

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Børne Senge Herning

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	80
Afsnittets svarprocent:	51%

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

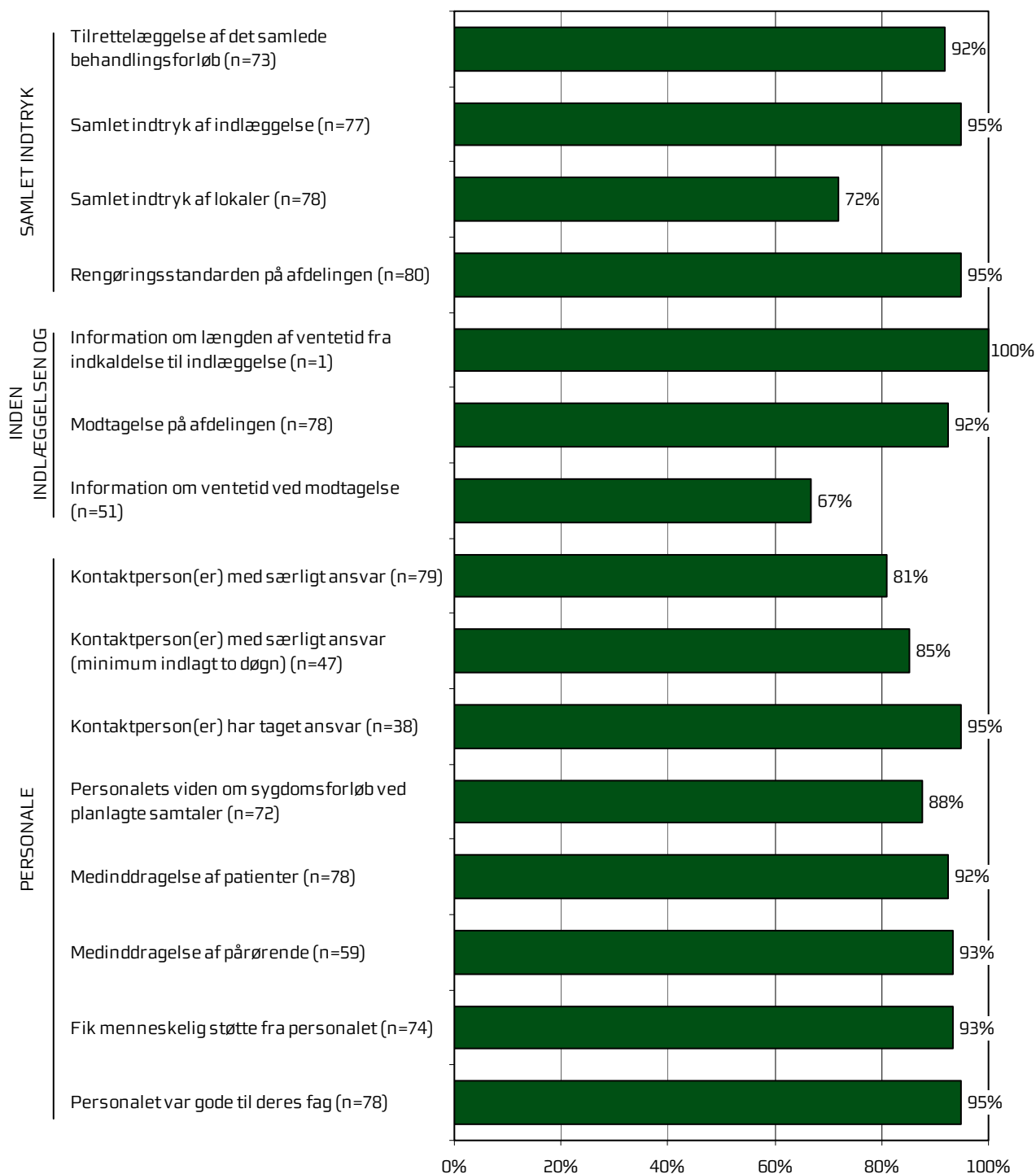
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

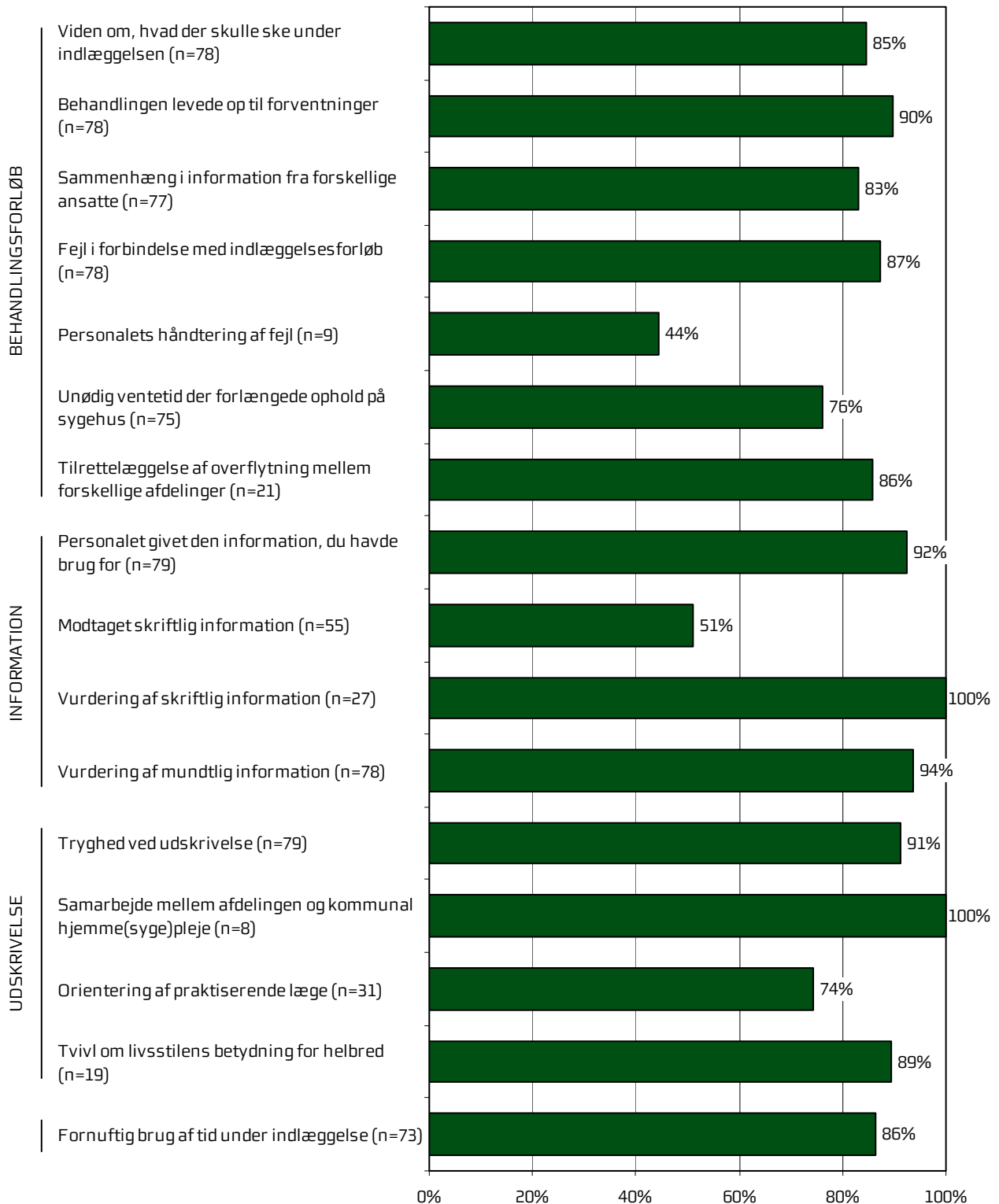
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

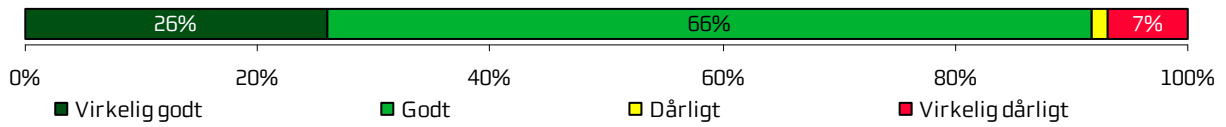
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

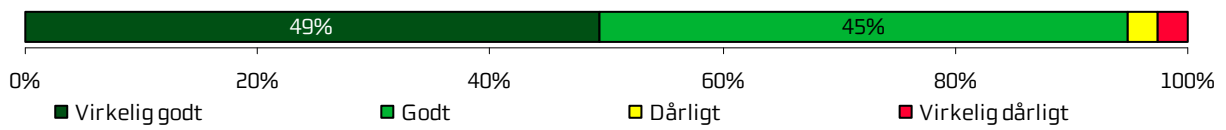
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

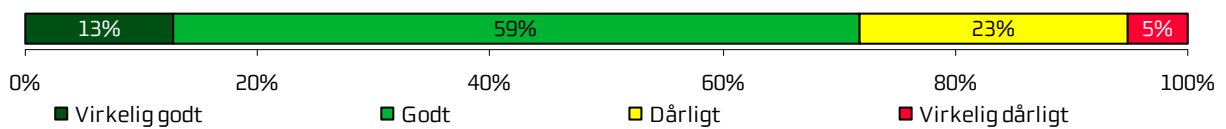
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=73)



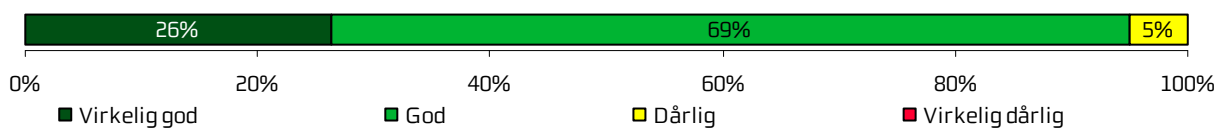
Samlet indtryk af indlæggelse (n=77)



Samlet indtryk af lokaler (n=78)



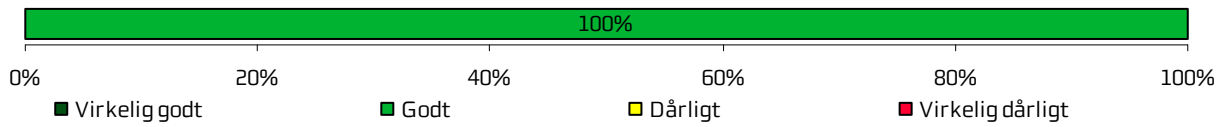
Rengøringsstandard på afdelingen (n=80)



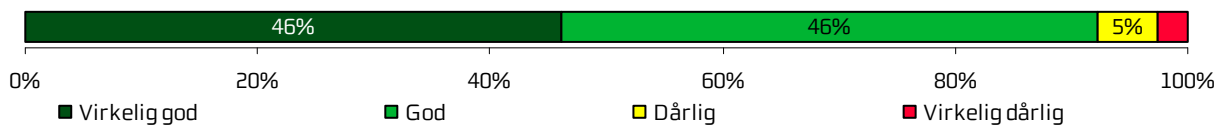
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	88 %	-	98 %	87 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	92 %	-	98 %	88 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	72 %	81 %	-	96 % *	89 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	94 %	-	98 %	92 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

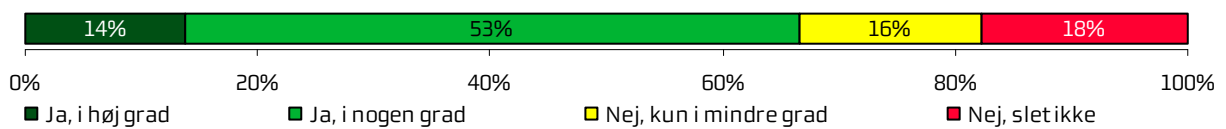
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=78)



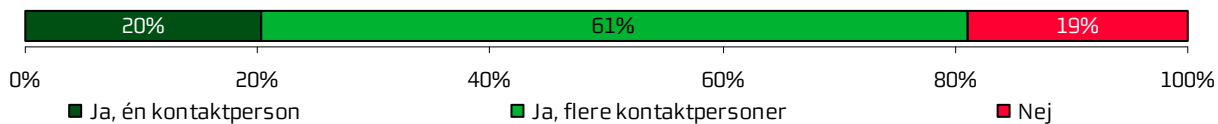
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



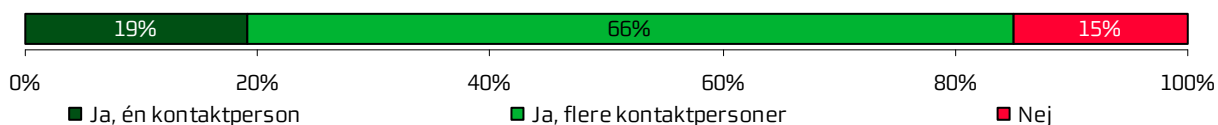
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	92 %	-	99 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	56 %	-	78 %	58 %	68 %

Personale

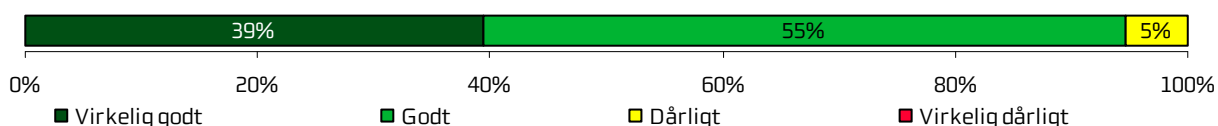
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



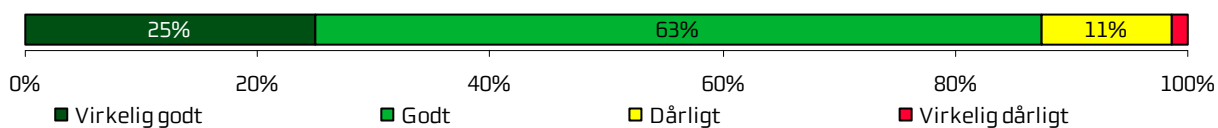
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



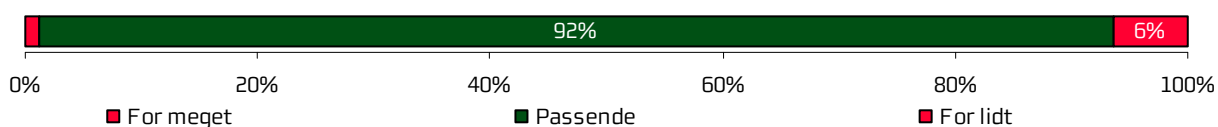
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



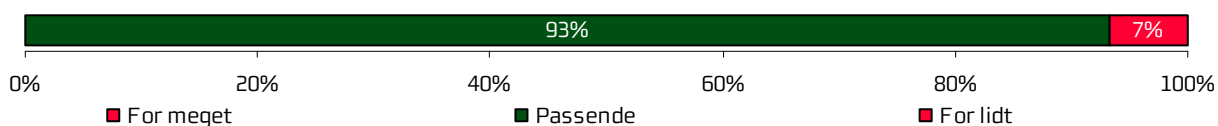
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



Medinddragelse af patienter (n=78)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



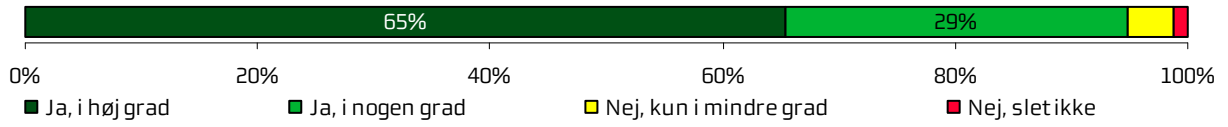
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	88 %	-	91 % *	73 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	93 %	-	91 %	77 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	92 %	-	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	90 %	-	96 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	87 %	-	94 %	81 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	91 %	-	90 %	75 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	89 %	-	95 %	85 % *	91 % *

Personale (fortsat)

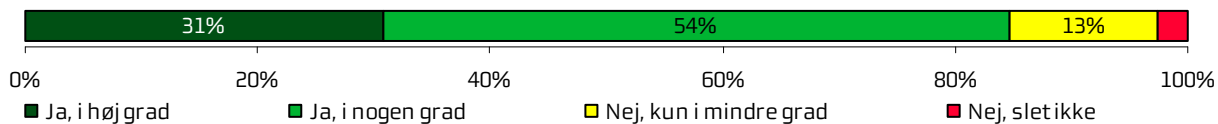
Personalet var gode til deres fag (n=78)



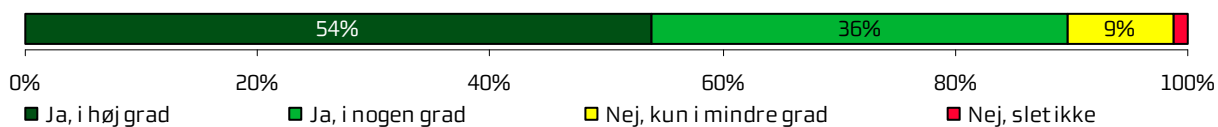
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	-	100 %	92 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=78)



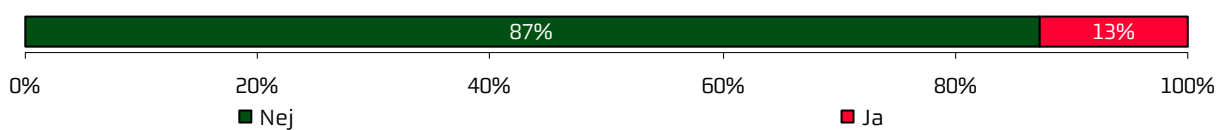
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



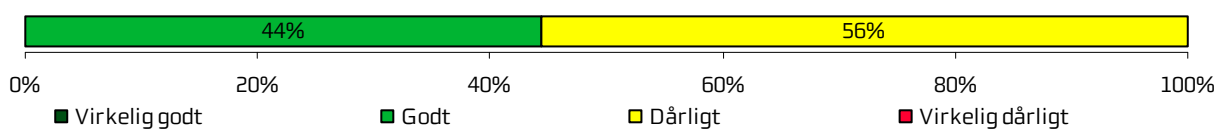
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



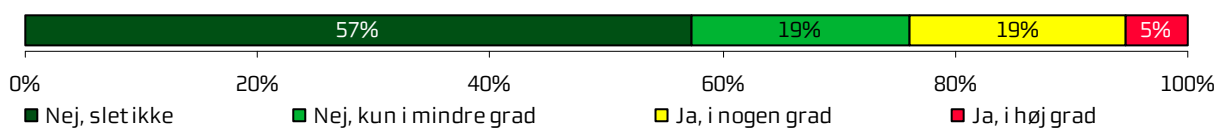
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=78)



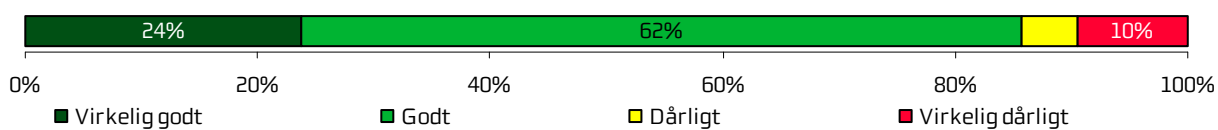
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=75)



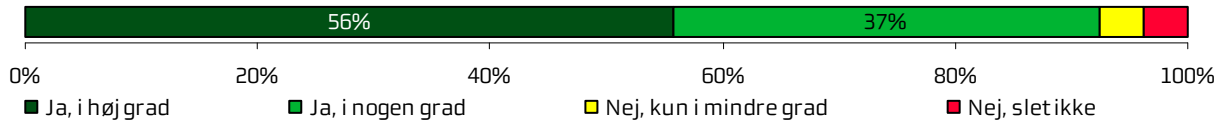
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=21)



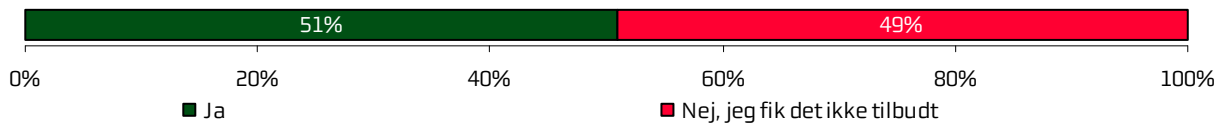
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	83 %	-	97 % *	68 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	-	95 %	83 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	83 %	-	96 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	83 %	-	92 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	85 % *	-	69 %	47 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	69 %	-	90 % *	74 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	90 %	-	96 %	89 %	93 %

Information

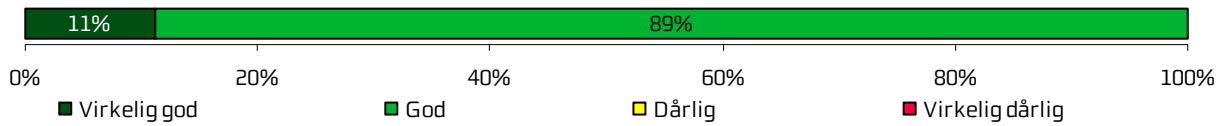
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



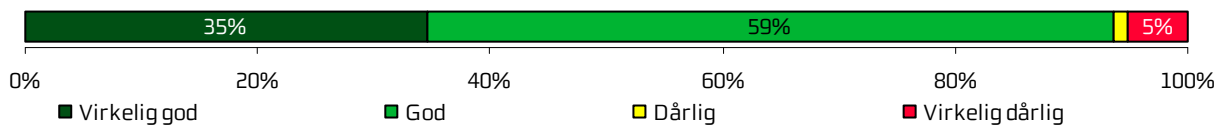
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



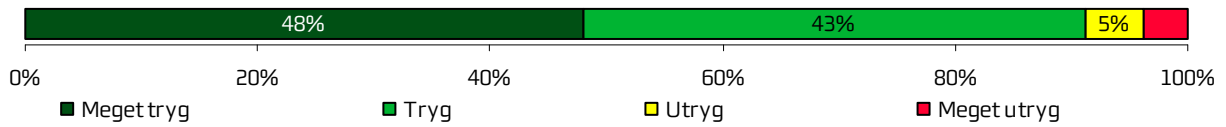
Vurdering af mundtlig information (n=78)



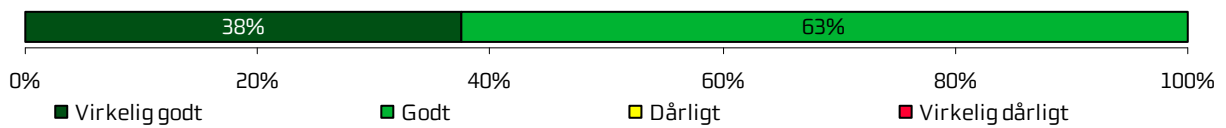
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	91 %	-	97 %	85 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	51 %	46 %	-	87 % *	40 %	62 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	86 %	-	100 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	92 %	-	97 %	87 %	91 % *

Udskrivelse

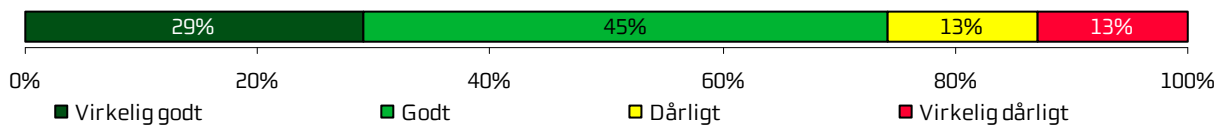
Tryghed ved udskrivelse (n=79)



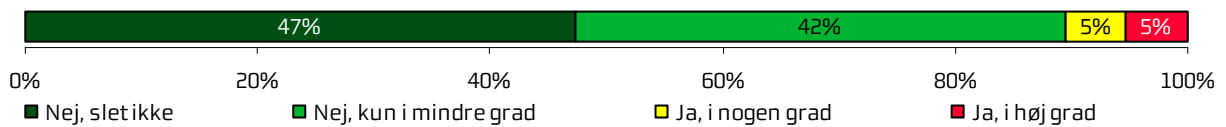
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



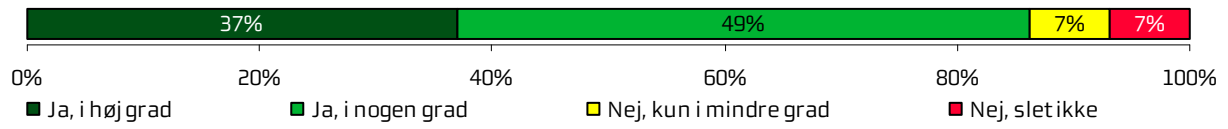
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=19)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	97 %	-	94 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	-	96 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74 %	78 %	-	94 % *	83 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	89 %	73 %	-	76 %	62 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=73)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	86 %	83 %	-	97 % *	85 %	90 %

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	14
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	9
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	1

Børne Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
4	Jeg var indlagt med et []barn med astmatisk bronkitis. Modtagelsen på afdelingen og behandlingen med forstøver gik virkelig godt, men derefter var der lang ventetid uden information. Så efter fem timer vidste jeg ikke, om vi skulle indlægges eller hjem, og [det var sent om aftenen]. Sengen, som der var på stuen, som vi var på, var til et større barn. Så han kunne ikke finde ro i den. Og først da jeg spurgte om vi skulle blive eller køre hjem og komme tilbage næste dag (for nu mente jeg snart, at han skulle have ro og søvn), så blev vi indlagt, og fik en seng, der passede til hans størrelse.	Godt
10	Min søn blev henvist til afdelingen gennem lægevagten.	Virkelig godt
17	Synes, at sygeplejerskerne var gode til hele tiden at fortælle, hvornår der skulle ske noget, og hvor lang ventetid der var.	Virkelig godt
18	Vi blev indlagt gennem vagtlægen [].	Virkelig godt
19	Der er tydeligvis mange flaskehalse i systemet og set udefra, virker det ufatteligt, så ineffektivt systemet er indrettet. Vi kom ind med en banal sygdom, som de erfarne sygeplejersker har 100 procent styr på. Derfor virker det helt ubegribeligt, at vi venter [til sent om aftenen], før [lægen] kan beslutte, hvad der må gøres. Skal det fungere sådan??	Virkelig godt
26	Der gik tre til fire timer, fra vi var ankommet til afdelingen, til vi fik at vide, om de rent faktisk ville indlægge os eller ej. Den første time var ren ventetid, inden vi talte med den første person.	Godt
28	Var indlagt på et meget lille værelse med madras på gulvet. Det var svært, fordi jeg har dårlig ryg.	Godt
29	Vi blev indlagt med vores datter efter at have været hos egen læge med feber osv.	Virkelig godt
32	Vi har ikke oplevet ventetid.	Godt
33	Blev indlagt med ambulance.	Virkelig godt
35	Henvist ved konsultation ved lægevagt.	Godt
36	Kort ventetid!	Godt
38	Meget lang ventetid. Den ene dag fik vi at vide, der var ventetid pga. akutte patienter. Næste dag, vi kom, fik vi ingen information. Ventede henholdsvis fem og fire timer i børnemodtagelsen og ikke på en stue men i venteværelset.	Godt
39	Imødekommende og "handlingsparat" personale!	Virkelig godt

Børne Senge Herning

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Modtagelsen
3	Det virkede som om, de havde glemt os! Vi fik anvist en sofa og sad så og ventede en time, indtil vi selv henvendte os igen!	Virkelig dårlig
8	Sad i venteværelset i fire timer med et spædbarn, og ingen kunne løbende fortælle os, hvor længe vi skulle vente. Vi måtte bare være tålmodige, fik vi at vide. Størstedelen af tiden var der kun os i venteværelset, så det tydede ikke på, at der var voldsomt travlt. Ingen henvendte sig til os i de fire timer.	Virkelig dårlig
15	Personalet var søde og rare. NN (min søn) kastede meget op, så sygeplejerskerne fandt hurtigt en seng til ham, så vi ikke skulle sidde på gangen med hovedet i en brækspand, og det var rart!	God
17	Jeg manglede noget information omkring spisetider.	God
19	Blev godt modtaget af en sygeplejerske, som hurtigt satte en behandling i gang, som klart forbedrede NNs tilstand. Men mere ansvar end det havde hun desværre ikke.	Virkelig god
23	"Sæt jer lige ind i venteværelset, så finder vi ud af det." Vi var i forvejen blevet oplyst om, at der skulle tages blodprøver klokken 13.15, fordi laboranterne kom til afdelingen klokken 13. Disse oplysninger kendte personalet i modtagelsen intet til. Ej heller, at tryllecreme var påført hjemmefra og aftalt fjernet klokken 13. Venligt, men virkelig dårligt forberedt.	Dårlig
27	Man kunne dog godt gøre det tydeligere, hvor man skal henvende sig. Det er ikke så nemt at gennemskue.	God
29	En sød sygeplejerske og en grundig og lydhør læge, der tilmed var frisk og lige mødt på arbejde.	Virkelig god
30	Meget imødekommende. Gav mig (mor) lov til at gå ud og sætte skilt i bilen, imens en holdte øje med min søn. Super flot.	Virkelig god
32	Første gang vi var indlagt, manglede vi den første nat en forstående medarbejder, som vidste, at begge parter havde brug for at være der om natten. Det skete først anden nat, hvor vi fik at vide, at der var et andet rum, en af os kunne sove i.	God
34	I yder en god service.	Virkelig god
36	Behagelig modtagelse!	God
37	Rigtig søde sygeplejersker og læger. Hurtige til at opstarte behandling.	Virkelig god
39	Åbenhed og fleksible.	Virkelig god

Børne Senge Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Fejlhåndtering
2	Første gang blev personalet sure over, at begge forældre ville sove på gulvet. Vi var helt nye og anede intet. Vi ville selvfølgelig køre hjem senere på natten, hvis der kom flere indlæggelser. Vi fik ikke meget at vide om bronkitis, og derfor endte vi med at blive indlagt igen ugen efter. Dårlig information.	Uoplyst
5	En læge ordinerede en slags medicin. En anden læge ordinerede en anden slags medicin.	Dårligt
8	Personalet havde ikke styr på mit barns navn, og jeg oplevede flere gange, at de skemaer, vi skulle udfylde, var med forkert navn. Så begyndte efterhånden at spekulere på, om de overhovedet havde styr på, hvem der var hvem.	Dårligt
19	Min søn skulle have maske [flere gange om dagen]. Han skulle have [tidligt om morgenen], og det fik han kun, fordi jeg selv stod op og gav ham. Det er som om, det nogle gange går galt i "vagtskiftetiden".	Dårligt
20	Forskellige svar og beslutninger fra læger og personale. Først anden læge fandt ud af, at det var lungebetændelse. Først der et røntgen.	Godt
23	Logistikfejl, der ikke havde betydning for patienten. Der var jo trods alt kun tale om en blodprøve.	Dårligt
24	Drop i hånden fungerede ikke.	Godt
29	Den sidste dag skulle min datter have taget en blodprøve i fingeren. Det var meget svært at få blodet ud og det viste sig, at den lille beholder var for gammel og ikke ville trække blodet, som den skulle. Det var i hvert fald det, som jeg fik at vide. Det endte med en blodprøve i armen uden mulighed for tryllecreme. Øv.	Dårligt
36	Meget forvirring omkring stuegang.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Børne Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
1	Generelt har der under hele patientens sygeforløb, [fra den ene afdeling til den anden], været meget ventetid og utrolig dårlig information. Det har været et rent mareridt.	Godt
3	Alt i alt var det rigtig godt! Det trækker dog ned, at man kan finde på at vække [et barn om natten] uden at vække barnets mor, som vågnede ved, at barnet græd, fordi personalet var ved at sætte slange til drop!	Virkelig godt
5	Lægen gav moderen skylden.	Virkelig dårligt
7	Den sidste nat vi var på sygehuset, blev vi flyttet til en anden stue for at være sikre på, vi forblev alene, da min [pårørende] ikke sov godt. Det var en meget lille stue. Men vi blev vækket [] om natten, da der skulle [andre] ind på den lille stue. Mit problem er ikke, at det skete, men at personalet lovede mig, vi fik stuen alene. De skulle have været ærlige og sagt, at det kan ske, der kommer andre ind på stuen.	Godt
8	Hele vejen igennem fik personalet mig til at føle mig som en virkelig dårlig mor, hvilket jeg synes var helt urimeligt, da jeg bare kom for at få mit barn undersøgt ordentligt efter råd fra egen læge. Barnet, det drejer sig om, er mit andet barn. Både min mand og jeg har gode jobs og eget hus osv. osv. Men trods de, blev vi behandlet som sociale tilfælde. Jeg var dybt rystet! Er meget, meget skuffet over vores sygehushæsen og overvejer kraftigt at klage til patientklagerådet.	Virkelig dårligt
11	Det har været fantastisk, som forældre, at være indlagt, når man er blandt så dygtigt et personale, som både formår at være der for børnene og for forældre i et meget hårdt forløb. Deres smil smitter :) De viser en oprigtig interesse og gør alt for, at alt skal være godt.	Virkelig godt
14	Var indlagt med sygt barn, der sov dårligt og havde sovet dårligt [flere] uger forinden. Ville have ønsket, vi kunne få en enestue, så vi ikke holdt de andre på stuen vågne hele natten og kunne sove om dagen, når vi trængte.	Godt
20	Der er meget forskel på personalets empati.	Godt
21	Personalet tog sig godt af os som forældre :-)	Virkelig godt
23	Én sygeplejerske oplyser, at blodprøven skal analyseres hen over natten. En anden beder os om at sætte os ind i venteværelset og vente på svar vedrørende den pågældende blodprøve. Det var [om eftermiddagen]. Der kunne vi så have siddet hele natten. Vi spurgte en anden sygeplejerske, og hun sagde, at vi bare kunne gå hjem. Hun fulgte op med: "Så må vi lige se, hvordan vi kan få fat på jer." Hvorfor ikke aftale det med os, når vi nu har oplyst alle kontaktinformationer? Virkelig dårlig kommunikation!	Dårligt
24	For mange forskellige sygeplejersker. Skulle selv forklare behandlingsforløbet.	Godt
26	Det var lidt som om, vi blev puttet i en "kasse" og så blev alt andet lagt til side. Senere begyndte de så at undersøge for andre ting, som forlængende opholdet. Det kunne have været startet med det samme.	Godt
29	Det var så rart at have en fast kontaktperson i dagtimerne. Vi havde en sød sygeplejerske NN, og vi følte, at han nærmest var der hele weekenden. Det var trygt både for min datter og for os forældre. Også en fin modtagelse af både læge og sygeplejerske. Grundig undersøgelse. Lydhør overfor symptomer, bekymringer osv.	Virkelig godt
33	Synes, at alle tog virkelig godt imod mig.	Virkelig godt
38	Var indlagt, fordi vi afventede svar på dyrkning.	Godt

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
8	Jeg skulle selv finde ud af, hvordan jeg fandt mad til min baby. Der var ingen, der gav en "rundvisning" for at hjælpe godt i gang.	Virkelig dårligt
16	Modtog intet skriftligt.	Virkelig godt
20	Afhang meget af, hvilket personale der var på job.	Godt
29	På et tidspunkt var der stuegang med [en læge], og det var ikke nemt at forstå ham. For det første [var det svært at forstå ham], og for det andet var det latinske betegnelser. Efter sådan en stuegang står man noget forvirret tilbage.	Virkelig godt
34	Det er dårligt, at vi først efter [flere] indlæggelser får at vide, at man kan få mundsvamp af medicinen, hvis man ikke skyller munden.	Godt

Børne Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
2	Sygeplejerske og vagtlæge snakkede om priktest. Patienten er for ung, finder vi ud af efter besøg ved ørelæge. Vi venter og ser hans behov.	Uoplyst
8	Jeg bad selv om, at min baby og jeg blev udskrevet efter ca. et døgn, da jeg ikke kunne se nogen grund til at blive. Jeg fik ikke hjælp af personalet, så jeg kunne lige så godt være hjemme.	Virkelig dårligt
18	Jeg var indlagt med min datter weekenden over ([fem dage]), og til at starte med havde vi stuen for os selv, men det sidste døgn lå der andre på stuen. Jeg VED, at det ikke er noget, afdelingen kan gøre noget ved, men det betyder meget for os indlagte (både mor og barn), at der er ro til at komme ovenpå igen. Det er der ikke på samme måde, når børn og maskineri (IV maskine) "skriger" på skift.	Virkelig godt
29	Vi blev udskrevet sidst på eftermiddagen og får at vide, at vi skal henvende os på et apotek og få noget bestemt penicillin. Det gør vi, og apotekeren siger, at det pågældende penicillin er der ikke mange apoteker, der har på lager. De er søde og ringer til afdelingen, men jeg må vente, til en læge ringer tilbage til apoteket. Vi får at vide i telefonen, at det er sket flere gange den dag. Det er ikke smart at blive udskrevet til ingenting så tæt på lukketid.	Virkelig godt
35	God information om det der skal ske efterfølgende.	Godt
39	Blev ved udskrivning informeret om, at vi ville blive indkaldt til ambulatorieforløb. Nu to en halv måned senere har vi fortsat intet hørt derfra.	Virkelig godt

Børne Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
1	Vi boede til sidst på et meget koldt værelse, som var utroligt snavset. Ikke så godt, når man har et meget sygt barn med vejrtrækningsproblemer. [Fysiske rammer]	Godt
2	Informationer gives videre ved vagtskifte. Tildeling af en sygeplejerske: OK i hendes arbejdstid, men derefter forvirring. STOR ros til super sød sygeplejerske NN. Flere informationer ved første indlæggelse, tak. Det kunne havde sparet os for anden omgang? [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Vi var heldige med at få "hjørnestuen" med kun to indlagte og god plads til en seng til forældreovernatning. Nogle stuer virkede overfyldte med børn.	Virkelig godt
4	Der er ikke meget plads med to syge børn og to forældre på en stue. Uvished om indlæggelse eller hjemsendelse. Ellers var alt rigtig godt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
6	At de gør rent ret tit, er særligt godt :-). Selvom de har travlt, er de altid imødekomende. Stor ros til personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Når man har små børn, kan det godt være et problem, at badeværelset er i den anden ende af afdelingen. Når man kun er to, hvem bliver så ved barnet? [Fysiske rammer]	Godt
8	Da vi blev indlagt, fik vi en stue med en seng til min baby, men ingen til mig. Jeg måtte tage en madras og ligge på gulvet, fik jeg besked på. Jeg havde brug for en seng, da jeg ammer min baby liggende om natten, og fik da også overtalt personalet til at få en. Der var ikke særligt gode pusleforhold på afdelingen. På stuen måtte jeg pusle i barnesengen. Der var ingen steder, hvor jeg kunne gå på toilet og i bad "sammen med" barnevognen, hvilket betød, at jeg ikke havde noget sted at gøre af mit barn så længe. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
9	Vores datter var indlagt med [infektion] og væskemangel. Vi manglede information omkring, hvad der skulle ske, og hvornår der skulle ske noget. Hendes betændelsestilstand blev først opdaget efter [flere] dages indlæggelse, hvilket ikke var tilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
10	Jeg vil gerne takke alle dygtige sygeplejersker, der passede [patienten] under indlæggelsen. Især en sød sygeplejerske, der flyttede os til en privat stue [af hensyn til], at [patienten] ikke ville spise eller drikke, når der var folk på stuen. Hun flyttede os med det samme. Stor tak. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
11	Når man ligger på et fire personers værelse, ville det være rart med et forhæng i loftet at trække for ved sovetid. Så er det nemmere for barnet at finde ro :-)	Virkelig godt
12	Det var et rigtig dejligt sted at opholde sig sammen med sit barn, når det nu skulle være! Personalet er meget professionelle og ved, hvad de har med at gøre. De er utroligt gode til at gøre børnene trygge ved situationen, hvilket er alfa og omega, når det handler om små børn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Ingen seng til forældre. Forældrene skulle ligge på madras. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Ville dog virkelig, virkelig gerne have haft ensengsstue. Det var første gang, at jeg som mor [] har været indlagt med et sygt barn. Personalet var engageret og meget søde. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
14	Indlagt med et sygt barn på en flersengsstue er ikke behageligt. Barnet og forældrene er trætte, bliver vækket hver fjerde time for medicin, blodprøver m.m., og så bliver man, når man	Godt

- endelig falder i søvn, vækket af de andre syge børn, forældre, telefoner m.m. Enkeltværelse med syge småbørn ville være ønskeligt.
[Fysiske rammer, Relationer til personale]
- ✎ 18 Super godt legerum! Det kunne være rart, hvis der var toilet på stuen, da det kan være svært at nå på wc med [et lille barn], der har diarre, når man skal tværs gennem afdelingen med IV-stativ.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 22 Det virker ikke særligt passende, at børn, der er syge, ligger på stue med andre, så de forstyrrer hinanden. Men ved godt, der var nogen, det var værre for. Godt
- ✎ 23 De var rigtig søde, men dårligt forberedt. Og virkede aldeles uvidende om den aktuelle sygdom [].
[Kvalitet i behandling] Dårligt
- ✎ 25 Det eneste, jeg synes, der kunne gøres bedre, var toilettet og badet. Der var ikke særligt gode forhold. Gammelt, slidt og for få muligheder.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 29 Det var meget trygt at have den samme kontaktperson, næsten indtil vi blev udskrevet, og vi fik en fin og grundig modtagelse. Min datter har []allergi, og det var synd for hende, at der kun var brød til eftermiddagskaffe og ikke kage, som de andre børn fik. Hun havde heller ikke så mange valgmuligheder til middagsmad, som de andre børn. Der var kun en bestemt tallerken til hende.
[Kontaktperson, Pleje] Virkelig godt
- ✎ 31 - Det kan være meget generende, at urolige og syge børn skal dele stue netop på et tidspunkt, hvor de har brug for ro. Godt
- Der bør være en rigtig mor/far-seng på alle stuer i stedet for madrasser. Haft en seng ved en af vores indlæggelser. SKØNT!
[Fysiske rammer]
- ✎ 33 Jeg havde det rigtig godt og følte, at de gjorde alt for at hjælpe mig!
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 34 Der kan godt være noget mere varieret baby-/børnemad i stedet for det samme hver dag. Det er godt, at der er Røde Kors-damer og klovne på afdelingen. Legerummet er rigtig godt.
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
- ✎ 36 Sengeforhold for pårørende var MEGET dårlige. Puderne er flade som pandekager!
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 37 Utætte vinduer på stuerne, det trækker. Ikke så smart til syge børn.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 38 Forkorte ventetiden. Rigtig dygtige sygeplejersker, som var godt inde i forløbet.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- ✎ 39 Der kunne gøres meget mere ud af forholdene i legestuen. Mangel på alderssvarende legetøj! Mangler i høj grad pædagoger!
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig godt

