

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
A40
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
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

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 Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	216
Besvarelser fra patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	41%

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/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

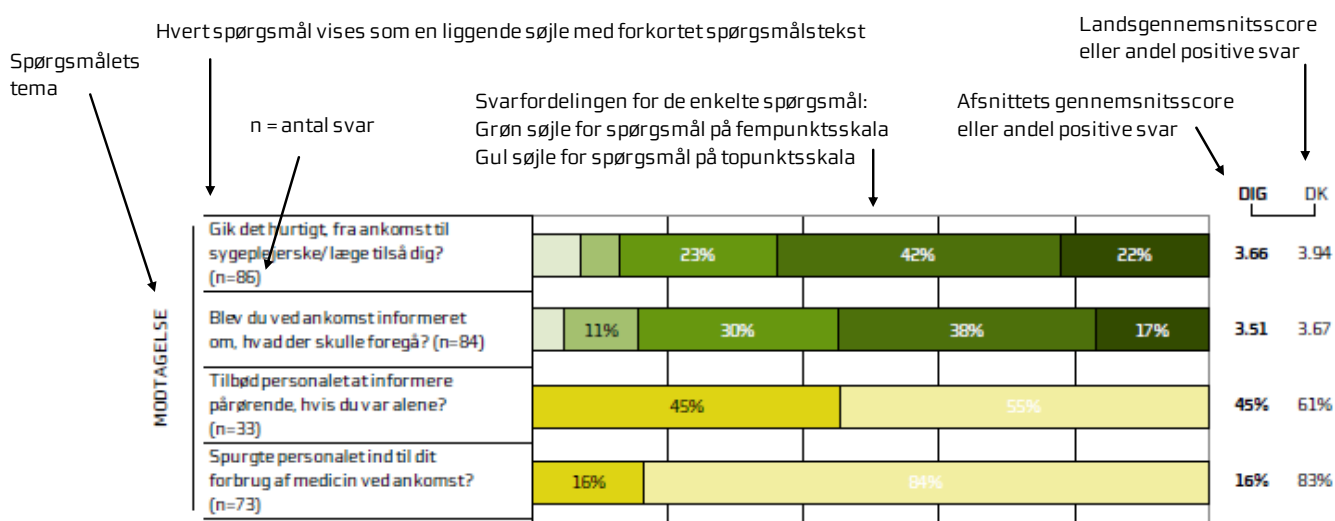
Skala og gennemsnitsscore

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:



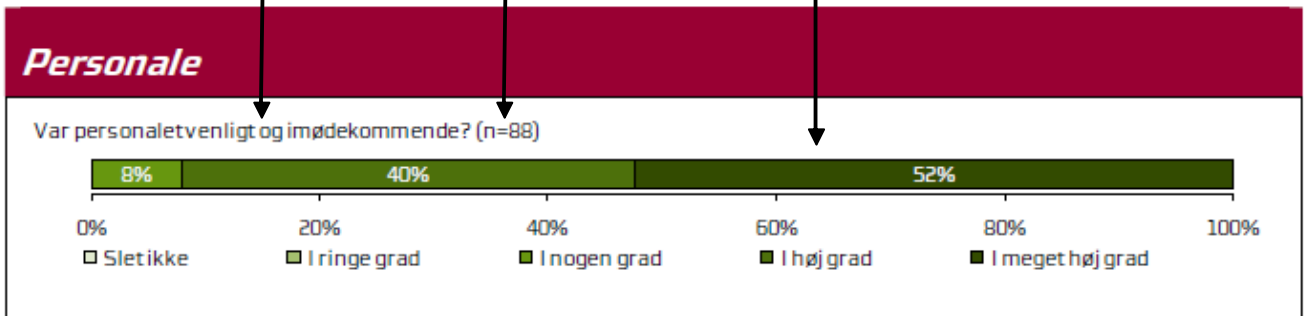
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

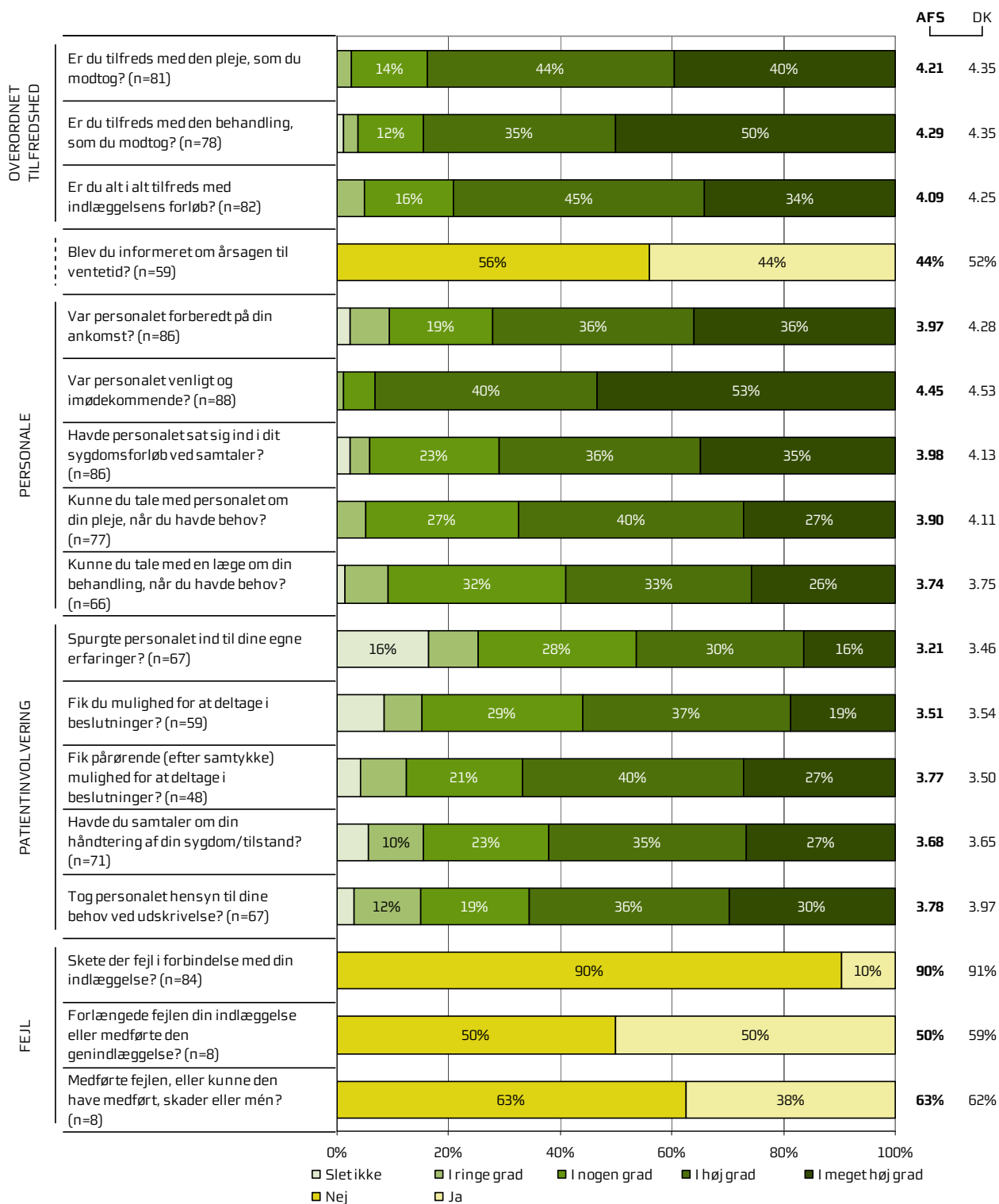
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

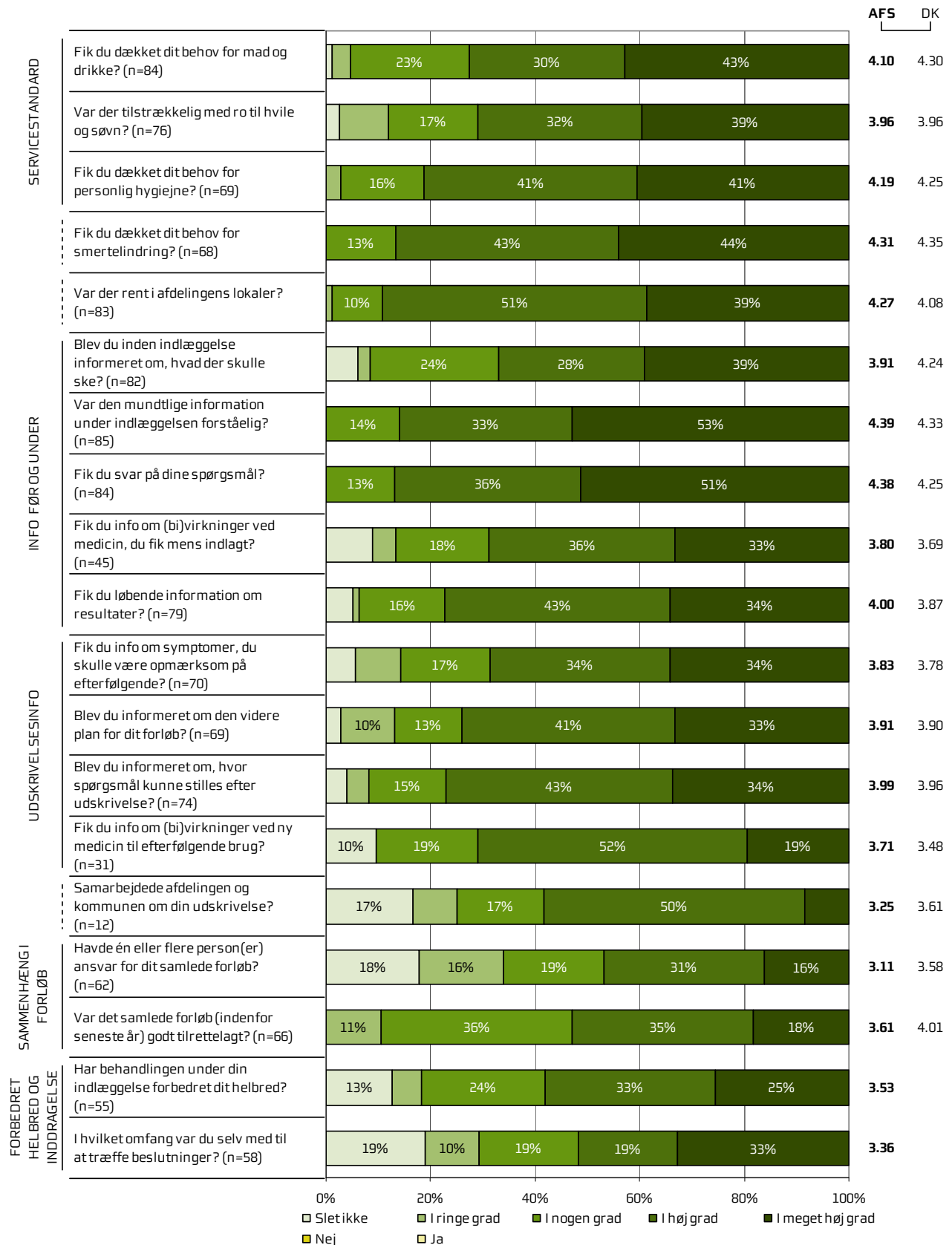
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

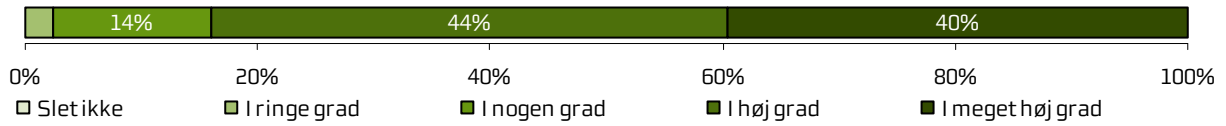
Højre side

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).

Overordnet tilfredshed

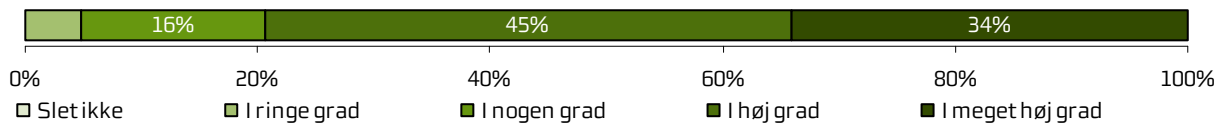
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=81)



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



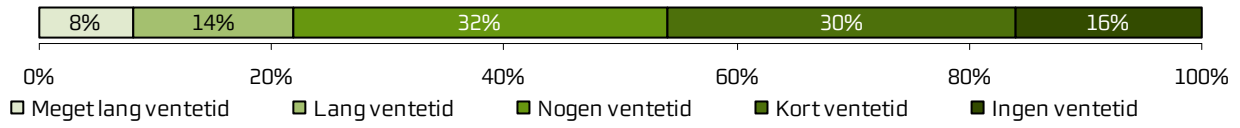
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=82)



	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?	4,21		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,09		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=87)



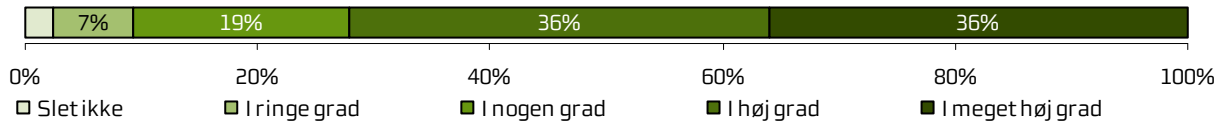
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=59)



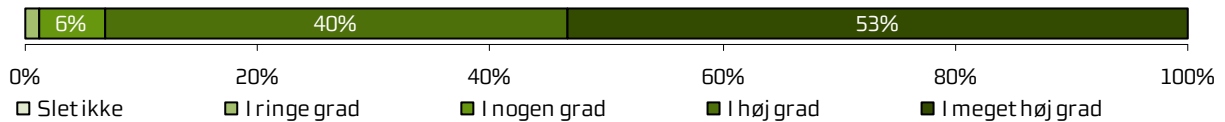
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,32		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		44 %	52 %	

Personale

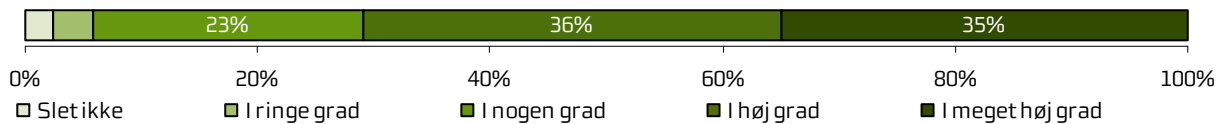
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=86)



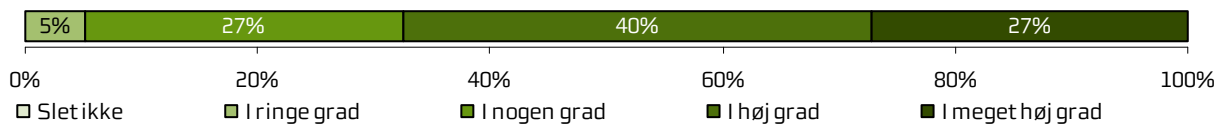
Var personalet venligt og imødekommende? (n=88)



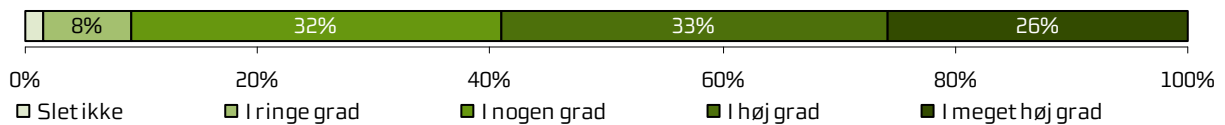
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=86)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=77)



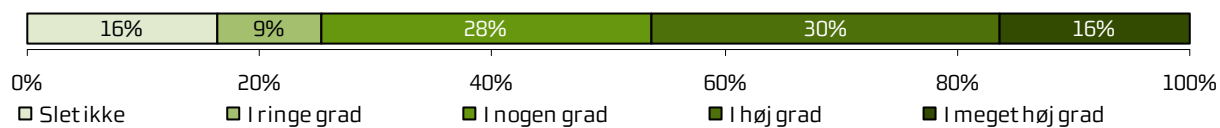
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=66)



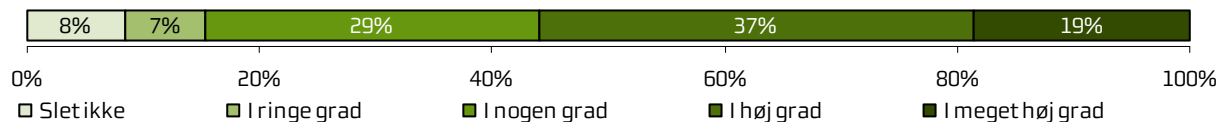
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	3,97		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,45		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,98		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,9		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,74		3,75	

Patientinvolvering

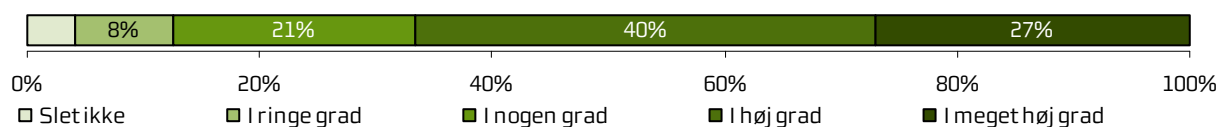
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=67)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=59)



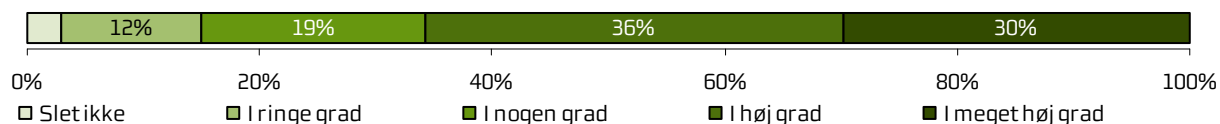
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=48)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=71)



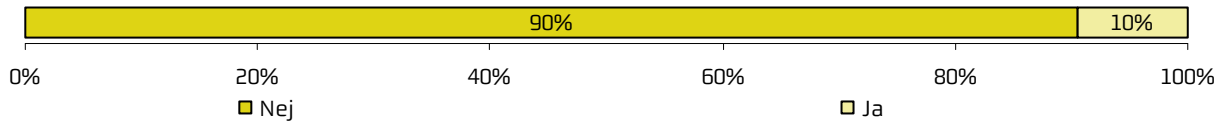
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=67)



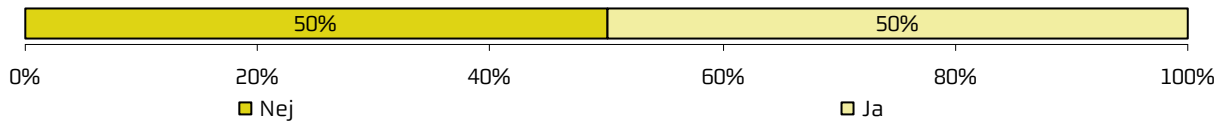
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,21		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,51		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,68		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,78		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=84)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



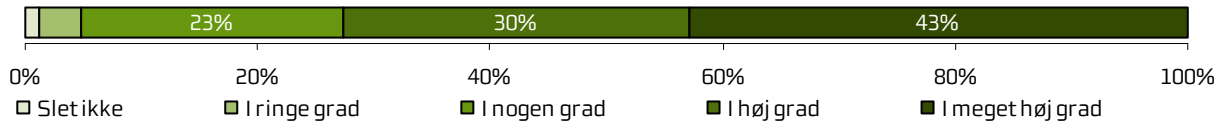
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=8)



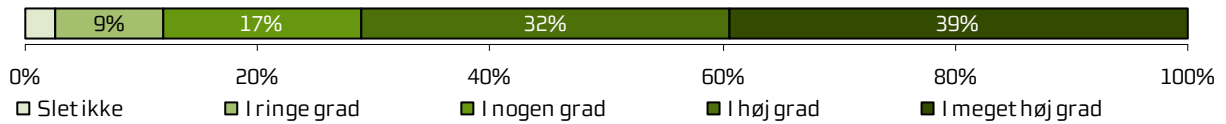
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		62 %	62 %	

Servicestandard

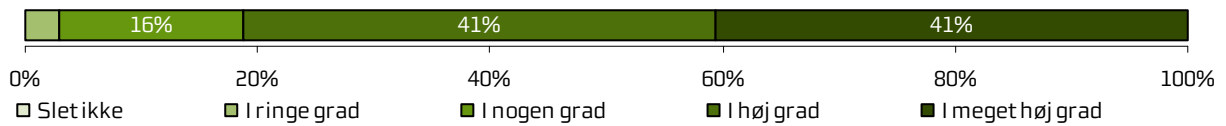
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=84)



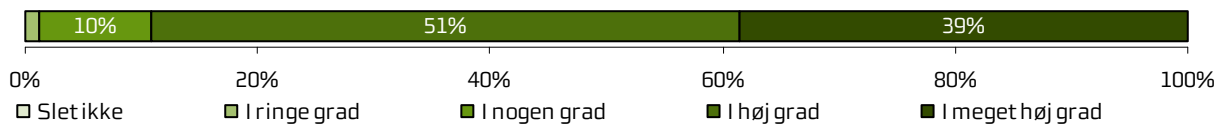
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=76)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=69)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=83)



	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?	4,1		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,96		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,19		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,27		4,08	

Smertelindring

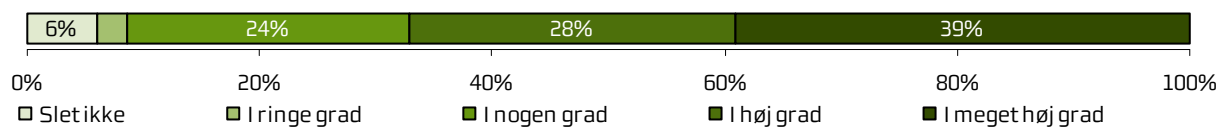
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=68)



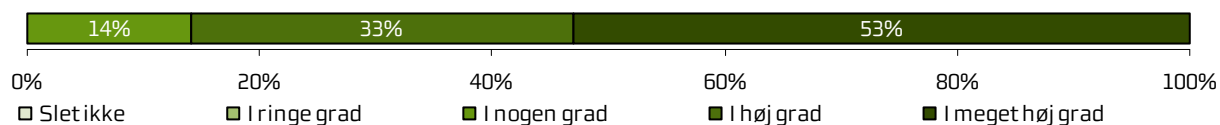
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,31		4,35	

Info før og under

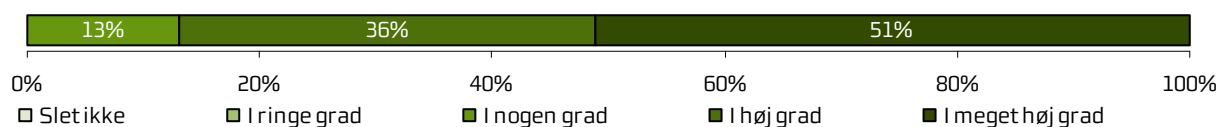
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=82)



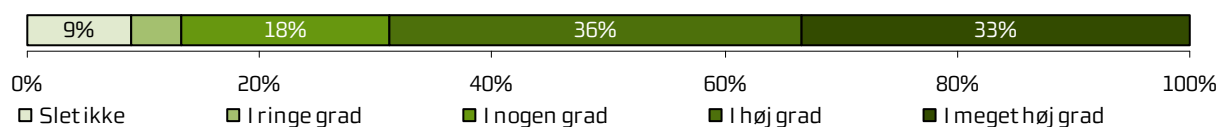
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=85)



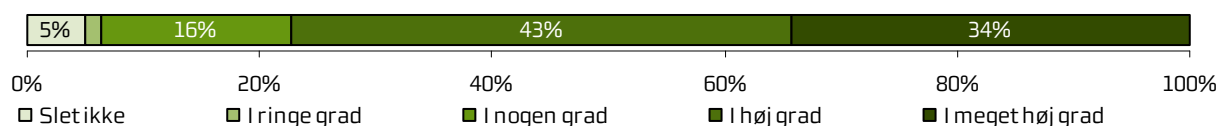
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=84)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=45)



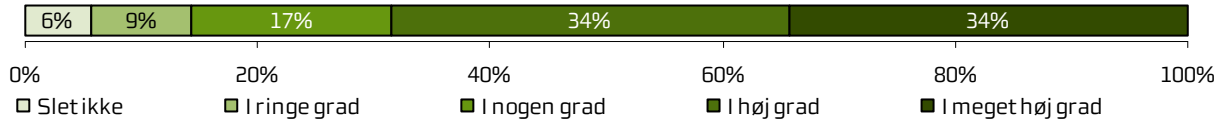
Fik du løbende information om resultater? (n=79)



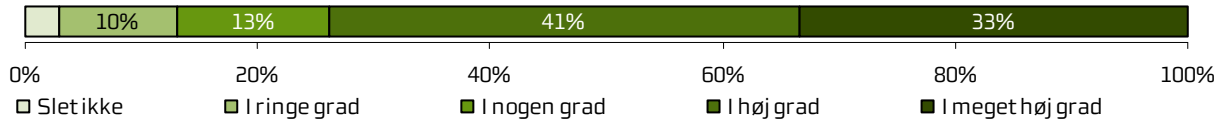
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	3,91		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,39		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,38		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,8		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4		3,87	

Udskrivelsesinfo

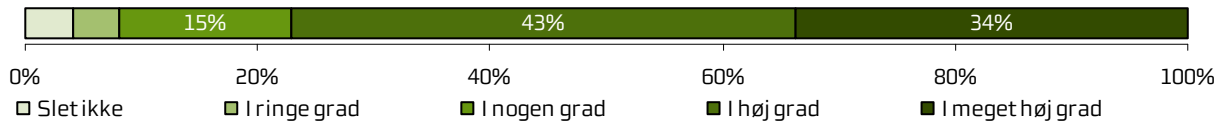
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=70)



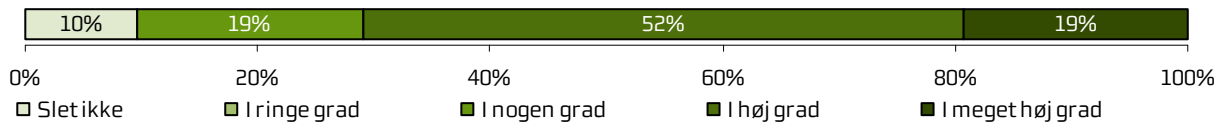
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=69)

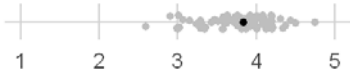
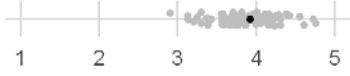
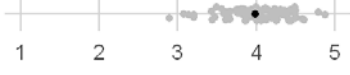



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=74)



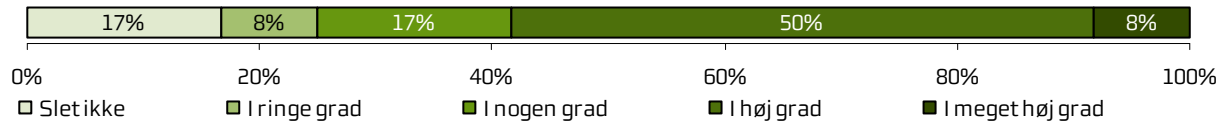
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=31)



	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?	3,83		3,78	 A dot plot showing scores from 1 to 5. The data points are clustered between 3 and 5, with a black dot representing the unit's result at approximately 3.83.
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,91		3,9	 A dot plot showing scores from 1 to 5. The data points are clustered between 3 and 5, with a black dot representing the unit's result at approximately 3.91.
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,99		3,96	 A dot plot showing scores from 1 to 5. The data points are clustered between 3 and 5, with a black dot representing the unit's result at approximately 3.99.
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,71		3,48	 A dot plot showing scores from 1 to 5. The data points are clustered between 2 and 5, with a black dot representing the unit's result at approximately 3.71.

Hjemmepleje

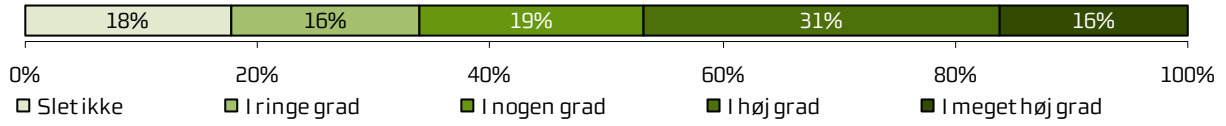
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=12)



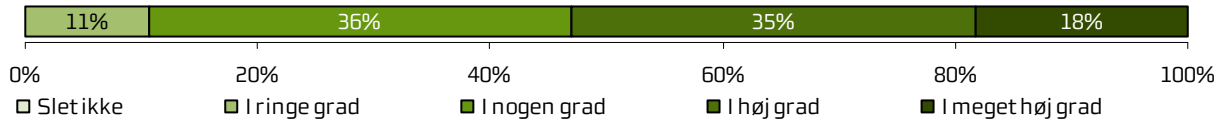
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,25		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=62)



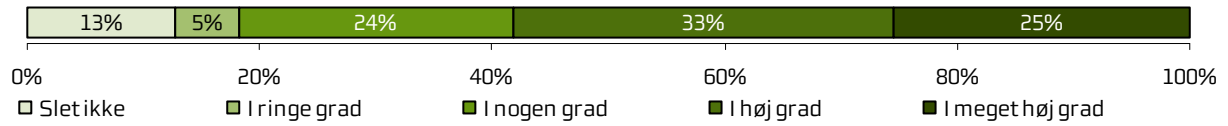
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=66)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,11		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,61		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=55)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=58)



	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?	3,53			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,36			

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 "Modtagelse", "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.

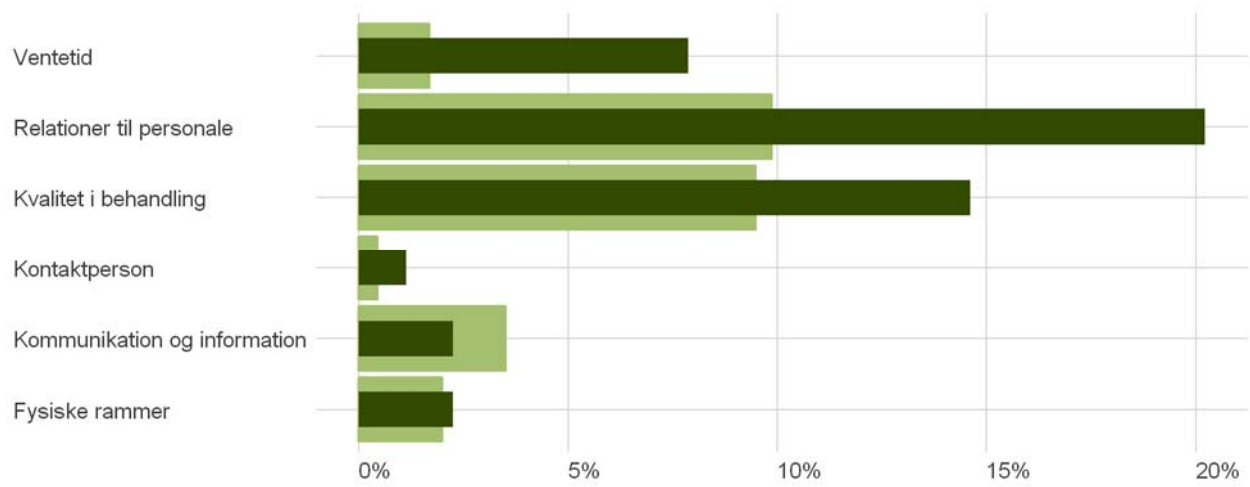
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



A40

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

ID	Kommentarer - A40	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Vi stod en del tid ved skranken, da vi skulle møde ind [om aftenen] og ventede. Efterfølgende gik der tid med at finde hende, der "havde" os. Dagen efter ved søns operation var der ingen ventetid.	I høj grad
8	Der var lang ventetid, fra vi havde fået anvist en seng, til vores dreng blev kaldt til operation. Vi skulle møde [om morgenen]. Blev kørt til operation [over middag]. Lang ventetid for en fastende [toårig]. Vi blev dog løbende informeret om ventetid. Det var godt.	I høj grad
10	Efter operationen kunne vi ikke få at vide, om vi skulle blive på tre til fire-mandsstuen, som vi ventede på før operation, eller om vi fik en til tomandsværelse til natten. Vi var rastløse og hjemløse længe.	I høj grad
19	Undgå ventetid, når man kommer til tiden, som vi gjorde.	I høj grad
32	Under al kritik at skulle vente med et barn på 13 måneder i næsten fire en halv time, når barnet skulle møde fastende.	I høj grad
6	Man mærker tydeligt, at afdelingen har været ramt af besparelser, men personalet gør et fantastisk stykke arbejde, selvom de er noget under pres med færre hænder.	I meget høj grad
11	De var meget venlige og professionelle.	I meget høj grad
35	Vi synes, det er så dejligt at komme på afdelingen. Det er hyggeligt at de laver navneskilte til børnene.	I meget høj grad
36	Vi fik anvist en seng og tøj til vores søn på fem år. Han var meget nervøs. Personalet sagde, at han skulle have tøjet på, og de stod og ventede. Personalet var meget venligt, men vi forstod, at vi skulle afsted mod operationsstuen med det samme, så vi skyndte os at hjælpe vores søn med at klæde om, selvom han græd rigtig meget. Bagefter viser det sig, at der er fire timers ventetid. Så kunne vi jo godt have ladet vores søn vænne sig lidt til omgivelserne, inden han skulle klæde om. Men jeg vil understrege at personalet var YDERST venlige!	I meget høj grad
7	Vi blev henvist til et værelse, som kort tid efter blev ændret og vi måtte flytte, mens den anden patient havde indtaget værelset.	I nogen grad
13	Med barn på et år kunne information have været rart.	I nogen grad
14	Gerne informere hvis I ved på forhånd, at det hele bliver forsinket. Hurtigt opkald/SMS, så man ikke stresser for at nå det til tiden, der er tit meget trafik.	I nogen grad
18	Informere ved ankomst, hvis der er meget forsinkelse. I brevet stod der, at han ikke måtte få mad og drikke efter klokken syv. Vores søn [] blev først opereret [over middag]. Det er for lang tid uden mad og vand. Da han ikke havde fået mad/vand siden dagen før.	I nogen grad
17	Der kan være mange grunde til, at ventetiden er lang. Men ville da gerne, at der blev sagt, at der var ventetid.	I ringe grad
21	Hvis lægen ikke er på arbejde den dag, man har tid til, så synes jeg, at man skal informeres pr. telefon senest om morgenen samme dag (og gerne dagen før) i stedet for at møde op og så vente halvanden time på at få at vide, at ens tid er aflyst.	I ringe grad
24	Ventede næsten to timer pga. travlhed på gangen/afdelingen.	I ringe grad
34	Møde ind tidligere i forbindelse med operation, så personalet på afdelingen også er der næste dag, når man kommer tilbage fra operation.	I ringe grad

-  3 Vi blev henvist til en sekretær, der registrerede os, men så glemte alt om det. Hun talte for øvrigt privat i op mod 20 minutter, hvilket er meget lidt serviceminded, når hun nu ikke havde styr på sit primære ansvarsområde. Slet ikke

A40

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - A40	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Patienten er ekstrem præmatur. Tidlig operation/reoperation af venstre side af lysken. Høj risiko for komplikationer.	Ja
15	Det fremgik af papirerne, at NN skulle indlægges under udrensningen til kolo/gasskopi. Fik derfor udleveret Moviprep til udrensning på andet sygehus og var udrenset et døgn for tidligt.	Ja
16	Synes, at man skulle have været "foran" med henblik på UVI evt. IV, når der var udslag på stix eller en blodprøve for at se, om infektionstillene var steget.	Ja
19	Vi skulle ankomme [om morgenen]. Der stod i brevet, at jeg skulle have emla plaster på. Men det blev taget af, og der blev sat noget på, som ifølge jer var bedre. Det virkede mærkeligt og uprofessionelt, at vi spildte tid og penge på noget, der ikke skulle bruges. Operationen var først sat til [om eftermiddagen]. Hvorfor skulle vi så møde så tidligt? Og det blev yderligere skubbet til [senere]. Meget lang ventetid.	Ja
20	Plaster blev sat oven på operationslim. Da plaster skulle af, var limen ved at blive rykket af såret. Man måtte lade det side og klippe resten af plasteret af.	Ja
21	Vi rejste med offentlig transport med uroligt barn i to og en halv time for vente halvanden time på lægen og så blive aflyst, fordi hun havde ferie. Ville gerne have haft besked på forhånd i stedet for at bruge en hel dag på transport frem og tilbage og ventetid på læge, der ikke var der.	Ja
24	Fejl er det måske ikke, men oplevede en noget sur læge NN, da min datter ikke kan stå op og tisse i en kop, hvilket resulterede i, at min datter brød helt sammen, da hun ikke kunne tisse, mens en [masse] personer stod og kiggede på.	Ja
6	Dog blev vores datter isoleret en aften på grund af opkast []. Fornemmede klart, at det valg blev truffet, fordi der var alt for få hænder.	Nej
5	Vi var indlogeret på patienthotellet med vores søn, da vi er fra [en anden landsdel]. Da min søn var kørt fra opvågning og over til jer for lige at blive "helt frisk", blev vi faktisk med det samme bedt om at gå ned og tjekke ud af hotellet, hvilket, jeg synes, er for dårligt, da jeg jo helst ville være ved min søn, og I heller ikke havde givet grønt lys for, at vi måtte tage ham med.	Uoplyst

A40

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

ID	Kommentarer - A40	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
1	Vi skriver om den person, vi havde mest med at gøre, havde det været en anden, havde det set helt anderledes ud. En eftermiddag havde vi én, der ikke tog sit arbejde alvorligt.	I høj grad
4	Efterfølgende kontaktede A40 to gange vedrørende svær infektion/nekrose. Sygeplejerskesamtale to gange. Bekymret [] pga. rød/hævelse, [] gul sekret bobler ud.	I høj grad
7	NN var ikke smertedækket nok efter første døgn hjemme, og var i tvivl om, hvilket nummer jeg måtte benytte til Skejby i den forbindelse. Ville gerne have været informeret om, at akutnummer var ok at bruge.	I høj grad
9	Vi oplevede en lille dreng, der lige var opereret og meget sulten, men han måtte kun få en frikadelle, hvilket var det eneste, han ville spise, men det var slet ikke nok til ham, så forældrene gik i kantinen for at købe mere til ham. Det synes jeg, var en meget uheldig situation. Havde det været forældrene, der ville have flere, var det helt okay, at der blev sagt nej fra køkkenpersonalet, men ikke en lille nyopereret dreng.	I høj grad
16	Kunne godt have brugt en plan A og B, hvis urinvejsinfektionen ikke var væk. Da egen læge ikke har den fornødne viden med hensyn til behandling/undersøgelser.	I høj grad
20	MEGET kort varsel før udskrivelse. Ingen information om bivirkninger eller mangel på samme.	I høj grad
33	Information om, at staten ikke dækker tabt arbejdsfortjeneste for pasning af sygt barn i hjemmet [] pga. anden gangs operation. Forældre skal bruge ferie eller trækkes i løn :{.	I høj grad
39	Der skete fejl, og den nødvendige medicin blev ikke ordineret før en måned efter indlæggelse. Det har næsten været umuligt at få en samtale med en læge efterfølgende. Ingen opfølgning på medicin. Fik information af apoteket, og efterfølgende måtte jeg selv kontakte læge. Mange opringninger inden svar om at dosis var for høj.	I høj grad
10	Vi skulle være opsøgende på AL information. Vi havde følelsen af, at vi ikke ville få noget at vide, medmindre vi selv spurgte.	I nogen grad
19	Ikke informeret vedrørende forebyggende behandling med antibiotika.	I nogen grad
21	Kun i forhold til at vi skulle have været aflyst pga. manglende læge.	Ikke relevant for mig

A40

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

ID	Kommentarer - A40	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Nogle skulle måske tænke på at skifte arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Måske hvis man havde været mere på forkant med hensyn til eventuel en blodprøve og eventuel ekstrabehandling, kunne det MÅSKE have været undgået, at man skulle genindlægges. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Tak :-).	I høj grad
25	Læge NN er bare super god. Hun har stor empati og kommunikerer til patient og forældre på en meget god måde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Sygehusklovne er GULD :-) TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Jeg synes, det var en god oplevelse med et meget sødt og dygtigt personale. Lækre omgivelser og fantastiske forhold for børn. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Yderst kompetente og imødekommne medarbejdere. Vi føler, at der er taget rigtig godt om vores søn og os. Endvidere er de tre læger, vi har været/er i kontakt med, helt igennem professionelle og empatiske. De kan i være meget stolte af! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	[Det var] særlig godt, [at] vi kom på patienthospitalet. Alle var VIRKELIG SØDE og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Under forløbet er der mad til den indlagte forælder. Når man, som os, har haft en meget lang indlæggelsesperiode, ville det være rart, hvis man kunne købe mad til den anden forælder. Det kan lade sig gøre på en anden afdeling, så kan det vel også på andre afdelinger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	1. Vi blev med det samme kaldt ind til børnelægen, men ventede derefter FEM timer i et venteværelse på NN læge og anden læge NN. 2. Der var ikke mad nok til alle, hverken dag et eller to. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
7	Synes, der var god og professionel håndtering i Skejby. Hvorimod man ofte bliver mødt af et nyt ansigt ved besøgene på et andet hospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Meget venligt personale. Men det er ikke godt med al den ventetid. Det slider på både patient og pårørende. Og det virker mærkeligt, at vi skulle møde [om morgenen], når operationen var [om eftermiddagen]. Og så var det meget uheldigt, at den blev udskudt en time mere oveni. Vi kom langvejs fra, og derfor burde det være muligt at få et endeligt mødetidspunkt at vide dagen før operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
23	Blev indkaldt til indlæggelse [om aftenen] med planlagt operation [dagen efter]. Vi havde gjort opmærksom på, at vi gerne ville VENTE med at komme til selve operationsdagen, altså [om morgenen]. Vores [barn har udfordringer], og der findes ikke de fornødne hjælpemidler på patienthotellet, så det var en "sej" overnatning [] da der heller ikke blev foretaget andet end udleveret identitetsarmbånd [den første dag]. Altså ingen blodprøver eller andet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad

24	[Kommer langvejs fra] og ventetiderne og mulighed for at tale med en sygeplejerske var det RINGESTE vi har oplevet indtil nu. Men når de var der, så var de fleste meget venlige. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
29	Der er mange forskellige læger og dermed ikke tilstrækkelig sammenhæng i behandlinger. Det er svært at føle sig tryk ved behandlingen og det fortsatte forløb, da vi selv skal ringe og følge op på aftaler, nye tider og andet, da vi har oplevet flere fejl i forløbet. Lange ventetider på nye aftaler og lignende. Det er ikke helt tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
30	Tak for bamsen, det var alle tiders. Dejligt, at læger og sygeplejersker talte til mig, NN, i stedet for mine forældre. Lang ventetid, når man faster. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
40	Vores søn blev aflyst (operation) to gange på én uge. Dette har vi haft en god "snak" med jer omkring. Hvad det indebar både psykisk og praktisk. Sidste indlæggelse var en super god oplevelse :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Undersøgelsen på andet hospital kunne sagtens være sparet, når det kun er i Aarhus, man operer for [denne tilstand]. På andet hospital fik vi intet at vide, som læge NN ikke havde fortalt ved fødslen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
12	Jeg mener ikke, at det er rimeligt at opgive [ét tidspunkt] for så at sætte operationen [tre timer senere], når der er tale om [et mindre barn], der pga. operationen må faste og dermed springe dagens fire første måltider over. Børn bør opereres, så de ikke skal faste til efter middag. Havde en MEGET sulten og tørstig dreng! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
28	Da min søn skulle have taget blodprøve, skete det under meget dårlig udførelse. Da han er [spæd], regnede vi med, at vi kom ind til et kompetent personale. Dette var ikke tilfældet, og min søn endte med at blive stukket [flere gange i begge arme], før der kunne tages en blodprøve. Dette har efterladt ar på sjælen på den bitte mand og bevirkede, at opholdet ikke blev godt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
41	Sygeplejerskerne under indlæggelsen ydede en rigtig god omsorg og pleje. Lægerne var ikke alle lige godt inde i det. Efter udskrivelsen, under de enkelte indlæggelsesregi har det været som om, vores besøg ikke var planlagt. Tidsplanen skred minimum en time, og [] vi mødte en læge, som [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	Evt. hjælp til måltider. Syntes ikke, det er okay at et [] barn skal stå i kø til "madvognen", når man kun må få suppevand og saft (udrensningskost) og har fastet et ekstra døgn pga. fejl. Samt tydelige "stressede" personaler. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Plus: Venlige sygeplejersker/kompetent personale. Minus: Drøftelse/orientering med læge NN var meget kort. Det ville være fint at tale med ham inden narkose. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Vi skulle vente i fire timer fra indlæggelse til operation. Vi blev bedt om at blive på afdelingen og holde os parate. Første melding lød på operation indenfor to timer. Som forældre savnede vi muligheden for/information om, at vi godt kunne nå en tur i cafeteriet, eller at vi blev tilbudt f.eks. en kop kaffe på afdelingen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
39	Nødvendigt med en kontaktperson. Har talt med mange læger efterfølgende og ingen har kunnet give et ordentligt svar. Under selve indlæggelsen (en dag) var alt godt ambulat. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Uoplyst

A40

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

ID	Kommentarer - A40	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
✎ 31	Min datter modtog ingen "behandling" under indlæggelsen. Hun var blot indlagt til undersøgelse. Undersøgelsen resulterede ikke i, at der skulle iværksættes nogen behandling, blot undersøgelse igen om et år.	I meget høj grad
✎ 35	Nu er [en afdeling] jo lagt sammen af [to tidligere afdelinger]. Når man som os har et meget sygt barn, så ville det være dejligt, hvis personalet kommer fra de tidligere gamle afdelinger. At få hjælp og råd fra nogle, der ved, hvad de snakker om betyder meget.	I meget høj grad
✎ 22	Det var min søn på syv år der var indlagt, ikke mig.	I nogen grad
✎ 24	Operationen blev aflyst 25 minutter før. Min datter havde fastet hele dagen, og [om eftermiddagen], da vi spurgte om hun skulle køres ned til operation, [om lidt], fik vi oplyst, at den var aflyst.	I nogen grad
✎ 37	Behandlingsforløbet er endnu ikke afsluttet, hvorfor vi ikke ved, om det har hjulpet.	I nogen grad
✎ 8	Det var første omgang af en to-trins operation.	Uoplyst

