

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
D4A Børnemodtagelsen - RRA
Børneafdeling
Regionshospitalet Randers**

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	227
Besvarelser fra patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	34%

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

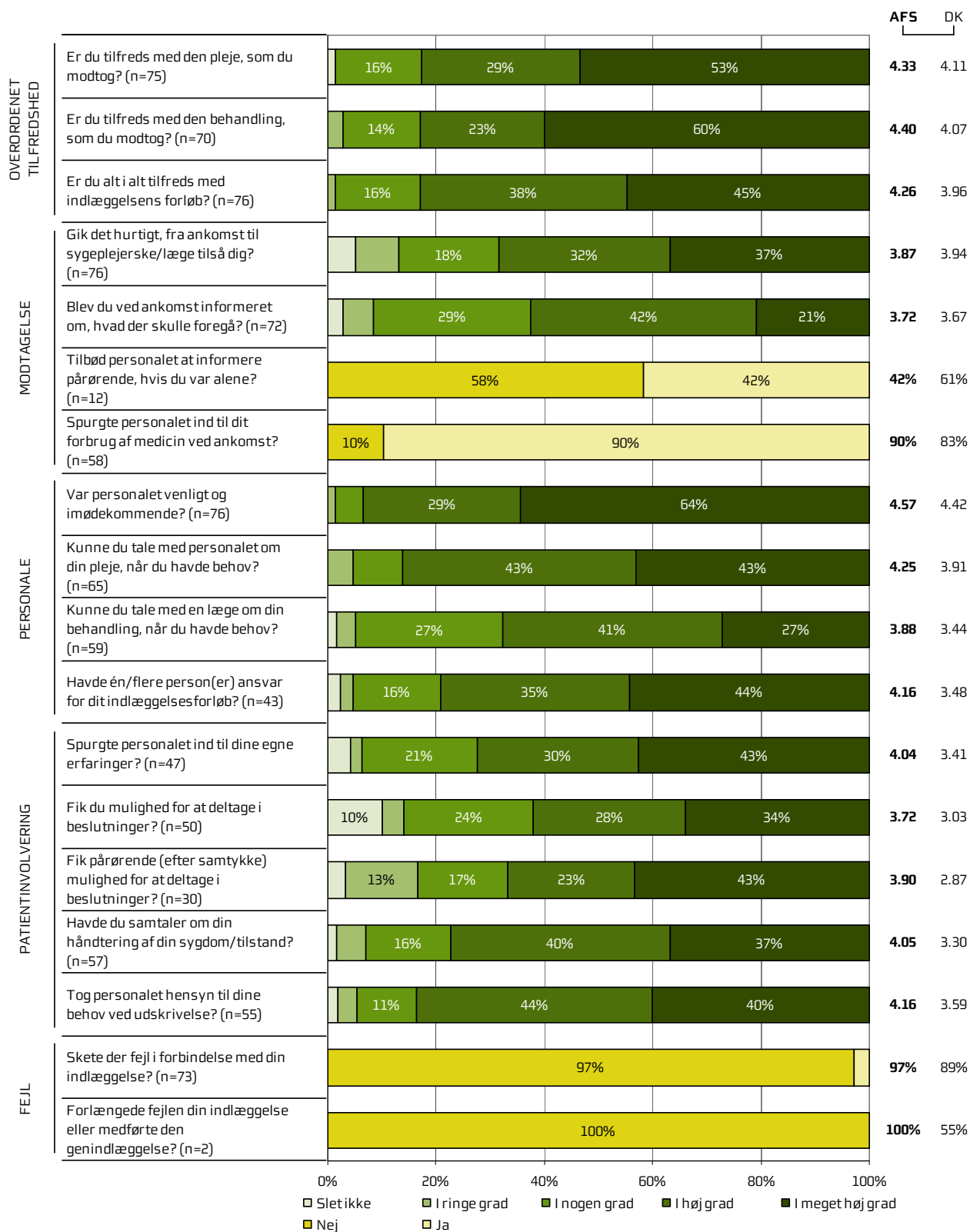
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

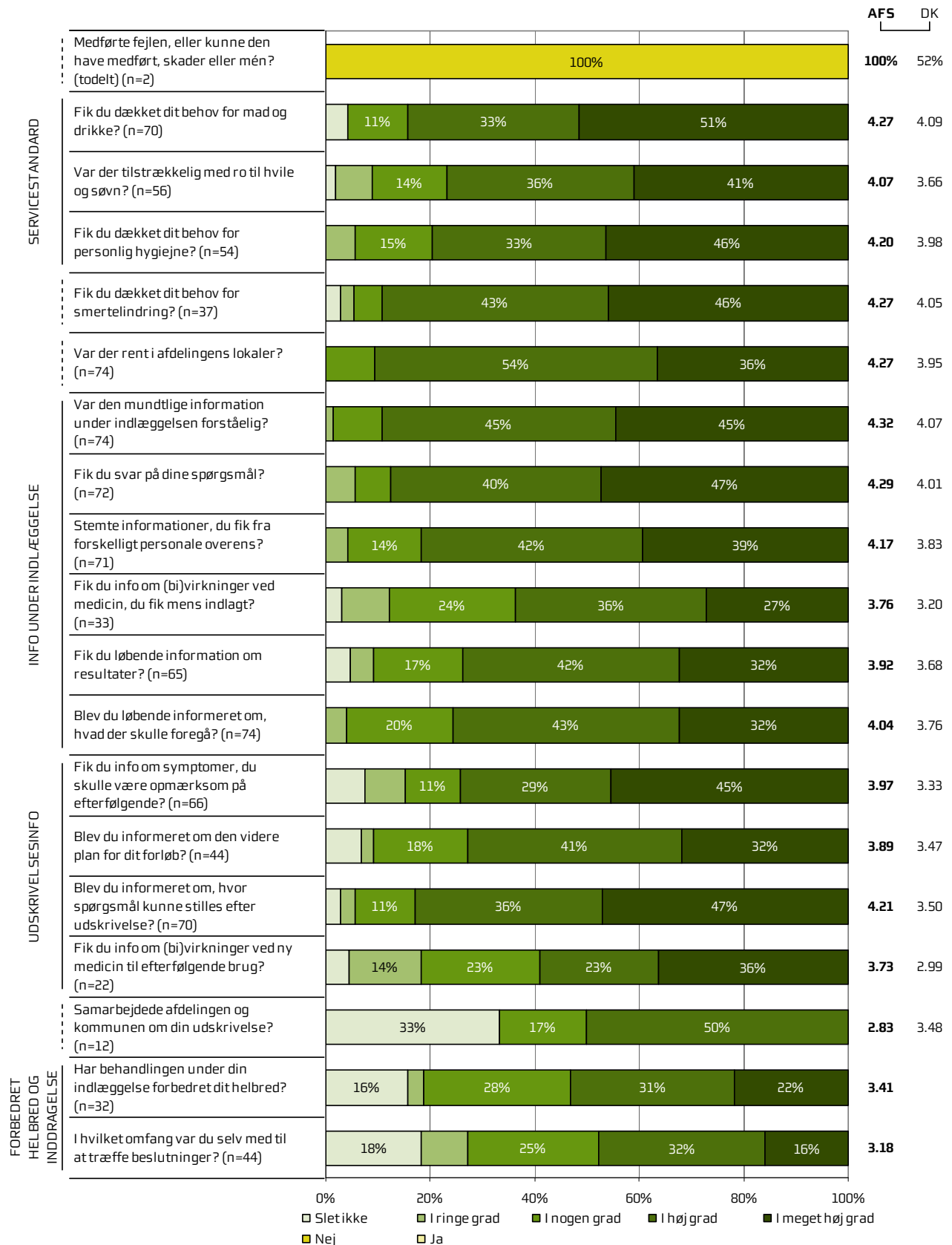
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

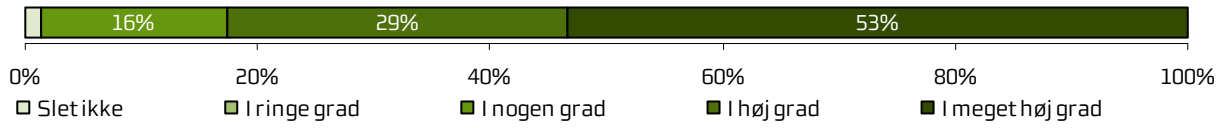
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

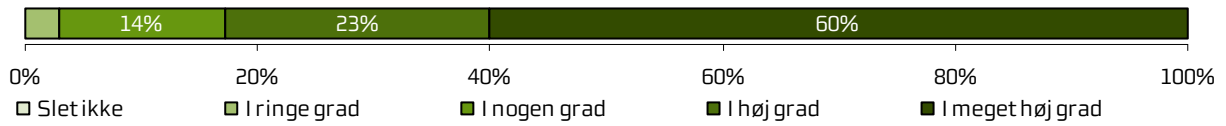
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

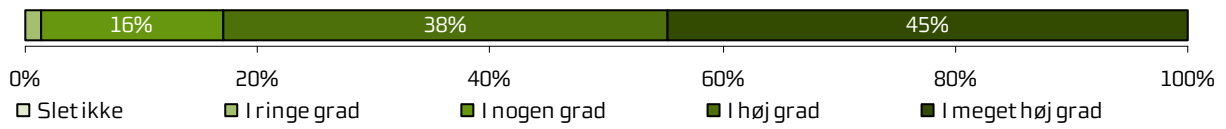
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=75)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=70)



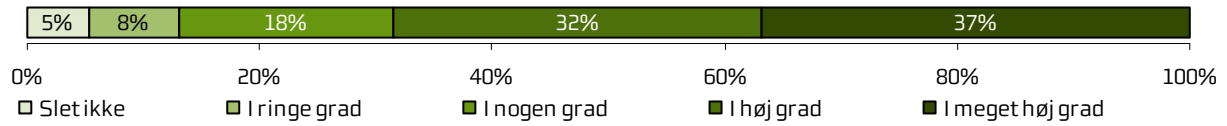
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=76)



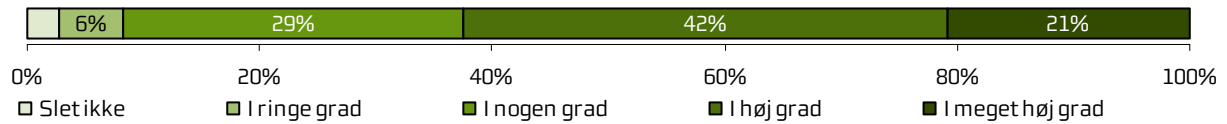
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,26		3,96	

Modtagelse

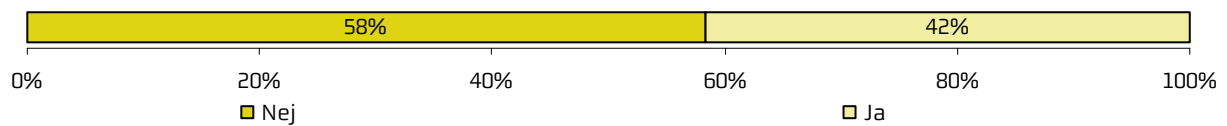
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=76)



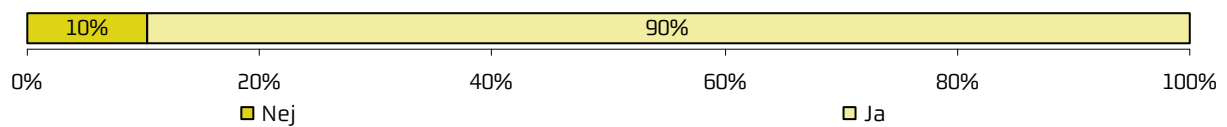
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=72)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=12)



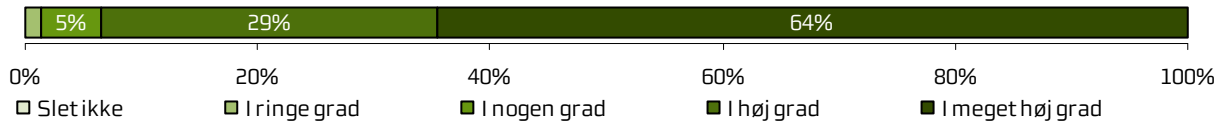
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=58)



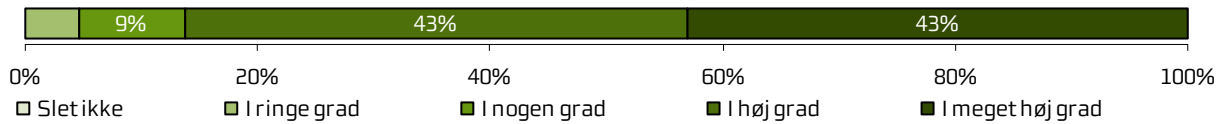
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,87		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,72		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		42 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		90 %	83 %	

Personale

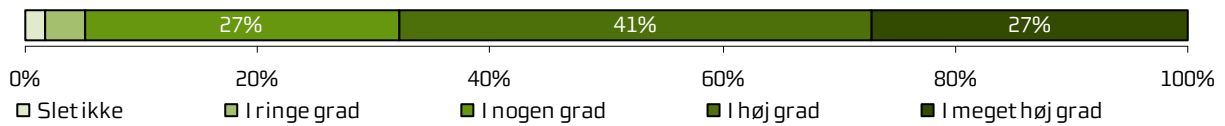
Var personalet venligt og imødekommende? (n=76)



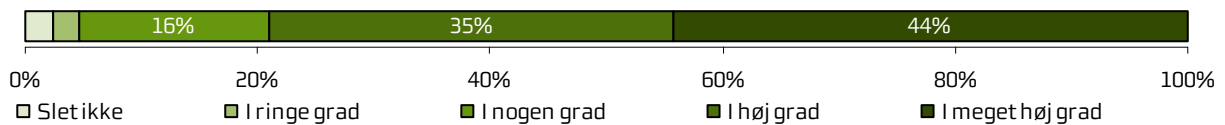
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=65)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=59)



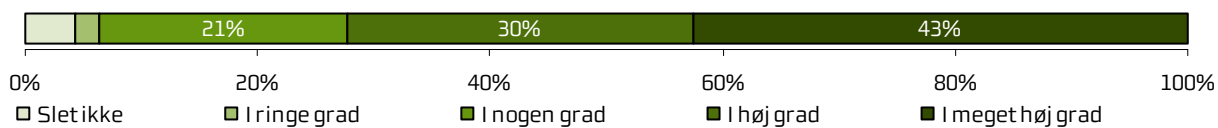
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=43)



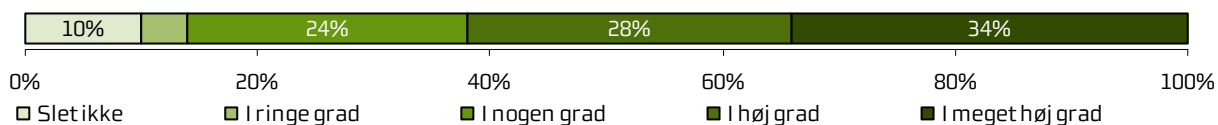
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,57		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,25		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,88		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?	4,16		3,48	

Patientinvolvering

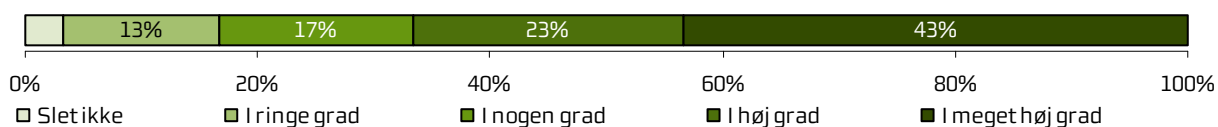
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=47)



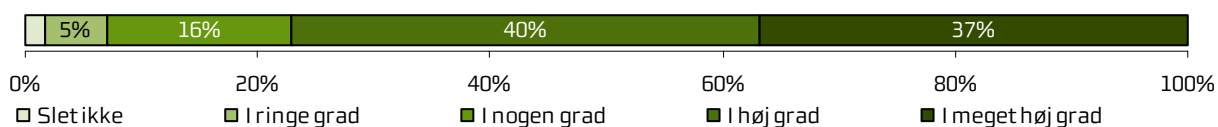
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



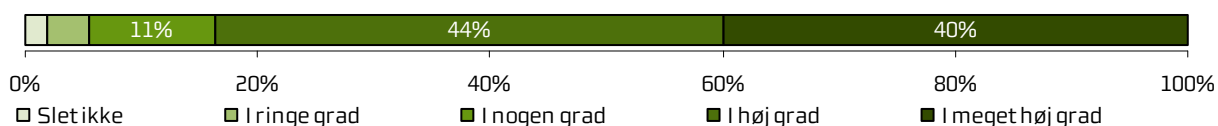
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=57)



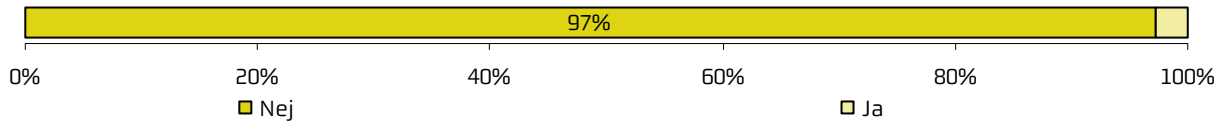
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=55)



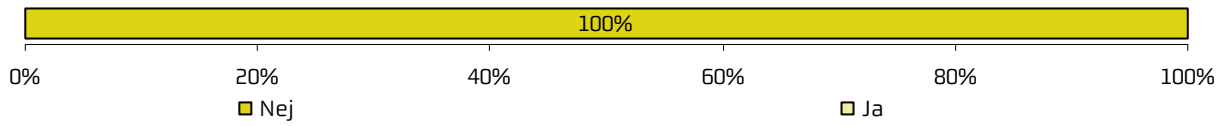
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,04		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,9		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,05		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,16		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=73)



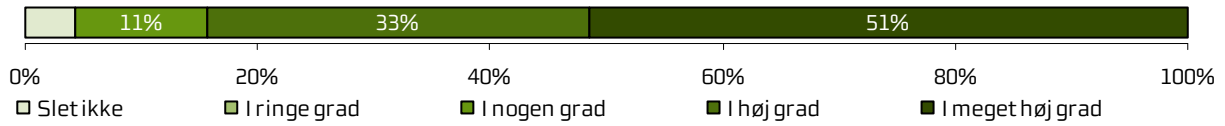
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



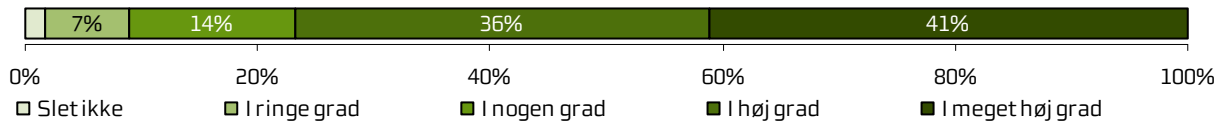
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		97 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	55 %	

Servicestandard

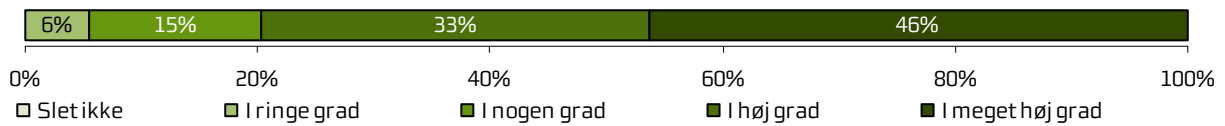
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=70)



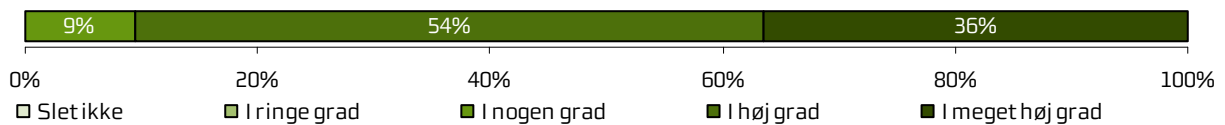
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=56)


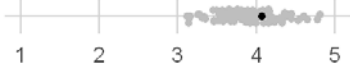




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=54)



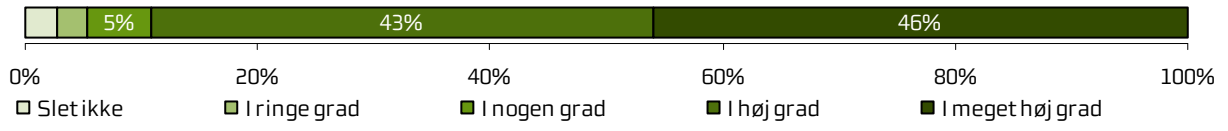
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=74)



	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?	4,27		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,07		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,2		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,27		3,95	

Smertelindring

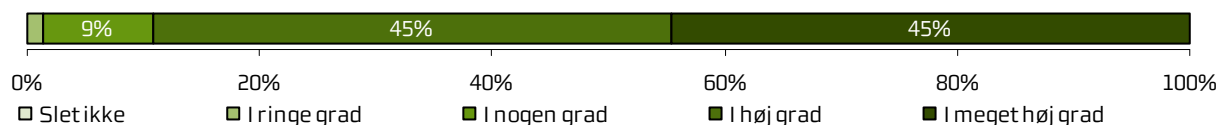
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=37)



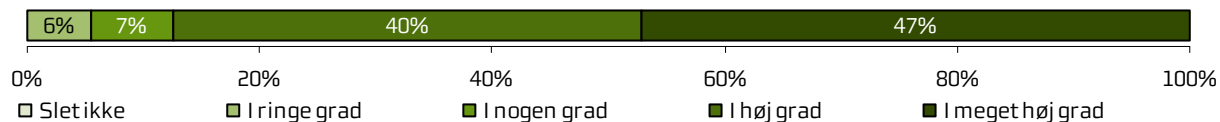
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,27		4,05	<p>The dot plot displays scores from 1 to 5. The distribution is centered around 4, with a mean of 4.05. A specific result of 4.27 is indicated by a black dot, which is slightly above the mean. The majority of scores are clustered between 3.5 and 4.5.</p>

Info under indlæggelse

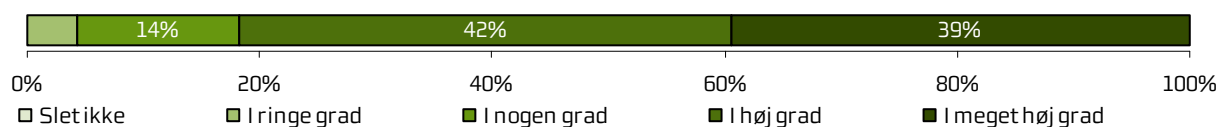
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=74)



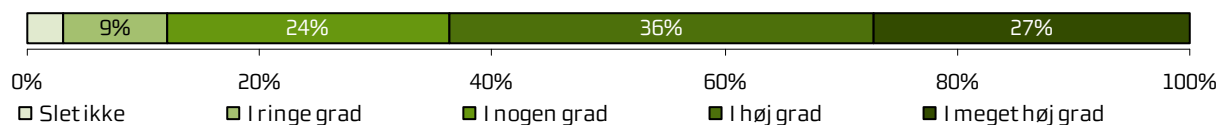
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=72)



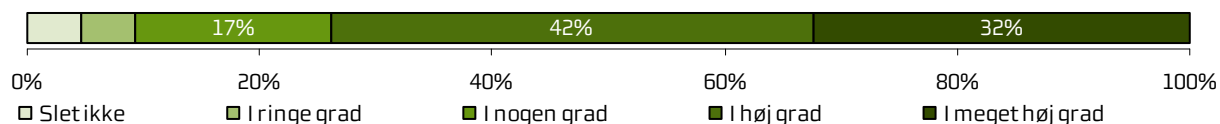
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=71)



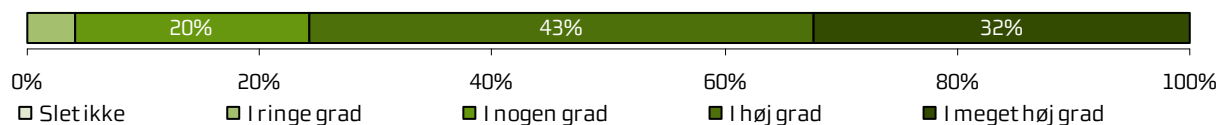
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=33)



Fik du løbende information om resultater? (n=65)



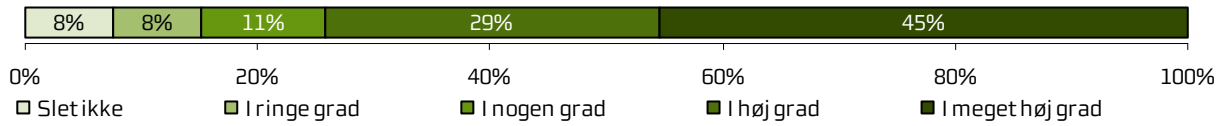
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=74)



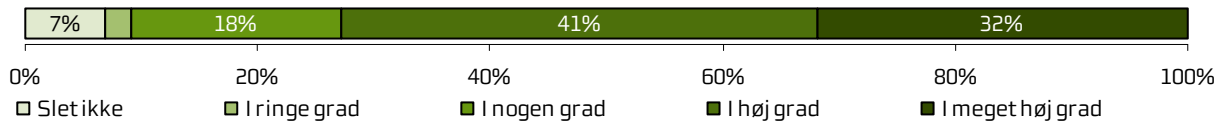
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,32		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,29		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,17		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,76		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,92		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,04		3,76	

Udskrivelsesinfo

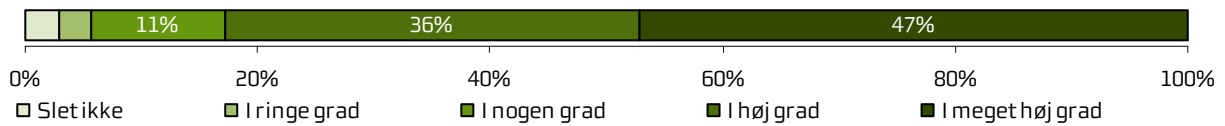
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=66)



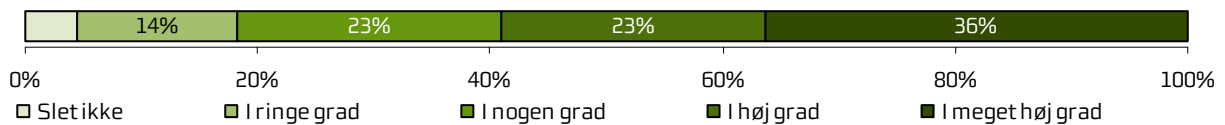
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=44)


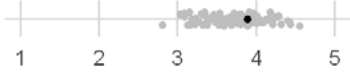
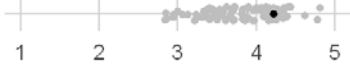



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=70)



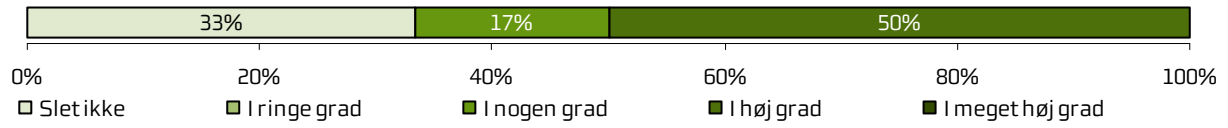
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=22)



	Gennemsnits-score	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?	3,97		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,89		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,21		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,73		2,99	

Hjemmepleje

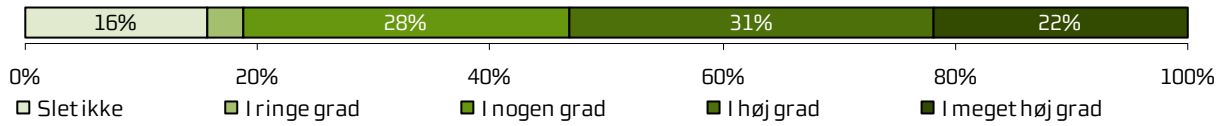
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=12)



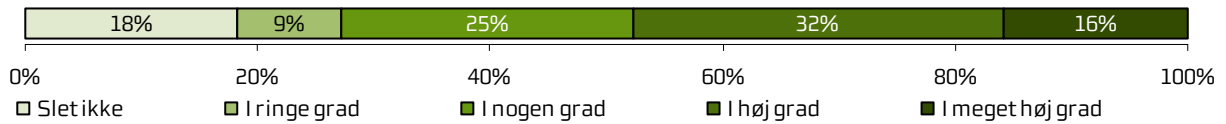
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	2,83		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=32)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=44)



	Gennemsnits-score	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?	3,41			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,18			

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.

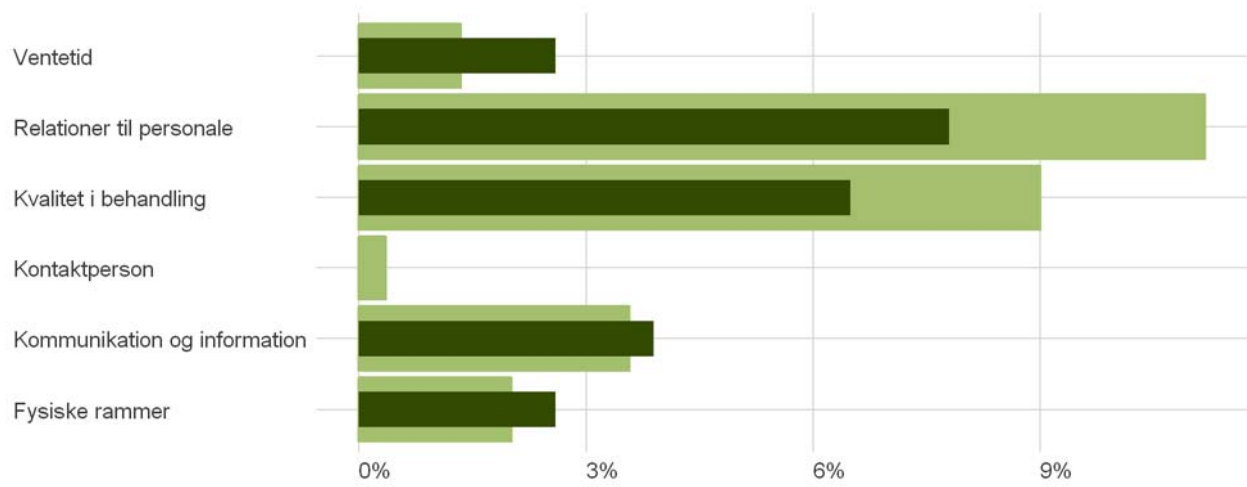
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



D4A Børnemodtagelsen - RRA

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






ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 16	Blev indlagt via lægevagten.	I høj grad
✎ 14	Vi fik en rigtig god modtagelse af kompetent læge og sygeplejersker. Stor ros og vi følte os i trygge hænder.	I meget høj grad
✎ 18	Udskrevet igen fra anden afdeling.	I meget høj grad
✎ 26	Indlæggelsesstart fra fødselstidspunktet. Overført fra Fødselsafdelingen til Neonatal.	I meget høj grad
✎ 7	Da jeg kom ind, fik jeg okay hurtigt en sygeplejerske, men det tog lidt lang tid, før lægen kom. Men jeg tænker, at det nok var fordi, hun havde andre patienter.	I nogen grad
✎ 12	Der var ingen sygeplejerske eller andet personale, da vi ankom ved modtagelse. Vi sad i to timer i venteværelse og gik efter personale for at få information.	I nogen grad
✎ 15	Synes ventetiden var lang. Især når det gælder et barn. Det gælder ikke kun ved modtagelsen.	I nogen grad
✎ 17	Det virkede som om, at der var travlt med mange patienter. Ventetiden følte længe, når jeg gik rundt med en grædende baby på armen. Der var ingen ro.	I ringe grad
✎ 3	Noget personale har virkelig sure ansigter og er ikke hjælpsomme. Jeg var på sygehus i tre dage og fik ikke noget at spise pga., at de ikke havde bestilt mad til mig uden svinekød, selvom der blev spurgt, om jeg spiste svinekød eller ej. Min mor lavede mad til mig hjemme og så tog hun det til sygehuset. Det var virkelig dårlig service :-).	Slet ikke
✎ 11	"Indlagt" via børnemodtagelse []. Var "kun" til samtale/observation.	Slet ikke
✎ 13	Jeg måtte selv henvende mig til personalet trods det, at flere af de ansatte gik forbi uden at rette henvendelse. Det drejede sig i dette tilfælde om en tre-årig dreng, der skulle akut indlægges.	Slet ikke

D4A Børnemodtagelsen - RRA**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 5	Blev ved med at sige, at hun havde forstoppelser forud. Et problem NN aldrig har haft.	Nej
✎ 8	Blev akut kørt til [andet sygehus], da den ene testikel muligvis var gået til grunde. Lægen [på andet sygehus] var sikker på, at det var den, og der var ikke noget, de kunne gøre, da der var gået så mange dage, så han mente lægerne i Randers skulle have handlet med det samme, at pungen blev mørk. Han blev undersøgt i ca. ti minutter, og så tog vi tilbage til Randers. Da var klokken omkring midnat. Sygeplejersken som var på arbejde, og havde sendt os af sted, ventede på os, da vi kom retur, selvom hun havde fået fri (det betød rigtig meget for os, kæmpe ros til hende, hun var fantastisk). Vi snakkede kort, da vi kom retur og undrede os over, at han ikke blev skannet [på andet sygehus], og det gjorde sygeplejersken også. Jeg (mor) fik lov til at sove hele natten og nat, sygeplejersken tog sig af at give mad, pusle osv. Igen helt fantastisk, og det resulterede faktisk i at min mælke produktion steg :) Dagen efter fik han scannet sin pung. Alt var, som det skulle være og sygeplejersken fortalte, hvad hun kunne se, imens det foregik.	Nej
✎ 21	NN er [et barn] og udskrevet efter [få] timer.	Uoplyst
✎ 26	Vi havde indtryk af, at man forsøgte at gøre alt, hvad der var muligt for at finde ud af, hvad [vores søn] fejlede. Men vi har aldrig fået kendskab til årsagen. Han kom sig lige så stille.	Uoplyst

D4A Børnemodtagelsen - RRA

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 3	:-{.	I høj grad
 19	Mange forskellige sygeplejersker mudrer informationerne og forløbet en del.	I høj grad
 26	Havde et par episoder, hvor en læge NN gav os mundtlig status på NNs tilstand. Den information vi fik, gjorde os meget bange og utrygge. Ved ny gennemgang med NN, blev informationerne mere forståelige for os.	I meget høj grad
 4	Det kunne have gavnet, hvis jeg fra starten var blevet informeret om, at de ville se tiden an, og derfor skulle vi regne med at blive der nogle timer. Jeg havde en oplevelse af, at der var meget travlt, hvilket vi også blev informeret om, at der var, og derfor ventede jeg hele tiden på, at en sygeplejerske eller læge skulle komme. Måske var det med vilje, de ikke kom med korte intervaller, måske ville de se, om feberen faldt af sig selv. Det ved jeg ikke.	I nogen grad
 30	Fik høj feber inden jeg tog hjem. Skulle selv tage temperatur om morgenen. Der var ringe hjælp morgen/formiddag. De virkede ligeglade med høj temperatur.	I nogen grad

D4A Børnemodtagelsen - RRA

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Det kan godt være lidt svært, hvis man f.eks. har et barn, der har vaner (f.eks. speciel sutteflaske/mælkepulver). Der er et lille udvalg af den slags på børneafdelingen (forældet udstyr).	I høj grad
2	Jeg ved, at der ikke er stuer nok, så alle kan få enestue, men vi delte stue med et barn, der hostede og græd hele natten, dvs. ingen søvn til nogen. Såfremt det er muligt, synes jeg, at sådan en stakkels patient bør have enestue. [Fysiske rammer]	I høj grad
15	Hurtighed :-)	I høj grad
20	Personalet var gode til at informere. [Kommunikation og information]	I høj grad
23	Vi kom ind med en baby [], som fik flaske. Synes godt, vi kunne have fået at vide, hvor flasker kunne varmes, og evt. mælk og bleer kunne fås! [Fysiske rammer]	I høj grad
26	Stor ros til personalet på Børneafdelingen, som i det store hele har hjulpet os rigtigt godt igennem forløbet. Også stor tak til læge NN for hans måde at være på. Det har givet os større indsigt og forståelse for forløbet med [barnet]. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Min søn skulle til ekstra undersøgelser, og det var utrolig svært at få svar. Nu afventer vi endnu et svar på prøver, og der er gået [flere] måneder. Ville i det mindste gerne informeres om, hvorfor vi ikke får svar. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Jeg synes, at både læge og sygeplejerske var søde og imødekommende og tilgodeså de særlige behov, min søn har. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Personalet på [afdelingen] er helt fantastiske og rigtig gode til at tage sig af baby og forældre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Både læger og sygeplejersker var meget kompetente, venlige, imødekommende og børnevenlige. Meget god information og viden selvom der var vagtskifte. Jeg har kun en positiv oplevelse af vores undersøgelse og indlæggelse. Eksempelvis da vi blev indlagt med vores pige [], stillede personalet to senge til rådighed, da vi bor [langt væk]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	[] Jeg har før været indlagt på afdelingen med et barn og er yderst tilfreds med forløbet. I forståelse at få folk til at følge sine trygge. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Synes, når det drejer sig om [patienten], går det rigtig hurtigt, og lægerne og sygeplejersken ved, hvem hun er, og de er altid glade og smilende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Jeg bliver nødt til at fremhæve den læge, som var tilknyttet min datter under indlæggelsen.[] Hun var simpelthen helt fantastisk til at tage sig af vores [] datter. Hun informerede os forældre meget professionelt, hvorefter hun hoppede ned til vores datter og legede på hendes niveau. Vores pige har ikke på noget tidspunkt været utryk, og vi har bare været meget glade for den behandling, vi fik under indlæggelsen. Og pga. den søde læge har inspireret vores pige så meget, har vi nu købt et legestetoskop osv., så dukken er altid syg, og det har hun stor underholdning ud af. Jeg kender så mange, hvis børn har fået lægeskræk pga. dårlige oplevelser på sygehuse, men det er i hvert fald slet ikke tilfældet hos os. Mange tak for det :)	I meget høj grad

[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
| ✎ | 11 | Ukorrekt første besked om ventetid. At alle læger går til konference, når der er tale om børn og i dette tilfælde et lille barn, lige omkring middag.
[Ventetid] | I nogen grad |
| ✎ | 12 | Fik ikke oplyst, hvad der var sket efter operationen. Uvidende om blindtarmen var fjernet eller ej, eller om der var betændelse! Ingen læge kom og fortalte, hvad der var sket. Sygeplejerskerne var meget behjælpelige med alt.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ | 28 | Føler ikke, at jeg bliver taget seriøst. Har været indlagt flere gange med min datter. Synes det er synd bare at fylde [et behandlingsmiddel] på min datter, især når hun har så store smerter.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ | 29 | Meget ventetid.
[Ventetid] | I nogen grad |

D4A Børnemodtagelsen - RRA**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
✎ 9	Vi ankom [først på eftermiddagen], fik anvist en stue, som vi en time efter blev bedt om at forlade pga. pladsmangel. Herefter var vi henvist til venteværelse og forgangen. Her sad vi [i 9 timer], før vi fik lov til at tage hjem. Under al kritik, når man sidder med et barn!	I høj grad
✎ 26	Vi deltog aktivt i [vores søns] ergo- og fysioterapi, hvilket også var medvirkende til en forbedring af hans tilstand. Havde et super godt samarbejde med NN.	I nogen grad
✎ 28	Er ked af min datters smerter. Da min datter var spæd bankede jeg kraftig i bordet, og derefter opdagede de svamp i spiserør. Er kun 50 procent tilfreds.	I nogen grad
✎ 10	Det var min søn, der var indlagt, som dengang var [meget lille] og indlagt med forstoppelse.	Ikke relevant for mig
✎ 11	Noget overfladisk og kunne ikke forstå, at de ikke tog kontakt til "ulykkessted" [], da jeg gav klart udtryk for usikkerhed om forløb, og notat fra egen læge ikke var nået frem.	Ikke relevant for mig
✎ 31	Kontakter Børneafdelingen [] efter udskrivelsen med spørgsmål vedrørende pleje af mit barn. Er der begrænsninger m.m.? Får ro i sjælen efter samtale med personale på afdelingen.	Ikke relevant for mig
	[Et par] dage efter udskrivelsen kontakter jeg atter afdelingen, hvor jeg nu snakker med en MEGET SUR/ikke særlig forståelig [medarbejder], som giver mig en besked, som modsiger den første samtale. To forskellige beskeder fra to fagpersoner fra samme afdeling. IKKE GODT!	

