

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	97
Besvarelser fra patienter:	49
afsnittets svarprocent:	51%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med:

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

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

Figurens indhold er illustreret her:

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

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

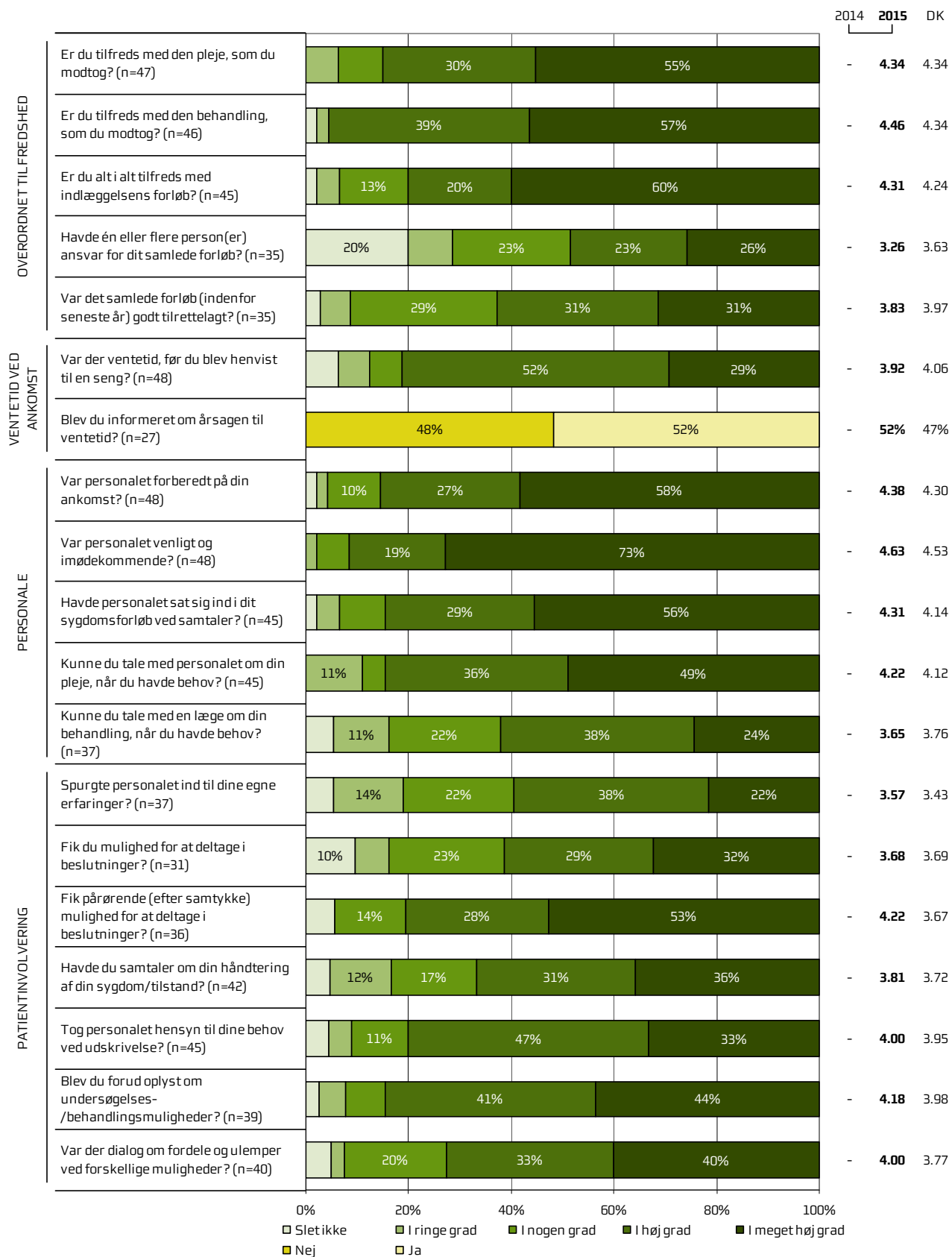
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

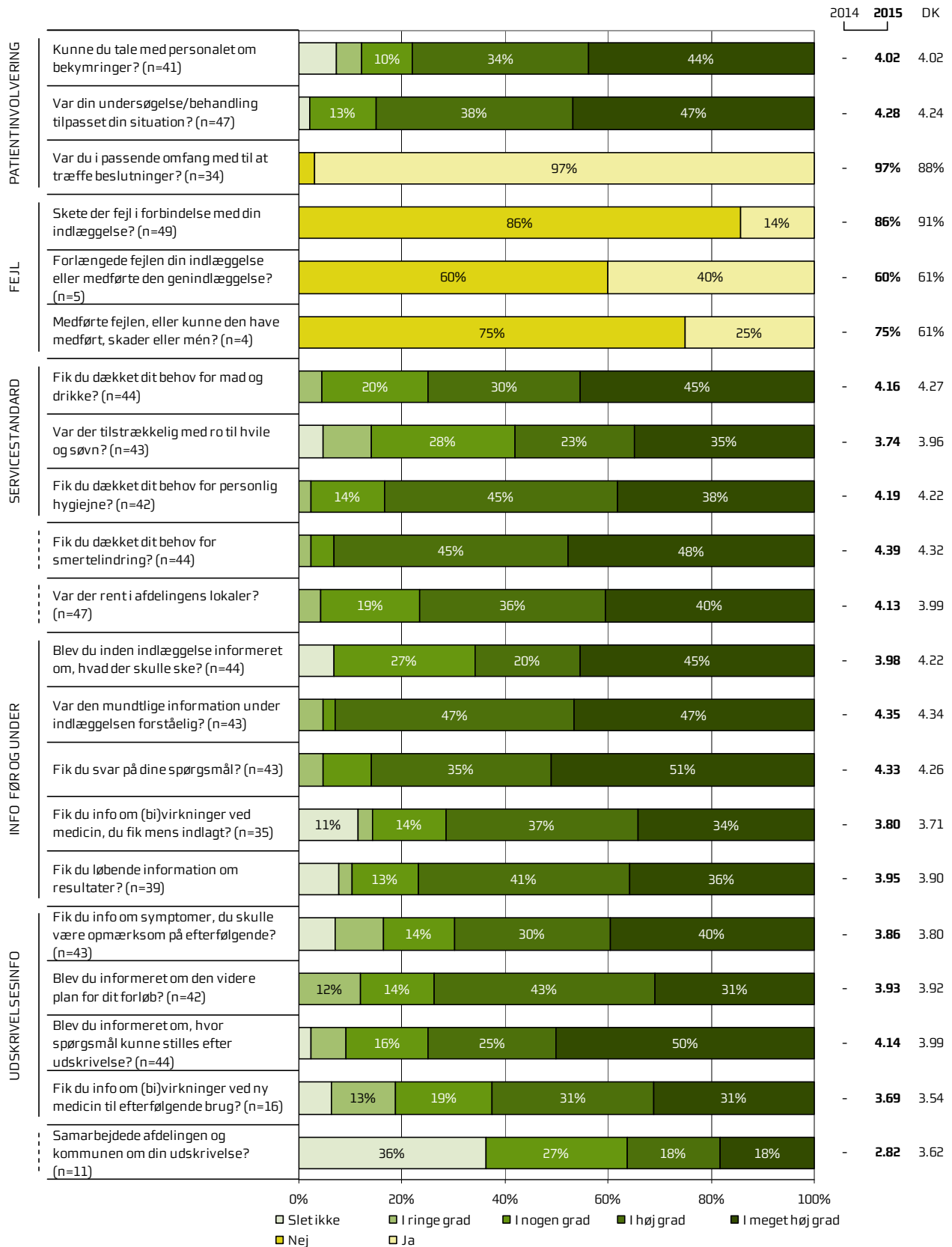
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

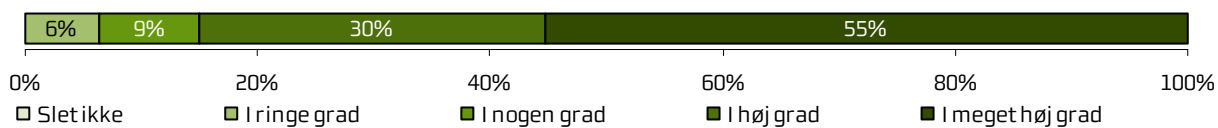
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

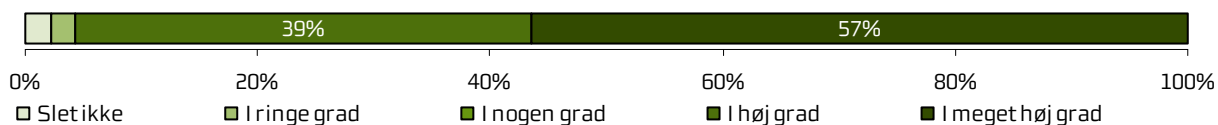
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

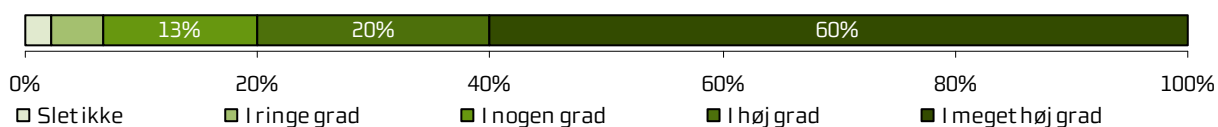
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=47)



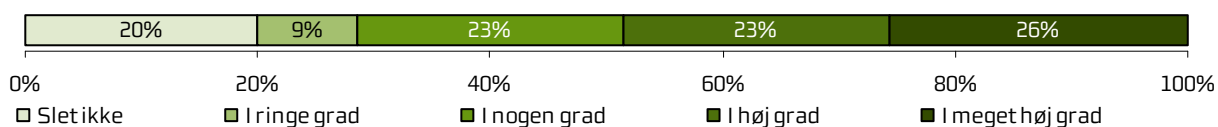
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=46)



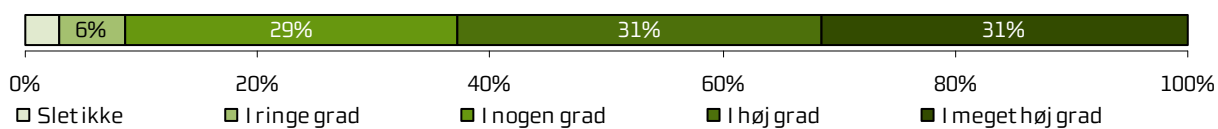
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=45)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=35)



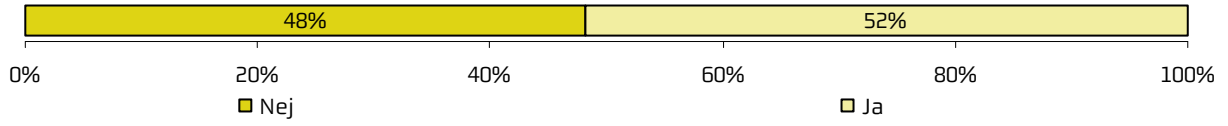
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=35)



	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?	4,34		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,46		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,26		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,83		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=27)

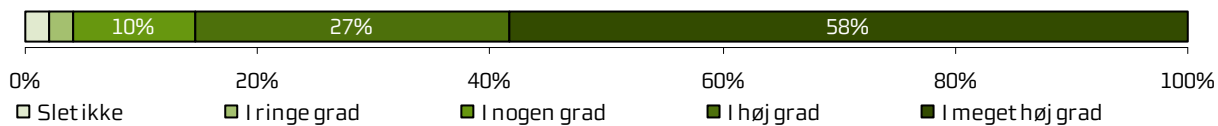




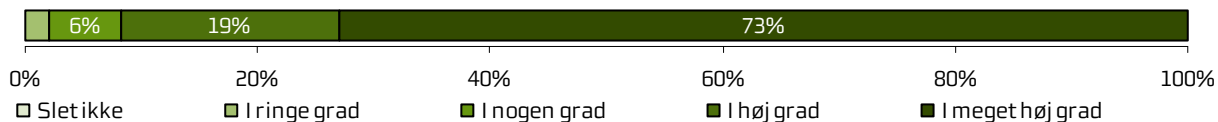
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		52 %	46 %	

## Personale

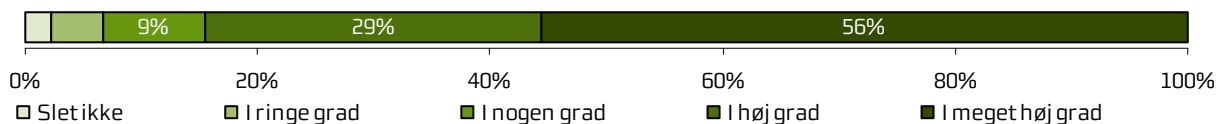
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=48)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=48)



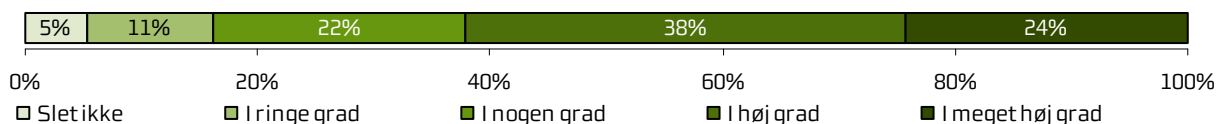
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=45)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=45)



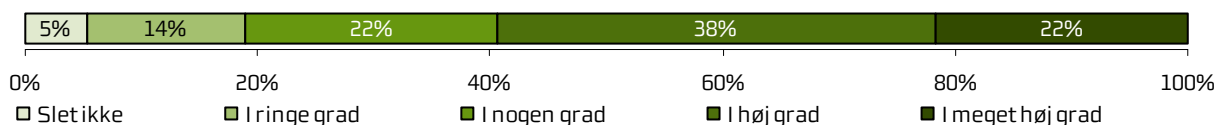
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=37)



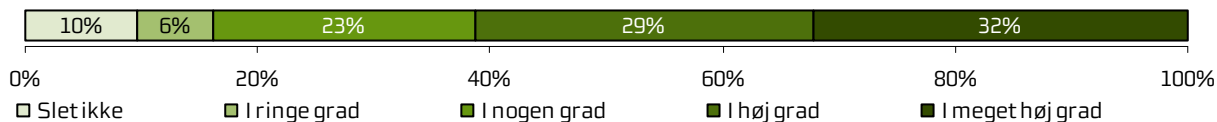
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,38		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,62		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,31		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,22		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,65		3,76	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=37)



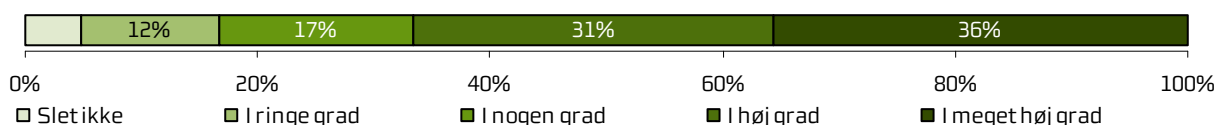
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



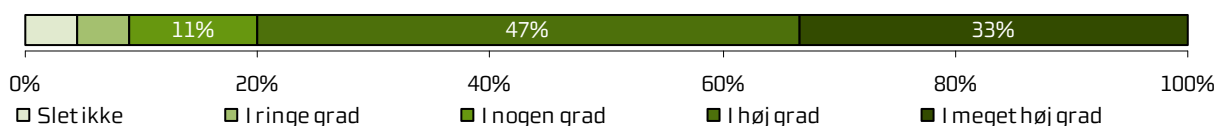
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=36)



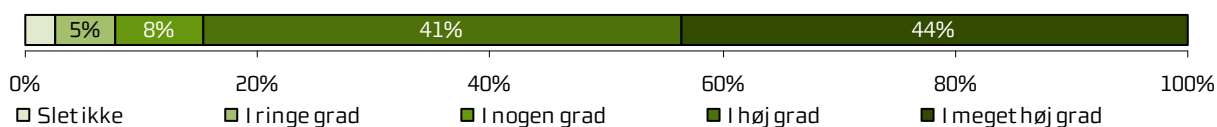
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=42)



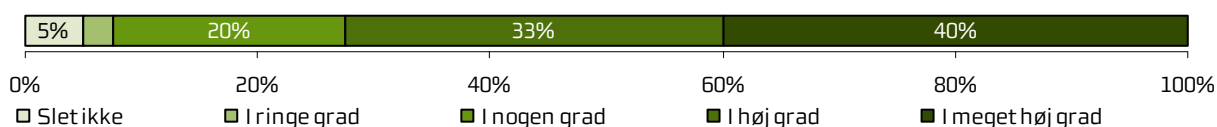
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=45)



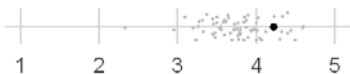






Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=39)



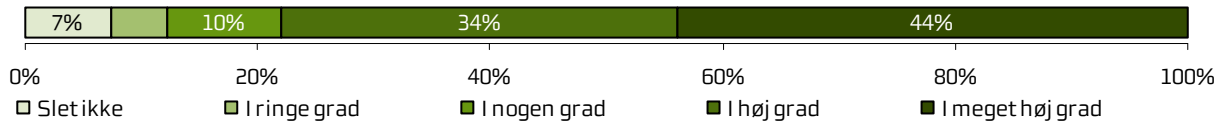
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=40)



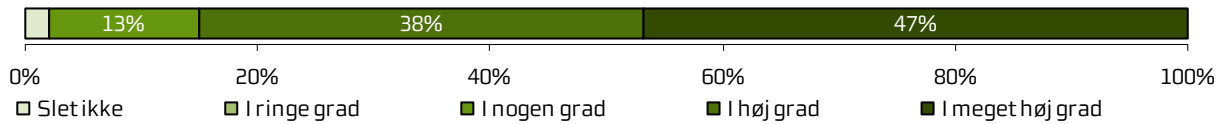
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,57		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,68		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,22		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,81		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,18		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

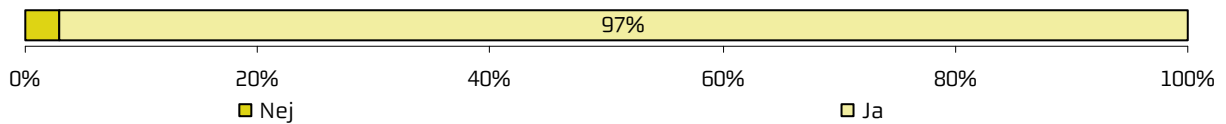
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=41)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=47)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=34)



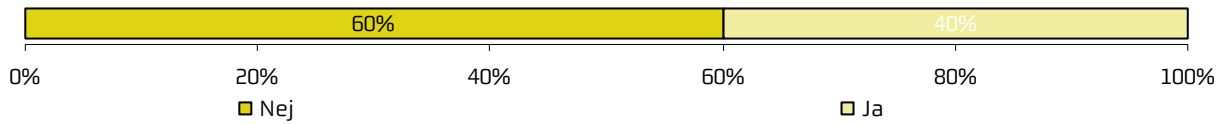
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,02		4,02	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A dot is placed at 4.02, which is slightly past the 4 mark.</p>
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,28		4,24	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A dot is placed at 4.28, which is between the 4 and 5 marks, closer to 4.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		97 %	88 %	<p>A horizontal scale from 0% to 100% in 25% increments. A dot is placed at 97%, which is very close to the 100% mark.</p>

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=49)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=4)

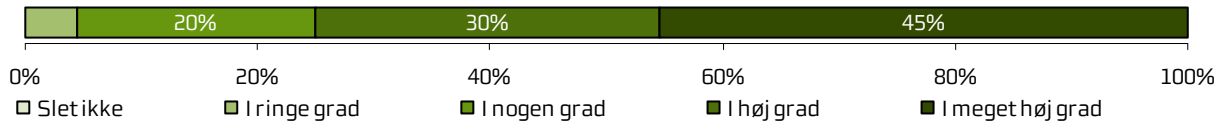




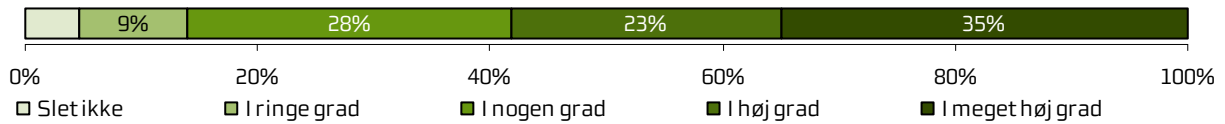
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		86 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		75 %	62 %	

## Servicestandard

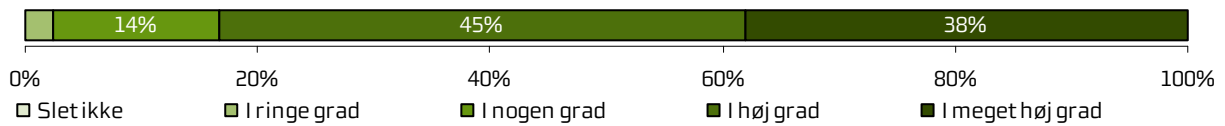
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=44)



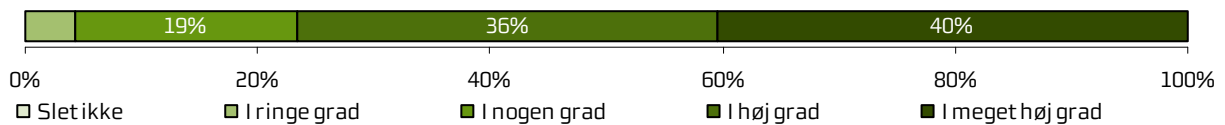
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=43)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=42)



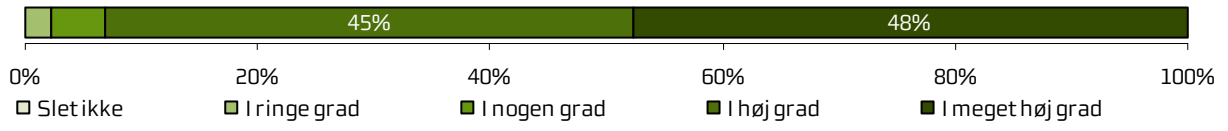
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=47)



	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?	4,16		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,74		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,19		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,13		3,99	

## Smertelindring

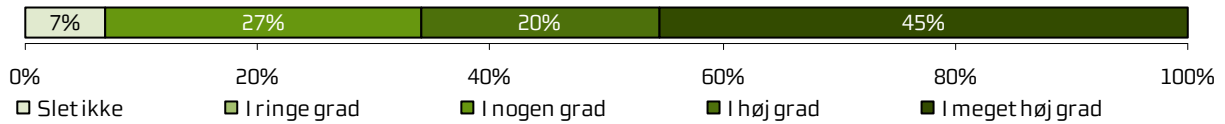
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=44)



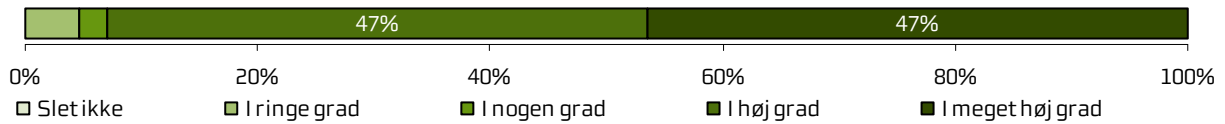
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,39		4,32	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A cluster of grey dots represents other departments in Region Midtjylland, with a mean score of 4.32. A single black dot represents the specific department's score of 4.39.</p>

## Info før og under

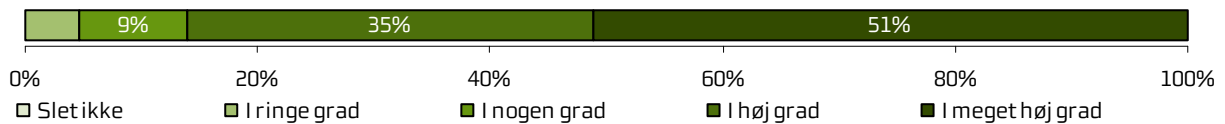
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=44)



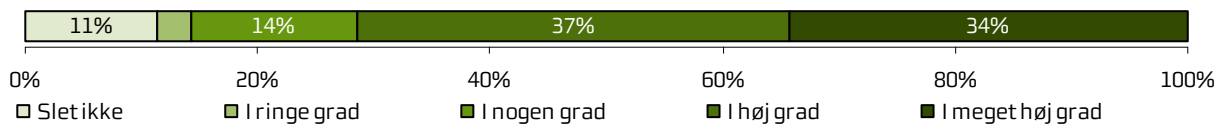
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=43)



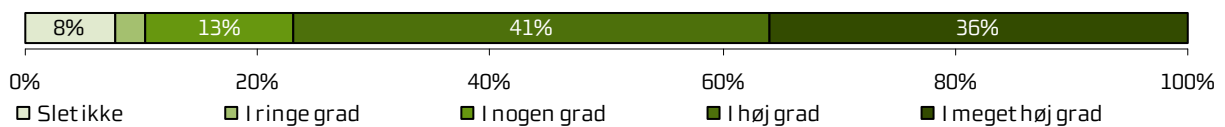
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=43)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=35)



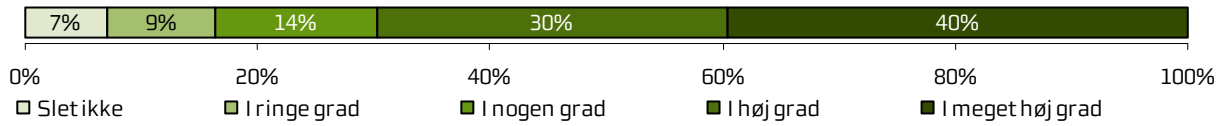
Fik du løbende information om resultater? (n=39)



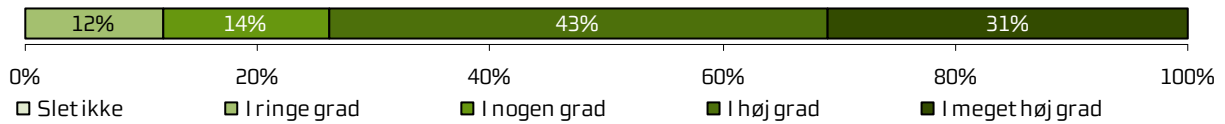
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	3,98		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,35		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,33		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,8		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,95		3,9	

## Udskrivelsesinfo

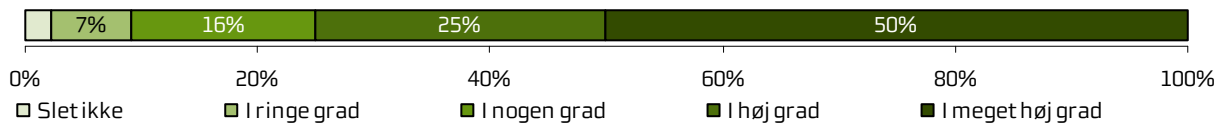
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=43)



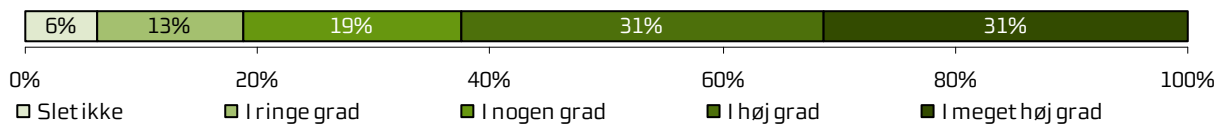
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=42)






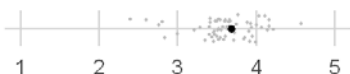
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=44)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=16)

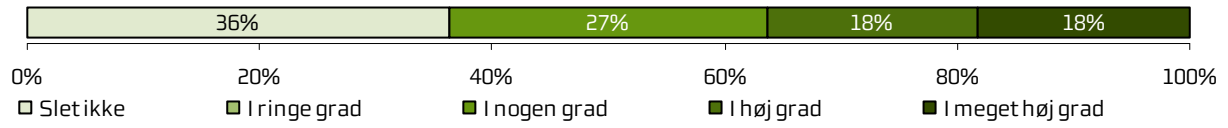




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,86		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,93		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,14		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,69		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



	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?	2,82		3,62	



## Bilag 1 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "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 [].

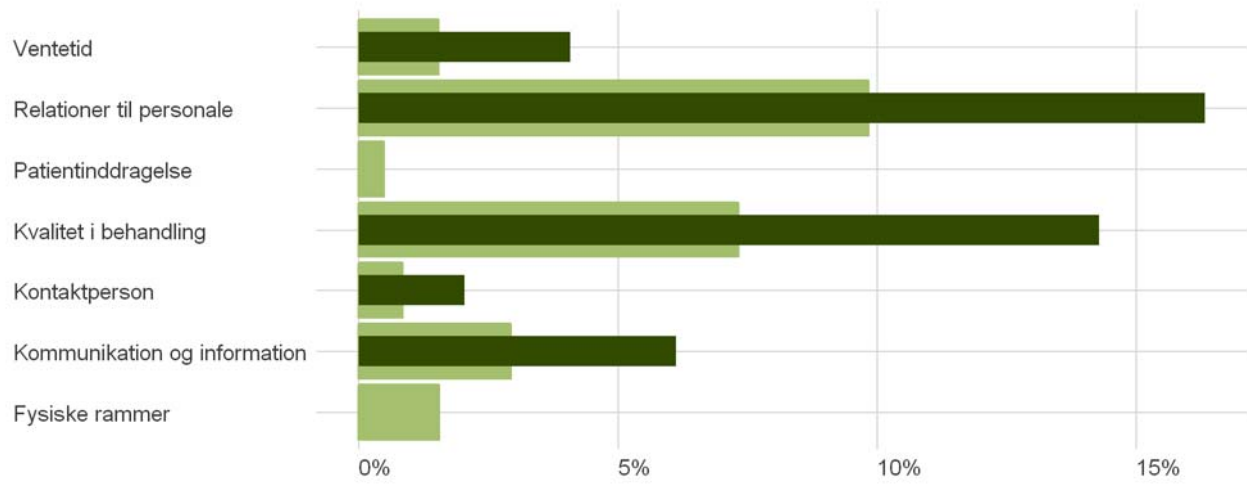
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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





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



## Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
10	Mere ro på sengeafdelingen. Maden var ikke børnevenlig. En stamperson. Personalet virkede kompetente og beslutningsstærke ved den indledende samtale (det var en stærk kontrast til tidligere oplevelser). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Hende, der kom og tog blodprøver på NN kunne godt have været lidt mere "børnevenlig". Hun var lidt stiv i betrækket, og sagde næsten ingenting. Hun gjorde det hun skulle, og var meget professionel. Pudekampen mellem sygeplejerskerne og klovnene var super godt. Det snakker NN stadig om. Stor ros til NN, NN var helt vild med hende, alle de andre var også super gode. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Tage hensyn til folk, som ikke spiser svinekød. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Personalet var virkelig dygtige til at håndtere min datter, og forklare tingene i børneperspektiv. Herligt, at vi også mødte hospitalsklovnene. Et super indslag, som var guld værd og virkelig god adspredelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Meget positivt, og alle gjorde i særdeleshed deres til, at min datters første indlæggelse og operation blev en positiv og god oplevelse på alle fronter.	I meget høj grad
11	Vi er altid blevet taget godt imod, både til forundersøgelse, operation, og når vi har ringet ind med spørgsmål efterfølgende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Personalet var ualmindelig søde og kompetente, men man fornemmede tydeligt, at der var alt for travlt. De talte under besøget meget indbyrdes om, hvordan de nåede dagens program. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Vær opmærksom på mødetiden og den faktiske tid for operation!	I nogen grad
9	Jeg synes der manglede noget koordinering fra Plastikkirurgisk Ambulatorium forud for operation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	Meget søde sygeplejersker der havde stor forståelse for et barn med mange smerter. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Der var dårlig kommunikation mellem den henvisende afdeling på sygehuset til afdelingen på andet sygehus. Jeg måtte ringe adskillige gange til afdelingen på det andet sygehus, for at få sat tingene til operationen i gang. Lægen, som henvisningen var skrevet til, havde nok læst henvisningen og efterfølgende glemt at gå videre. Derfor troede flere af personalerne, at sagen var "aktiv". Det forsinkede operationen et par uger, hvilket der ikke skete noget ved. Men det var frustrerende at føle, at man selv skulle være tovholder for, at der skete noget. På afdelingen, hvor han blev opereret og indlagt, var alt i skønneste orden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
25	Denne indlæggelse var tilfredsstillende, men indlæggelsen før var en rigtig dårlig oplevelse, da vi kom til at vente en halv dag med et [lille barn], som hverken måtte få vand eller brystmælk! Det syntes vi var under al kritik, da der ikke var tale om noget akut, der kom i vejen. Dårlig planlægning! [Ventetid]	I ringe grad
1	Alt var perfekt. Stor ros til [] teamet.	Uoplyst

-  12 Vi blev taget godt imod første gang, hvor alle aktører var samlet. Ved operationen [], var der ikke oplyst tilstrækkeligt om udeladelse af lokalbedøvelse.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  14 Dejligt med meget engageret team på [] klinikken. Dejligt, at teamet er lille, så det er de samme personer, man møder gang efter gang.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  17 Overvej nødvendigheden af rektal temperatur på en ambulant [børnepatient]. Kunne ovalt eller temperatur i øret være tilstrækkeligt? Uoplyst
-  20 Vi kom langvejsfra og skulle møde ind kl. 7.15 med et fastende barn, hvilket gjorde, at vi tog hjemmefra kl. 5 om morgenen. Sønnen kom så først til operation over middag, hvor vi bare sad på en stue og gloede i alle de timer uden at kunne spise noget, da sønnen fastede. Så han var godt afkræftet til sidst. Kunne håbe på bedre planlægning en anden gang. Har dog fuld forståelse for akut opståede ting, men ville gerne have været informeret lidt mere om, hvor lang tid der var indimellem.  
[Kommunikation og information, Ventetid] Uoplyst



## Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	NN var ikke indlagt, hun var der ambulant x antal gange med henblik på gips på begge fødder!	I høj grad
3	Fantastisk modtagelse med to hospitalsklovne i det lille og hyggelige venterum. Det gjorde et stort indtryk på både det indlagte barn og moderen :-). Generelt var modtagelsen velforberedt og varm.	I meget høj grad
9	Alt var super fint. Personalet var forberedte på vores ankomst.	I meget høj grad
11	Alt ok, ganske kort ventetid, venlige medarbejdere :-).	I meget høj grad
13	Vores søn og os forældre fik en rigtig god modtagelse på afdelingen. Der var god tid til at tale med os.	I meget høj grad
23	Dejligt sted at komme :-).	I meget høj grad
24	Den tid, man er indkaldt til om morgenen, svarer til det tidspunkt, hvor nattevagter overdrager til dagvagter. Det er måske ikke helt hensigtsmæssigt.	I meget høj grad
15	Generelt et virkelig grimt forløb med adskillige ture til Aarhus. Den ene ved ikke, hvad den anden laver. Endte med at afbryde operation efter narkosen er i gang.	I ringe grad
6	[Patienten] var indkaldt til klokken 7.00. Sygeplejersken sagde, at de aldrig startede så tidligt om onsdagen. Træls som patient at skulle vente en time på at få en plads.	Slet ikke
8	Har ikke været indlagt!	Ved ikke

## Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	[Patienten] stod til indlæggelse, da hun mødte op. Dette var en fejl. Hun skulle blot møde op til ambulans behandling.	Ja
4	Læge NN holdt ikke den aftale, der var lavet. Og hele forløbet i forbindelse med narkose var meget kaotisk.	Ja
11	Det er mindre, og på langt sigt får det nok tæt ved ingen betydning, men da patient får fjernet fingeranlæg på sin foretrukne hånd [] BURDE han nok have haft skinne eller lignende på, der kunne hjælpe ham med at skåne fingeren/hånden, så stingene ikke gik op i utide. Det var også svært at finde ud af, hvordan jeg så skulle pleje såret (og modstridende retningslinjer om dette på afdelingen, vagtlæge og hos egen læge), så det tog næsten tre uger, før såret var tørt.	Ja
15	To læger, der står og diskuterer, hvorvidt man skal gøre det ene eller det andet med min søn, som allerede er ved at sove (narkose).	Ja
19	Min søn opereres [] hver sjette måned []. Han KAN ikke tåle morfin, da han kaster op i flere døgn efter. Selv om vi har været igennem operationen syv-otte gange, skete det bl.a. sidste gang, at han igen har fået morfin under operationen. Dette alene af den grund, at journalen ikke læses ordentligt.	Ja
24	Der var fejl på en maskine, der doserede medicin, hvilket medførte, at der en nat, over en periode på [nogle] timer, var behov for at tilkalde personale hvert kvarter. Altså en mekanisk fejl, som personalet ikke kunne afhjælpe.	Ja

## Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
10	Det ville have været ønskeligt, at der havde været information om håndtering af syningen/såret. Der blev først ved den opfølgende samtale informeret om, at det ville have været godt at sætte micropore over syningen. Da var det for sent, og syningen var/er skredet.	I høj grad
18	Sygeplejerskerne virkede noget stressede. De havde rygende travlt, så man skulle selv være OBS på, hvornår man skulle have medicin.	I høj grad
7	Fik ikke tilbudt genoptræning, og da knæet efter operation hævede meget og besværliggjorde/umuliggjorde bøj og stræk af benet (nærmest stift ben), henvendte jeg mig til afdelingen for at få klarhed over, hvad min datter skulle og måtte træne for at få mere bevægelighed. Trods klar aftale fik jeg desværre ikke tilbagemelding, og jeg henvendte mig derfor selv til en privat fysioterapeut med stor succes. Det kunne være ønskværdigt, at vi inden udskrivelsen havde fået træningsprogram, da jeg ser dette som væsentligt for, at efterforløbet af operationen blev den succes, det skulle.	I meget høj grad
13	Blev godt informeret inden udskrivning.	I meget høj grad
5	Jeg blev udskrevet og informeret, uden at mine forældre var tilstede ([jeg er under 18 år]). De var væk fra drengeafdelingen i 20 minutter, og her blev jeg udskrevet samt stuegang af en læge. Det er ikke i orden!	I nogen grad
21	Vi oplevede en noget travl og FYLDT afdeling. Dette bevirkede, at vi kun så personalet, hvis vi "hev i snoren". Så ingen tid til at snakke.	I nogen grad
15	Har vidst udtrykt mig klart. Et virkelig grimt forløb...	I ringe grad



