

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Børne sengeafsnit B16

Børneafdelingen

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	73
Besvarelser fra afsnittets patienter:	35
Afsnittets svarprocent:	48%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

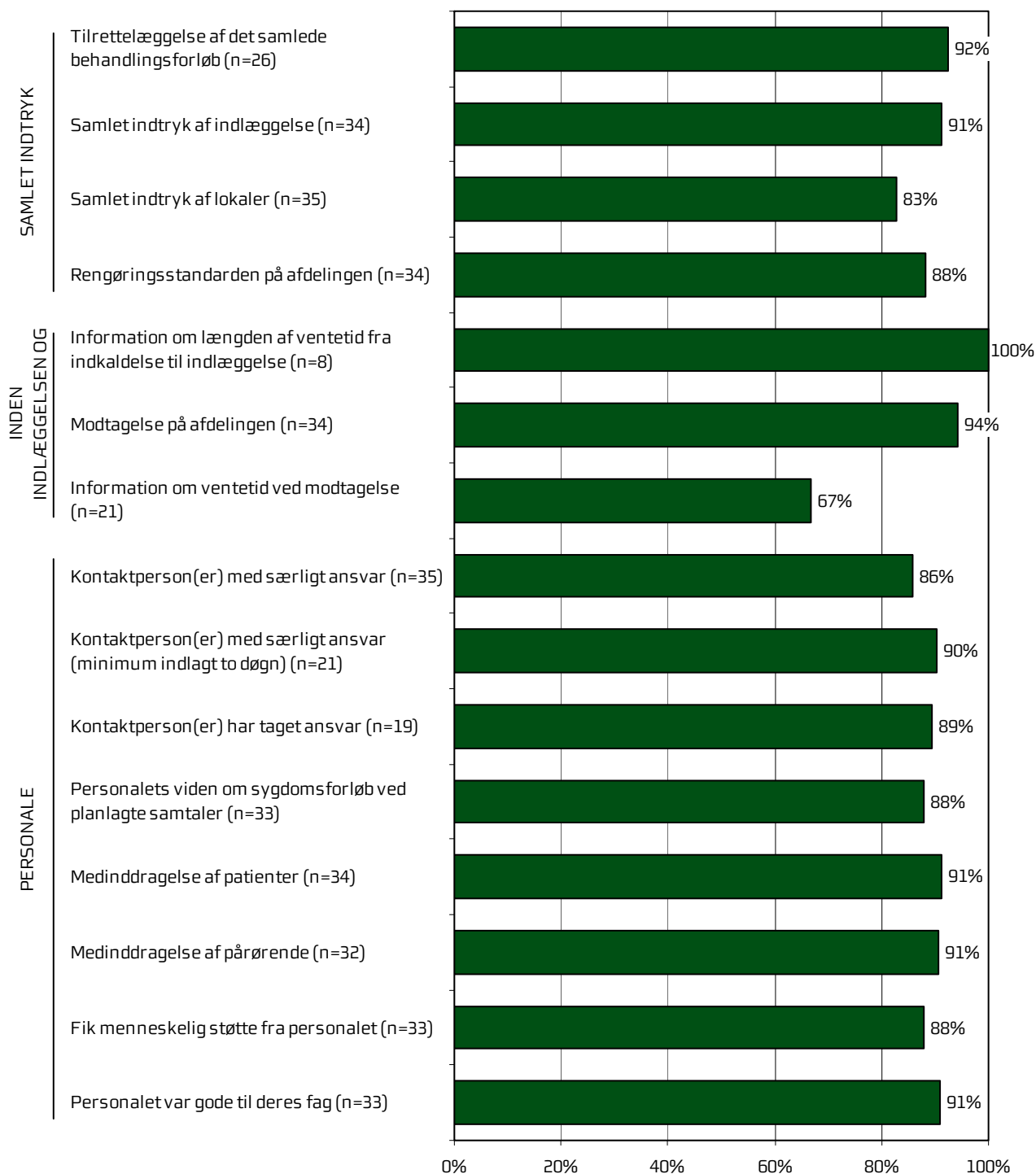
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

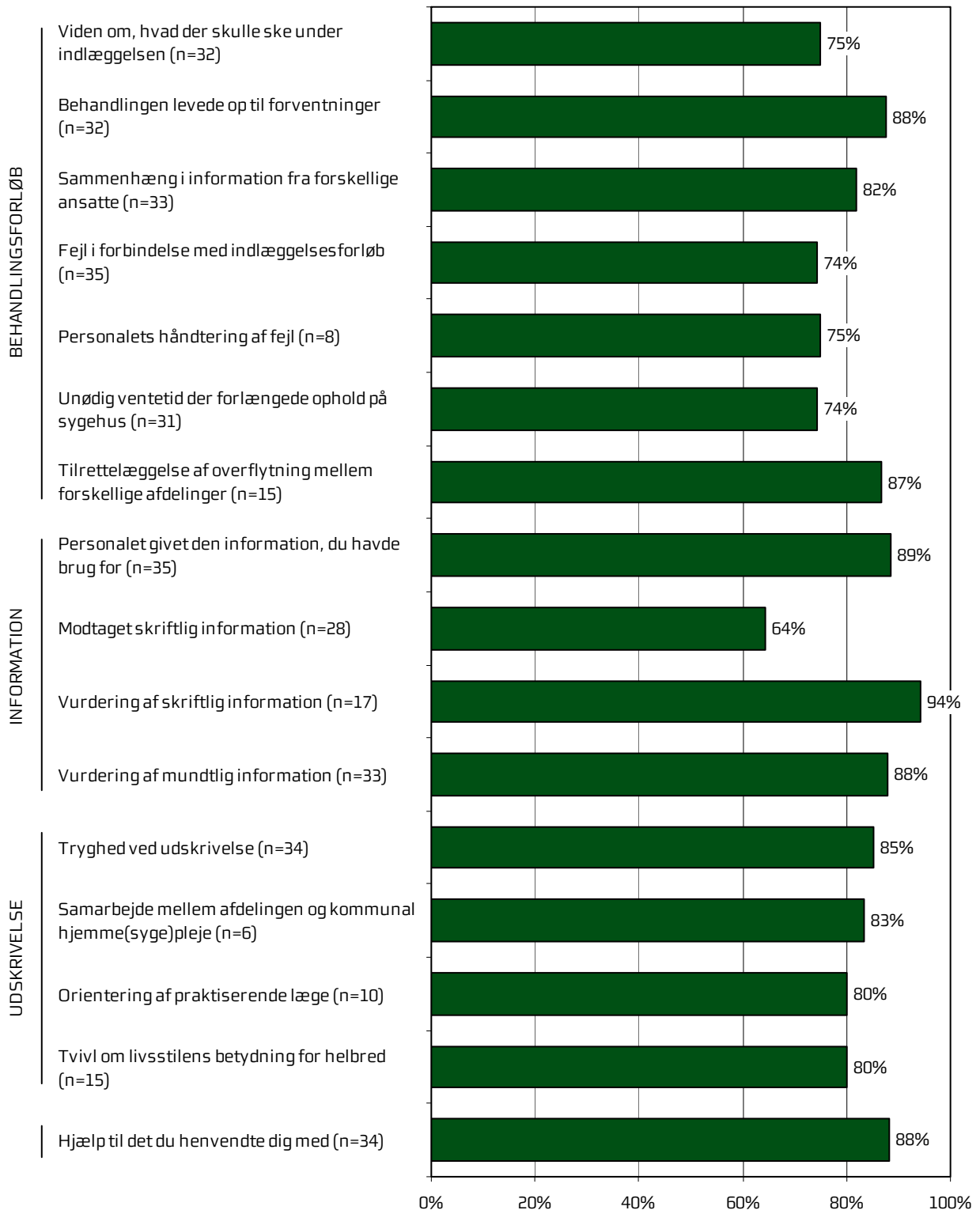
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Børne sengeafsnit B16

2010-tallet er for: Afsnit B16

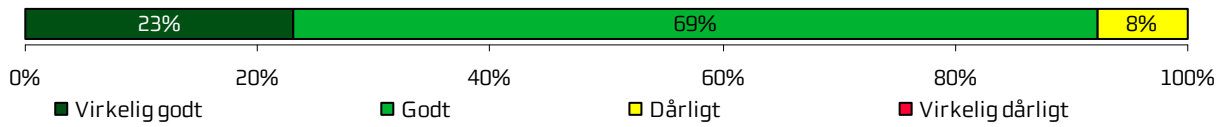
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

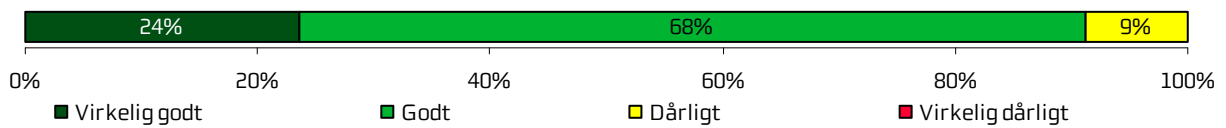
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

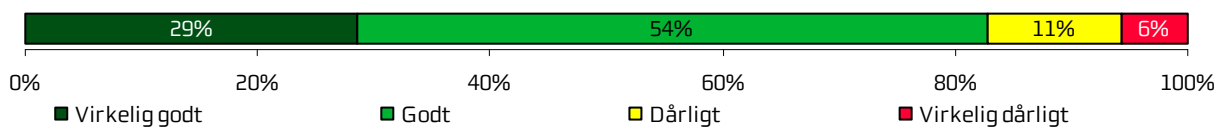
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=26)



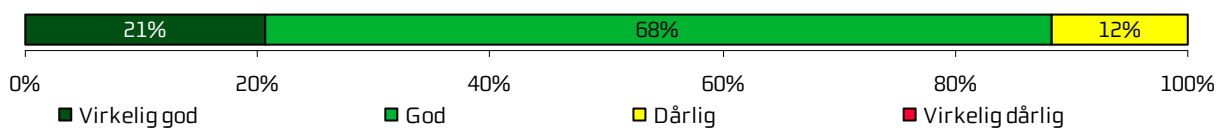
Samlet indtryk af indlæggelse (n=34)



Samlet indtryk af lokaler (n=35)



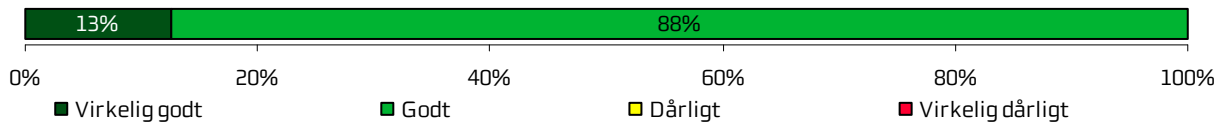
Rengøringsstandard på afdelingen (n=34)



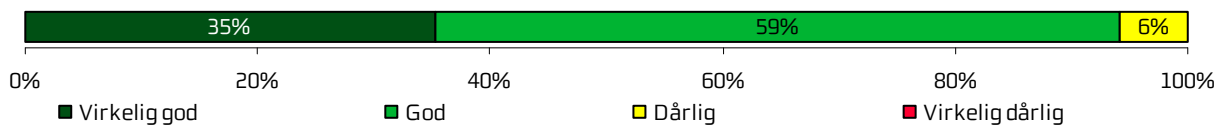
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	93 %	82 %	100 %	85 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	88 %	100 %	99 %	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	83 %	88 %	100 % *	99 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	94 %	-	98 %	87 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

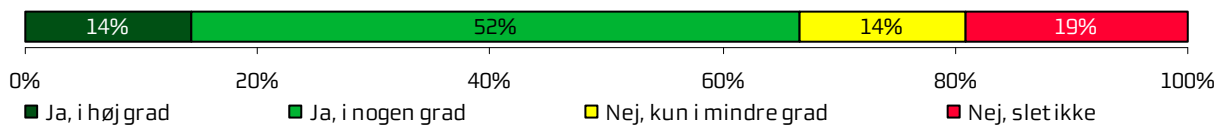
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=8)



Modtagelse på afdelingen (n=34)



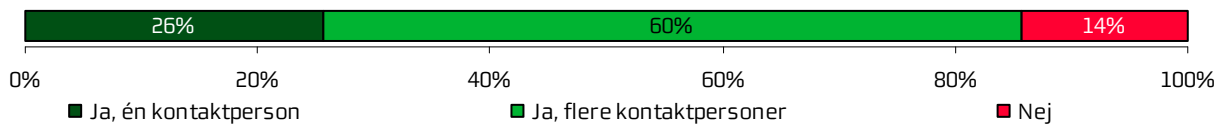
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



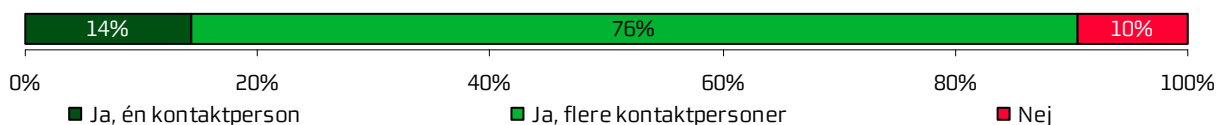
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	79 %	75 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	100 %	100 %	100 %	92 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	55 %	100 % *	89 % *	43 % *	67 % *

Personale

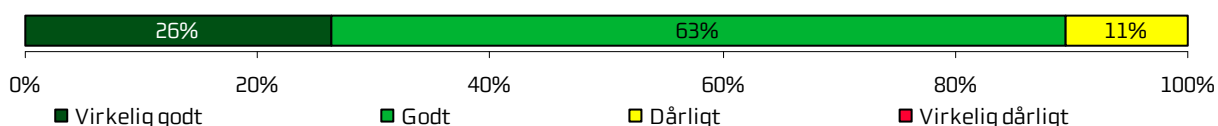
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=35)



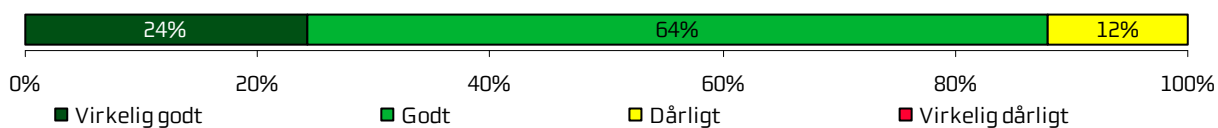
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=21)



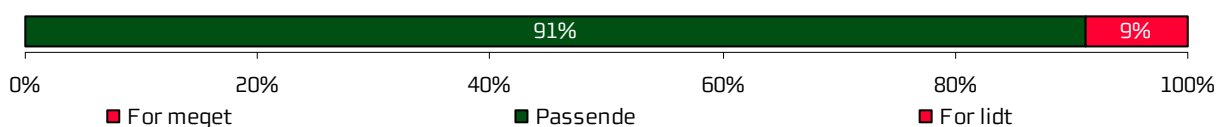
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=19)



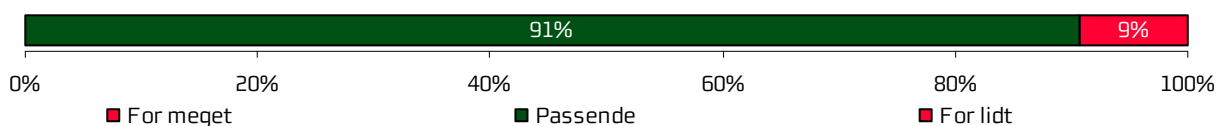
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=33)



Medinddragelse af patienter (n=34)



Medinddragelse af pårørende (n=32)



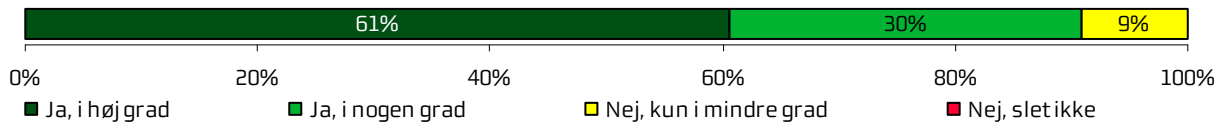
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=33)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	88 %	83 %	92 %	63 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	100 %	100 %	92 %	60 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	89 %	67 %	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	88 %	91 %	100 % *	80 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	88 %	92 %	97 %	76 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	88 %	100 %	96 %	64 % *	78 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	100 % *	100 % *	97 %	87 %	91 %

Personale (fortsat)

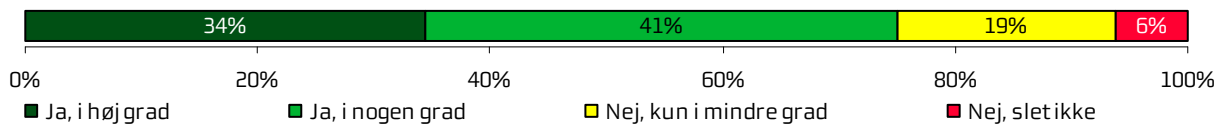
Personalet var gode til deres fag (n=33)



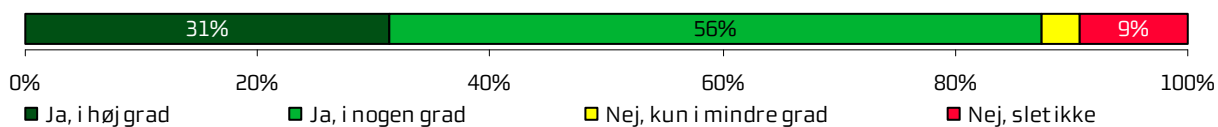
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	94 %	100 %	100 %	91 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=32)



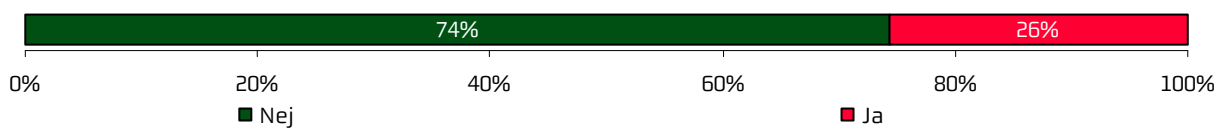
Behandlingen levede op til forventninger (n=32)



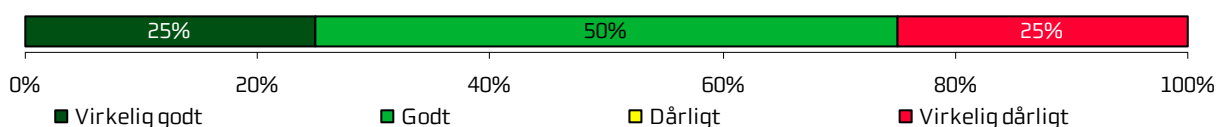
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=33)



Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=35)



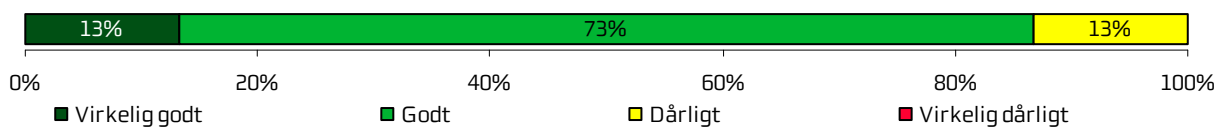
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=31)



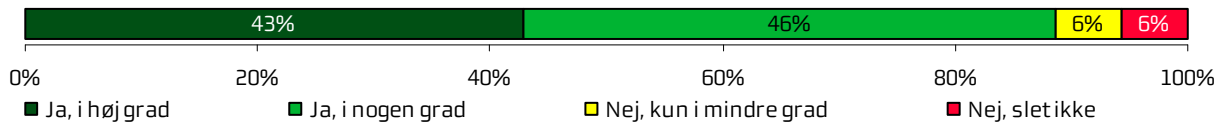
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=15)



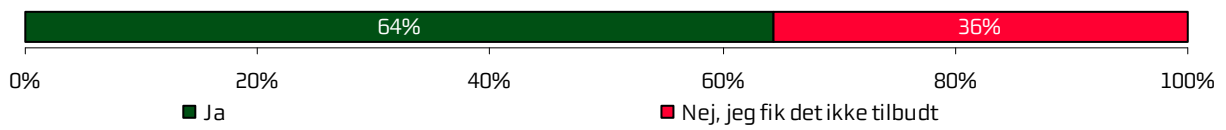
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75 %	94 % *	92 %	99 % *	65 %	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	94 %	92 %	98 %	80 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	88 %	92 %	98 % *	69 %	85 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74 %	88 %	83 %	92 % *	78 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	100 %	50 %	55 %	25 % *	42 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74 %	53 %	82 %	95 % *	74 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	80 %	100 %	99 %	82 %	93 %

Information

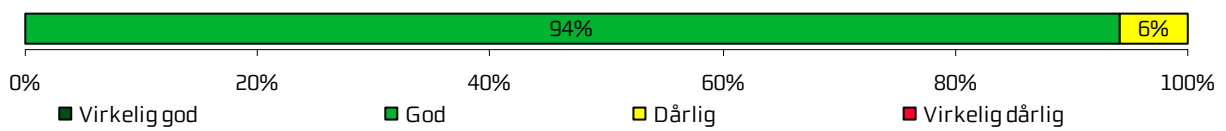
Personalet givet den information, du havde brug for (n=35)



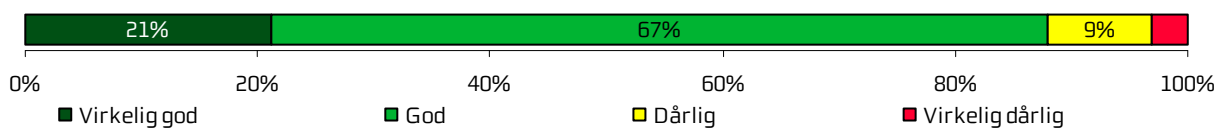
Modtaget skriftlig information (n=28)



Vurdering af skriftlig information (n=17)



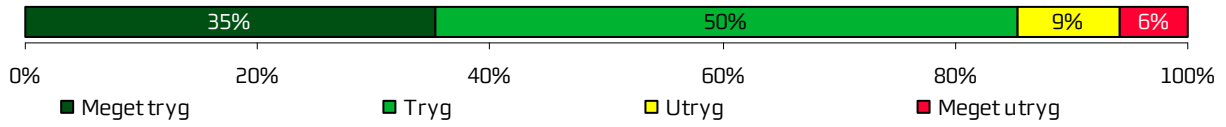
Vurdering af mundtlig information (n=33)



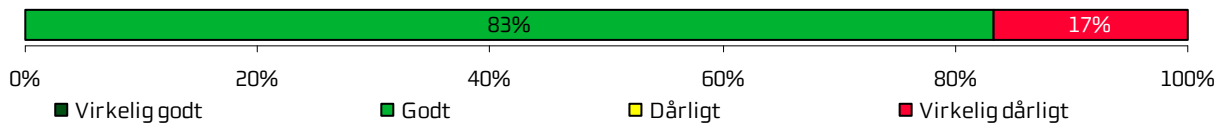
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	94 %	-	99 %	78 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	64 %	44 %	96 % *	41 % *	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94 %	88 %	100 %	100 %	86 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	100 % *	100 % *	100 % *	84 %	91 %

Udskrivelse

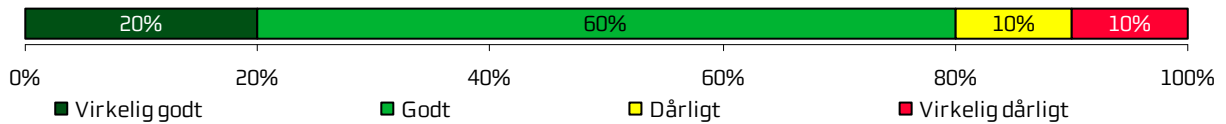
Tryghed ved udskrivelse (n=34)



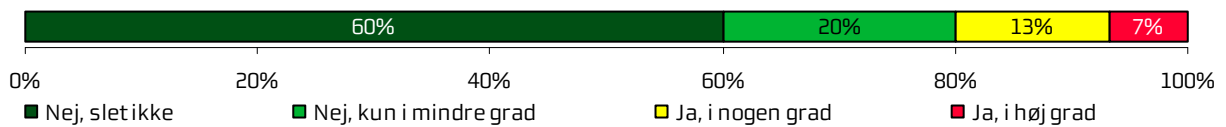
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=10)



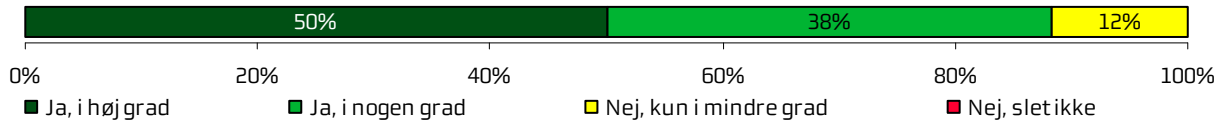
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=15)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	100 % *	100 % *	96 %	77 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	-	100 %	100 %	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80 %	80 %	40 %	96 %	79 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	100 %	50 %	78 %	57 % *	67 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=34)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	88 %	93 %	91 %	100 % *	85 %	93 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.






Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	4
Relationer til personale	2
Ventetid	1

Børne sengeafsnit B16

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
 5	Stress og angst. Akut indlagt. Hun kan ikke rigtig huske de første to dage, fra hun blev indlagt.	Godt
 9	Synes, det var for dårligt, at man efter en uges indlæggelse ikke kunne se eller finde ud af, at [mit barn] havde fnat.	Godt
 13	Vi blev mødt af et sødt og venligt personale.	Dårligt
 18	Videresendt fra vagtlæge.	Godt
 20	Indlæggelsen skete akut.	Godt

Børne sengeafsnit B16

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Modtagelsen
2	Det kunne være rart, hvis man blev fulgt hen, hvor man skal vente, frem for at man skal gå usikker frem og tilbage flere gange, fordi der er optaget de steder, man bliver sendt hen for at vente.	Uoplyst
6	Rigtig søde og hjælpsomme sygeplejersker.	Virkelig god
7	Ventetid grundet at personalet drak kaffe.	God
10	Vi synes, at der var dårlig information til min kone.	God
12	Lidt bedre skiltning om, hvor man skal henvende sig.	God
13	Afdelingen tog kontakt til os, så snart vi viste os på afdelingen. Positiv samtale med sygeplejerske.	God
15	Der manglede information om, hvor og hvornår vi fik en stue.	Dårlig
16	Vi er altid blevet taget rigtig godt imod på afdeling B06. Dog kan vi undre os over, at børn bliver bedt om at komme [tidlig morgen], når der tilsyneladende ofte er undervisning onsdag morgen til [et par timer senere], og børnene derfor skal vente på indgrebet i længere tid. Vi har oplevet dette flere gange.	Virkelig god
20	Der var lang ventetid på lægen.	God

Børne sengeafsnit B16**Hvilke(n) fejl oplevede du?**





ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Fejlhåndtering
1	Blev sendt fra et sygehus til et andet, men på det andet sygehus vidste man ikke, vi kom.	Godt
9	Til trods for mange læger, kirurger og sygeplejersker kunne man ikke se, [hvad det var]. Ikke engang NN kunne se det. Vi skulle vente en uge hos jer. Kom til [speciallæge], og efter to minutter var det konstateret, og vi kunne komme i behandling.	Virkelig dårligt
10	Vi var ikke trygge ved personalet.	Virkelig dårligt
11	EDB var i stykker, så der blev ikke rettet i papirer og journaler. Måtte to gange bede om den rigtige dosis Panodil.	Virkelig godt
13	Vi var indlagt med vores datter på to år i [efteråret] (noget af tiden med åben indlæggelse). Vores datter var igennem utrolig mange undersøgelser under hele forløbet. Feber omkring 40 og højt infektionstal. Lægerne var frustrerede, da de ikke kunne finde sygdommens årsag. Det tog alt for mange døgn at finde frem til lungebetændelse som årsag. Hårdt for forældre og mest for vores datter.	Virkelig godt
17	Tog for mange dage, før der kom svar på blodprøver, og podningsprøverne nåede der aldrig at komme svar på. Ikke engang [et par dage] efter hjemsendelse. Prøvede at ringe til afdelingen.	Godt
19	Efter en uges indlæggelse blev vi sendt hjem med beskeden om, at [patienten] havde syre i spiserøret. Det havde hun ikke. Og ved senere indlæggelse finder man ud af, at hun er forstoppet i stedet (hvilket vi har sagt hele tiden).	Godt
20	Der blev udleveret en PEP-maske med forkert modstand. Dette blev opdaget efter udskrivelse.	Godt

Børne sengeafsnit B16**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
6	Det var første gang, jeg var indlagt med [mit spædbarn], så jeg vidste ikke, hvad jeg skulle forvente med hensyn til behandling og, hvordan forløbet er. Er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
12	Vi oplevede ventetid på transporten mellem de to afdelinger (opvågning og Børneafdelingen). Det var for os unødigt ventetid i forløbet. Ikke ventetid på undersøgelser eller behandlinger.	Godt
13	Meget omsorgsfulde sygeplejersker og læger. Men utroligt, at vi, som forældre, selv skulle holde så hårdt fast på, at det kunne være lungebetændelse. Det blev afvist af mange læger. De talte i stedet om [mere alvorlige lidelser]. Hvilken forskrækkelse.	Dårligt
14	Har valgt, at skrive en klage på læge NN. Hun var nedrig, uempatisk og meget overfladisk under samtale med forældre. Under al kritik. Og sygeplejersken evnede ikke at udvise spor empati heller.	Godt
17	Der må gerne blive taget lidt hensyn til, at barnet har brug for sin middagssøvn, så det ikke skal af sted til undersøgelse, imens det sover. [].	Godt
19	Kunne have været rart, de havde lyttet til os første gang, så kunne vi have sparet en indlæggelse mere.	Godt


Børne sengeafsnit B16

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
 8	Fik intet på skrift. Følte faktisk at afdelingen ikke helt vidste, hvad [patienten] fejlede. Var lidt skuffet over ikke at blive sendt videre til nogen, som kendte sygdommen. Blev ikke tilbudt socialrådgiver. Blev heller ikke oplyst om køresedler.	Uoplyst
 9	De vidste jo ikke, hvad det var.	Godt
 11	NN har astma. Vi blev informeret om Astmaskolen, men undrer os over, at vi ikke blev informeret et år tidligere.	Godt
 13	Det var rigtig hårdt at forholde sig til sygdomme som meningitis og børnegigt, når vi trods alt var så langt fra. Lægerne bør være mere sikre, før de udtaler sig.	Dårligt

Børne sengeafsnit B16

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
20	 Det kunne være rart med et kontaktkort med navn på en kontaktperson og relevante telefonnumre i tilfældet af, at der opstår spørgsmål omkring behandlingen efter udskrivelse.	Godt

Børne sengeafsnit B16

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
1	Som indlagt pårørende (far til dreng) er det vigtigt, at der er mad nok til alle, så man ikke skal bekymre sig om at få noget at spise men kan koncentrere sig fuldt ud om sit barn! [Pleje]	Godt
2	Det er ubehageligt at blive flyttet/flytte stue under indlæggelsen. Ventetid på narkose er fire og en halv time, og så bliver [patienten] flyttet til en stue med seks andre børn, der sidder og spiser foran én. Det er ikke rart, når barnet er skidt tilpas, fordi hun ikke må spise!	Godt
3	Synes at alle var meget søde, og det var hyggeligt at være der.	Virkelig godt
4	Vi synes helt klart, at NN skal vide, at han gør en forskel. Det betyder rigtig meget for os som forældre til et sygt barn, at man får al den information, man har brug for. Under vores sygdomsforløb ringede han flere gange hjem bare for at informere om diverse prøvesvar, så vi ikke skulle gå og vente på svar, og så var man også de bekymringer mindre. Generelt har personalet været rigtig imødekommende og hjælpsomme. Tak for det. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
8	Der kom sort slam ud af vandhanen. Blev sagt til afdelingen. De skal være bedre til at tilbyde deres hjælp. Nogle har svært ved at spørge om hjælp. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
9	Tilbyde de medindlagte forældremad. [Pleje]	Godt
13	Indlæggelsen var samlet set dårlig, fordi der gik så lang tid, før lægerne havde et svar. Omvendt var mange læger på sagen, og de gjorde, hvad de kunne. Med hensyn til personalet var indlæggelsen god! De var der for os :) [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
14	Badefaciliteter er uhumske og slidte. Senge var ikke afvasket ordentligt, der var blod og skidt på. Maden var ensidig og kedelig. Og pårørende og indlagte får dårligt nok noget at spise, da det skal hentes i kantine. Svært med syge børn. Ved køb af spisebillet, var der ikke nok mad med op, dvs. vi kunne ikke få til vi blev mætte. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
19	Gode, kompetente sygeplejersker! Kunne godt have ønsket mig en FAST kontaktlæge fra starten af! (Og ikke først på anden indlæggelse). Rengøringspersonalet snakkede og "snagede" for meget i vores forløb og tilstand! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
20	Standarden og kvaliteten af sygeplejersker var meget høj. Rengøringen på stuen og toiletter mangelfuld. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt

