

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Børne Akutmodtagelse  
Børneafdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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	182
Besvarelser fra patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	31%

### 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/](http://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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-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

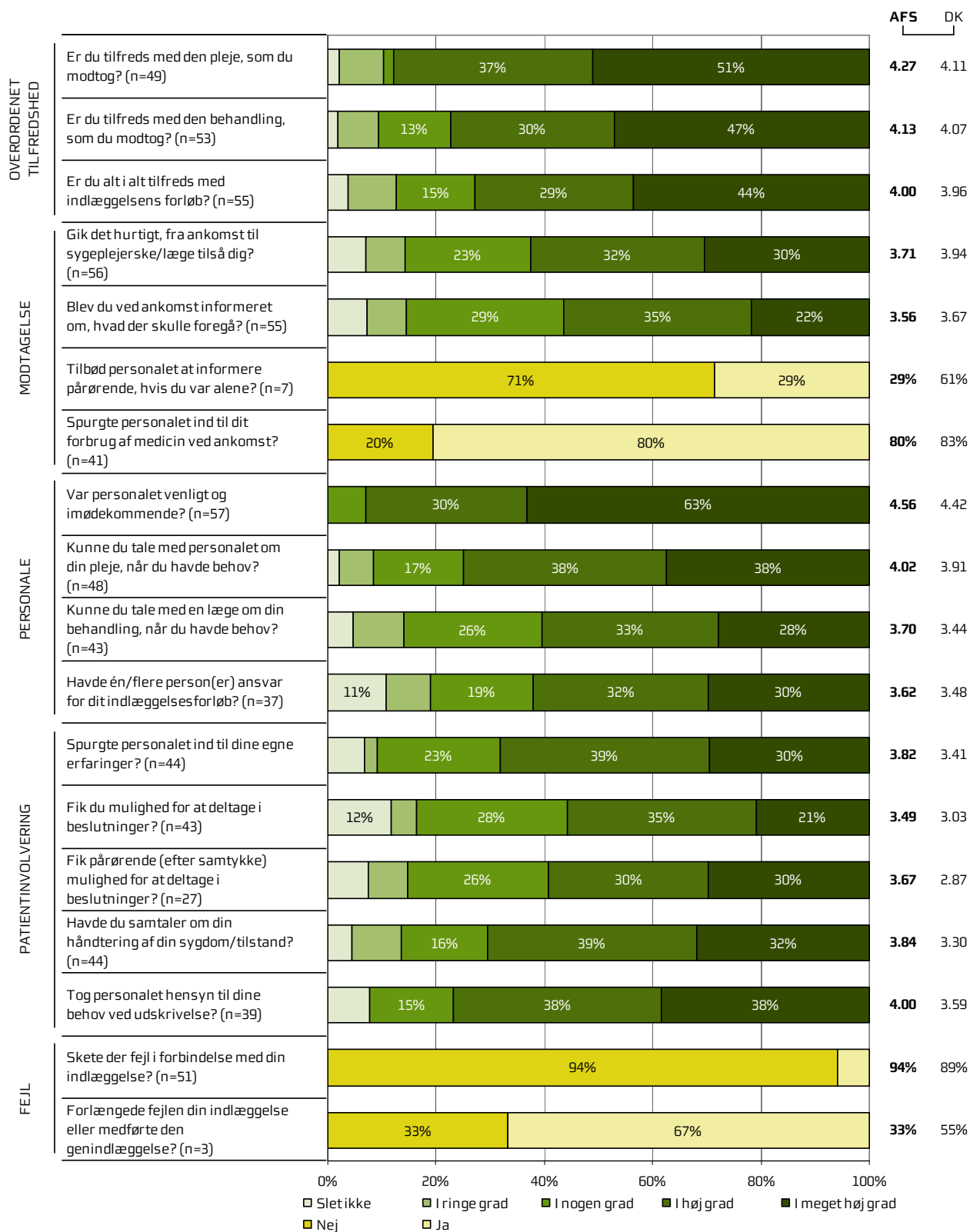
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

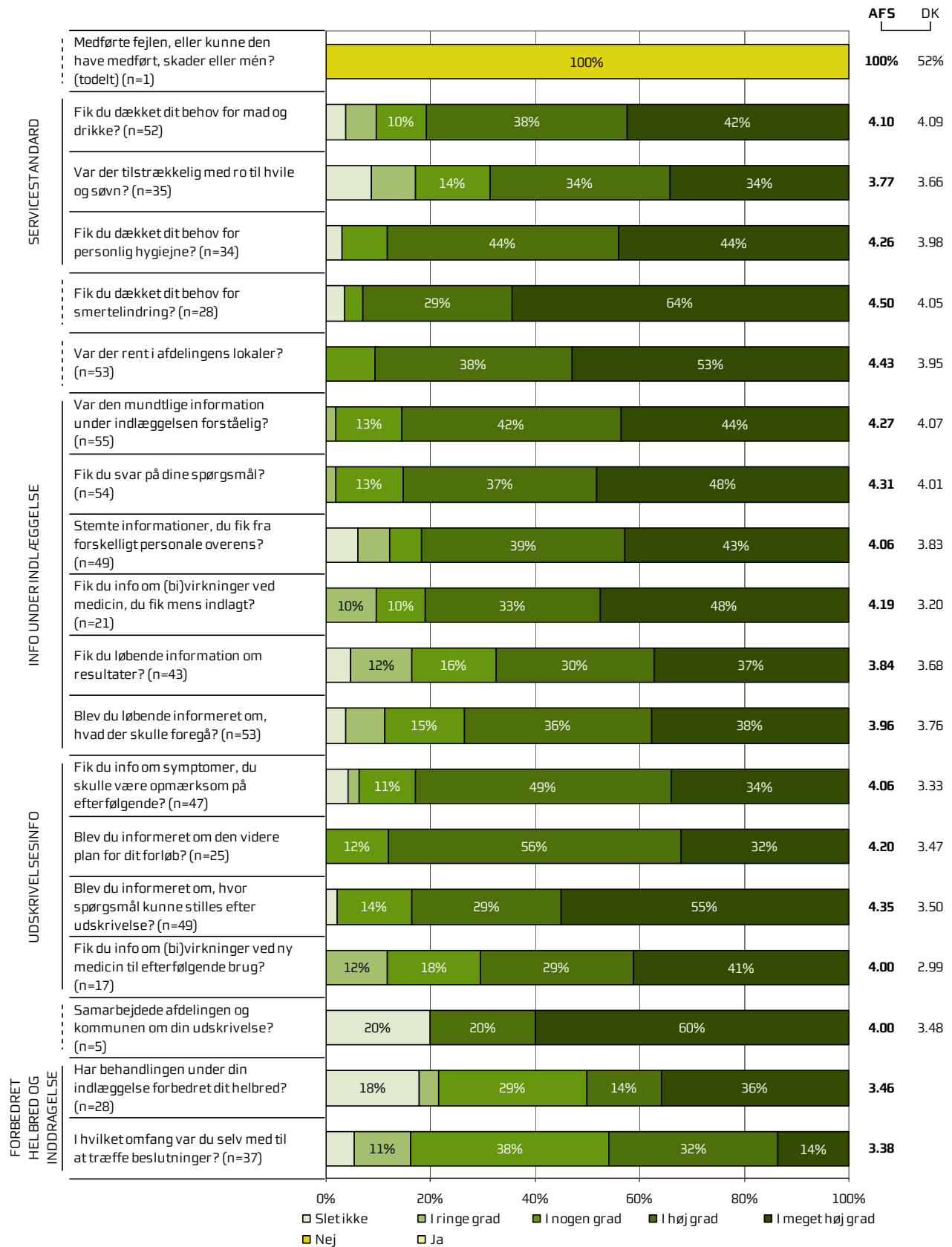
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

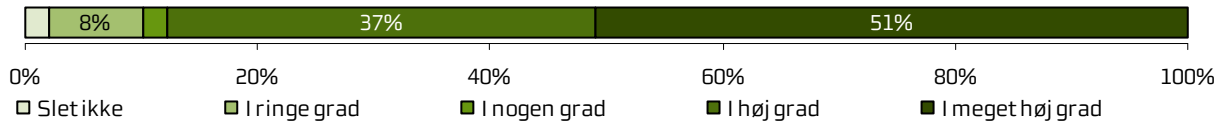
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

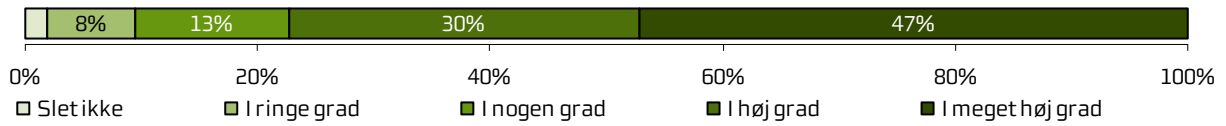
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

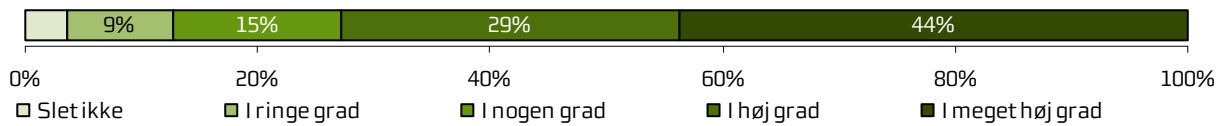
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=49)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=53)



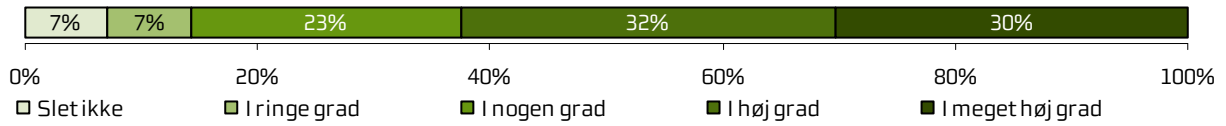
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=55)



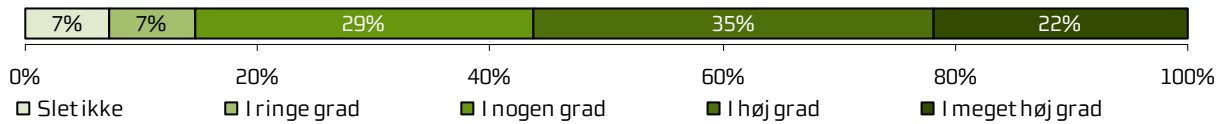
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,27		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,13		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4		3,96	

## Modtagelse

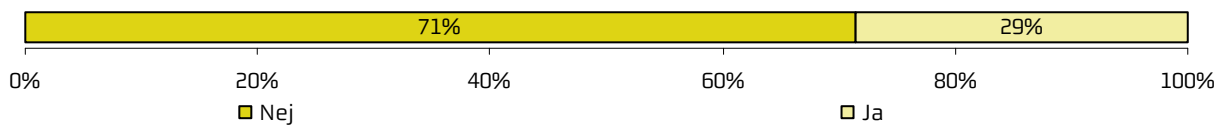
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=56)



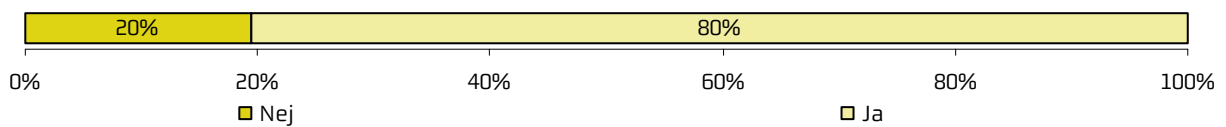
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=55)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=7)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=41)

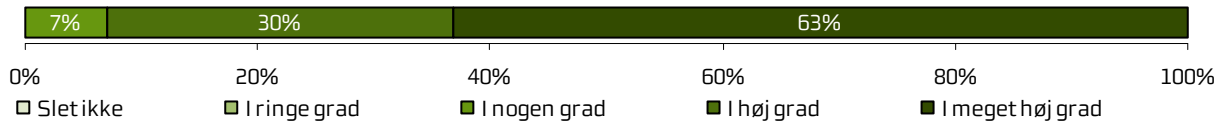




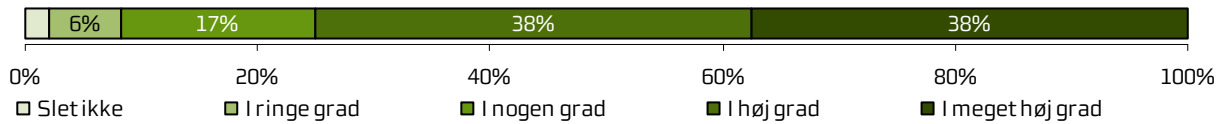
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,71		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,56		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		29 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		80 %	83 %	

## Personale

Var personalet venligt og imødekommende? (n=57)



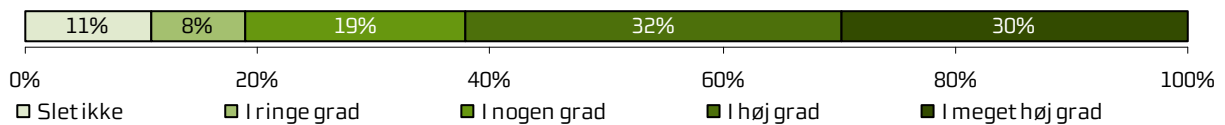
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=48)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=43)



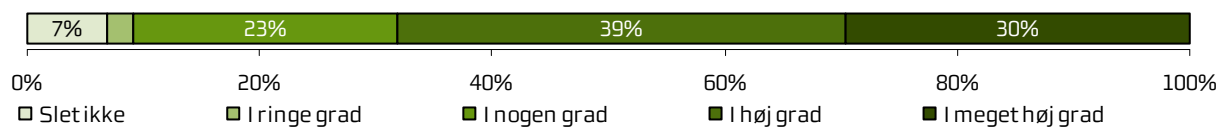
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=37)



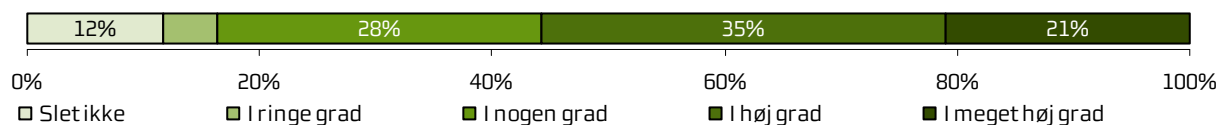
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,56		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,02		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,7		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?	3,62		3,48	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=44)



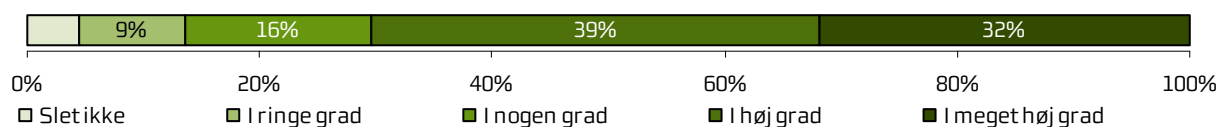
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=43)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=44)



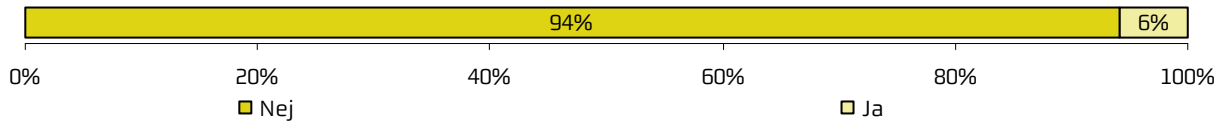
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=39)



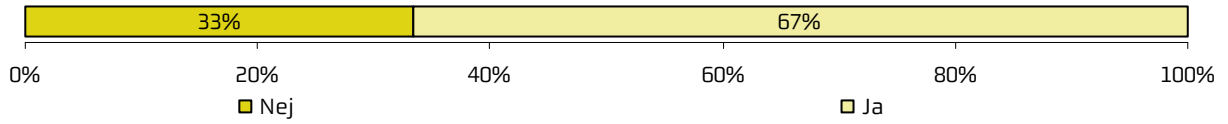
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,82		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,49		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,84		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=51)



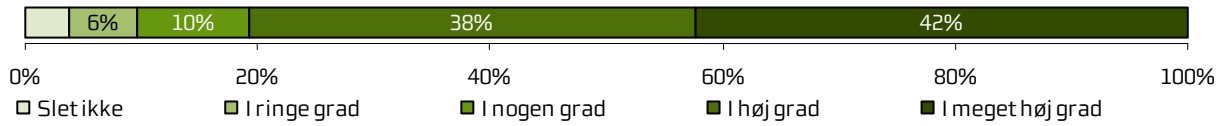
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



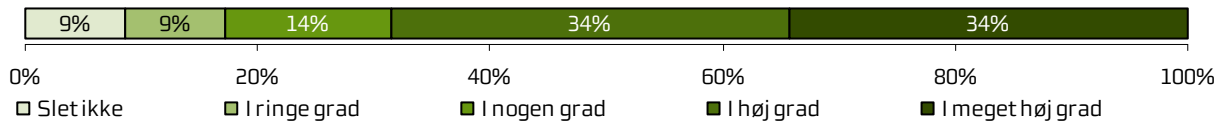
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	55 %	

## Servicestandard

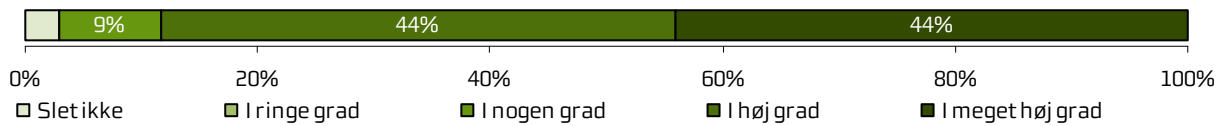
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=52)



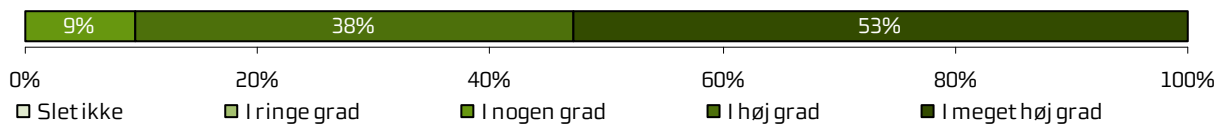
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=35)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=34)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=53)

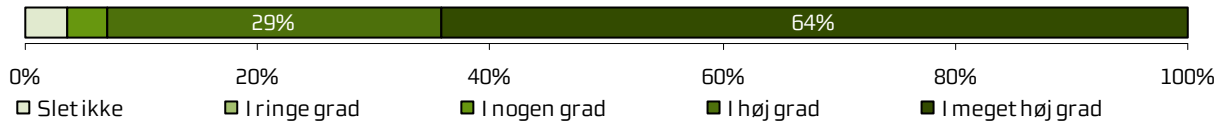




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,1		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,77		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,26		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,43		3,95	

## Smertelindring

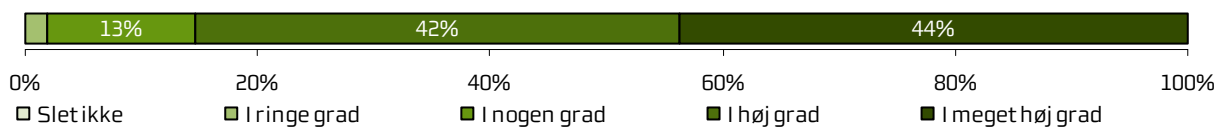
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=28)



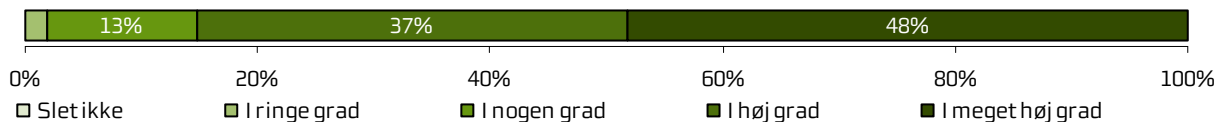
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,5		4,05	

## Info under indlæggelse

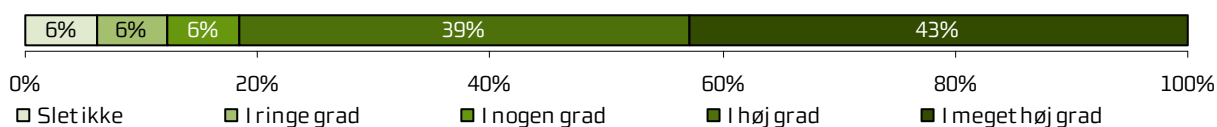
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=55)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=54)



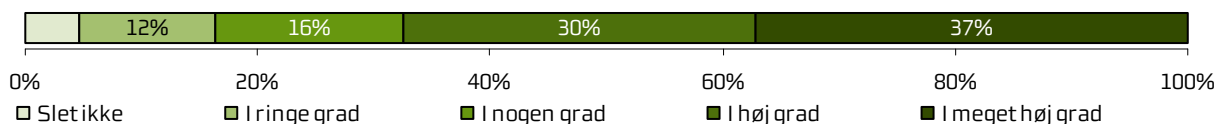
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=49)



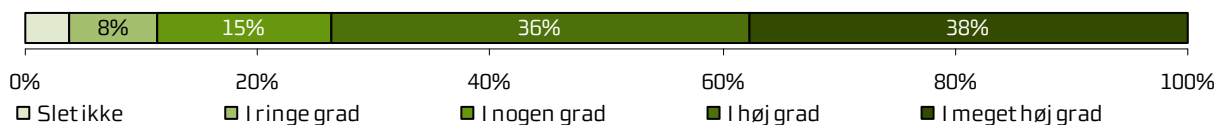
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=21)



Fik du løbende information om resultater? (n=43)



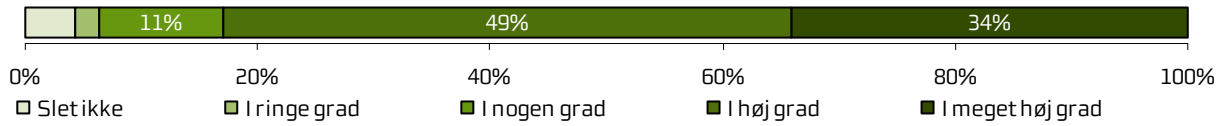
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=53)



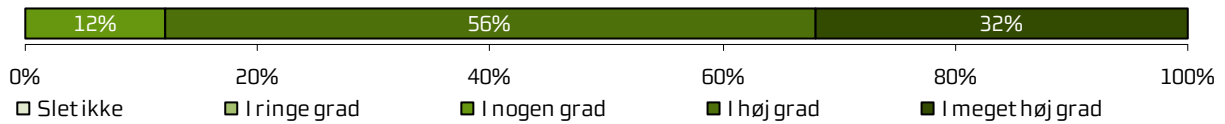
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,27		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,31		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,06		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	4,19		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,84		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,96		3,76	

## Udskrivelsesinfo

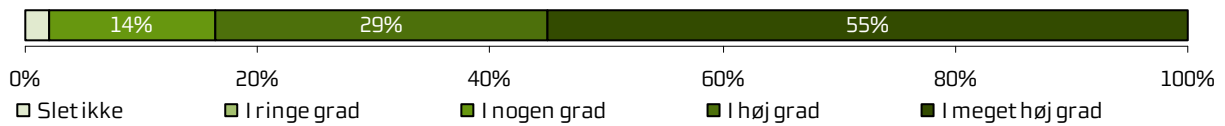
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=47)



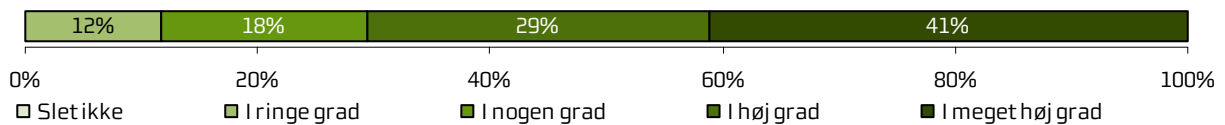
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=25)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



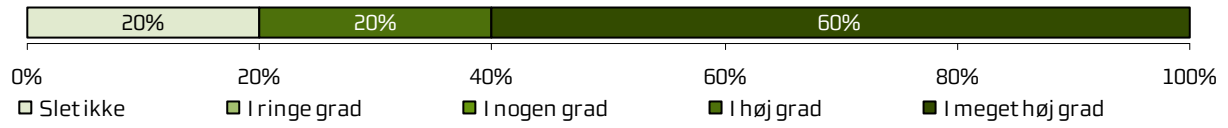
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=17)



	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?	4,06		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,2		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,35		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=5)

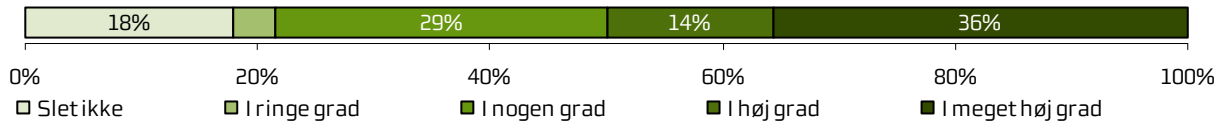




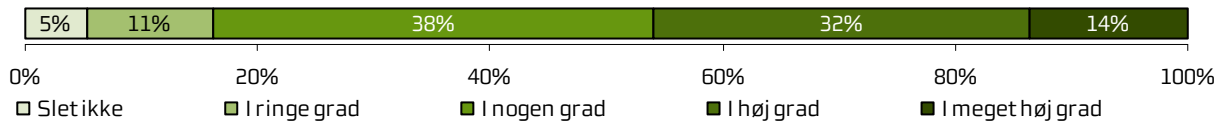
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=28)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=37)



	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?	3,46			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,38			



## 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.

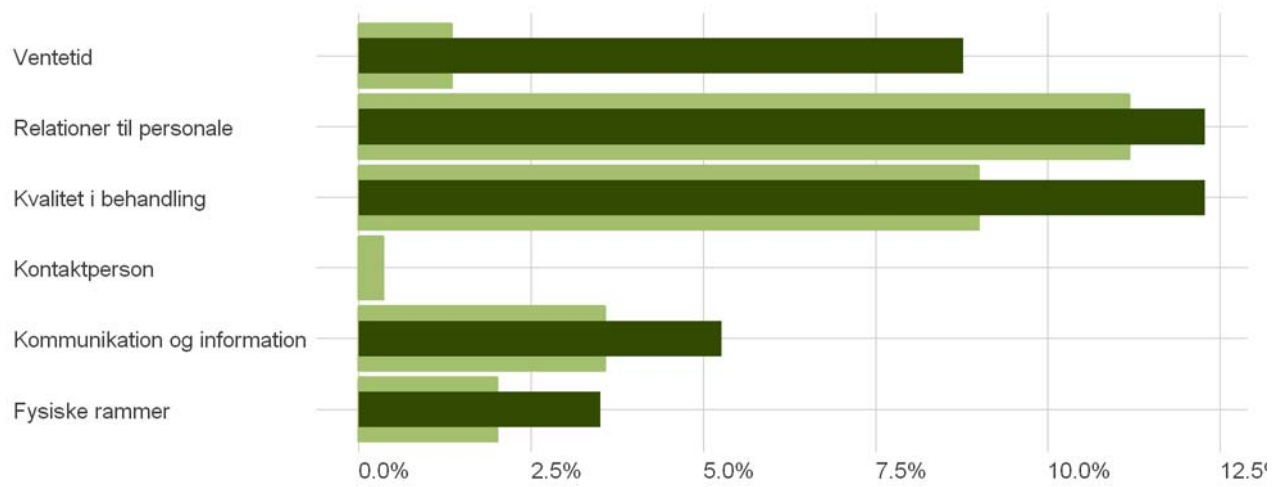
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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.







## Børne Akutmodtagelse

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




ID	Kommentarer - Børne Akutmodtagelse	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Vi kom ind efter en meget lang nat med falsk strubehoste i en meget værre grad, end vi før har oplevet. Efter en køretur i en kold bil hen på morgenen, liver lillefyren op, og man føler faktisk lidt, at man spilder personalets tid. For han er ok, han trækker vejret normalt igen. Men personalet var FLINKE og forstående under hele forløbet, og det er udelukkende egen underbevidsthed, der var årsag til, at man følte sig utilpas, for de gjorde deres absolut bedste for, at vi følte os velkommen med vores dreng. :-)	I høj grad
10	Henvist via egen læge.	I høj grad
13	Vi havde børn med og ville derfor have haft stor glæde af, at få legerummet vist. Det så vi først til sidst!	I høj grad
22	Bedre intern kommunikation mellem læger og sygeplejersker.	I høj grad
23	Det var helt perfekt. Sønnen var helt rolig, for personalet var så gode til at berolige ham, og forklarer hvad de lavede.	I høj grad
25	Vi følte, at vi fik en rigtig god behandling, og var meget tryk ved personalet, som var meget søde og dygtige.	I meget høj grad
5	Vi var kun kort tid på Børneafdelingen Herning. Vi blev sendt videre fra [] vaglæge. Personalet var venlige, informative og medfølelse. Stor ros.	I nogen grad
2	Jeg har ikke kommentarer.	I ringe grad
7	Vi ventede i ca. to og en halv time, før vi blev undersøgt af en læge. Det er meget længe at vente, når man kommer med et sygt barn, og man kommer til akutmodtagelse.	Slet ikke
15	Kunne være dejligt at få en stue, når man kommer med så lille et barn, der kaster op, og er afkræftet.	Slet ikke
17	Kunne have været rart med information omkring ventetiden.	Slet ikke

**Børne Akutmodtagelse****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Børne Akutmodtagelse	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	22 NN virker arrogant og modarbejder direkte lægens anbefalinger, opfører sig barnligt og tilnærmelsesvis hånlige til tider, hvor vi påpeger, at behandlingen er i samarbejde med lægen.	Ja
	14 Vi skulle have været overført til andet sygehus, men grundet dårlig kommunikation kom vi først til andet sygehus sent dagen efter.	Nej
	5 Vi fik en "åben" indlæggelse til resultat af prøver forelå. NN blev diagnosticeret med en [] infektion.	Uoplyst
	7 For lang ventetid. Følte ikke, der var nogen, der havde styr på, at vi var ankommet.	Uoplyst



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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børne Akutmodtagelse</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
 22	Igen har vi desværre oplevet NNs arrogance. Når der blev ringet til afdelingen, måtte vi bede om at komme til at tale med en læge, før der skete noget. NN virker barnligt fornærmet over ikke [være] at inddraget i det videre behandlingsforløb. Vi er uden skyld i manglende intern kommunikation.	I høj grad
 3	NN blev faktisk meget bange for at "dø" som han var ved den nat. Reaktionen kom [få] uger efter. Altså kunne de lige have talt med os om, at man kan blive angst senere.	I meget høj grad
 17	Fin behandling, da det blev vores tur. Men maden var ikke så børnevenlig (kerneboller), og der var ikke noget "almindeligt" aftensmad tilbage.	I ringe grad




## Børne Akutmodtagelse

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








ID	Kommentarer - Børne Akutmodtagelse	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Ventetiden er svær, og svær at gøre noget ved. Jeg tænker, at det er ok at fortælle, at det er de syge børn, der er mest syge, der kommer forrest. [Ventetid]	I høj grad
8	De var søde, men havde alt for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Da det var en kort "indlæggelse" (kun nogle timer), var venteområdet mørkt og kedeligt. [Fysiske rammer]	I høj grad
19	Sygeplejerske nummer to var ikke super opmærksom eller veloplagt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Særlig godt: At de hele tiden spurgte, hvordan jeg havde det.	I høj grad
13	Meget omsorgsfulde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Vi oplevede et fagligt dygtigt personale, der formåede at skabe stor omsorg, pleje og tryghed på trods af stor travlhed. Vi har kun ros til Børneafdelingen Herning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Det tog meget lang tid, før vi blev tilset af en læge. Sygeplejerskerne var gode til at kigge forbi med godt humør. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
12	Meget lang ventetid fra sygeplejersken til lægen kom. Vi havde kun dagsindlæggelse, fordi det var weekend, og speciallægen var lukket. [Ventetid]	I nogen grad
14	Generelt er arbejdets udførelse MEGET ringere end på andre hospitaler. Her er der især tale om: 1. Tage blodprøver på børn. 2. Lægge drop. 3. Tage et sug på både børn og voksne. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Vi ventede over en time på at blive udskrevet. Det kunne godt gå hurtigere, synes vi. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Sød og god behandling fra personalet. Vi kunne godt være blevet modtaget bedre. Vi fik intet at vide om, hvad der skulle ske før efter [et par timer]. De sagde, de havde travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
20	Jeg synes, det var en rigtig god modtagelse, men da de så havde undersøgt det hele, ville de observere. Men vi manglede information om, hvad der skulle ske, og hvor lang tid de ville observere. [Kommunikation og information]	I nogen grad
22	Det er et todelt billede. Lægefagligt har vi fået en super behandling, men vi er oprigtigt bekymrede over det videre forløb. Vi er ganske enkelt ikke trygge ved NNs faglighed. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
1	Det var meget personafhængigt, hvilken behandling vi fik. De med stort engagement havde altid	I ringe grad

tid og empati, imens de, der virkede udbrændte, kunne være afvisende, ligeglade og nogle gange utrolig uforstående.

[Relationer til personale/Pleje]

-  10 Da vi ankom, blev vi taget godt imod, men da sygeplejersken, vi havde snakket med, fik fri, føler vi ikke, at det gik godt. De, der skulle tage over, var dårlige til at informere samt fortælle os om det videre forløb. Vi sad i sofaen, hvor min datter skreg, men ingen gad at komme at sige, hvad der skulle ske, og jeg var også inde for at høre ad. Alt i alt havde vi en meget dårlig oplevelse :-(.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- I ringe grad
-  15 Vi ventede den ene aften [flere timer] på blodprøvetagning, og hun fik ikke lagt tryllecreme. Der var ikke nok læger, så der var lange ventetider. Forskellige udmeldelser om, hvad vi skal prøve for at få hende i bedring, ofte modsigende. Den ene dag gik jeg med hende i [flere] timer på afdelingen og fik ikke tilbudt et sted, vi kunne være, så hun kunne sove og være, så hun ikke kastede op over hele afdelingen.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]
- I ringe grad
-  26 Ventetiden var enorm. Ubegrundet undersøgelse for MRSA. Test for influenza var den sidste test, som viste positivt efter fem timers ventetid, uden andre i venteværelset.  
[Ventetid]
- I ringe grad

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børne Akutmodtagelse</b>	<b>I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?</b>
 9	NN var i antibiotisk behandling inden og indlæggelsen bekræftede, at det var den rigtige behandling.	I høj grad
 22	Vi ønsker at blive kontaktet af læge NN. Samarbejdet med NN er ikke tilstede, og det virker ikke til, at det umiddelbart bliver bedre.	I nogen grad
 10	Vi fik udleveret medicin og sendt hjem. Vi var der i tre til fire timer.	I ringe grad
 3	[Patienten] har astma og kunne ikke få luft. De gav ham medicinen i maske, vi kunne ikke andet, men det reddede ham jo.	Slet ikke
 15	Jeg har svært ved at forstå, at man valgte at give væske i drop efter seks dage uden mad/væske.	Slet ikke
 20	NN kom ind akut med ambulance på grund af bevidstløshed/bleg og store pupiller. Så derfor synes vi, det er lidt svært at svare på spørgsmålet, da lægen mere tog blodtryk og observation.	Uoplyst
 24	Modtog ingen behandling.	Ved ikke

