

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut 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

©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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	134
Besvarelser fra patienter:	75
afsnittets svarprocent:	56%

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/.

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

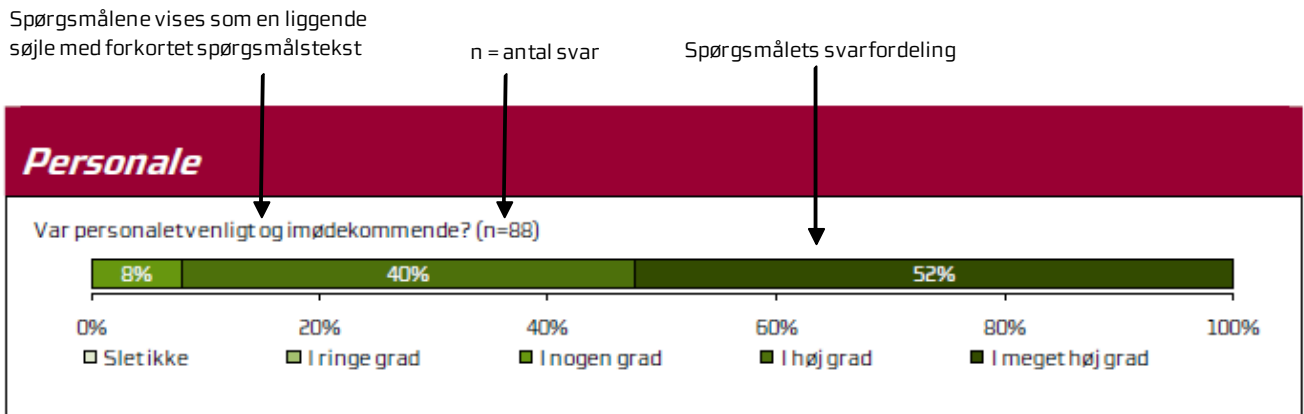
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



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:



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	
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 akut 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

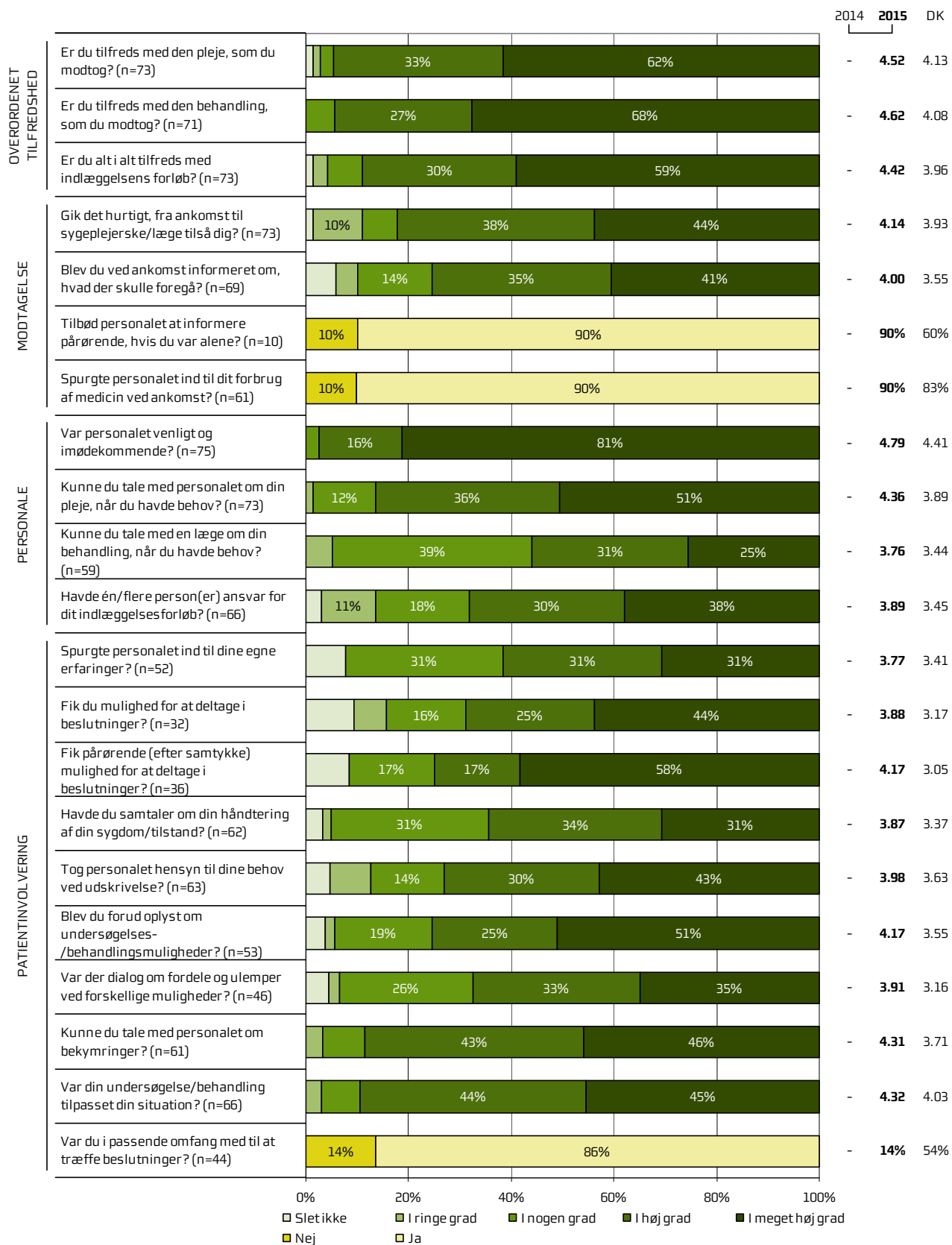
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

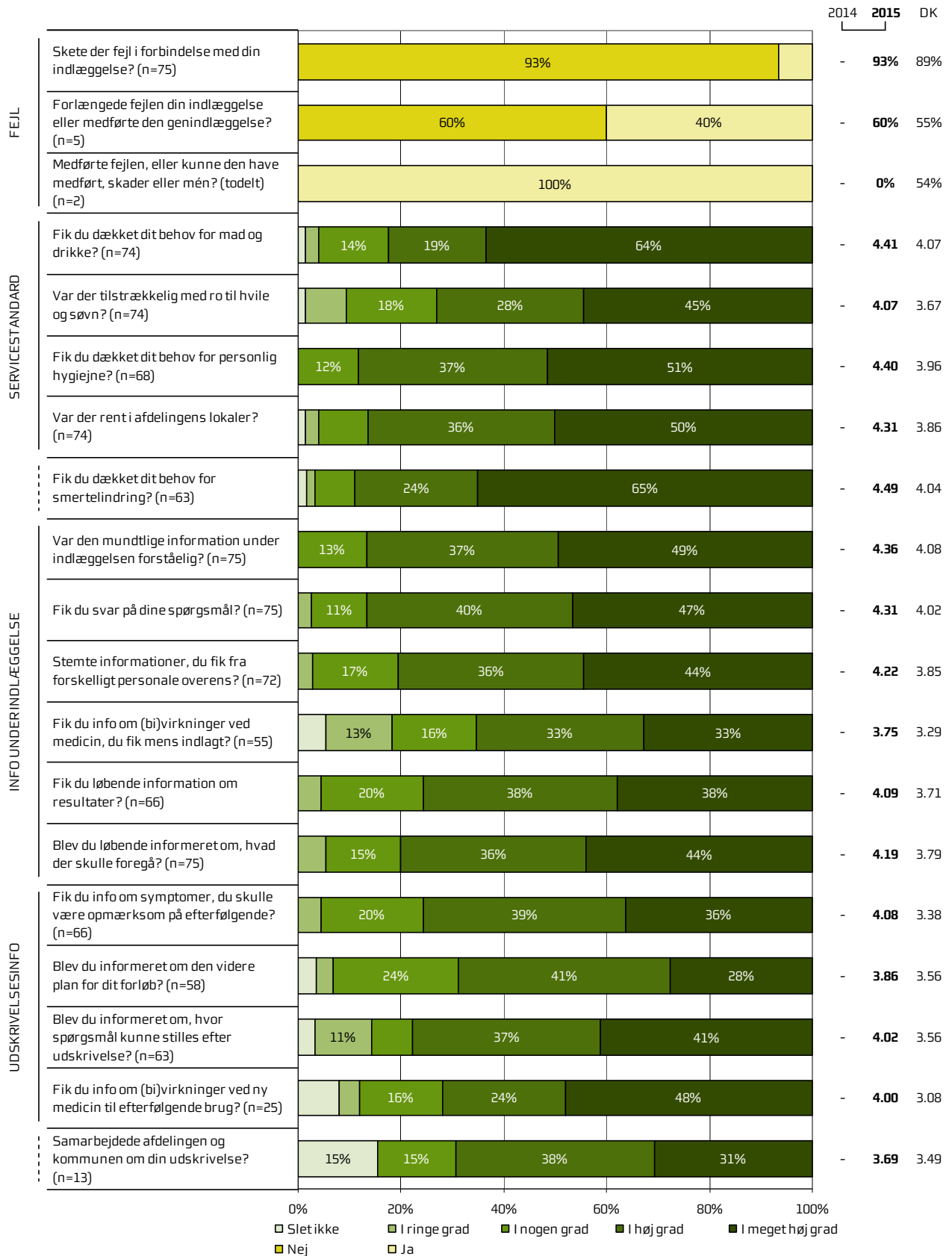
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

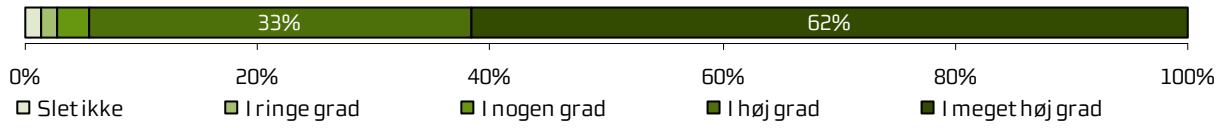
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

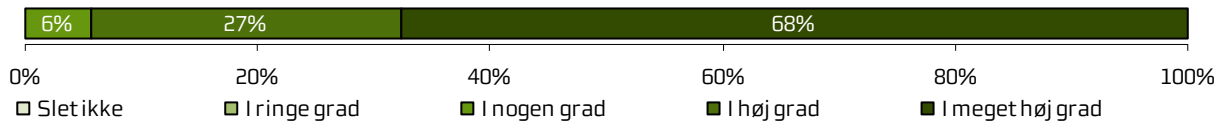
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

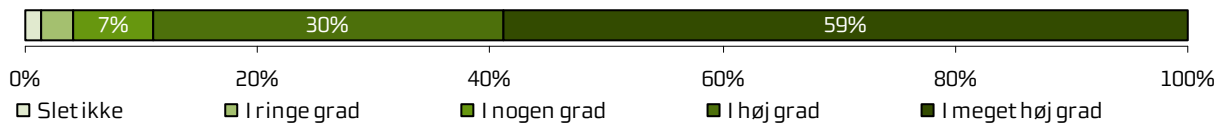
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=73)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=71)



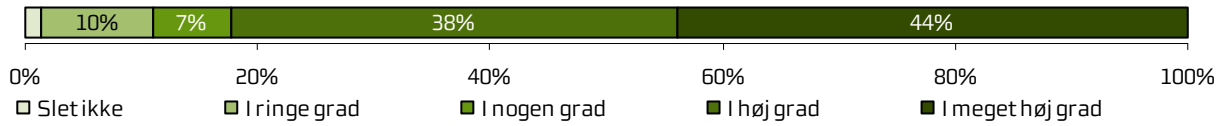
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=73)



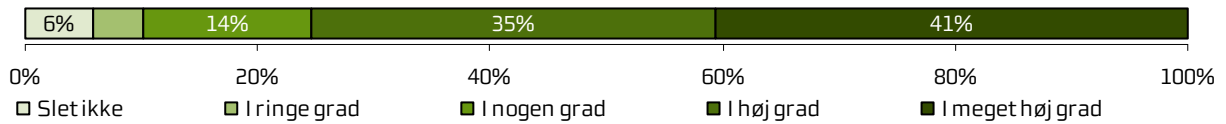
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,52		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,62		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,42		3,96	

Modtagelse

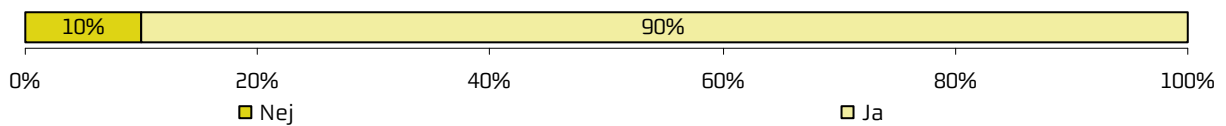
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=73)



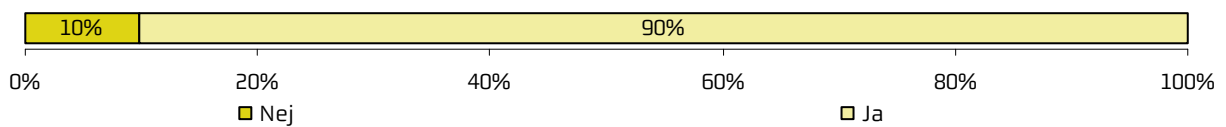
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=69)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=10)



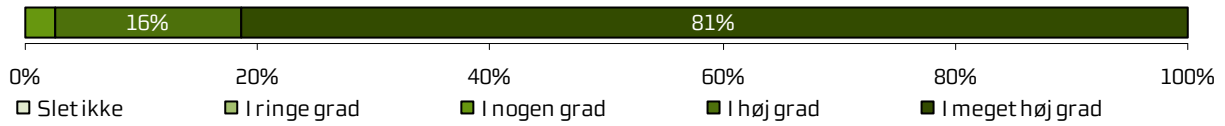
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=61)



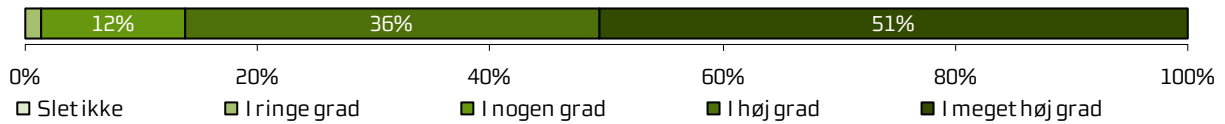
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,14		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		90 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		90 %	83 %	

Personale

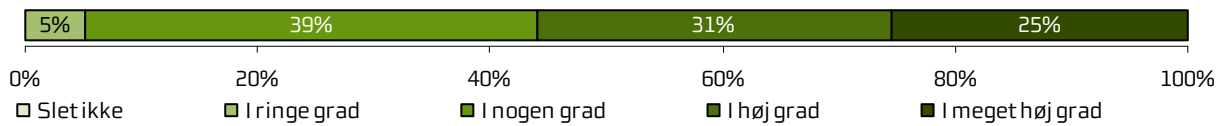
Var personalet venligt og imødekommende? (n=75)



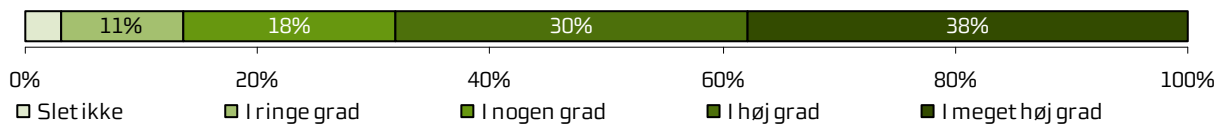
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=73)



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



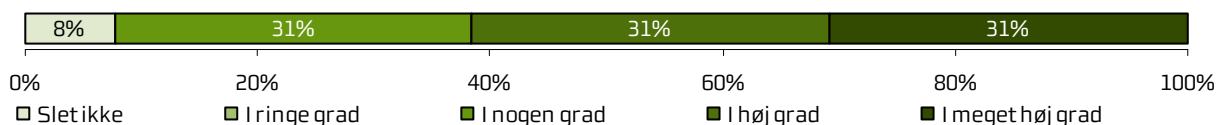
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=66)



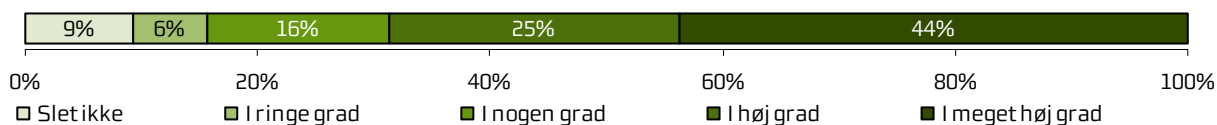
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,79		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,36		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,76		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?	3,89		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=52)



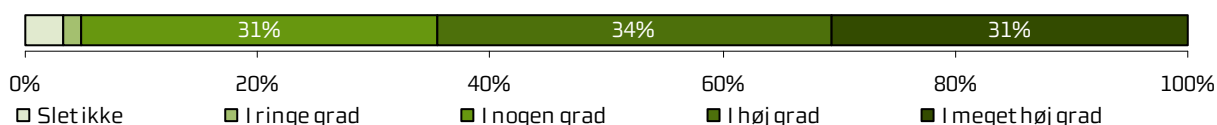
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=32)



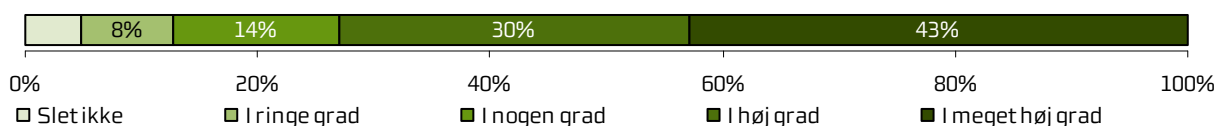
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=36)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=62)



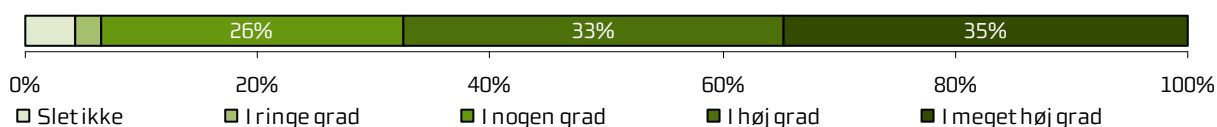
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=63)


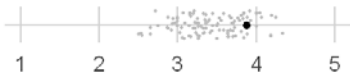
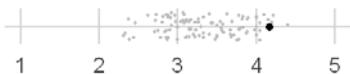
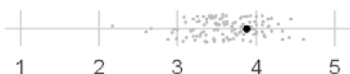





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=53)



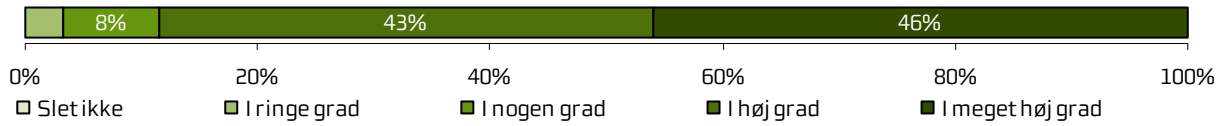
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=46)



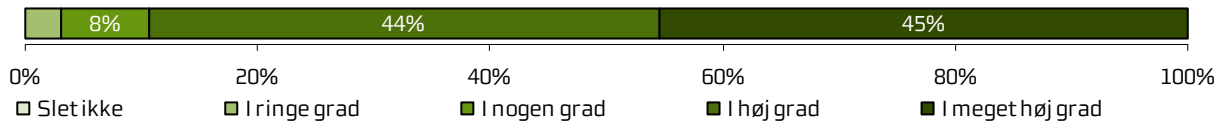
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,77		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,17		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,87		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,98		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,17		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,91		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

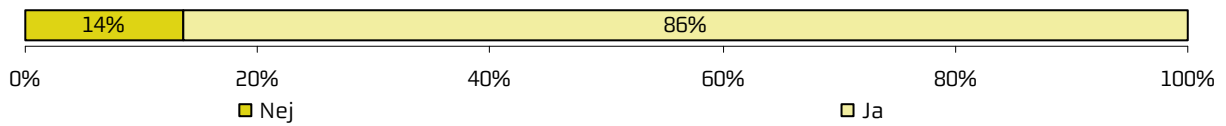
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=61)



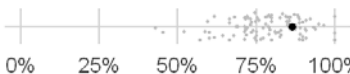


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=66)



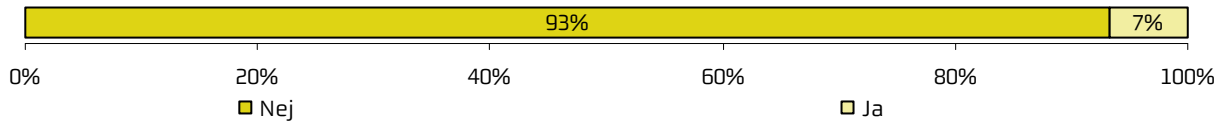
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=44)



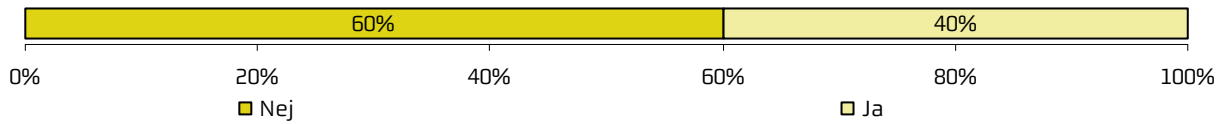
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,31		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,32		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		14 %	54 %	

Fejl

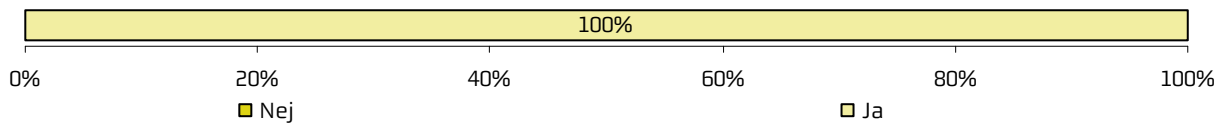
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=75)



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



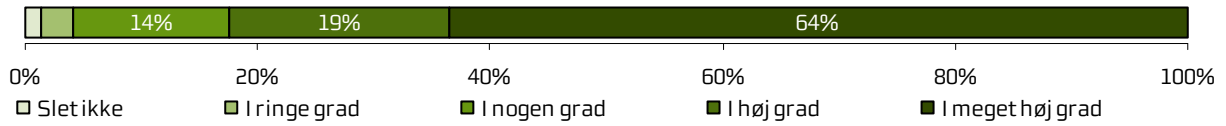
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



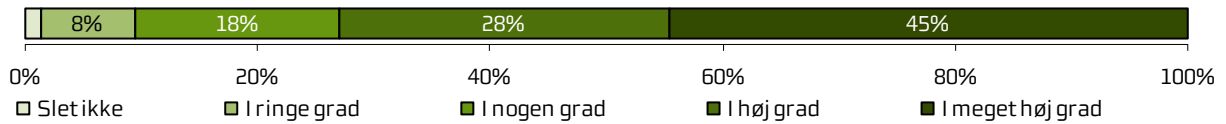
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	54 %	

Servicestandard

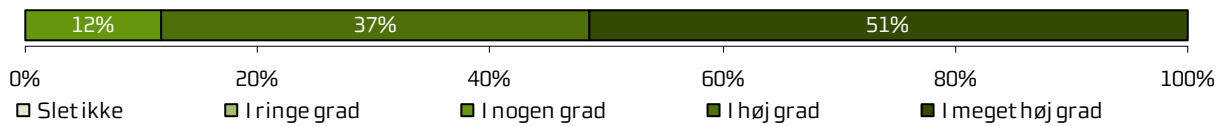
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=74)



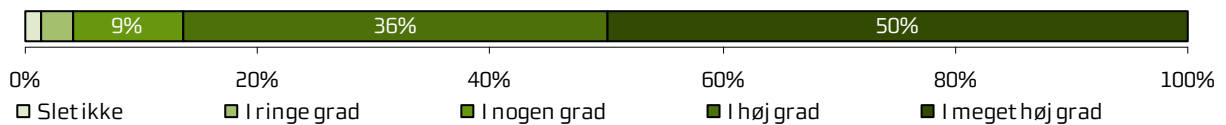
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=74)



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



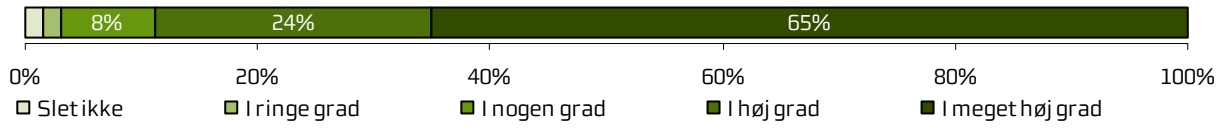
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=74)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,41		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,07		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,4		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,31		3,86	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=63)



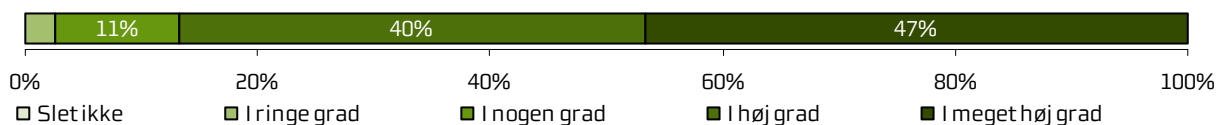
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,49		4,04	

Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=75)



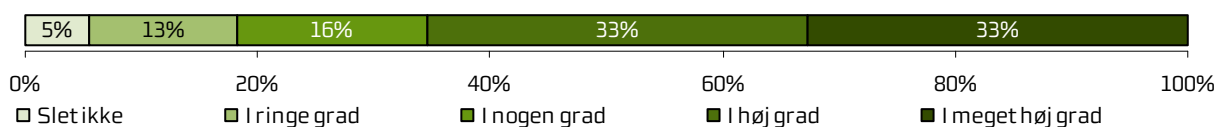
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=75)



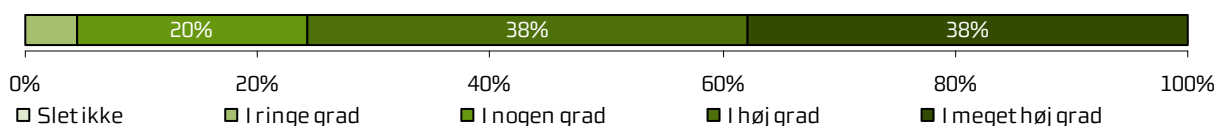
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=72)



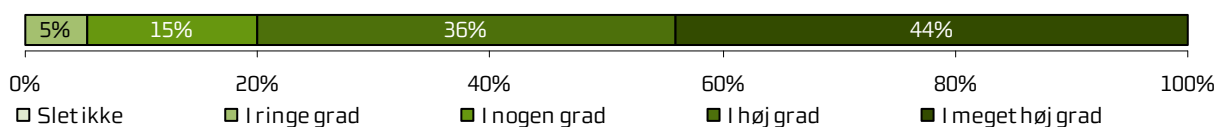
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=55)



Fik du løbende information om resultater? (n=66)



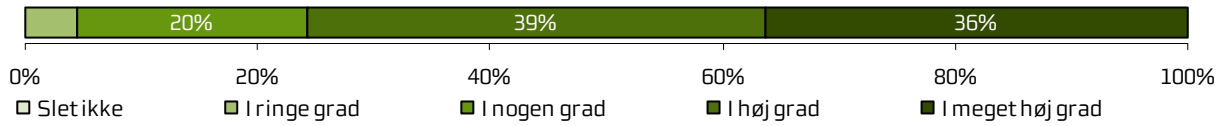
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=75)



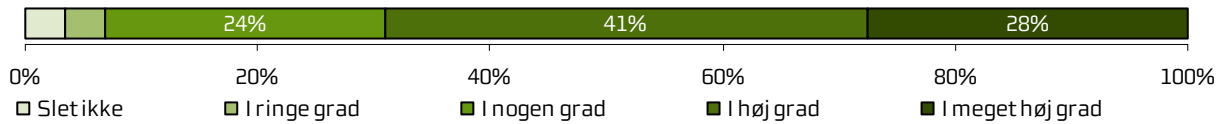
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,36		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,31		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,22		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,75		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,09		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,19		3,79	

Udskrivelsesinfo

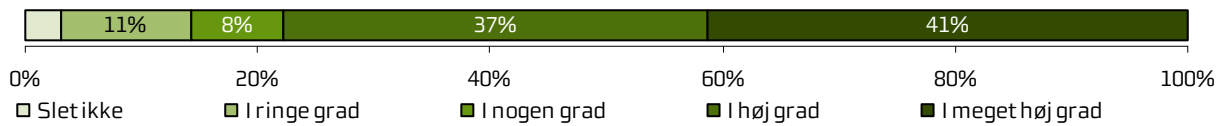
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=66)



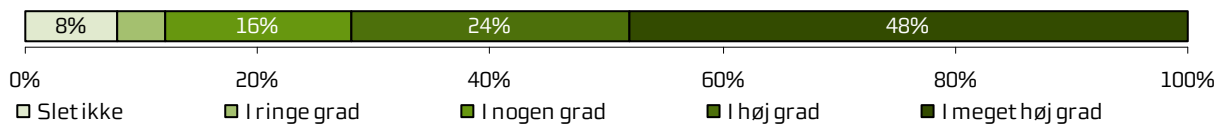
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=58)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=63)



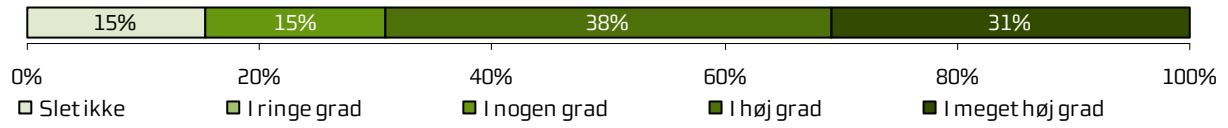
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=25)



	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?	4,08		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,86		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,02		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



	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?	3,69		3,49	

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 "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 [].

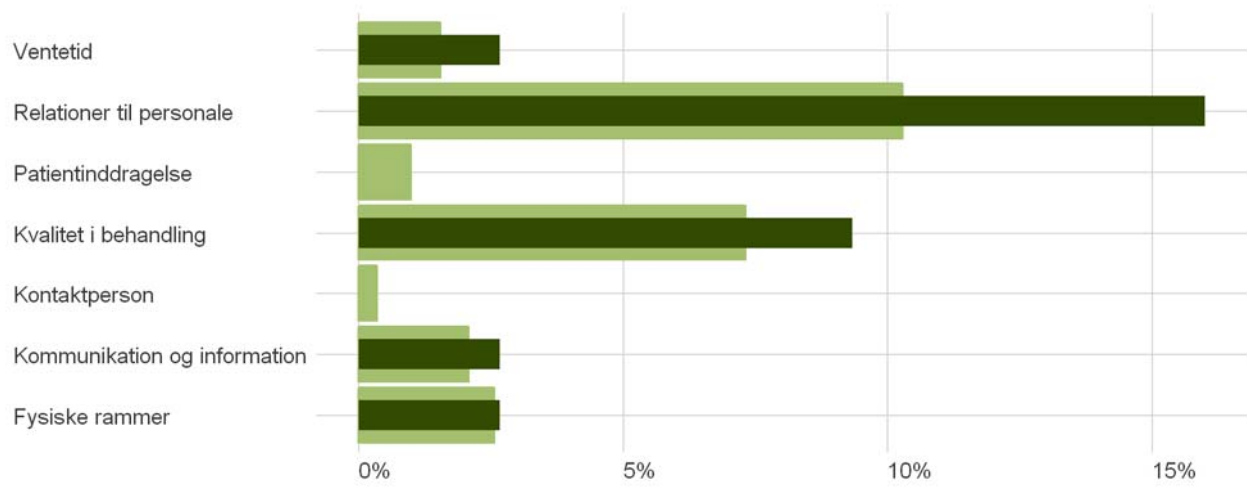
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Meget imødekomende, venligt personale. Blev overvejende fulgt af den samme sygeplejerske fra indlæggelse til udskrivelse. Hospitalsklovnene var et stort hit :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	[Barnet NN] mødte fastende ind [om morgenen] og kom først på operationsbordet [om natten]. Det var en meget lang dag, men personalet var super søde og informative. Hver gang de kunne se, der vil gå mindst tre timer, før han ville komme til, gav de besked om, at der måtte drikkes. Han fik mad stillet til side to gange, og de kom jævnligt og spurgte til ham. Vi er glade for, at dem med større behov kom til først, selvom dagen var meget lang. Lægen kom tidligt næste morgen og tilså armen, og så blev vi udskrevet. God oplevelse for ham trods alt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	På Børneortopædisk Afdeling var der travlt, da vi kom. Jeg fik en barnevogn til min søn, men intet sted at være. [Om eftermiddagen] ved vagtskifte var der udskrevet flere patienter, men jeg fik stadig ikke noget sted at være til mig og min søn, som skulle faste. Vi travede rundt på gangen. Stod buffet i vejen og det gjorde det ikke nemt at faste. Der var ikke nogen, som kom og hilste på før [sent om eftermiddagen], og jeg måtte selv spørge til, om vi måtte få en stue at være på og slappe af indtil min søn skulle opereres. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Var HELDIG med ro på stue. Vigtigt med ro til hjernerystelse. PRIORITERET. Ventede ALT for mange timer på udskrivelse. Umuligt for barn på [lidt over et år]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Meget sødt og kompetent personale hele vejen igennem. Selve forløbet kørte også så hurtigt, som det kunne. Vi følte ikke, at vi var udsat for unødigt ventetid. Tak for god behandling! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
9	Måske man kunne lave en separat opvågning til børn efter operation. Min datter vågnede op med en, der havde haft hjertestop, og som lå med slanger over det hele. Ved siden af lå en dame, som beklagede sig, og som højlydt sagde, at hun ville dø. Dette har haft følger for min datter, hvilket hun stadig tænker meget på. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
10	De behandlede mig rigtig godt. Jeg følte mig tryk i deres hænder. De gjorde det også sjovere at være indlagt, fordi de var så snaksalige, søde og sjove, men kunne også godt se, når jeg ikke var i snakke humør. Så personalet er det bedste personale, jeg har været plejet af, indtil videre, og tror ikke det ændrer sig :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Afdelingen var fantastisk. Især de søde og omsorgsfulde sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Både kirurgteamet og plejere var rigtig gode til at tale med min [yngre søn]. Det var en rigtig god oplevelse for ham. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Har kun masser af roser til børneafdelingen på Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade.	I meget høj grad
14	Jeg synes, som mor, at det var dejligt (måske tilfældigt), at vi havde den samme sygeplejerske i hele vores indlæggelse. Det gav ro og tryk. ET MINUS, selvom vi var heldige, var det, at stuen var til tre patienter. Det gav i perioder uro ved middagslur, og da han var dårlig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	R rigtig god modtagelse af personalet på sygehuset. Både læger og sygeplejersker. Mine foræl-	I meget høj grad

	dre var meget tilfredse. :-)	grad
 22	Da vi ankom til børneafdelingen, forud for operationen, blev vi mødt utroligt venligt og varmt. Sygeplejerskerne havde fået besked fra [anden afdeling] om vores ankomst og sagde straks til min søn: "Hej NN. Hvor HAR vi glædet os til at se dig", hvorefter hun viste os ind på stuen, og fandt tøj osv. frem til min søn. Både barn og jeg var berørte af situationen, men den søde velkomst betød UTROLIG meget og fik os til at føle os lidt bedre til mode. Stor ros til personalet! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 24	Alle var enormt venlige og imødekommende. Overvældende godt! Men det var hårdt pludseligt at blive udskudt to timer på en narkose undersøgelse med et fastende grædende barn, der stort set ikke havde spist i tre døgn. Det lød ikke akut, men det måtte det jo være, at en gammel mand pludselig skulle have fjernet mandler. Måske det hjalp, hvis vi havde forstået ræsonnementet i, at han hastede mere end min datter. Måske det havde hjulpet, hvis sygeplejerskerne havde kigget mere til os i ventetiden. Jeg, som mor, var virkelig presset der. Ellers har vi lutter ros. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
 26	Vi havde en rigtig god oplevelse med indlæggelse af vores datter.	I meget høj grad
 29	Kompetent og omsorgsfuldt personale! Meget trygt at blive fulgt af samme læge og to gennemgående sygeplejersker, som var virkelig gode til at vurdere det enkelte barns behov. Stor ros! Synes dog sekretærerne ved anden afdeling virker utrolig lidt engagerede og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 5	Det er dejligt med information, men i forhold til at [patienten] er syv år, fyldte det meget, at han allerede, da han fik gipsen på fik at vide, at "pløkkerne" i armen skulle hives ud uden bedøvelse. Det kunne han så gå og "brygge på" i fire-fem uger. Den information kunne vi have fået som forældre, så kunne vi have oplyst ham om det nogle dage før. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 23	Operationen var fin og velinformeret, men på opvågningen var behandlingen dårlig. Da vi blev urolige pga. voldsom blødning og ikke selv ville transportere vores blødende datter, der ikke måtte tage benet hjem i privat bil, blev sygeplejersken sur. Resultatet blev en indlæggelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 27	Læger, sygeplejersker og vagtlæger, tager ikke forældre seriøst. Man skal overdramatisere sin opførsel for at blive hørt og taget seriøst. Først da vi truer med at ringe til alarmcentralen, mens vi er på afdelingen, så kommer lægerne. Man venter alt for længe, så ens tilstand bliver meget KRITISK. Vi var ved at miste vores søn to gange på [få] dage! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Hurtig og kompetent behandling.	I høj grad
5	Vi mødte et meget venligt personale.	I høj grad
14	Det var min søn [], som var indlagt. Var indlagt med ham.	I høj grad
25	Vi oplevede, at der blev draget omsorg for os hele vejen igennem. Især var forberedelsen i Akutmodtagelsen med tryllecremen godt tænkt. Det hjalp senere, da der skulle tages blodprøver. []. Vi kunne tage af sted med god samvittighed takket være læger og sygeplejersker. [].	I høj grad
2	Det hele gik meget hurtigt. Tak for god behandling og meget sødt og kompetent personale. Særligt sygeplejerskerne på Børneortopædkirurgisk afdeling!	I meget høj grad
7	Vi har været meget begejstrede for hele forløbet og har kun meget stor ros til personalet, som modtog os og det efterfølgende forløb. TAK!!!	I meget høj grad
13	Vi kom ind som "traume". Hvis det er det samme som Akutmodtagelsen, så var det et "ja" til det forrige spørgsmål. Det er heldigvis ikke så ofte, vi frekventerer det danske sygehusvæsen, så termerne og betegnelserne er jeg ikke helt fortrolige med. Men ALT var super professionelt, og der blev taget rigtig god hånd om vores datter. Jeg følte mig også fint informeret undervejs, selvom det var alvorligt, og tingene gik hurtigt. Behandlingen/modtagelsen var super fin, både i [den ene og anden by]. Af hjertet tak til alle, der var der den dag.	I meget høj grad
16	Det var bare perfekt.	I meget høj grad
19	Vagtlægen undersøgte og sagde: Ikke blindtarmsbetændelse". En anden læge kom ti minutter senere ind kiggede på NN og sagde: "Hvad skulle det ellers være?". Jeg er selv dyrlæge og bestilte tid til operation. Det var blindtarmsbetændelse. Dette er ikke kritik, men det er interessant at følge et vanskeligt diagnostisk forløb.	I meget høj grad
21	Lægen som kørte med os i ambulancen informerede mig rigtig fint om, hvad der ville ske, når vi ankom til sygehuset, så jeg var forberedt!	I meget høj grad
30	Meget tilfreds :-). Alle søde, dygtige! Forslag til forbedring: læge var sød og venlig, MEN spurgte min søn [] (rutinespørgsmål) om ting, man ikke kan forvente en [dreng på hans alder] ved (hvilken dato vi har i dag, osv.), og da slet ikke, når man har en hjernerystelse.	I meget høj grad
31	Jeg blev modtaget på øre-, næse- og halsambulatoriet, da min lille dreng havde slugt en mønt. De var meget professionelle og søde, og jeg blev godt informeret.	I meget høj grad
20	Vi ankom med vores datter, der havde fået hul i hovedet []. Jeg havde ringet 112 hjemmefra, men blev spurgt, om jeg havde ringet, som det første på skadestuen. Så de var åbenbart ikke klar over, at 112 havde anbefalet, eller sagt, vi skulle køre på skadestuen.	I nogen grad
18	Indlagt på skadestuen via andet sygehus til Skejby Sygehus. Obs. App. Acuta med besked om, at hvis diagnosen ikke passede, skulle jeg retur til Skejby. Blev efter flere timer kontaktet af en læge, der blot kom for at sige, at der var travlt på operationsgangen, men der kom en læge, når det var muligt.	I ringe grad
28	Ventetid hos vagtlægen, så det tog lang tid før vi kom videre i systemet, men derfra gik det til gengæld hurtigt.	I ringe grad
11	At komme til akutmodtagelsen var en dårlig oplevelse. Efterfølgende fortrød jeg, at jeg ikke havde ringet efter en ambulance, men da jeg selv valgte at køre, kom vi til at sidde længe og	Slet ikke

vente på de hårde, ukomfortable stole. Min datter [] havde brækket lårbensknoglen, viste det sig. [].

Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 23	Ikke information om, at [patienten] ikke skulle bøje benet []. Derfor en voldsom blødning lige efter operationen. Resulterede i uren bandageskift, og at vi ikke kunne komme hjem, da lægen NN ...	Ja
✎ 27	NN fik tydelige tegn på blindtarmsbetændelse, men to vagtlæger sender os hjem (hvorefter blindtarm sprænger). Efter blindtarmsoperationen får NN tydelige tegn på tarmslyng. Vi som forældre påpeger dette, men det overhøres. Først efter [nogle] dage, hvor NNs tilstand er kritisk, indser lægerne, at han skal opereres igen.	Ja
✎ 1	Blev akut indlagt og undersøgt med mavesmerter, derefter opereret []. Men det var ikke [det rigtige, de opererede for]. Fik aldrig svar på, hvad det så var, kun at det gik over af sig selv!	Nej
✎ 8	NN blev udskrevet uden videre behandling. Det fandt vi ud af ved egen læge. Vi spurgte på to afdelinger, og ingen sagde noget om medicin efter udskrivelse.	Nej
✎ 20	Vores datter fik ikke patientarmbånd på, på noget tidspunkt :-{.	Nej

Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Vi fik kun at vide, at en tid til ambulant kontrol ville blive sendt via eboks. Ikke hvad det videre forløb skulle være, hvad vi skulle reagere på inden da, infektion, smertestillende mv.? Da vi to dage senere så ventede at få noget at vide i ambulatoriet, blev vi mødt af en sygeplejerske, som desværre ikke lige var vant til at stå med [specifik sygdom] hos børn.	I høj grad
5	Der kunne godt have været en opfølgning på, hvordan NNs tilstand var om morgenen i forhold til reaktionen på forløbet. Han var skidt tilpas om morgenen og kastede op hele vejen hjem. Sikkert en naturlig reaktion på at have været i narkose, men det var jeg som mor ikke opmærksom på. Fokus var på armen. Der var rigtig meget uro på afdelingen om natten. En anden patient havde store smerter, han burde være kørt ud for alles skyld.	I høj grad
13	Det har været rigtig fint. Alle har været hjælpsomme og søde. Der bliver nogle gange skrevet dårlige ting om det danske sygehusvæsen. Men for os har alt forløbet rigtig godt, og kritikken kan vi ikke rigtig genkende. Tak for det.	I høj grad
19	Jeg fornemmer, at operationen er meget standard, og der ikke var behov for den store forklaring. Godt tilfreds.	I høj grad
30	Er i tvivl, om indlæggelsen rapporteres til egen læge (lægehus)?	I høj grad
11	Jeg kunne godt have haft brug for en kopi af epikrisen/genoptræningsplan, idet det kunne have været godt at vide for min datter (som ikke bor med hende) og børnehaven. Bare et forslag til forbedring, da man ikke kan se børns e-journal på nettet.	I meget høj grad
28	Meget positiv oplevelse trods situationen. Fantastisk personale, der var virkelig dygtigt til at håndtere [patienten]. Tak for en fantastisk god behandling! :-)	I meget høj grad
15	Der opstod en smule forvirring under indlæggelsen, da der var mange forskellige læger/sygeplejersker omkring mig, og jeg derfor fik meget forskellige informationer.	I nogen grad
23	Vi blev ikke efterfølgende ringet op efter udskrivelse, selvom det var aftalen.	I nogen grad

