

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Børneafdelingen

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	158
Besvarelser fra afsnittets patienter:	85
Afsnittets svarprocent:	54%

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

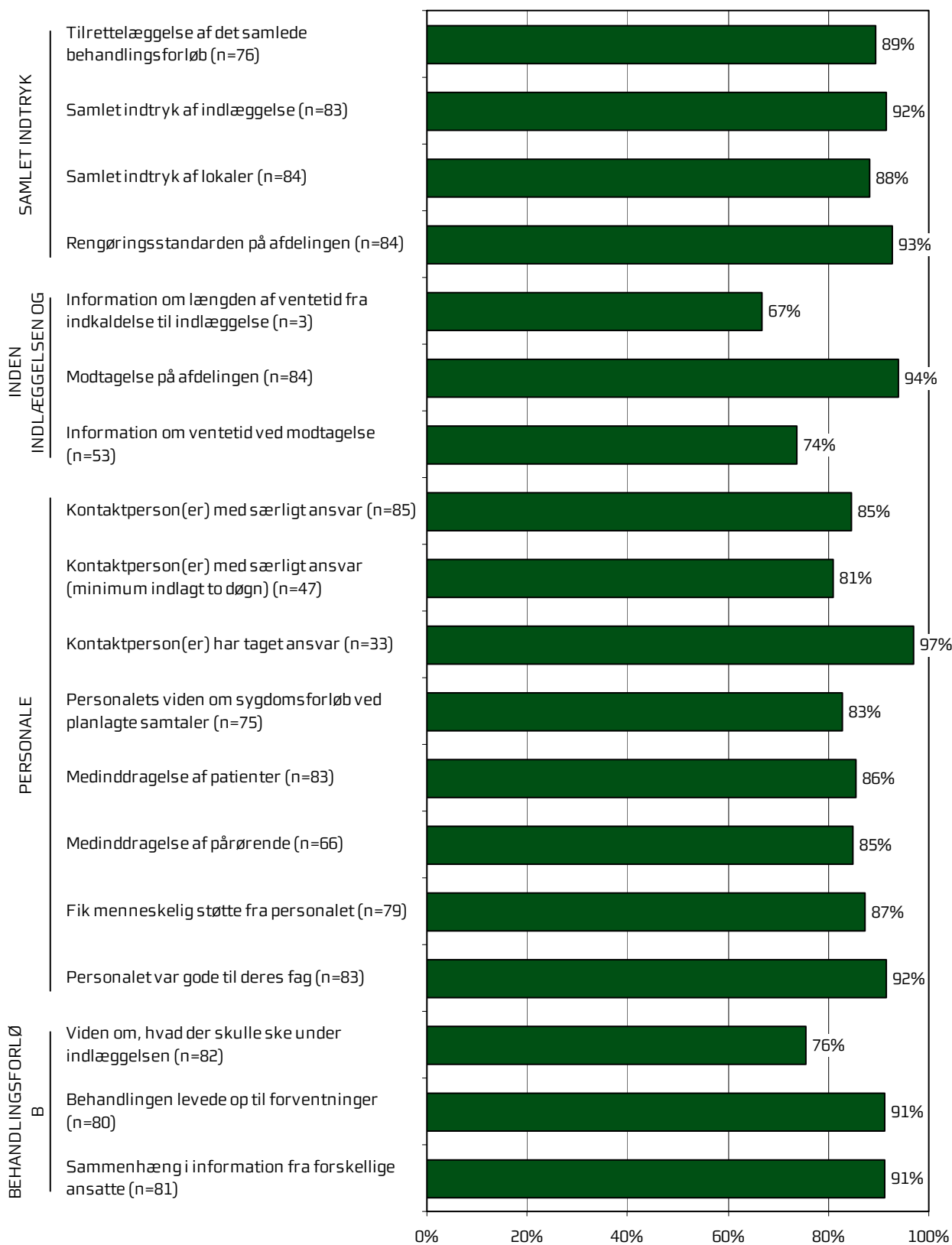
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

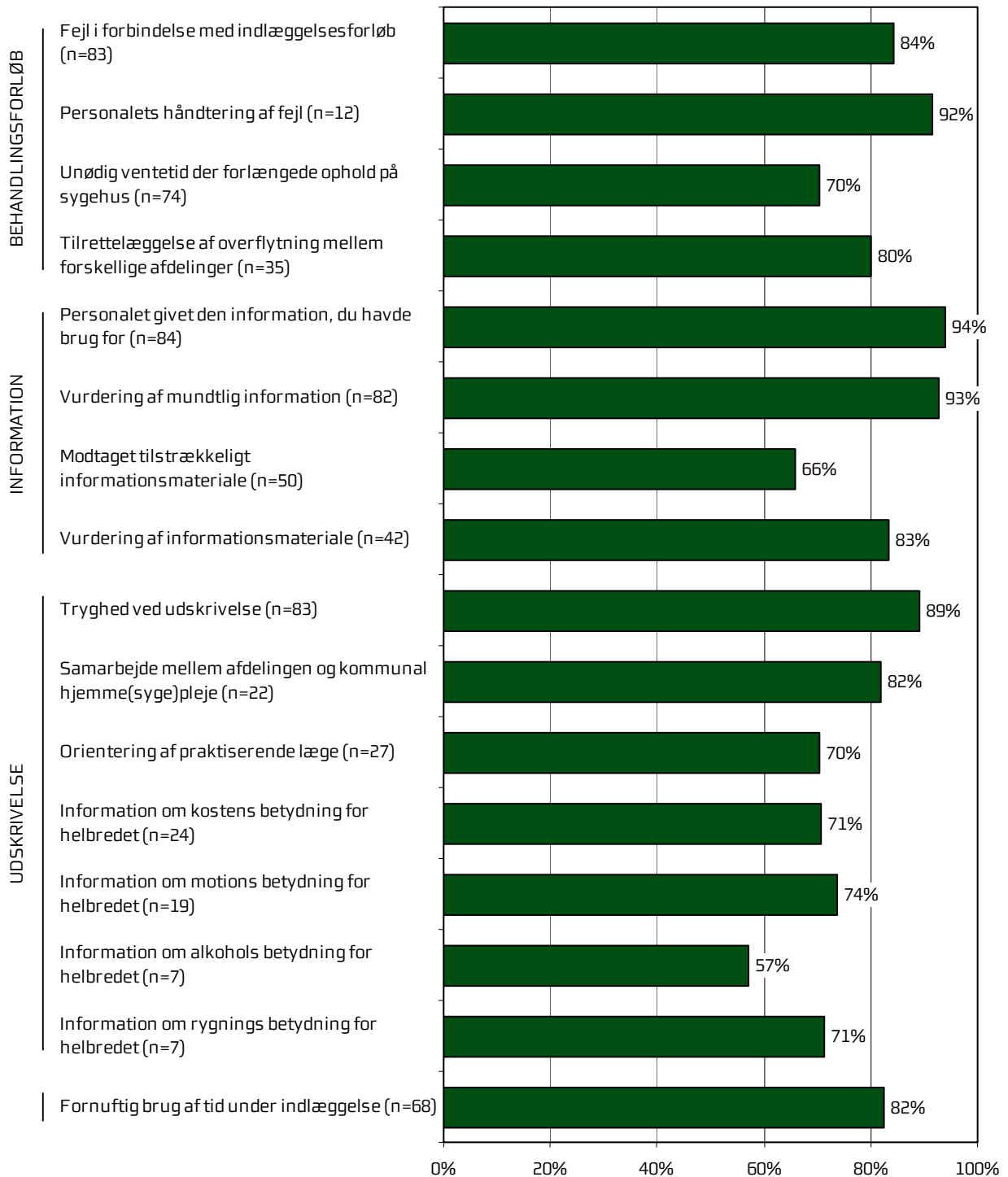
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Børne Senge Herning

2011-tallet er for: Børne Senge Herning

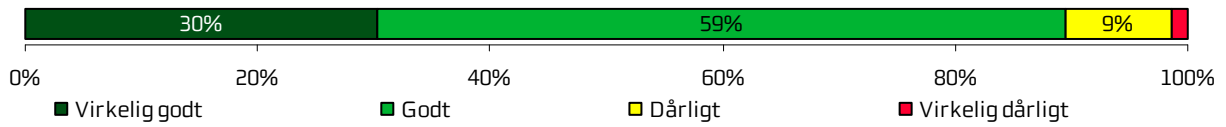
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

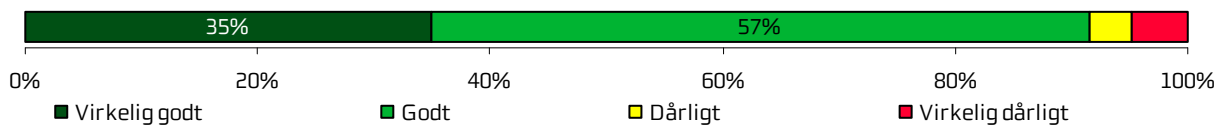
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

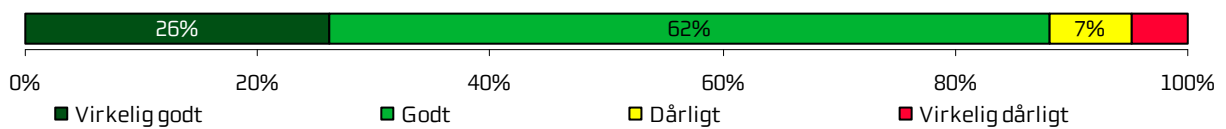
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=76)



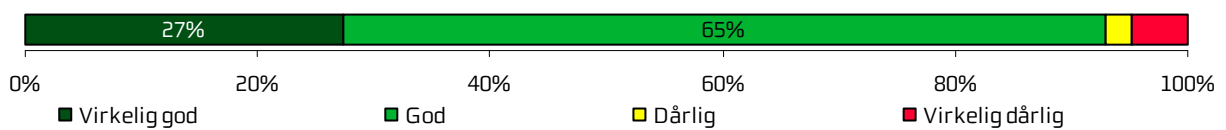
Samlet indtryk af indlæggelse (n=83)



Samlet indtryk af lokaler (n=84)



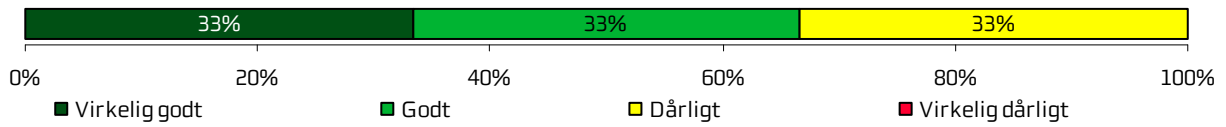
Rengøringsstandard på afdelingen (n=84)



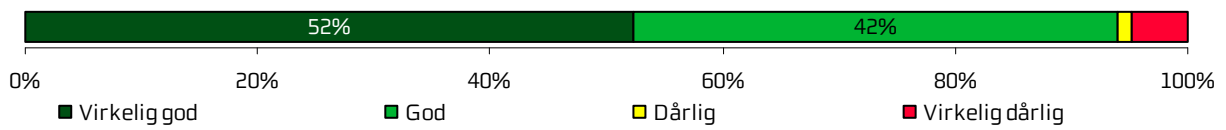
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	92 %	88 %	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	95 %	92 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	72 % *	81 %	98 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	95 %	94 %	99 %	90 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

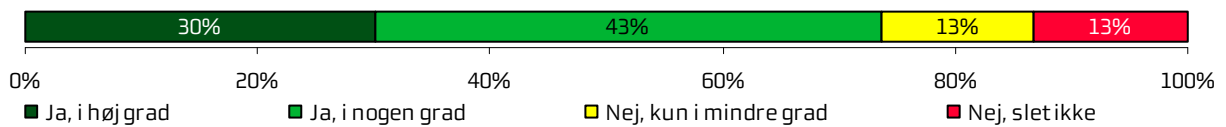
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=84)



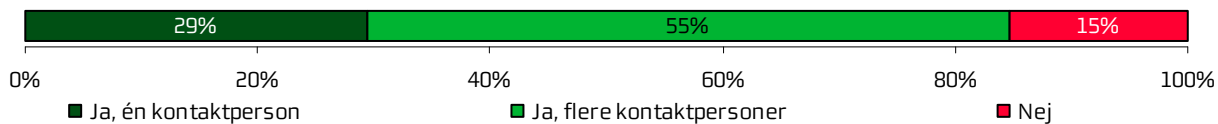
Information om ventetid ved modtagelse (n=53)



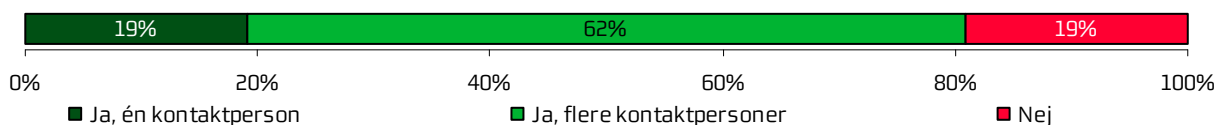
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	67 %	100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	92 %	92 %	99 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	67 %	56 %	86 %	64 %	74 %

Personale

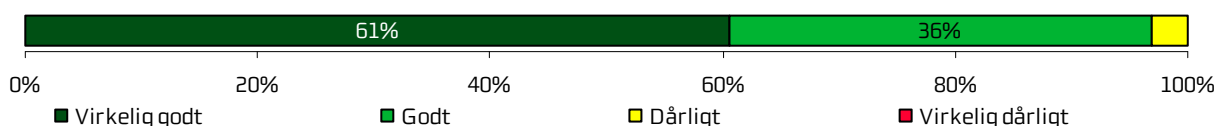
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



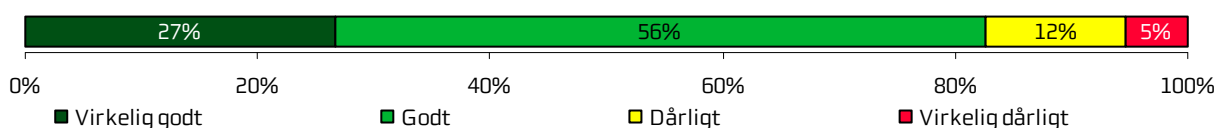
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



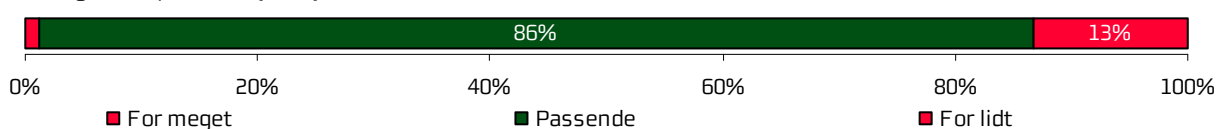
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=33)



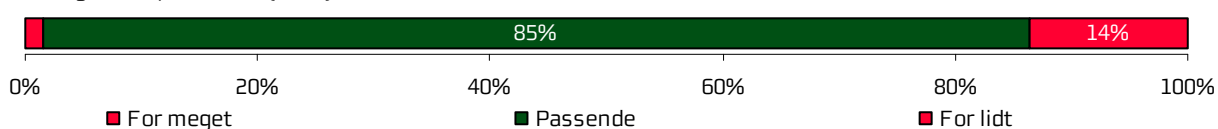
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



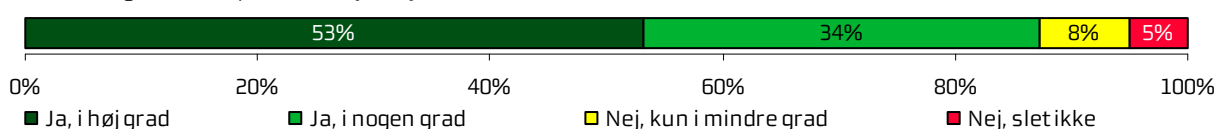
Medinddragelse af patienter (n=83)



Medinddragelse af pårørende (n=66)



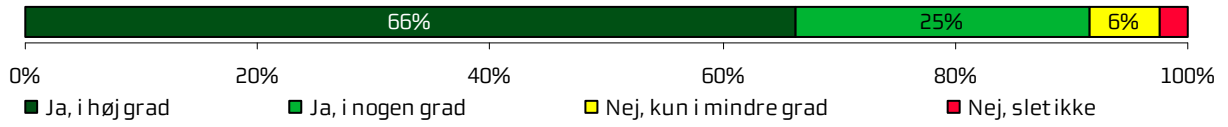
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=79)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	81 %	88 %	93 %	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	85 %	93 %	88 %	82 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	95 %	92 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	88 %	90 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	92 %	87 %	95 % *	81 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	93 %	91 %	91 %	76 %	85 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	93 %	89 %	97 % *	89 %	93 %

Personale (fortsat)

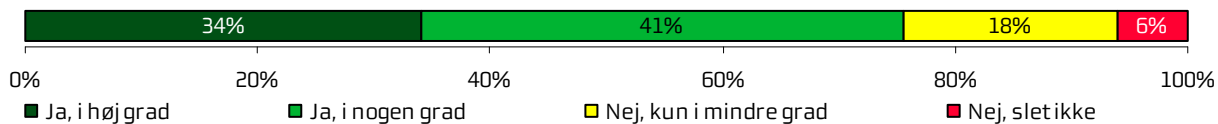
Personalet var gode til deres fag (n=83)



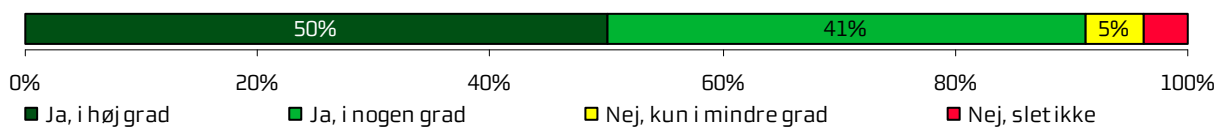
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	95 %	95 %	100 % *	94 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=82)



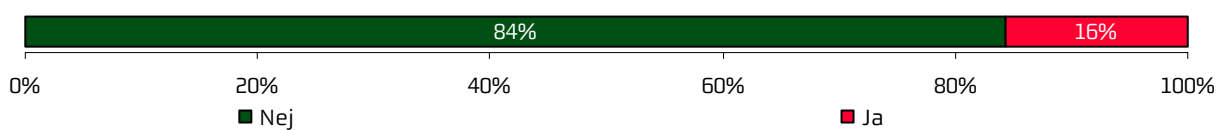
Behandlingen levede op til forventninger (n=80)



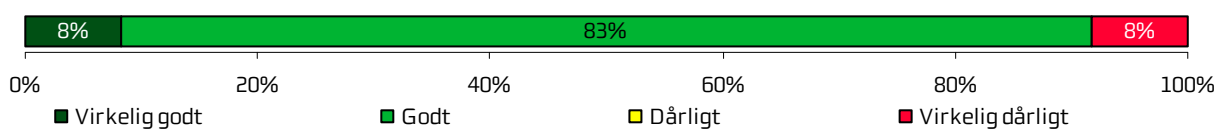
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=81)



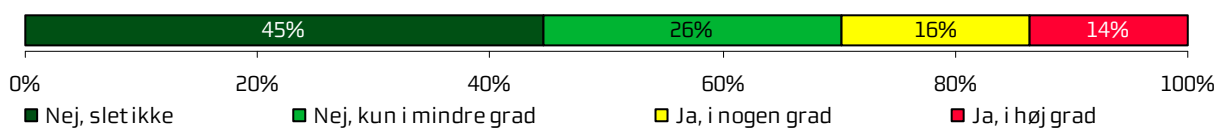
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=83)



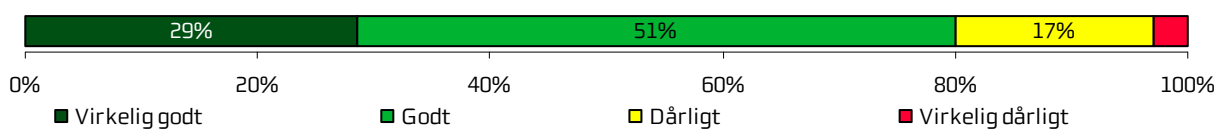
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=74)



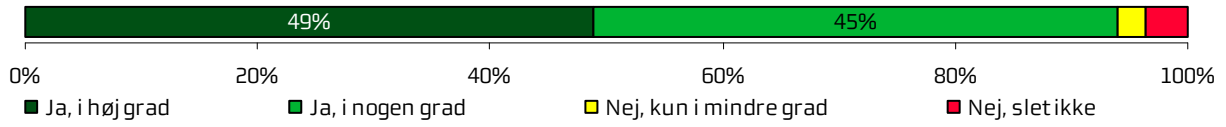
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



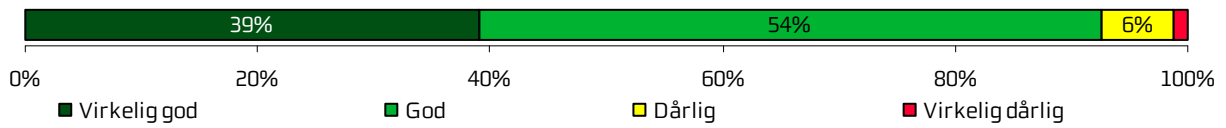
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	76 %	85 %	83 %	95 % *	69 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	91 %	95 %	79 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	83 %	83 %	95 %	85 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	87 %	83 %	92 %	81 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	92 %	44 % *	85 %	71 %	57 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	70 %	76 %	69 %	93 % *	74 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	80 %	86 %	90 %	99 % *	87 %	94 %

Information

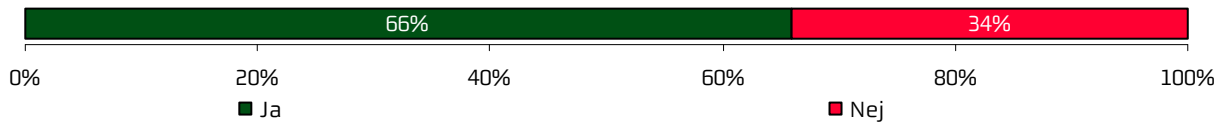
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



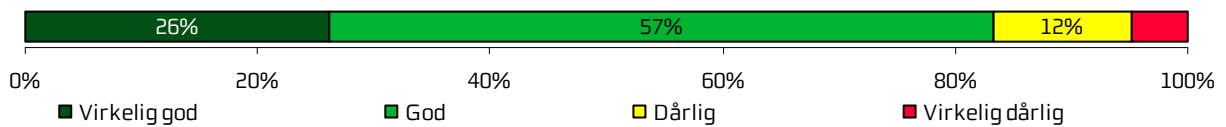
Vurdering af mundtlig information (n=82)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



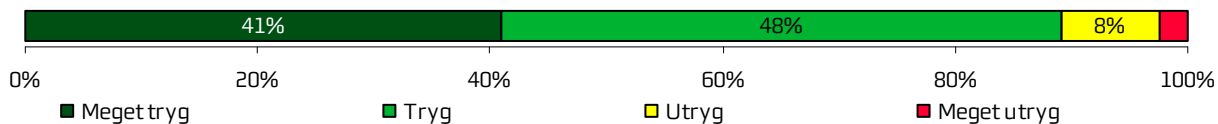
Vurdering af informationsmateriale (n=42)



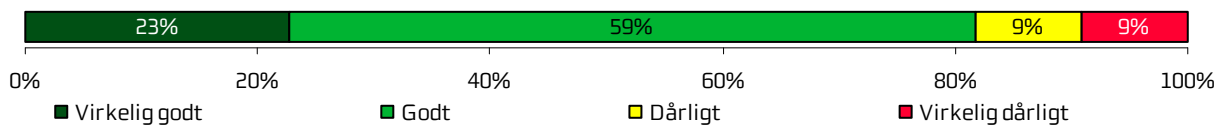
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	92 %	91 %	96 %	81 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	94 %	92 %	97 %	88 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	66 %	-	-	89 % *	66 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	83 %	-	-	97 % *	89 %	94 %

Udskrivelse

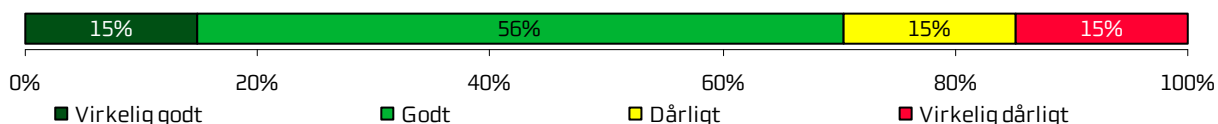
Tryghed ved udskrivelse (n=83)



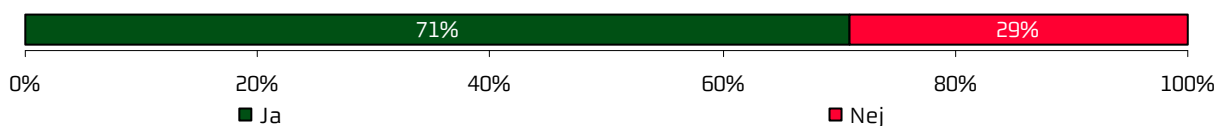
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



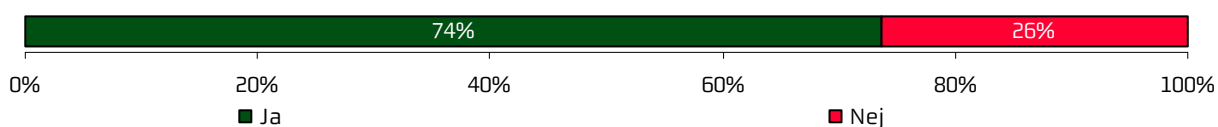
Orientering af praktiserende læge (n=27)



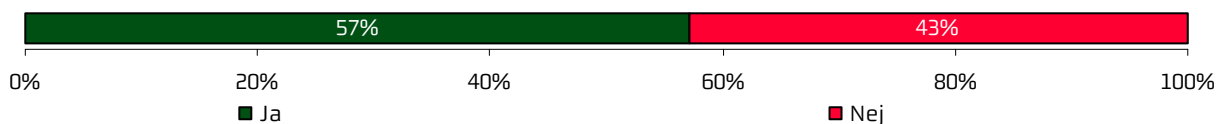
Information om kostens betydning for helbredet (n=24)



Information om motions betydning for helbredet (n=19)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=7)



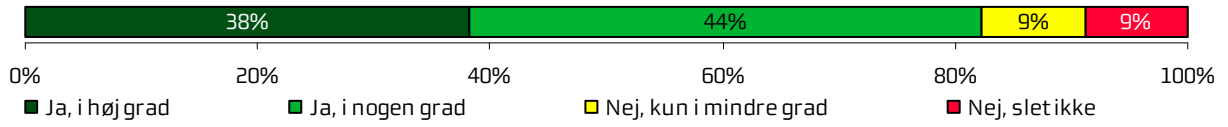
Information om rygningens betydning for helbredet (n=7)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	91 %	97 % *	95 %	81 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	100 % *	100 % *	98 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	70 %	74 %	78 %	94 % *	84 %	90 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	78 %	59 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	89 %	64 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	72 %	52 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	74 %	55 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	82 %	86 %	83 %	99 % *	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	9
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	3
Relationer til personale	13
Ventetid	1

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
4	Det gik meget stærkt. Fra det ene øjeblik, hvor vi ankom til det næste øjeblik, hvor vi blev indlagt.	Godt
10	Virkelig god.	Virkelig godt
11	Vi blev overflyttet fra sygehus NN.	Dårligt
13	De var rigtig gode til at informere os hele tiden, så vi vidste, at vi ikke var glemt.	Virkelig godt
17	Vores datter skulle undersøges om formiddagen, og vi kom først til næsten otte timer senere!	Dårligt
18	Personalet meget imødekommende og hjælpsomme.	Godt
21	Vi kom akut ind med ambulance. Så der er ikke tale om en planlagt indlæggelse.	Virkelig godt
22	Personalet var søde og hjælpsomme og meget opmærksomme på vores datter.	Godt
34	Rigtig stor ros til egen læge for at handle som han har gjort hele tiden.	Virkelig dårligt
35	De sagde, at der ville gå et stykke tid (hvilket jo er relativt). Vi ventede mellem en og to timer en fredag aften! Men sygeplejersken var meget sød og gjorde sit bedste.	Godt
36	Min mor gik i fødsel [før termin] og så kom jeg til verden. Det var jo før forventet, så derfor blev jeg kørt op på neonatalafdelingen. (Det er lidt noget nonsens at bede et spædbarn udfylde et spørgeskema ud fra, hvordan spædbarnet har oplevet indlæggelsen, og hvis det ikke kan gøre det selv, så skal det bede en af sine forældre om at hjælpe sig, hvilket det af gode grunde heller ikke kan. Man må vel kunne regne ud at når man skriver til patienter, der har været indlagt på neonatalafdelingen C1, så skal man skrive til forældrene, og ikke fx spørge barnet, om det blev passende involveret i sin egen behandling og hvordan det oplevede modtagelsen på afdelingen. Mvh. MOR).	Godt
37	Nej.	Godt
40	Nej!	Godt
41	Vi var allerede på hospitalet.	Godt
44	Vi kom til med det samme.	Godt
45	Akut henvisning via egen læge.	Virkelig godt

Børneafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Modtagelsen
1	Ustruktureret. Ingen hjælp, selvom jeg stod med et barn, der knap nok kunne trække vejret.	Virkelig dårlig
4	De var rigtig søde og gode til at håndtere situationen.	Virkelig god
7	Lægerne NN burde søge overflyttelse til en anden afdeling, da de ikke burde omgås børn. Magen til arrogant og overlegen opførsel har jeg aldrig oplevet før.	Dårlig
10	SØDE OG FORSTÅENDE.	Virkelig god
11	Vi kom til at vente, og den sygeplejerske, der skulle tage imod os, havde slet ikke sat sig ind i min søns sygdom, eller hvad der skulle ske.	Virkelig dårlig
12	Sygeplejerskerne var virkelig søde og meget børnevenlige!	Virkelig god
15	Folk virkede meget venlige og imødekommende.	God
17	Meget stresset personale. Der var dårligt tid til at tage imod.	Virkelig dårlig
21	De var utrolig søde, flinke, dejlige og rolige. De viste os rundt på afdelingen, så vi vidste, hvor det hele var, og hvordan tingene fungerede.	Virkelig god
22	Personalet var søde, hjælpsomme og gode til at tale i børnehøjde :-).	Virkelig god
23	God modtagelse.	Virkelig god
26	Personalet var søde, men vi fik ikke meget at vide og måtte hele tiden selv spørge...	God
30	Der var styr på alt. Alle var søde og venlige.	Virkelig god
31	Dog manglende information om ventetid og generelt hvad der skulle ske.	God
34	De første par gange fik vi en rigtig god modtagelse. Tredje gang (nu her) fik vi en rigtig dårlig modtagelse af sygeplejersken.	Uoplyst
36	☐ Modtagelse var ok.	God
37	Nej.	God
41	Men meget hektisk. Jeg ville have ønsket, at man havde været mere opmærksom/handlende i forhold til NN. Man så tiden FOR meget an, før der skete noget, og så da man havde ventet og ventet, så gik det pludselig meget stærkt. Lidt forhastet information.	God
45	Der har været lang ventetid på afdelingen, inden vi fik kontakt til læge/kom på værelse.	God

Børneafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Fejlhåndtering
4	Kommunikationen. Fra vagtskifte til vagtskifte var der flere gange, hvor de "glemte" vores aftaler, og de ikke blev videregivet til næste hold. Specielt lægerne fik ikke formidlet videre og fik slet ikke kommunikeret til Holstebro Sygehus, som var meget vigtigt for vores forløb.	Godt
5	Moder skulle være informeret om smertestillende i forbindelse med kejsersnit.	Godt
8	Medicinering, ville fortsat give et præparat, selvom behandling med dette var afsluttet.	Godt
11	1. Der var fejl i måden, min søn fik blandet sin intravenøse AB. 2. Min søns sygdom gjorde, at det var andet sygehus, der skulle lægge planerne for ham. Dette var svært for nogle af lægerne på C2 at acceptere. 3. Nogle af sygeplejerskerne på C2 havde ikke sat sig ind i min søns situation/sygdom, og jeg var nødt til at rette dem og deres behandling af ham.	Virkelig dårligt
15	Min datter var resistent over for en af de to slags antibiotika, som hun fik, men man skal overholde nogle procedurer, også selvom infektionstillene ikke faldt. Resultatet blev urosepsis. Så er det en fejl, at en procedure overholdes? Nej, men uhensigtsmæssigt.	Godt
16	Fejl i medicineringen. Stoppede []behandling for tidligt. Gav morfin for tidligt i forhold til sidste dosis. Gav mikstur i munden, som skulle have været i sonde.	Godt
22	Indlæggelse forløb fint. Under den åbne indlæggelse manglede vi kontakt og information. Følte vi blev tabt i systemet mellem to sygehuse og måtte selv holde styr på medicin m.m. inden afsluttende samtale!!! Fik telefonisk at vide, at	Uoplyst
25	Nogle gange glemte de at give vitamindråber eller mælk.	Godt
31	Mit [barn] blev stukket [mange gange], fordi der blev insisteret på blodprøver, som ikke tages! Dette var et overgreb, også i NN lægens øjne!	Godt
33	Vi fik de forkerte labels og papirer med til narkosetilsyn.	Godt
41	NN skulle være flyttet MEGET hurtigere. Han var blå to timer efter fødsel og frem til indlæggelse, trods flere læger havde tilset ham, manglende handling. Det var bekymrende.	Virkelig godt

Børneafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede sygeplejersker komme ind for at hjælpe uden at kende til min søns forløb på afdelingen.	Godt
4	Fordi vores behandling foregik på to sygehuse, oplevede vi flere gang, at der ikke blev kommunikeret mellem afdelingerne. På Holstebro sygehus blev vi mødt af en sygeplejerske den første dag på ører-, næse- og halssengeafsnittet, som mildt sagt kritiserede behandlingen og metoderne i Herning. Vedkommende blev i vores øjne en rigtig kedelig oplevelse, da vi forinden og i øvrigt også efterfølgende følte, vi fik en udmærket behandling i Herning. Men det er tankevækkende at samme enhed ikke bakker op om hinanden. Hvis hun var uenig i behandlingen fra Herning, burde det bestemt ikke være patienten, der bliver informeret om det.	Godt
8	Evt. åben indlæggelse, så man kunne være væk om dagen og så overnatte.	Godt
11	Vi var skuffede over den behandling, vi fik. Nogle læger og sygeplejersker gjorde det fint, men mange virkede uforberedte og uinteresserede.	Dårligt
14	De havde ikke så meget tid til at observere måltider og putning, som var nødvendigt.	Uoplyst
16	Vi oplevede kontakt med alt for mange sygeplejersker under indlæggelsen. Det er frustrerende hver dag at skulle sætte en ny sygeplejerske ind i den aktuelle situation.	Godt
18	Lang tid indtil beslutning om behandling samt iværksættelse af behandling.	Godt
20	Unødig ventetid fra overflyttelse til Herning. Var indlagt i Holstebro. Fik at vide, at det var vigtigt at overholde tiden, hvornår han skulle have medicin, men den blev udskudt flere gange pga. travlhed.	Godt
21	Jeg fornemmede, at der var meget travlt på afdelingen, og at der var nogen, der havde brug for meget hjælp i forhold til os. Men vi kunne jo til hver en tid kalde på hjælp, hvis det blev nødvendigt.	Virkelig godt
22	Vi synes, det har været dybt frustrerende, at vi under den åbne indlæggelse blev tabt og telefonisk selv måtte søge information på afdelingen. Og i dag, fem uger efter, stadig ikke har set en læge i ambulatoriet og er meget utrygge over hele forløbet. Har ikke på noget []	Godt
24	Syntes ikke, at det var helt i orden, at en [lille] pige skulle vente i otte timer på en scanning, som jeg selv sagde stop til, da hun stadig ikke var kommet til, da klokken blev ni om aftenen.	Godt
28	Jeg tror, at vægten, da min datter blev vejjet, var dårligt kalibreret, da to dage efter var hun over [flere] gram sin vægt.	Godt
31	Når behandlingen af et barn på få måneder er akut, bør det ses af en læge indenfor en time og ikke fem. Derudover skal det være en erfaren og ikke kæphøj læge som udfører behandlingen.	Godt
33	I har mange opslag om information og inddragelse af forældre. Det levede I desværre ikke op til.	Dårligt
34	Det eneste vi fik til opgave var at skrive dagbog! Så om man ikke har nok viden om refluks-børn på Herning? Vi burde have været et sted, hvor de tog vores problem mere seriøst.	Virkelig dårligt
38	Der var ikke helt overensstemmelse mellem det forskellige personale vedrørende hvornår og hvor mange blodprøver, der skulle tages.	Virkelig godt
42	Der var meget ventetid på skadestuen. Lang ventetid på svar fra scanning, da læger fra andet sygehus skulle vurdere. Fem til seks timer var lang tid med en syg [lille] pige og skulle dele stue med en meget snaksalig beruset mand, hvor der kun var et forhæng imellem.	Godt
44	Rart personale.	Godt

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg havde ingen anelse og fik ingen information om, hvor længe man forventede, vi skulle blive.	Godt
3	Kort, præcist og informativt!	Virkelig godt
11	- Det eneste materiale vi fik, var om C2 og det var ok. - Jeg følte ofte, at vi var nødt til at trække information ud af personalet.	Dårligt
18	F.eks. ingen information omkring brug af specialsæbe.	Godt
22	Manglede en samtale læge og forældre imellem, uden vores datter, så vi kunne spørge lidt mere ind til det hele, uden vores datter skulle høre det hele. Der er ting, man ikke spørger om / drøfter med et barn til stede, så barnet ikke bliver bange!!	Godt
28	Jeg fik intet materiale.	Godt
30	Personalet var meget venlige, kom med folder og andet materiale omkring indlæggelsen!	Virkelig godt
32	Vi ville gerne have mere information omkring medicin: Medicinskema, virkning og bivirkninger.	Godt
33	Vi fik ingen informationsmateriale. Medicinskema var blot en håndskrevet lap med CPR nr. på.	Dårligt
34	Vi tror stadig på, at der er en årsag til, at vores datter på [under et år] skriger meget! Om det skyldes manglende viden? Eller? Men intet har de gjort ved os denne gang, udover at veje og måle hende... Det kan jeg jo selv klare! Dette behøver man jo ingen læge til! Synes virkelig, man må sende folk videre, hvis man ikke har forstand på det!	Virkelig dårligt
37	Vi er udlændinge, så mundtlig kommunikation var lidt problematisk. Det var selvfølgelig vores skyld. Men skriftlig materiale hjalp virkelig godt.	Godt
39	Vi fik INGEN skriftlig informationsmateriale. Vores viden fik vi fra internettet selv.	Virkelig godt
44	Lidt forskellig information om medicinbrug efter udskrivelse fra en sygeplejerske til en anden. Det var forvirrende. Men sagde det til personalet og fik styr på inden udskrivelsen, at informationen ikke havde været ens.	Godt

Børneafdelingen

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg måtte selv ringe og forklare min læge, at jeg på afdelingen havde fået at vide, at vores søn fremover skulle have forebyggende medicin.	Godt
6	Det blev der ikke talt om.	Godt
14	Kommunikationen efterfølgende med læge på sygehuset var DÅRLIG. Ringede og skulle ringes op igen, blev jeg aldrig.	Uoplyst
16	Vi er ikke informeret om, hvorvidt vores egen læge er informeret om indlæggelsesforløbet. Dejligt med en "udslusnings"-udskrivelse efter et meget langt indlæggelsesforløb.	Godt
19	Min datter blev indlagt med []betændelse. Vi blev informeret om mulighed for forebyggelse, og der bliver fulgt tæt op fra sygehusets side.	Virkelig godt
22	Var ganske tryk, da vi tog hjem med den åbne indlæggelse. Men blev dybt frustreret og bekymret, da vi telefonisk fik af vide, at vi var overgået til ambulatoriet. Herefter har vi måtte vente fem uger på en samtale med en læge... Manglede en udskrivningssamtale!!	Godt
28	Min datter var [ikke ret] gammel.	Godt
32	Dejligt med åben indlæggelse i to døgn efter udskrivelsen.	Godt
33	Havde en åben indlæggelse [nogle] dage efter, hvor vi gentagne gange var i kontakt med afdelingen pga. voldsom hovedpine og de første dage kvalme/opkastning efter [behandling]. Fik blot at vide, at det var omgangssyge! Det var det ABSOLUT ikke. Det var eftervirkning. Følte ikke, at personalet HØRTE på os.	Dårligt
34	Vi synes ikke, det er holdbart at blive sendt hjem med beskeden om, at det bare er, fordi hun er en lille bestemt pige. Skrigeturene fortsætter stadig her! Ingen søvn. Vi mener stadig, der er noget, som irriterer hende, og at vi skal videre til et andet sygehus, hvor de tager Refluks seriøst.	Virkelig dårligt
39	Vi fik besked på, at vi ville modtage brev med tid til ambulans kontrol. Dette er aldrig kommet. Heldigvis er vores [barn] fortsat rask.	Virkelig godt
44	Vigtigt at sygehuset er helt enig om fremtidig medicinsk behandling før patient og pårørende informeres.	Godt

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Modtagelsen var dårlig og ustruktureret, og vi blev af en sygeplejerske anklaget for at ryge (det gør vi ikke!), så vores astmatiske søn havde fået anfald. Sygeplejersken retter fejlen, men begynder derefter og rette sine beskyldninger mod min mor, som ryger (aldrig i nærheden af vores søn, hendes barnebarn). Yderst uprofessionelt!!! [Relationer til personale]	Godt
2	Jeg var indlagt på Børneafdeling C2 i Herning med min datter. Vi oplevede et sødt, smilende, omsorgsfuldt og meget kompetent personale. Kan kun sige, at vi var meget tilfredse med forløbet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Da det drejer sig om Børneafdelingen, så var det ærgerligt, at der ikke var dvd-afspillere på alle stuer. Og dem der var i opholdsrum duede ikke. Med en film går tiden godt, og det er en afveksling, når man som seksårig er indlagt. Alle ansatte var søde og rare. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Der var ekstremt lang ventetid ved stuegang. Lægerne fik ikke snakket sammen indbyrdes. Det virkede som om, vi var i venteposition hele vejen igennem forløbet. Vi skulle bare afvente at se, og der blev ikke taget handling. Frustrerende med et barn på ni måneder, som ikke kan fortælle, hvad der er galt, og de ikke kan finde ud af, hvad det er. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
8	MAD: Det kan undre, at der er selvbetjening af alt mad set i forhold til smitte. På andre sygehuse i regionen er der absolut INGEN selvbetjening [. Især på en afdeling med børn, må der da være stor smitterisiko ved selvbetjening. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
9	Alle var enormt søde og menneskelige, selv om man måske kun talte sammen en enkelt gang eller to. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	1. De skulle sætte sig bedre ind i det enkelte barns sygdom. 2. Det var rart, hvis vi havde mødt de samme læger []. 3. Give mere information om det enkelte barns sygdom. 4. Være bedre til at arbejde sammen med et andet sygehus. 5. Det var træls at blive kontaktet irrelevant, fordi de ikke har dokumenteret vores aftaler. 6. Jeg synes, at jeg som mor blev koordinator i min barns sygdom. Det er ikke alle forældre, der har ressourcer til det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
15	Der er fantastiske sygeplejersker, som udviser empati og indlevelse, og som magter opgaven at få mig som forældre til at føle mig tryk. Gode faciliteter med legerum. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
16	Vi fandt flere gange propper og små låg i vores datters seng! De kan kommes i munden og sætte sig fast i lufttrøret! Frustrerende med sygeplejersker, som tydeligvis ikke har sat sig ind i ens forløb. Vi mistede tilliden til de sygeplejersker. Frustrerende, at der flere gange snakkes udskrivelse længe inden, at det er relevant. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
19	En rigtig positiv oplevelse for mig og min datter. Hun følte sig tryk på sygehuset og ville slet ikke hjem. Som forældre følte vi os trykke ved den faglige behandling og satte stor pris på, at personalet gjorde så meget for, at vores datter skulle få en god oplevelse og føle sig tryk. Super rammer og fantastisk personale. Endnu en god oplevelse på Herning Sygehus.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
21	Jeg har kun stor ROS til personalet og vil gerne takke for den søde og venlige hjælp, vi fik i forbindelse med indlæggelsen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Sygeplejersker var fantastiske. Dygtige og søde mod vores datter. NN er helt særlig. Vores datter havde en efter omstændighederne god oplevelse, og har ikke opfattet de ting, vi voksne var utrygge ved. [Relationer til personale]	Godt
23	Deres fjernsyn inde på stuerne er ikke lige de bedste. På den stue, mit barn var indlagt på, kunne dvd-afspilleren ikke virke. Og tv-kanalerne var heller ikke lige børnevenlige. [Fysiske rammer]	Godt
24	Hvis man er indlagt med små børn, vil det være rart med et TV med lidt flere kanaler eller en DVD, der virker. [Fysiske rammer]	Godt
27	Jeg synes, at det var rart, at sygeplejerskerne tog sig tid til at lytte til mig. [Relationer til personale]	Uoplyst
29	Oplevede at komme forbi vagtstuen, hvor de snakkede om patienterne for åben dør. Uheldigvis handlede samtalen om mig, og der blev ikke snakket pænt. Blandt andet at jeg bare var en pylret [] mor, som nok bare var lidt hysterisk omkring min datter! Meget ubehageligt, og sådan samtaler mellem læger burde være for lukkede døre!!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
31	Den læge, som lavede et drop i min datters fod, som ikke holdt i mere end 24 timer, skrev ingenting i hendes journal. Hun kunne tydeligvis ikke stå inde for den behandling, som vi fik af hende, hvilket er forståeligt, da det var under al kritik :- (Majoriteten af jeres sygeplejersker var rigtig behagelige! :-) [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Det kunne være rart, hvis man lige vurderede, hvilken information man giver på hvilket tidspunkt på døgnet. Selvom personalet arbejder om natten, er det ikke altid den bedste tid at informere forældre. [Kommunikation og information]	Godt
39	Sygeplejersken var super god til at kommunikere på barnets niveau. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
40	Det lugter ind på afdelingen. Det kunne der måske gøres noget ved? :-) Det er ikke ment på en negativ måde! :-). [Fysiske rammer]	Godt
41	Helt utilfredsstillende, at vi det første halvandet døgn var placeret i et observationsrum med vores syge søn, hvor alle rendte ind og ud af dørene (andre patienter m.v.). Fair nok, at der var mangel på sengepladser, men utilfredsstillende at vi blev placeret på en stol (jeg havde født NN dagen før). Man kunne måske have kørt en seng ind til mig. Jeg kunne under ingen omstændigheder ligge på en anden afdeling end mit barn, som havde brug for mig. [Fysiske rammer]	Godt
42	NN syntes, at sygeplejerskerne var søde og venlige, på nær når de skulle stikke med nåle. Maden var god, og buffeten var varierende. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
43	Min mand kunne ikke få information om datters sygdom.	Godt
44	God service og forståelse for situationen, når man f.eks. ikke havde sovet døgnet ingen indlæggelsen. Dejligt at få vist omsorg, både barn og mor. Flinkt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
45	Ok, men det kan mærkes, at der bliver bygget nyt sygehus med hensyn til vedligeholdelse af faciliteter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

