

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Børne Senge Herning
Børneafdelingen
Hospitalsenheden Vest**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 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, 2012

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 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	78
Afsnittets svarprocent:	50%

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 test 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

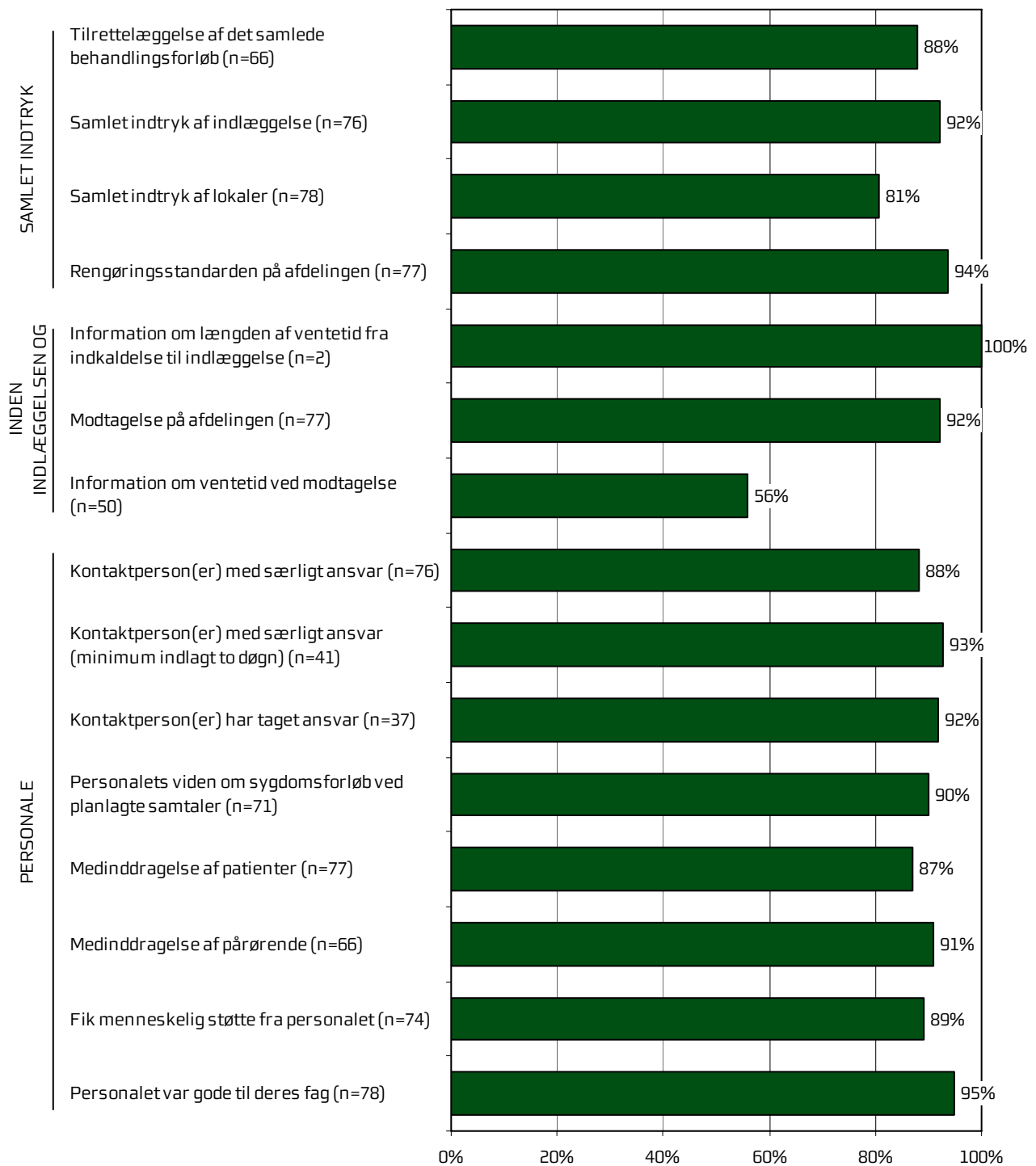
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

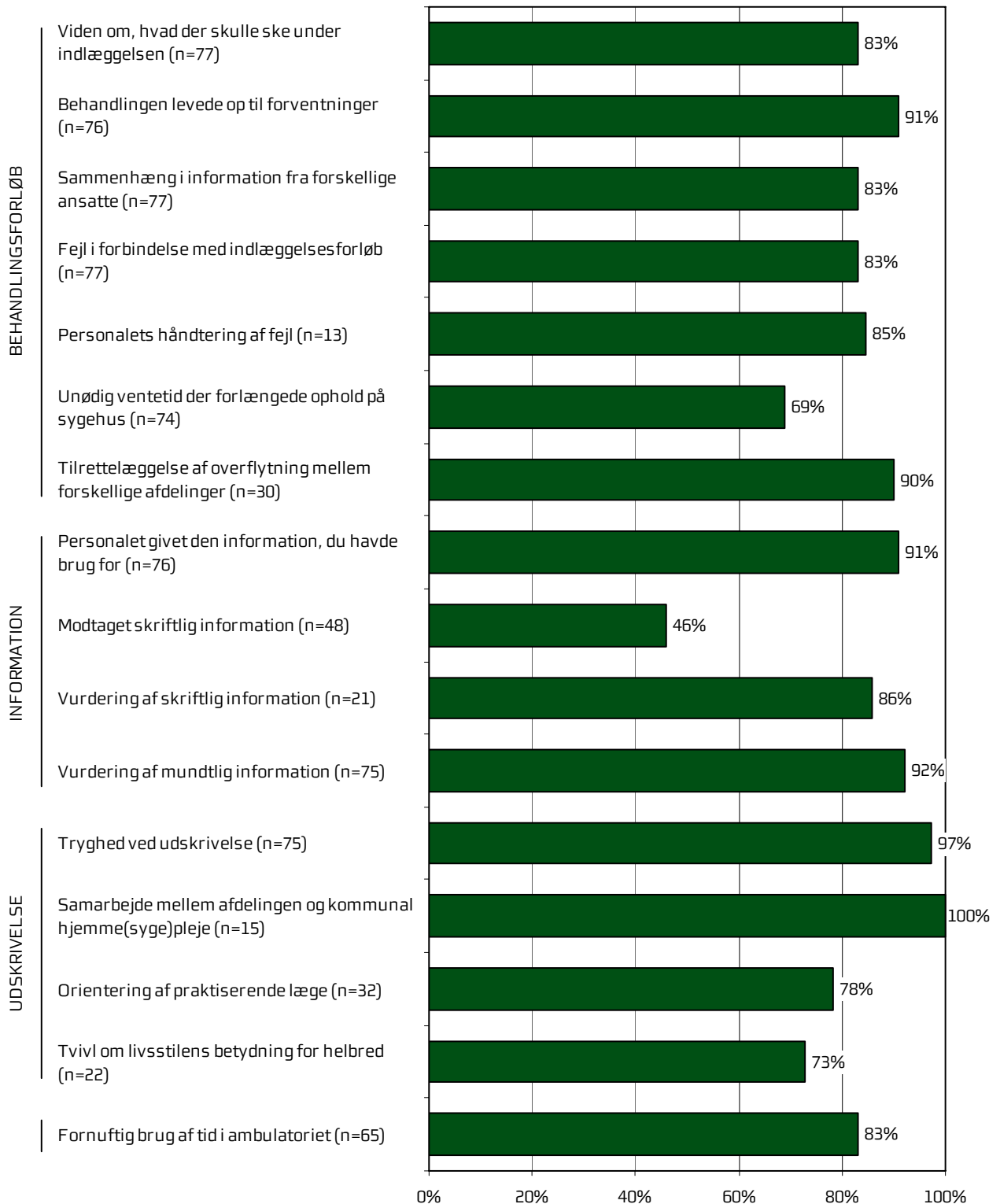
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

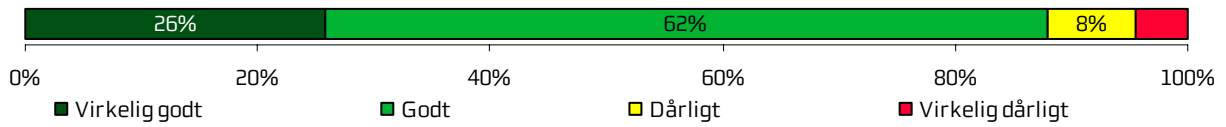
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

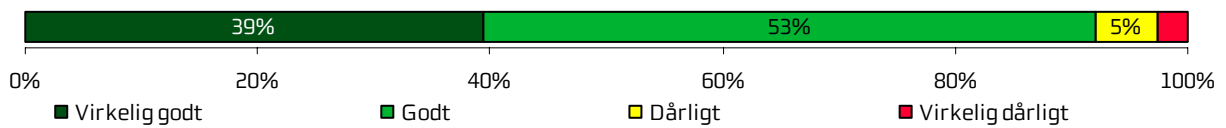
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

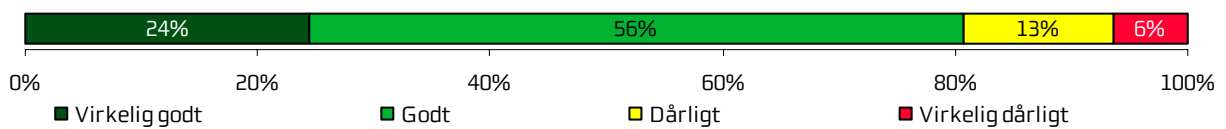
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=66)



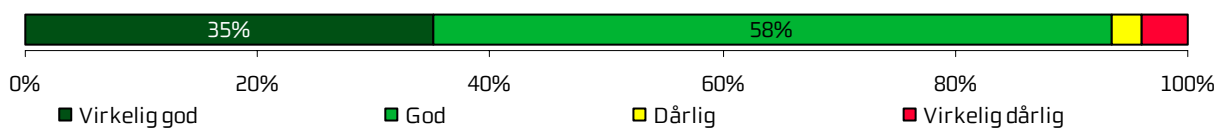
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=78)



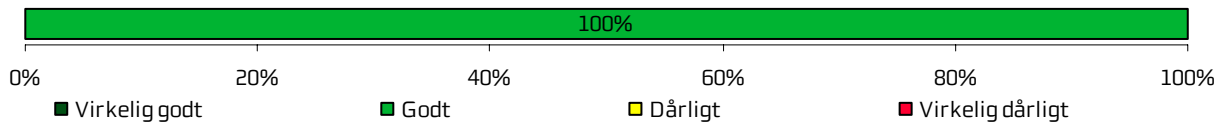
Rengøringsstandard på afdelingen (n=77)



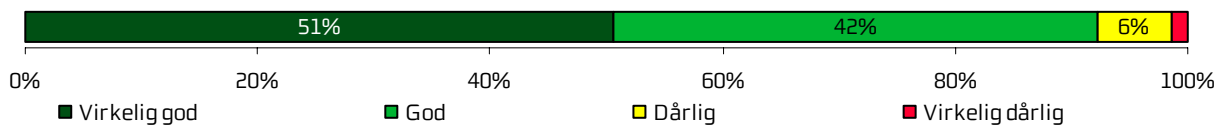
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	-	-	99 % *	89 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	98 %	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=77)



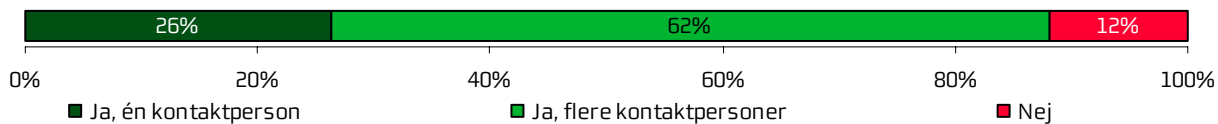
Information om ventetid ved modtagelse (n=50)



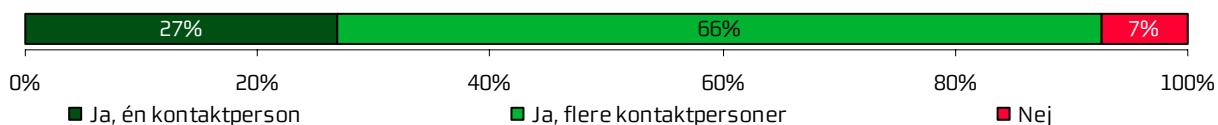
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	92 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	-	-	84 % *	68 %	73 %

Personale

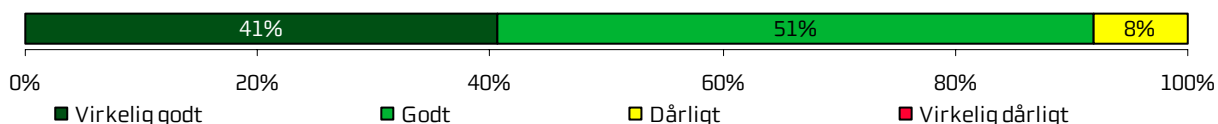
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



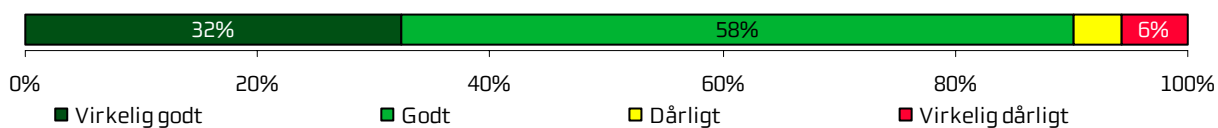
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



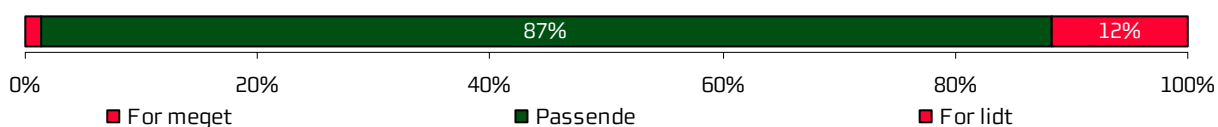
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



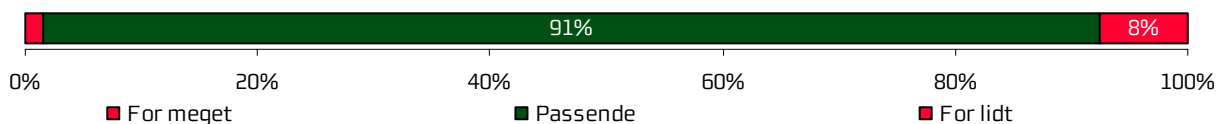
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



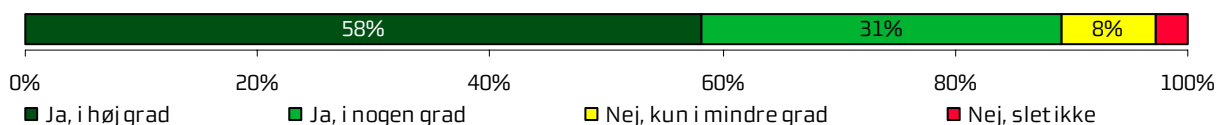
Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=66)



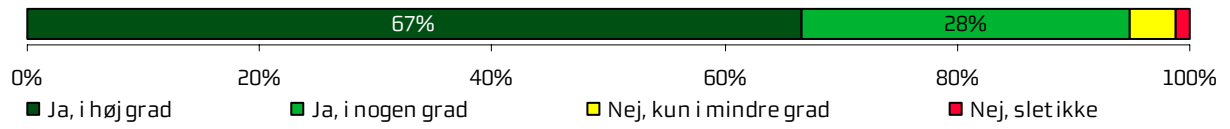
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	-	-	87 %	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	-	-	86 %	74 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	97 %	87 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	-	-	95 %	81 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	-	-	96 %	78 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	-	-	97 % *	90 %	93 %

Personale (fortsat)

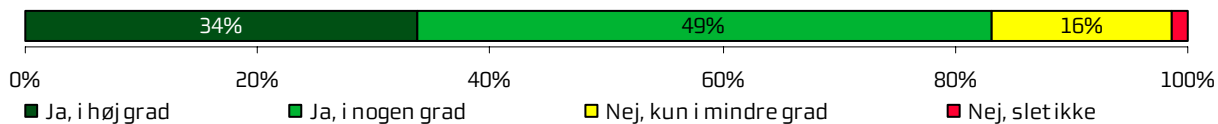
Personalet var gode til deres fag (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	100 %	95 %	97 %

Behandlingsforløb

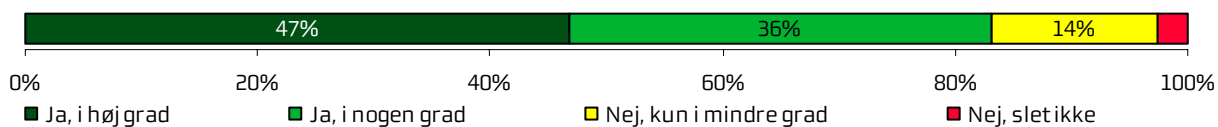
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



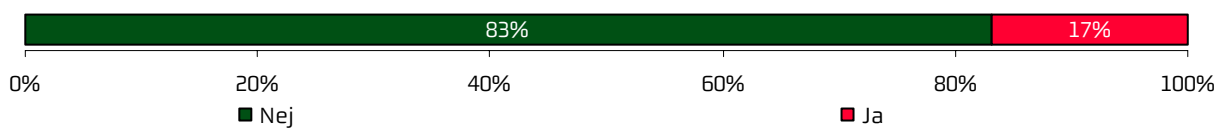
Behandlingen levede op til forventninger (n=76)



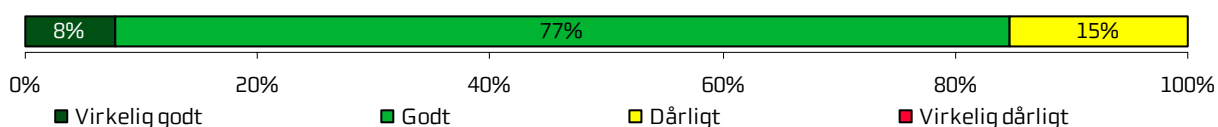
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



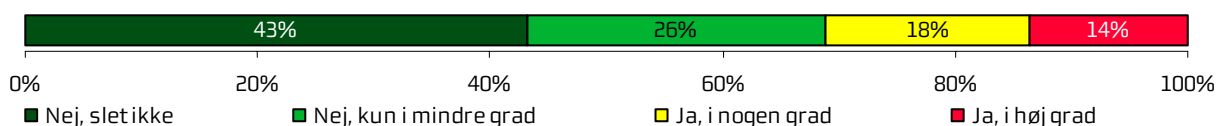
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=77)



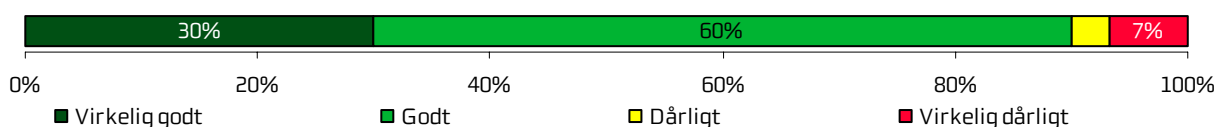
Personalets håndtering af fejl (n=13)



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



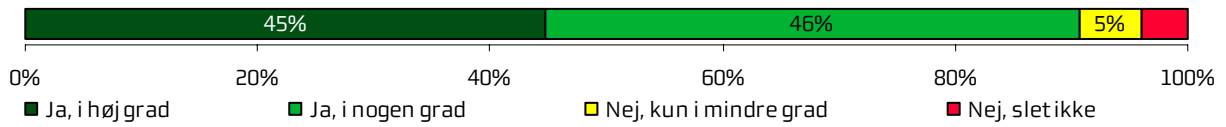
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



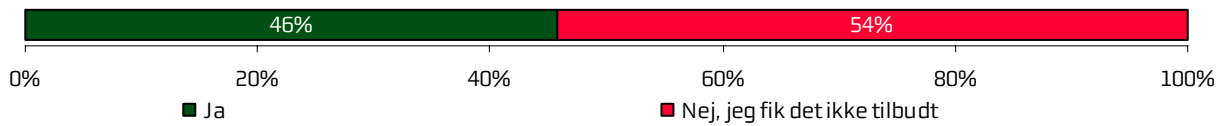
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	83 %	-	-	95 % *	77 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	97 %	84 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	-	-	97 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	-	-	92 % *	86 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85 %	-	-	81 %	60 %	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	-	-	96 % *	83 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	-	-	99 %	86 %	91 %

Information

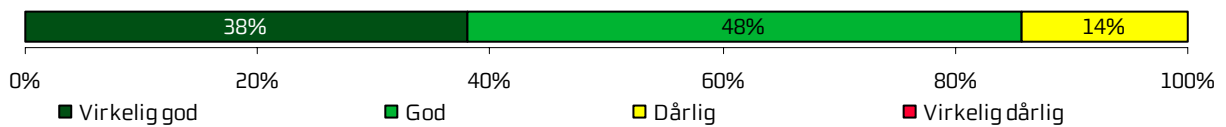
Personalet givet den information, du havde brug for (n=76)



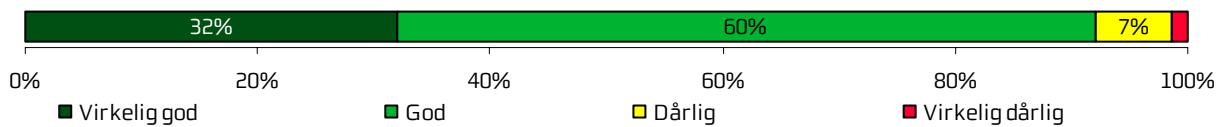
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



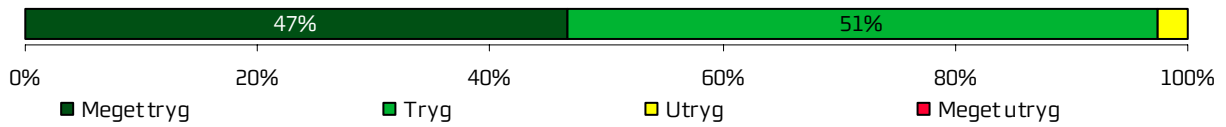
Vurdering af mundtlig information (n=75)



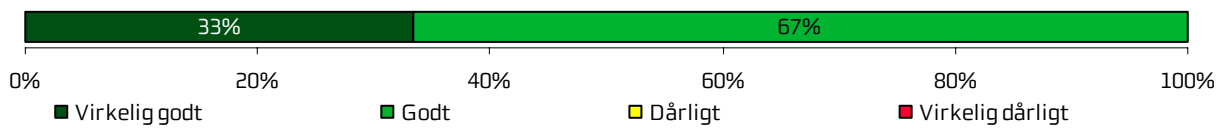
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	95 %	85 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	46 %	-	-	86 % *	40 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	86 %	-	-	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	-	-	96 %	88 %	92 %

Udskrivelse

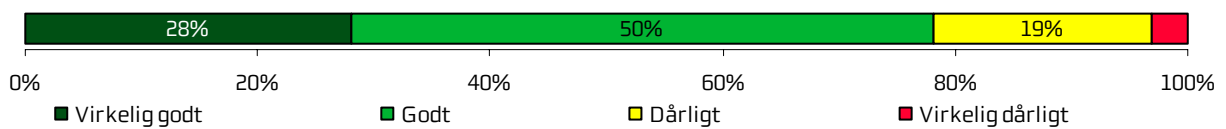
Tryghed ved udskrivelse (n=75)



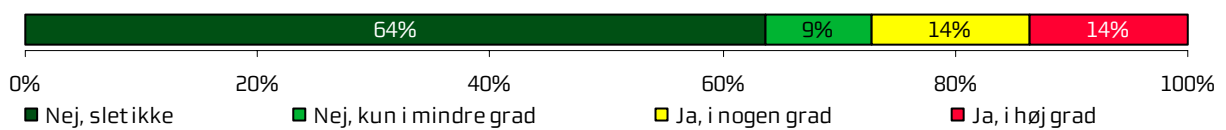
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



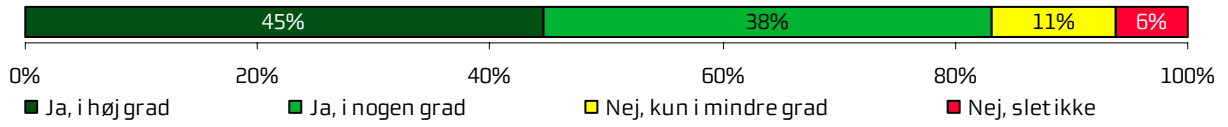
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=22)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	-	-	93 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	-	-	95 % *	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78 %	-	-	91 %	80 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	-	-	76 %	66 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=65)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	83 %	-	-	98 % *	84 %	92 %

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.

Børne Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
3	Vi besøgte vagtlæge, og kom derigennem til C2.	Godt
8	Det var akut indlæggelse.	Virkelig godt
10	Gik godt. Min egen læge ringede til Herning Sygehus og vi kørte af sted. Vi blev taget godt imod.	Virkelig godt
11	Lige fra vi kom til på afdelingen med min søn, fik vi at vide hele tiden, hvad der skulle ske med ham.	Virkelig godt
15	Vi kom op på Herning Sygehus, hvor vi ventede i LANG tid med [vores barn], der havde rigtig mange smerter. Vi kom hjem senere den aften, men så havde vi bare en åben indlæggelse, hvilket var rigtig dejligt. Det fik vi brug for dagen efter, og der var overhovedet ikke nogen ventetid. Det var rigtig dejligt.	Godt
17	Vi kom direkte fra en anden afdeling.	Virkelig godt
21	Det er for dårligt, at man sender et barn hjem med brækket []knogle og beder hende komme til operation næste morgen. Hun burde være indlagt med det samme og have fået så meget smertestillende (evt. via drop), at hun kunne holdes nogenlunde smertefri. Ved en sådan ulykke hjælper nogle få Pamoler ikke nok.	Godt
24	Vi ærgrer os over, at vores egen læge samt vagtlægen ikke fandt, at hans symptomer lignede en blindtarmsbetændelse, inden at den sprang.	Dårligt
27	Lægen indlagde mig og min søn, og vi kunne bare komme derop med det samme.	Godt
28	Jeg synes, der gik for lang tid, fra patienten kom på akut, til hun blev indlagt, og for lidt information omkring ventetiden. Ingen hensyn til, at hun var træt og sulten.	Godt
29	Vi havde en planlagt indlæggelse, og sygeplejersken som tog imod os anede ikke, hvorfor vi skulle være der. Vi sad på en stue i [flere] tider, inden jeg (mor) forklarede, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
31	Sygeplejerskerne i modtagelsen var rigtig søde, forstående og opmuntrende fra første minut, vi var der.	Virkelig godt
35	Der gik mange timer på modtagelsen inden vi fik information omkring kommende forløb. Ikke så sjovt, når det er en baby, man har med at gøre.	Godt
36	Det har været dejligt at få hjælp af et sødt og rart personale og læger.	Godt
41	Næsten akut indlæggelse. [Det ene sygehus] var "kun" behandler. [Det andet sygehus] var "ansvarligt".	Intet svar
42	Patienten har en åben indlæggelse pga. [særlig tilstand].	Virkelig godt
43	Man kunne godt mærke, at personalet havde meget travlt.	Godt
44	Patienten havde en "åben indlæggelse".	Godt

Børne Senge Herning

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Modtagelsen
5	Synes, at personalet var dygtige til at signalere ro og overskud, selvom de var pressede!	Virkelig god
6	Stor forståelse fra sygeplejerskerne i forhold til problemstillingen.	Virkelig god
7	Vi blev modtaget af en frivillig fra Dansk Røde Kors. Hun var rigtig sød og god til at lege med patienten, imens vi ventede.	Virkelig god
10	Vi ventede maksimalt fem minutter, inden vi kom i observationsrummet.	Virkelig god
11	Der var en sygeplejerske hos os næsten hele tiden, og ret hurtig efter vi var kommet, kom lægen.	Virkelig god
13	Vi sad et godt stykke tid og ventede, inden nogen var klar til at tage imod os.	God
14	Der var meget ventetid! Det blev hele tiden udskudt!	Dårlig
20	Det var koldt i lokalet, og det larmede fra udsugningsanlæg. Lægen var hårdhændet.	Virkelig dårlig
27	Vi kom først på børneafdelingen, hvor alt gik MEGET langsomt, men så kom vi over på afdelingen, hvor de for tidlig fødte ligger, og der var der tjep på :)	Dårlig
32	Forskellige informationer, uenige læger, forvirret sygeplejerske.	Dårlig
35	Super sød sygeplejerske NN tog så godt imod os. Hun informerede os om det hele, hjalp med at finde mad og gjorde, at vi følte os meget trygge!	Virkelig god
37	Værelset var ikke klart.	God
38	Midt om natten, stille og rolig, på trods af fuld afdeling.	God
40	Anden gang, vi blev indlagt, var om natten. Vi synes ikke, sygeplejersken var særlig venlig. Fik ikke tilbudt en seng til vores [lille datter]. Sad to timer :(Spurgte pænt, om NN ikke skulle have tryllecreme på før blodprøver. Fik følgende svar: "Det var der ikke tid til om natten". Hvorefter sygeplejersken gik og talte op i skabene (samme rum, som vi sad og ventede). Alt i alt ikke venlig, imødekommende. Burde ikke arbejde på Børneafdelingen. []	Virkelig god
42	Vi kommer ofte på afdelingen i perioder, så alle kender os.	Virkelig god
46	Super modtagelse (NN, NN og NN). Stor ros til de tre.	Virkelig god

Børne Senge Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Fejlhåndtering
2	Medicinfejl.	Godt
12	Dreng med dårlig mave, som har opkast/diarre! Fik mælk de første [mange] timer, hvorefter lægen fortæller, at det må man ikke få ved ovenstående. Ellers rigtig god behandling.	Godt
14	Der gik for lang tid, inden vores [barn] fik noget at spise. Han var totalt slap og havde vægttab. NN bad om at få lagt en sonde. Der blev lagt en for STOR slange, hvorefter [vores barn] skreg. "Nå, vi har da for resten også en, der er mindre". Det var sgu synd. Meget forvirret sygeplejerske.	Godt
19	Jeg skulle hjem på besøg og havde en aftale om, at jeg godt måtte blive hjemme om natten, hvis tilstanden tillod det. Det gjorde den ikke, og jeg kom derfor ind om aftenen, og så var min stue ryddet! Jeg følte mig ikke velkommen, men jeg fik en forklaring og en ny stue. Der var vist sket en misforståelse, hvorvidt jeg var på besøg, hjemme eller havde åben indlæggelse, men det betyder meget, hvordan man bliver modtaget, at man er velkommen.	Godt
24	Læger og sygeplejersker læste ikke patientens journal igennem inden stuegang fra dag til dag. Venflon blev ikke skiftet rettidigt (skete to gange). Operationssåret blev ikke tilset af læge før fem dage efter operationen, og kun fordi vi forlangte det. Såret var ikke begyndt at hele indefra. Der sad et stykke [hinde] oppe i operationssåret. Måtte genopereres efter en uge.	Godt
25	Vagtskifte (ingen informationsudveksling mellem de to hold).	Godt
29	Personalet vidste ikke, hvorfor vi kom, selvom det var en planlagt indlæggelse.	Godt
34	Sygeplejerske ikke informeret om, at vi skulle blive. Det var meget frustrerende, da vores [barn] blev vækket på en meget voldsom måde med henblik på en EKG. Det kunne naturligvis ikke gennemføres med tvang, og der kom alligevel ikke noget ud af. Udover [et lille barn], der nu er meget afvisende/bange for læger m.m.	Dårligt
45	Fejldiagnose.	Godt

Børne Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
11	Vi oplevede, dét at være indlagt med min søn, som en god oplevelse.	Virkelig godt
20	Manglende observation af patientens anfald.	Godt
21	Det var unødigt at bruge en dag på at vente på et blodprøvesvar. De dage kunne vi godt have brugt hjemme, og så have talt med personalet, da de havde svaret, og efterfølgende have aftalt behandlingen.	Godt
23	Der er alt for lidt personale. Kan godt mærke, at personalet er presset. Synes ikke, at sygeplejerskerne skal være dem, der finder maden frem. Det tager af deres vigtige tid/pleje til børnene/forældrene. Aftensmaden bliver et par gange forsinket. Spisetiderne ligger i øvrigt for sent. Mange af de små børn spiser tidligt.	Godt
24	Sygeplejerne havde meget travlt, og afdelingen bar præg af nedskæringer. Alle arbejdede under et stort tidspres. Oplevelsen af lægerne var, at de ikke havde læst journalen og kommunikeret tilstrækkeligt under vagtskifte. Vi måtte ofte informere lægerne om, hvilket tiltag der var forsøgt over for [vores barn].	Dårligt
35	Ved urinprøve efter flere forsøg vælger lægen at tage en prøve direkte ned i blæren, men blæren er tom. Den lille pige kan jo ikke tisse konstant!	Godt
37	Har kun set lægen ved modtagelsen og aldrig efter. Kun set sygeplejerske efter.	Godt
38	Akut indlæggelse, der gik [nogle] dage inden vi fandt ud af, hvad vores dreng fejlede, men der blev gjort alt for at finde ud af det.	Godt
39	Der var ventetid på prøver, og det kan personalet jo ikke gøre for.	Virkelig godt
40	Jeg synes, det var forvirrende som forældre, at der inden udskrivningen blev informeret om forskellige holdninger/behandlingsforløb for ens barn. Først fik vi at vide, at patienten skulle starte ny medicin op, da hun ikke kunne tåle den første. En anden læge vurderede det unødvendigt. Jeg sad [mange] timer ekstra den dag, jeg/vi blev udskrevet. Lægen troede, vi var taget hjem. Hmm, hvor er kommunikationen henne?!	Intet svar
41	Når vi i hjemmebehandlingsforløbet ringer til afdelingen, bliver vi altid hørt og taget alvorlig. Det betyder MEGET.	Intet svar
42	Vi bliver altid som forældre inddraget i patientens behandling, da vi selv giver medicin derhjemme. En meget god og dejlig ordening for os som familie. Når vi ringer og siger, vi kommer ind med patienten, fortæller vagthavende sygeplejerske altid til os, hvis der er ventetid, så vi ikke behøver at sidde på afdelingen mere end højst nødvendigt.	Virkelig 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
2	Jeg oplevede ofte, at læger/sygeplejersker ikke gav samme information, hvilket var afgørende for behandling, f.eks. dosis og behandlingstidslængde. Specielt lægerne sagde alt for ofte forskellige ting.	Godt
9	Manglede information omkring, hvad der skal ske i det videre forløb.	Virkelig godt
11	Vi fik hele tiden at vide, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
13	Vi var i hænderne på meget kompetente mennesker.	Virkelig godt
14	Ingen, slet ingen, information vedrørende tid til scanning kun tyve minutter før. Det medførte uvidenhed, stress og utålmodighed. Kunne have været gjort [før weekenden], men kom først for [næste uge], da vi var blevet glemt.	Godt
22	Modtog intet på skrift.	Godt
24	Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne for at informere os, men vi følte ikke, at de fik nok fra lægerne, så de kunne videregive information til os. Vi blev, som forældre, selv en stor del af plejen for vores [barn]. (Igen på grund af tidspres).	Dårligt
35	Stor ros til sygeplejerske NN, som tog sig kærligt af os og var virkelig god til at informere og rådgive.	Godt
37	Alle informationer kom fra sygeplejerske ikke fra lægen, kunne ikke stille spørgsmål. Sygeplejerske skulle spørge lægen og komme tilbage med et svar.	Godt
41	Kun information om medicinen, der skulle gives.	Intet svar

Børne Senge Herning**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
5	Lægen var ikke blevet informeret om indlæggelsen ved [undersøgelsen].	Virkelig godt
16	Fik at vide, at vi skulle til undersøgelse igen, men er ikke blevet indkaldt. Har kontaktet egen læge og sagt, at vi skulle komme en uge efter indlæggelse, og at de ikke har indkaldt os.	Godt
24	Vi har op til et halvt år efter forløbet været bekymret for hans tarmsystem, da han oftere har maveproblemer nu end før operationen.	Dårligt
35	Var meget tryk og fik nummeret til afdelingen, som jeg kunne ringe til, hvis der var det mindste!	Godt
40	Jeg følte mig ikke 100 procent tryk. Tvivlede på de informationer, jeg fik, omkring medicinen. Vi vidste ikke 100 procent, om [patienten] var blevet helt rask.	Intet svar
42	Afdelingen skriver altid ved en udskrivelse til egen læge, så de kan følge lidt med i, hvad der sker. Dette behøver vi ikke mere at spørge om, da det kører automatisk.	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	Jeg kunne ønske mig, at det var muligt, at mor og barn kunne have tættere kontakt. Mit for tidligt fødte barn og jeg kunne først dele stue efter cirka syv uger. Det er lang tid, men forstår problemerne i forhold til kuvøse mm. Men mener nu stadig, at det kunne være ønskeligt i forhold til dét at knytte bånd.	Virkelig godt
2	Bruge SÆBE ved rengøring. Bakterier på gulv samt udstyr bliver ikke rent med vand! Oplevede at få en "rengjort" stue ved ankomst, men gulvet var møgbeskidt, måske var det opkast! Virkelig ulækkert.	Godt
4	Hospitalsklovnene er enestående og uvurderlige! TAK!	Godt
5	Jeg synes, at det var dejligt, at det var de samme ansigter, man mødte gennem forløbet, og at der altid kom én ind og sagde, hvem der var kontaktperson denne dag. Blev denne person optaget et andet sted, kom der altid én ind og fortalte det! Synes det var en positiv oplevelse at være indlagt (trods alt) på C2! Højt fagligt niveau og kompetence samt medmenneskelig omsorg og empati beskriver C2 kort og godt!	Virkelig godt
8	Stor tak til sygeplejersker på afdelingen for kærlig pleje.	Virkelig godt
9	Der mangler toiletter på afdelingen.	Virkelig godt
10	Patienten ville ikke spise eller drikke pga. [skade på munden]. Personalet var så rolige og forstående over for patienten, og de pressede hende ikke. Vi var meget trygge.	Virkelig godt
17	Personalet er altid kærlige over for børnene, og de er der for forældrene.	Virkelig godt
18	Vi var indlagt en uge i isolation med vores [lille] datter. Hun blev kun tilset af en læge en gang, og det var, da hun blev indlagt. Ellers var det kun sygeplejerskerne, der kom. Vi savnede, at lægen kom regelmæssigt. Ellers var alle rigtig søde og gode til at komme ind for at høre, hvordan vi havde det.	Godt
19	Der, hvor personalet så mit barns behov og havde tid til at møde os/hjælpe/lytte sig ind. Det gav fornyet energi og kræfter i sygdomsperioden.	Godt
20	For dårligt at forældrene skal sove på gulvet. Vi blev alle syge efter indlæggelsen pga. træk.	Godt
21	Grunden til, at der [tidligere] svares "virkeligt dårligt" er, at der findes ALT for få toiletter på børneafdelingen. Afdelingen er meget forældet og trænger til en reovering.	Godt
22	Bedre tv på stuerne, et pr. barn på stuen. Senge til forældrene. Flere toiletter og bad. Ansæt pædagogerne igen, de SAVNES. Legestuen er død, der sker intet nu, og der roder oftest. Inspirerer IKKE til leg.	Godt
24	Grunden til, at vores samlede indtryk af afdelingen er dårligt, er, at der er alt for lidt personale. Vi følte tit og ofte, at vi både skulle være behandlere, plejere og forældre på samme tid. Al omsorg for patienten og pårørende var skåret væk, og det er enormt tankevækkende. Specielt på en børneafdeling.	Dårligt
25	Informér patienterne om, hvad der sker, og hvor lang tid det forventes at tage.	Dårligt
26	Sidste indlæggelse af patienten gik rigtig fint med rigtig god behandling. Men inden da var vi ude i, at lægerne ikke rigtig ville forstå, at patienten er meget svær at stikke til blodprøve. Der skulle man have lyttet mere til os.	Godt
27	Jeg synes, de gjorde det super godt.	Godt
28	Det er muligt der ikke kan gøres noget, men jeg synes som mor til patienten [som er et barn] indlagt med lungebetændelse, at det var ubehageligt at skulle bo på en slags dobbeltstue med andre voksne.	Godt

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 29 Som mor til et hjerneskadet barn forstår jeg ikke, at børneafdelingen ikke har gulvlift/loftlift. Der kommer mange børn som mit, og vi slæber rundt på store, tunge børn, og for mit vedkommende tager jeg altid fra (to med ondt i ryggen). | Virkelig dårligt |
| ✎ | 30 Skabene ved legerummet (de kreative). Der var ikke rigtigt noget for en toårig. Noget med at pædagogerne var sparet væk. | Godt |
| ✎ | 32 HYGIEJNEN, især i opholdsstuen og madopstillingen. Man mistede appetitten, når man var den eneste, der vaskede/sprittede hænder inden berøring... Totalt frustrerende. Det bryder i hvert fald ikke smittekæden, tværtimod. Forfærdeligt at tænke på, når der er små børn på afdelingen. | Dårligt |
| ✎ | 33 Alenestuer. Det er meget stressende at skulle forholde sig til andre børn/forældre/besøgende end KUN ens eget barn. | Godt |
| ✎ | 35 Når man får værelse på patienthotellet, er det vigtigt, at alarmen går til C1 og ikke patienthotellet, som vi oplevede det om natten. | Godt |
| ✎ | 38 Det virkede som om, der var godt samarbejde mellem de forskellige faggrupper, f.eks. at lægerne lyttede til sygeplejerskerne og omvendt. Det giver stor tryghed, at der er konsensus under længere indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 39 Personalet var sødt og imødekommende og havde tid til spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Der mangler toilet og bad ved stuerne. | Intet svar |
| ✎ | 42 Det er nogle gamle lokaler, og nogle af vinduerne er ikke rigtig tætte. Heldigvis bliver der byttet til nyt sygehus i nærmeste fremtid. Afdelingen er ellers hyggelig, og der er sjæl i stedet. Kan godt lide, at det er servicepersonale, som gør rent på afdelingen og ikke et professionelt selskab som f.eks. ISS. Servicepersonalet har, synes jeg, en ansvarsfølelse for, at det bliver gjort ordentligt, samtidig med at de også hilser på, da vi før har set og snakket med dem. Det personlige forsvinder ved et professionelt selskab. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Synes altid man skal have sin egen stue, når man er indlagt med sit barn. Jeg var indlagt på en firesengs stue med [mit lille barn]. Det var ikke optimalt. | Godt |