

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akut børnemodtagelse

Børneafdelingen

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	67
Besvarelser fra afsnittets patienter:	30
Afsnittets svarprocent:	45%

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

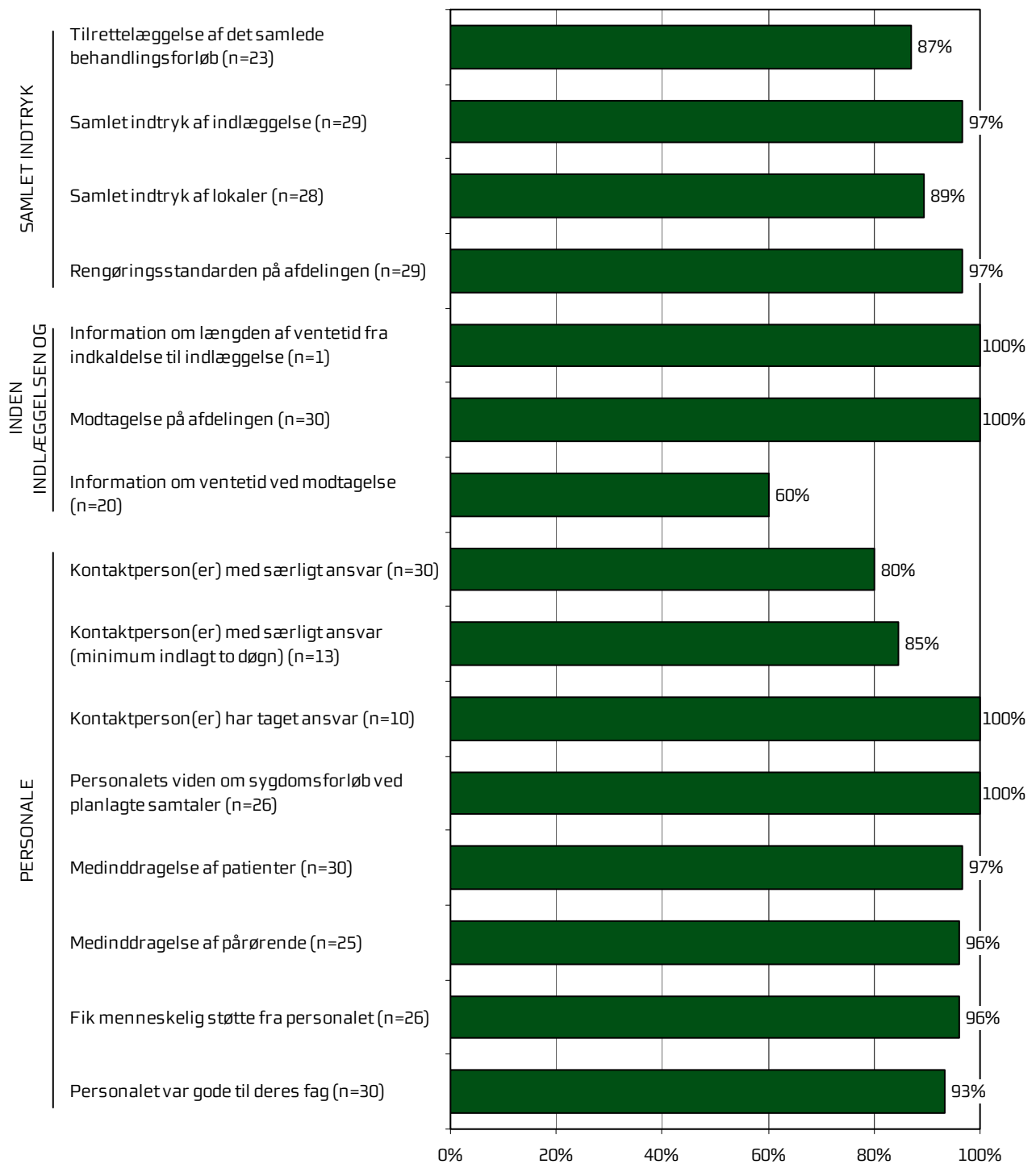
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

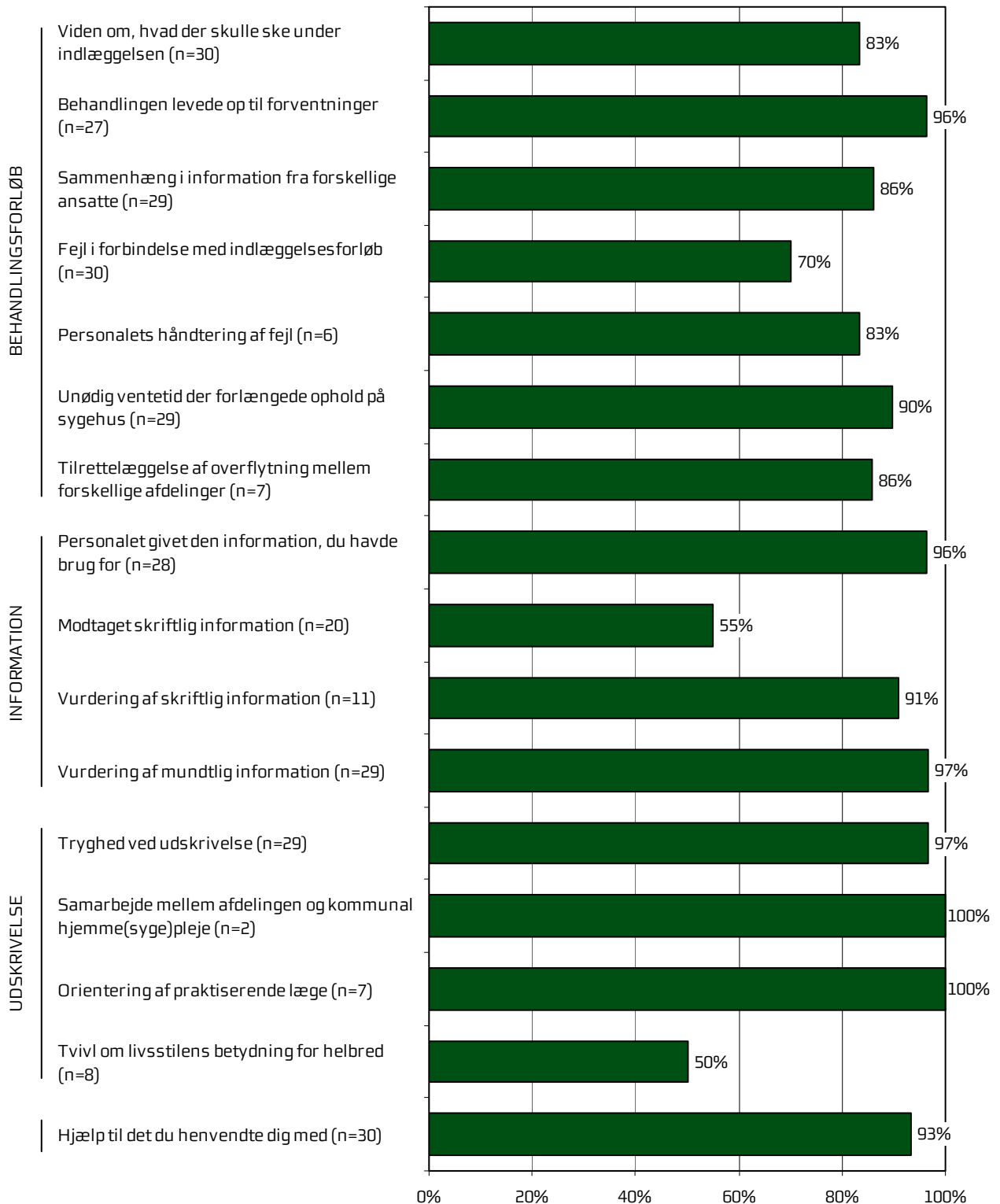
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2010-tallet er for: Akut Børnemodtagelse

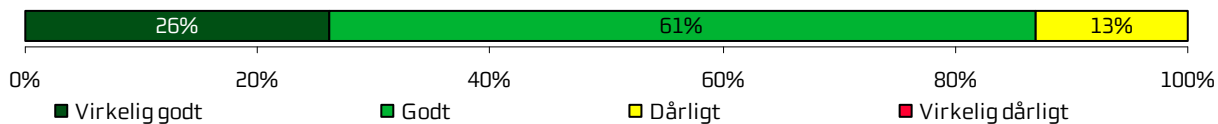
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

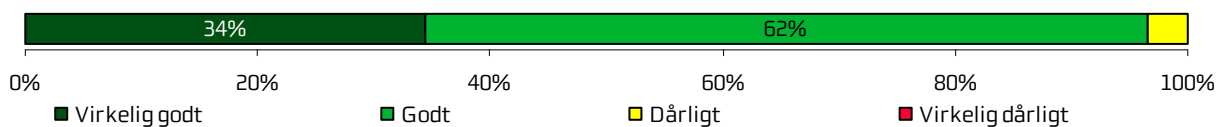
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

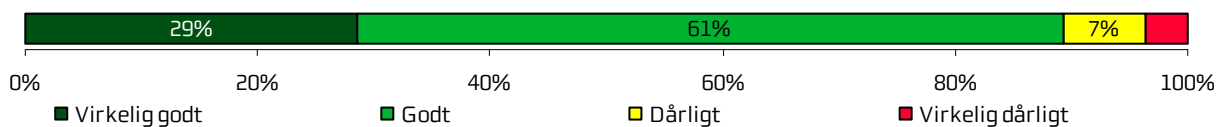
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=23)



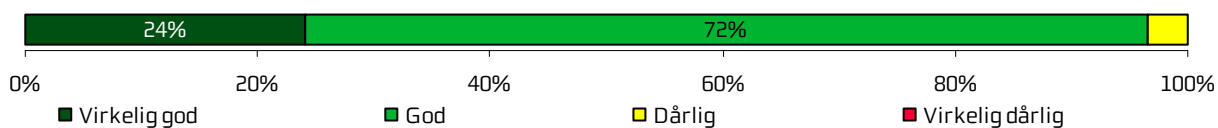
Samlet indtryk af indlæggelse (n=29)



Samlet indtryk af lokaler (n=28)



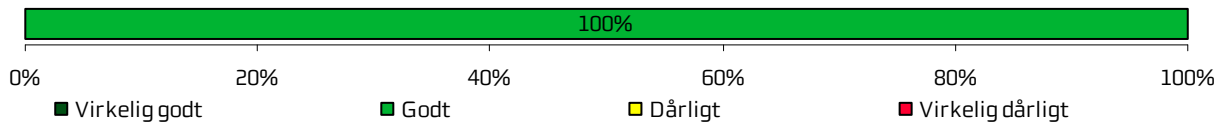
Rengøringsstandard på afdelingen (n=29)



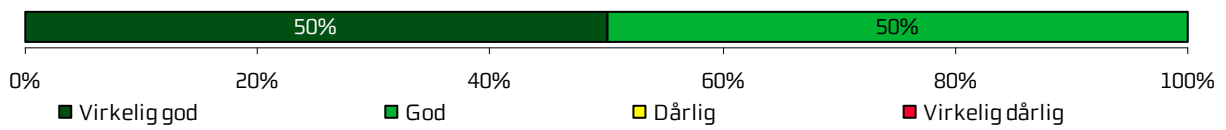
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	98 %	96 %	100 %	85 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	100 %	95 %	99 %	89 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	98 %	94 %	99 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	94 %	-	98 %	86 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

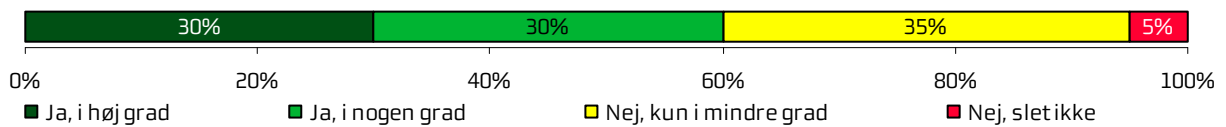
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=30)



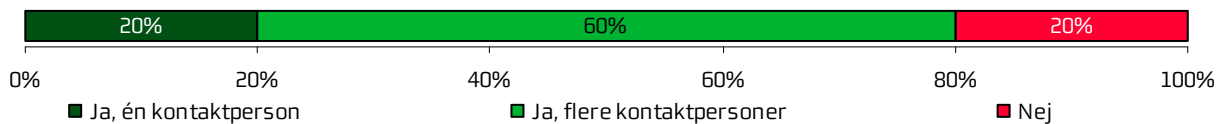
Information om ventetid ved modtagelse (n=20)



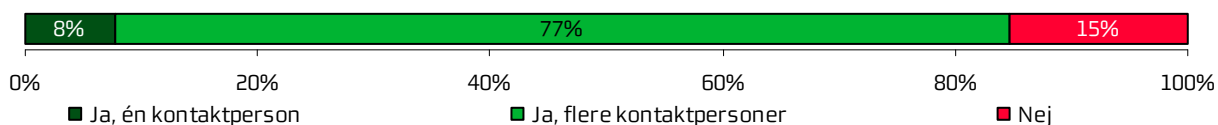
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	100 %	97 %	100 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60 %	75 %	75 %	89 % *	43 %	67 %

Personale

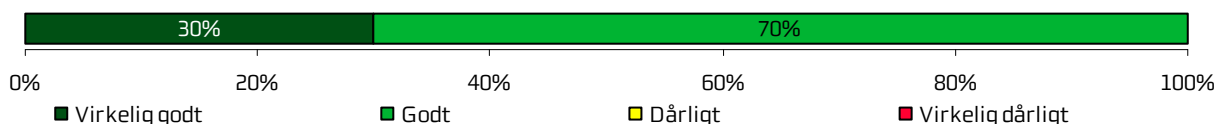
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=30)



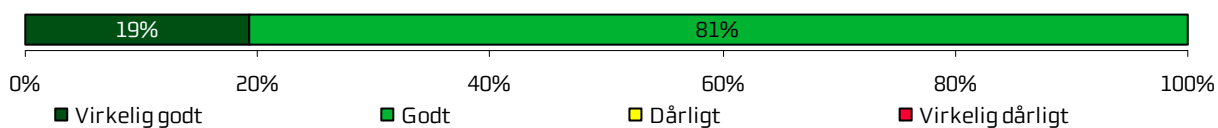
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=13)



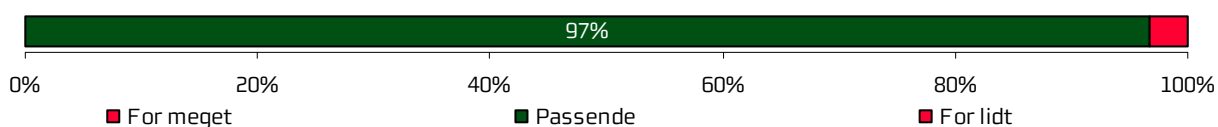
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=10)



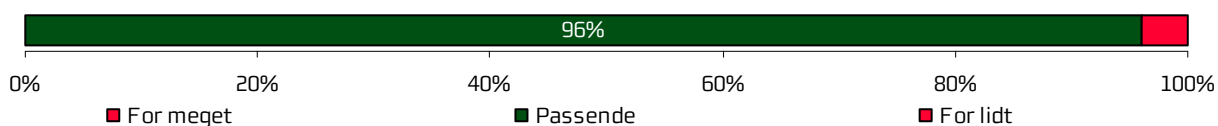
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=26)



Medinddragelse af patienter (n=30)



Medinddragelse af pårørende (n=25)



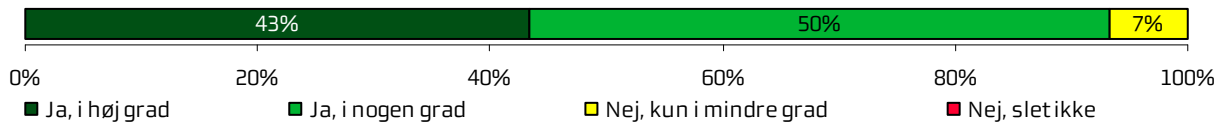
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=26)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	77 %	88 %	92 %	63 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	77 %	82 %	94 %	60 % *	76 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	96 %	97 %	100 %	80 % *	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	96 %	96 %	97 %	76 % *	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	94 %	95 %	96 %	64 % *	78 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	96 %	91 %	97 %	87 % *	91 % *

Personale (fortsat)

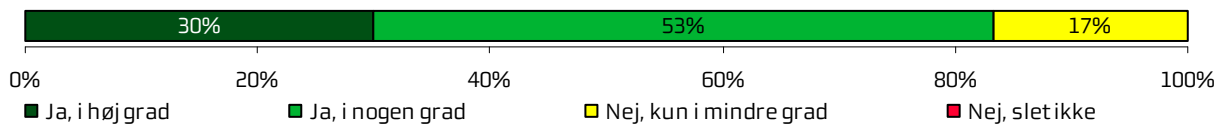
Personalet var gode til deres fag (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	98 %	98 %	100 %	90 %	96 %

Behandlingsforløb

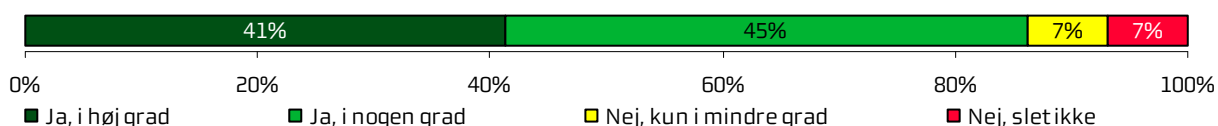
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=30)



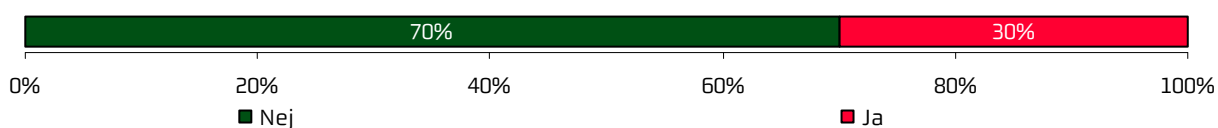
Behandlingen levede op til forventninger (n=27)



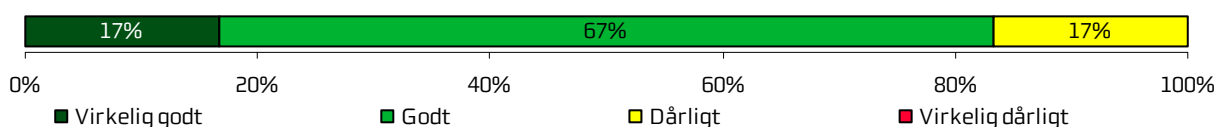
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=29)



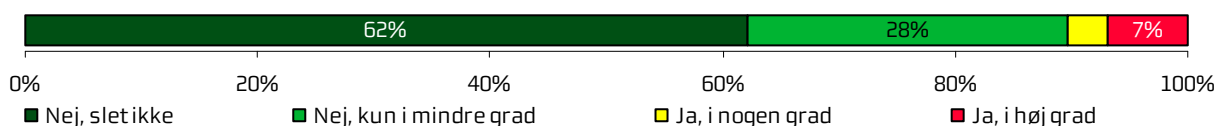
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=30)



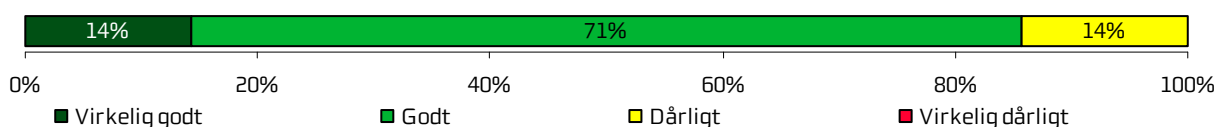
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=29)



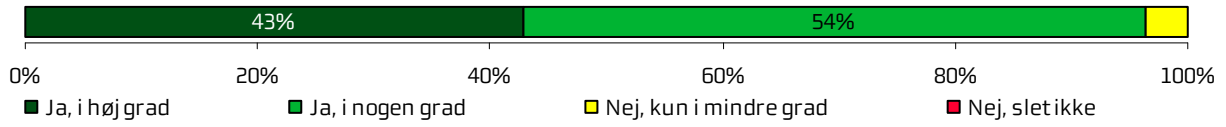
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=7)



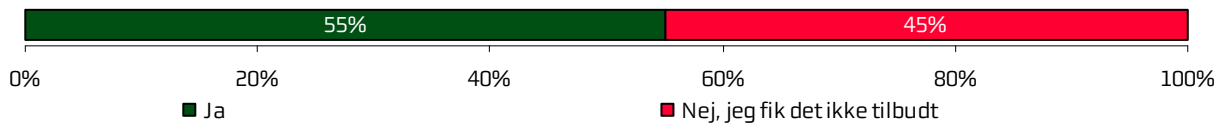
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	83 %	87 %	86 %	99 % *	65 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	96 %	93 %	98 %	80 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	88 %	89 %	98 %	69 % *	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	70 %	88 %	91 % *	92 % *	79 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	67 %	67 %	55 %	25 % *	42 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	85 %	84 %	95 %	71 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	100 %	93 %	99 %	80 %	93 %

Information

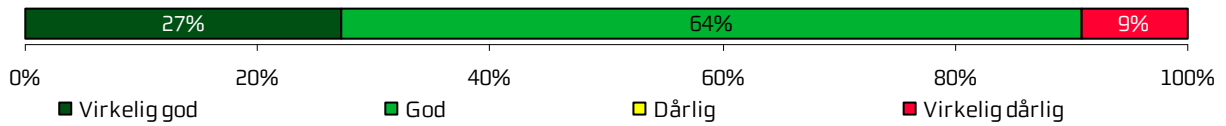
Personalet givet den information, du havde brug for (n=28)



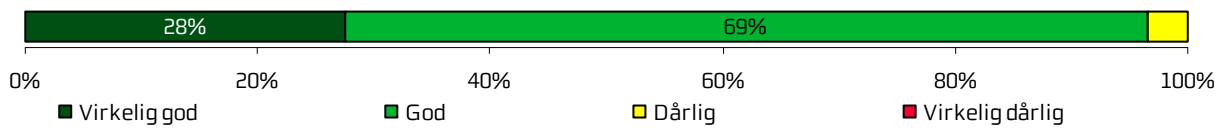
Modtaget skriftlig information (n=20)



Vurdering af skriftlig information (n=11)



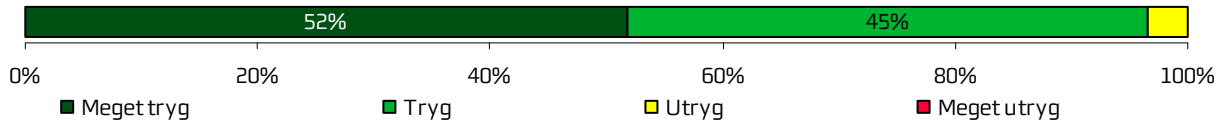
Vurdering af mundtlig information (n=29)



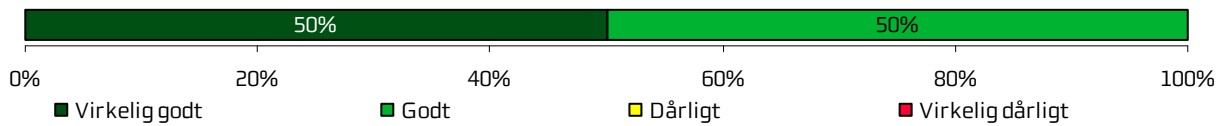
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	94 %	-	98 %	78 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	53 %	53 %	96 % *	41 %	65 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	91 %	94 %	97 %	100 %	86 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	94 %	94 %	100 %	84 % *	91 % *

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=29)



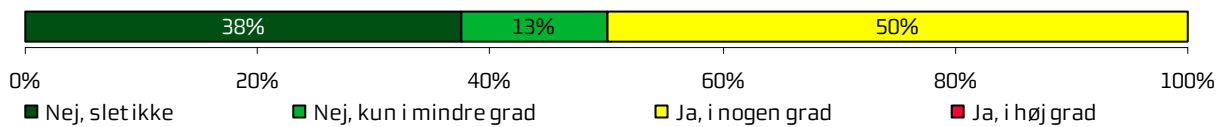
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=7)



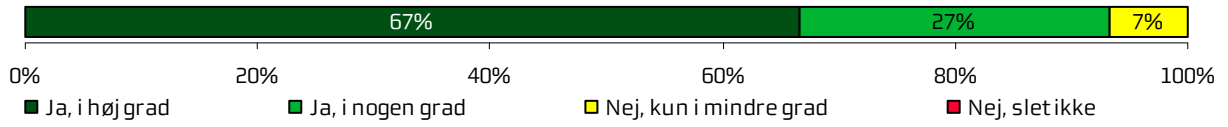
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=8)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	98 %	91 %	95 %	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	88 %	100 %	100 %	83 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	88 %	91 %	96 % *	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	50 %	95 % *	72 %	80 %	57 %	67 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	93 %	98 %	94 %	100 %	85 %	93 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].










Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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









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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	2

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

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
 2	Jeg blev indlagt via vagtlægen, som fortalte, at der var lidt ventetid.	Godt
 4	Vores egen læge indlagde vores datter. Så vi kørte direkte fra lægen til sygehuset.	Godt
 5	Der var en del ventetid i Børnemodtagelsen. Jv. prøvesvar.	Godt
 6	Vi ventede mindst to timer, inden vi fik besked om, hvorfor der var ventetid.	Godt
 9	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
 10	De sagde, at der var ti minutters ventetid, men vi ventede i næsten en time.	Godt
 10	De sagde, at det tog ti minutter, men vi sad i en time og ventede på lægen.	Godt
 18	Vi blev sendt direkte fra praktiserende læge.	Virkelig godt
 19	Anvist fra lægevagten på [et hospital i Region Midt]. Der blev henvist til en [] afdeling på et andet hospital [i Region Midt] uden angivelse af adresse. Det havde været rart at have en adresse eller kørselsvejledning.	Godt

Akut børnemodtagelse**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Modtagelsen
 4	Dejligt at se de var klar, da vi kom.	Virkelig god
 9	Vi har åben indlæggelse [] og har i det store hele ikke noget at sætte en finger på.	Virkelig god
 10	Blev modtaget af sødt og venligt personale.	Virkelig god
 10	Blev modtaget af rigtig sød personale.	Virkelig god
 13	Der går lang tid, fra man modtages af en sygeplejerske, til at barnet undersøges af en læge.	God
 15	Nej.	God
 18	Vi var uheldige at komme midt i vagtskifte, så der var nogle timers ventetid.	God
 19	Afdelingen var informeret om vores ankomst. Vi fik en god behandling, mens [patienten] blev undersøgt.	Virkelig god

Akut børnemodtagelse

Hvilke(n) fejl oplevede du?








ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Fejlhåndtering
3	Fik det forkerte penicillin i to dage. Blev ringet op om at hente nyt pga. prøve viste anden bakterie.	Virkelig godt
5	Information omkring muligheder ved [anlæggelse af drop]. Vores datter blev stukket urimelig mange gange:(, inden en anden læge NN blev tilkaldt (lys, bedøvelse m.m.).	Uoplyst
6	Nogen sagde, vi skulle hjem med det samme, og nogen sagde noget andet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Mit barn var indlagt på grund af [problemer med lungerne]. Som følge af det skulle han jo selvfølgelig have den obligatoriske maske, og måden at give den på var ens ved alt plejepersonalet, på nær en sygeplejerske, hun havde en anden metode. Jeg kommenterede dette, hvilket blev modtaget med stor undren, for hendes metode var den korrekte, hvilket afdelingens skrivelse også bekræftede. Hendes kollegaer nægtede, at det, jeg havde påtalt, var korrekt!	Dårligt
8	- Der var ikke bestilt de blodprøver som var aftalt. Måtte selv gøre opmærksom på dette. - Blodprøverne var ikke bestilt fremskyndet således de var færdiganalyseret til den aftalte lægesamtale, hvor vi skulle have svar. Måtte selv gøre opmærksom på dette flere gange. - Stor usikkerhed omkring diagnose. Svært at få et præcist svar. - Fik lovet kopi af journalnotater, men modtog det ikke, før jeg selv fulgte op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Fik at vide, at jeg kunne blive aflastet af en læge, og da vi blev indlagt, fik jeg at vide, at det havde de ikke tid til. Fik dog med nød og næppe lov til at få min [pårørende] indlagt sammen med os, så jeg kunne få lidt aflastning.	Godt
10	Fik at vide, at jeg kunne få hjælp til aflastning, men da jeg blev indlagt, fik jeg at vide, at det havde de ikke tid til. Fik dog lov til at få faren indlagt også, så han kunne hjælpe.	Godt
16	Der skete ingen fejl, men håndteringen af medicinering var der ikke altid styr på. Hvad havde man fået? Hvor var pillerne? Etc. Kunne være gået galt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Forskellige holdninger til varighed af indlæggelsen. Fra vi afleverede urinprøve gik der otte dage, inden vi blev kontaktet, at vores datter stadigvæk havde nyrebækkenbetændelse. [Det er] alt for lang tid! Hun var blevet resistent over for behandlingen.	Godt
18	Min datter fik EMLA-plaster på inden blodprøvetagning. Personalet var ikke obs. på, at hendes hud ville hænge fast på plastret, da det blev taget af! Men det blev gjort i god mening.	Godt
19	Sygeplejerske glemte singulair en aften. Hun regnede med, at den var givet om morgenen. Jeg kom selv i tanker om det efter puttetid.	Godt

Akut børnemodtagelse





Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
1	Vi fik lov at overnatte, selv om vores [pårørende] var frisk, på grund af tidligere indlæggelse med grim oplevelse. Det, synes jeg, var utrolig flot, og det betød meget for os.	Virkelig godt
2	Jeg kunne godt have ønsket mig en bedre håndhygiejne. Da plastikhandskerne skræmte min indlagte søn meget, kunne man i stedet for at bruge handsker, have valgt at vaske hænderne i stedet for bare at spritte hænderne. Sprit er for øvrigt IKKE EFFEKTIVT nok til hver gang at erstatte afvaskningen af hænderne. Det er kun et godt supplement til afvaskningen.	Godt
8	Oplevede usikkerhed i forhold til opfølgning på iværksættelse af behandling. Følte selv, man skulle tjekke op på mange ting.	Dårligt
9	Synes alt i alt, det var godt. Dog kan man af og til ønske, at læger NN lytter lidt mere. Lidt af tiden, vi var indlagt, kunne have været tacklet lidt anderledes i forhold til noget medicin, der ikke blev givet hurtigt nok. Man kunne godt have kortet vores "ophold" af med to dage eller mere.	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
17	Da vi skulle hente medicin til hjemmebehandling på apoteket, var det ikke lagt ud på nettet. Journalen var heller ikke opdateret, da vi skiftede medicin, pga. at vores datter ikke kunne tåle det første, vi fik udleveret.	Uoplyst
18	Specielt en sygeplejerske og [en anden medarbejder] var VIRKELIG søde!	Virkelig godt
19	Det opleves som stressende og direkte negativt at være på firemandsstue. Dette særdeles pga. mangel på ro og forudsigelighed. Afbrudt nattesøvn og manglende ro medfører stress, der udsætter behandlingen og unødigt forlængelse af ophold. Nætterne var frygtelige! Dette vanskeliggjorde at have overskud til at give ro og tryghed til barnet samt huske de vigtige praktiske informationer om medicineringen.	Godt

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

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
 1	Der var ikke så meget at informere om, da vi har været turen igennem før.	Virkelig godt
 8	Da vi selv efterspurgte en kontaktlæge på vores forløb, fik vi god information. Men havde vi ikke gjort det, ville det være meget svært at finde en rød tråd i forløbet, hvad informationer angår.	Dårligt
 9	Synes, en af lægerne gjorde rigtig meget ud af at forklare og uddybe mange ting. Man kan godt mærke [forskel] erfaringsmæssigt samt hvem, der er inden for det område, vi "befinder" os, eller vores datter gør!	Virkelig godt
 11	For dårlig (manglende) kontakt, da der ved udskrivelsen ikke var fundet en diagnose. Manglende opfølgning. Stadig syg over en måned efter. Situation uændret. Der skal undersøges videre på et tidligere tidspunkt.	Godt
 12	Forskellige tolkninger af scanninger. Skyldes måske, at lægen med det overordnede ansvar var svær at forstå for sygeplejerskerne på den skriftlige beskrivelse af scanningen. Desuden var han svær at forstå mundtligt. Sproglige problemer.	Godt
 17	Mangelfuld pga. mange læger var indblandet. De fik ikke noteret alt.	Uoplyst
 19	Efter indlæggelsen har der manglet et kvalificeret sted at få vejledning især med hensyn til medicineringen. Vi blev henvist til egen læge, men dette har vist sig ikke at være godt nok. Desuden har den nævnte afbrudte søvn gjort, at vigtige mundtlige informationer er gået tabt.	Godt

Akut børnemodtagelse**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
	1	Akut indlagt.	Virkelig godt
	2	Jeg var meget tryk ved at blive udskrevet. Personalet var rigtig søde til at tage hånd om min indlagte søn!:)	Godt
	5	Mangler stadig at få tilsendt kopi af journal her [flere uger] efter udskrivelse :-)	Godt
	6	Vi kan stadig ikke forstå, vores datter spænder i den ene side af kroppen.	Godt

Akut børnemodtagelse

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

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
2	Jeg kunne godt tænke mig, at en mere grundig rengøring, kunne komme på tale. Jeg havde i de [] dage, som jeg var indlagt, ikke brugt teskeer. Alligevel [fandt] en rengøringsassistent en muggen teske under radiatoren, hvilket jeg [] tolker som meget sjusket. Desuden kunne jeg godt have tænkt mig, at bordet på stuen var rent, og sengebordet også havde været rent. [Fysiske rammer]	Godt
4	Vi var længe i modtagelsen inden vi kom på en [stue]. Kom ind [ved middagstid] og [om aftenen] blev vi tildelt en stue. Personalet havde forventet, at datteren ville kvikke hurtigt op, og at vi derfor kunne komme hurtigt hjem. Men da det ikke skete, ville det have været dejligt at få tildelt stuen noget før. [Ventetid]	Godt
5	Støv på lamper og i vindueskarme! :-) Ellers godt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
7	Når man er indlagt med et sygt barn, der kræver mange ressourcer, ville det være dejligt i de perioder, der er ro, hvor barnet sover, at tv'et fungerede. Det var rigtig øv. Rengøringen på legeværelset var heller ikke i top; fnuller susede rundt på gulvet. Krummer mm. under bordet osv.	Godt
8	Lige fra starten tilbyde en kontaktlæge og kontaktsygeplejerske, som kender til sygdomsforløbene. Dejligt, at en omsorgsfuld og dygtig læge meldte sig som kontaktperson i vores forløb. Ville være en idé i højere grad at effektivisere indlæggelsesforløb. Bruger så meget tid på at vente på stuegang, lægesamtaler, at man skal observeres uden at blive observeret. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
9	Synes at det er et rart sted at være, hvis man kan sige det sådan. Vi er desværre tvunget til at være der en de". Vi kan godt lide, at det for så vidt muligt er de samme sygeplejersker, der er omkring os. At der er nogen, vi kender godt og kender vores datter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Mindre ventetid fra modtagelse af sygeplejerske til lægeundersøgelse. [Ventetid]	Godt
14	Når man er indlagt i fire dage med sit barn i isolation, ville det være dejligt, hvis fjernsynet virkede, og man kunne få adgang til et trådløst netværk, så man kunne lave lidt arbejde. Ventetiden bliver lang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Lokaler er gamle. Især problem, at man skal sove på samme stue som andre. Meget forstyrrende for den søvn, man har brug for. [Fysiske rammer]	Godt
17	Der er alt for mange læger, der skal have fortalt det samme om sygdomsforløbet, og så gør de ikke sagen færdig. De glemmer alt fra at få lagt recept ud til at notere, hvilken medicin man eventuelt har fået eller i vores tilfælde skiftet imellem. At man skal vente i otte dage på at få at vide, man stadigvæk er syg, er uacceptabelt. Især når det er en baby, det drejer sig om. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
18	Der var noget rigtig sødt personale. Vi var i isolation, og der var en aften, hvor personalet ikke kunne finde tid til, at jeg kunne komme ud fra værelset i [seks timer]. Madautomaten var tom. [Vagten] smurte en ostemad til mig. Det var dejligt, men kunne godt have tænkt mig, at kunne have fået bare 20 minutter til aftensmad.	Virkelig godt
19	Gøre opmærksom på muligheden for, at barnet kan sove ude om dagen manglede. Det var hårdt at være indlagt, og jeg reagerede efterfølgende. Det, jeg manglede, var ro og aflastning. Sygeplejerske NN var helt fantastisk: sikker i sin viden, forstående og en problemknuser. 95 procent af personalet var imødekommende og havde relevant viden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

