

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Børn og Unge Afsnit - RHV
Børn og Unge
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	217
Besvarelser fra patienter:	89
afsnittets svarprocent:	41%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

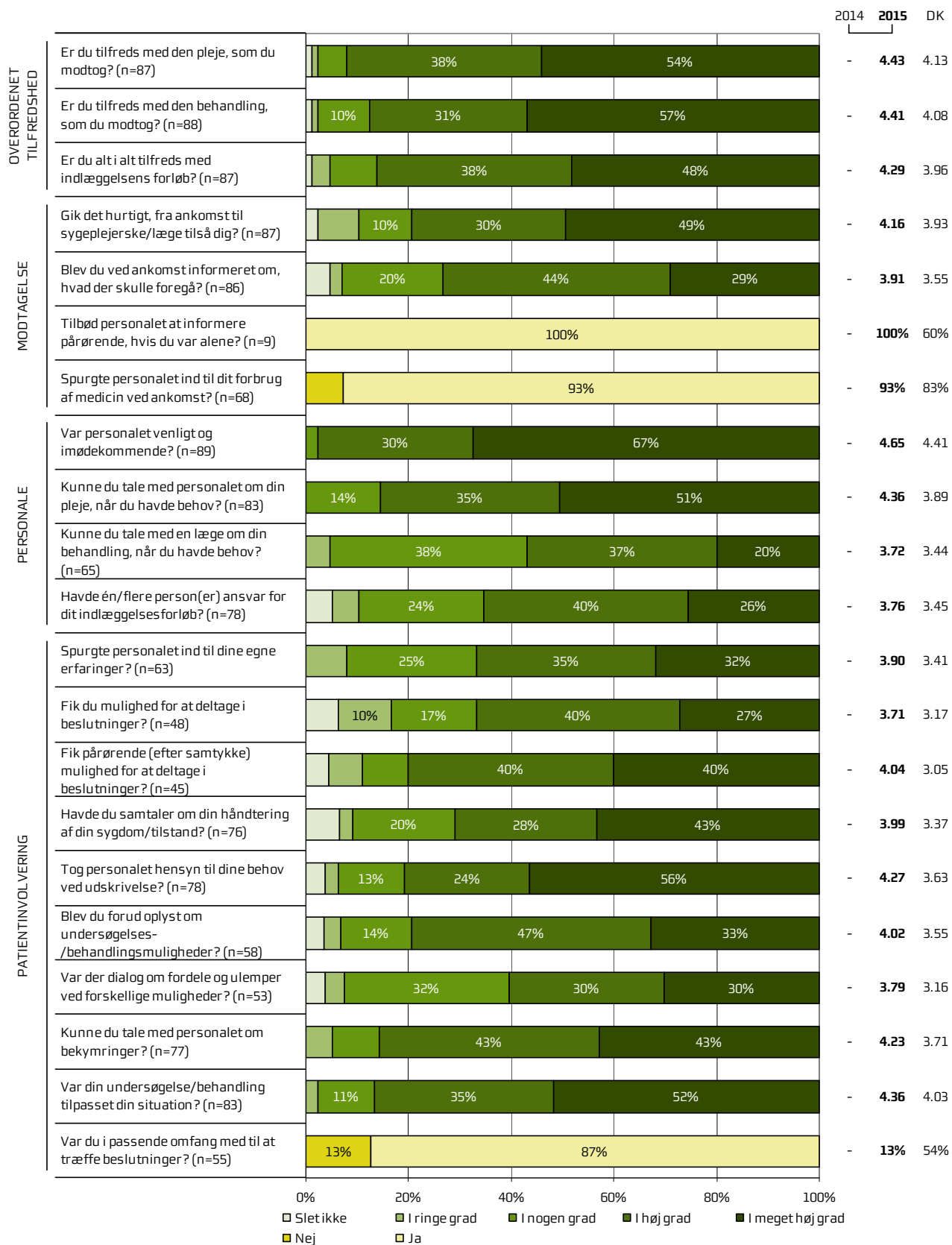
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

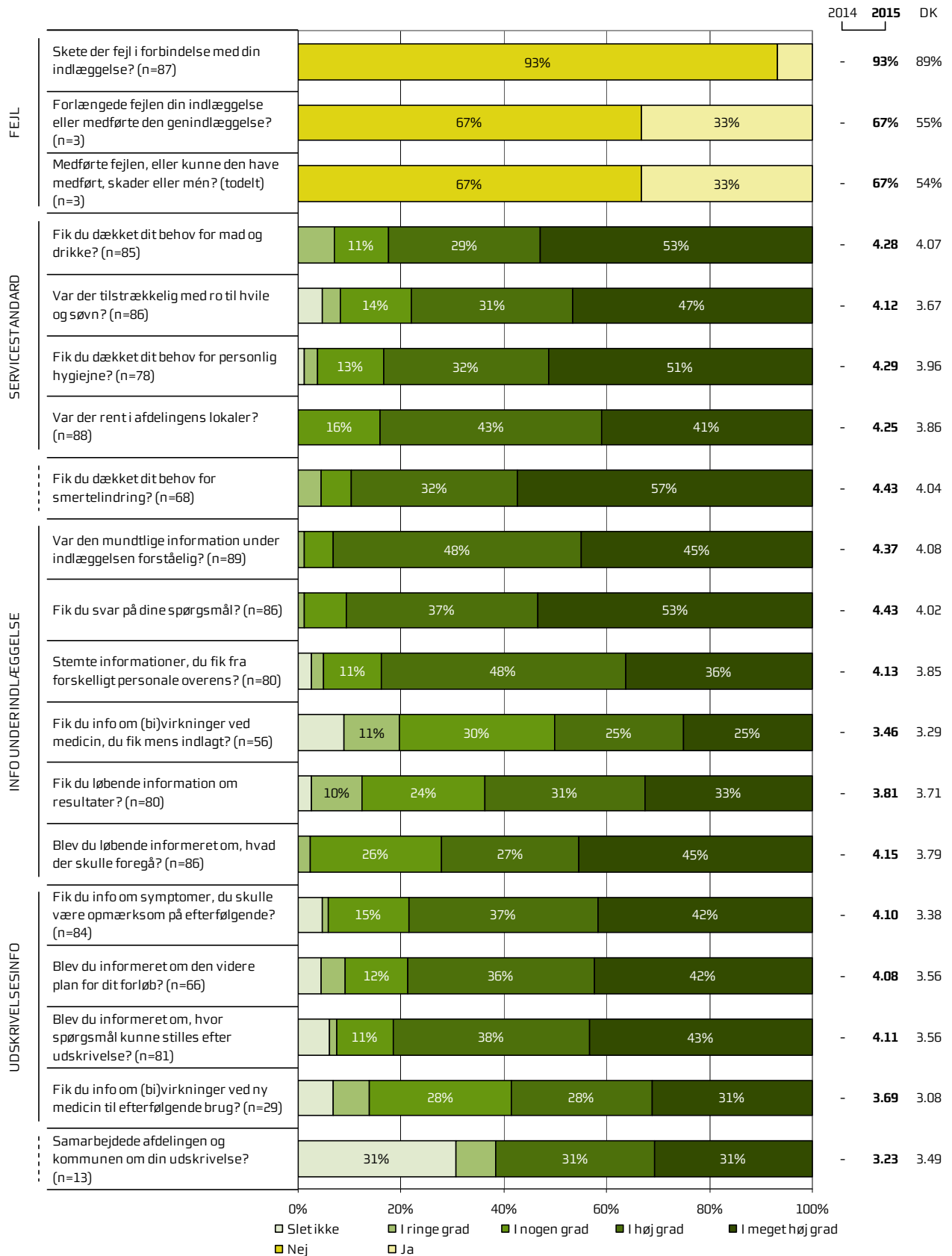
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

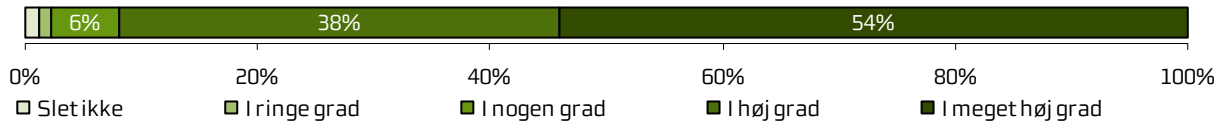
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

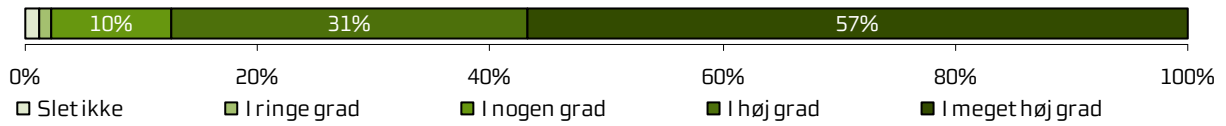
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

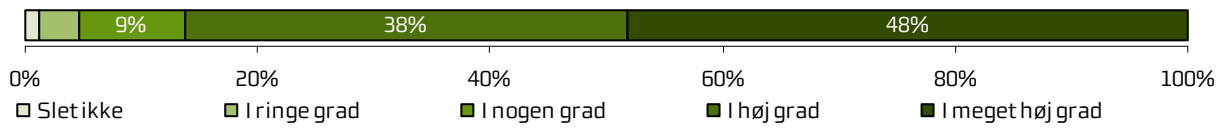
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=87)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=88)



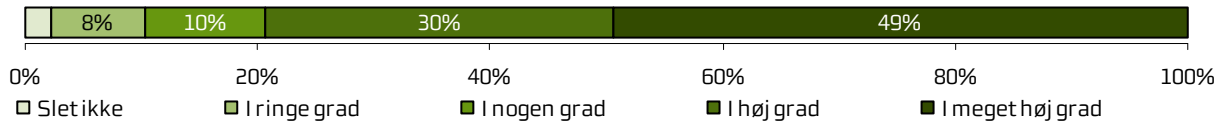
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=87)



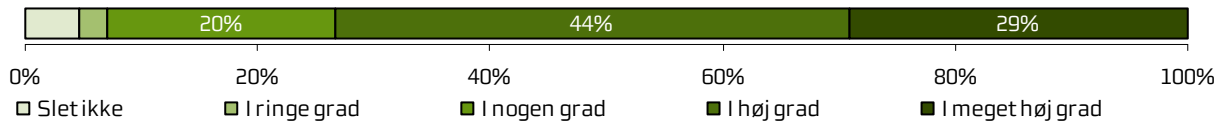
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,43		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,29		3,96	

Modtagelse

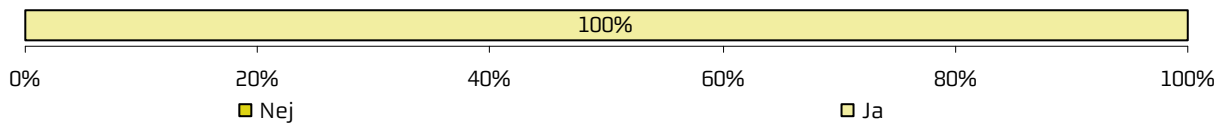
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=87)



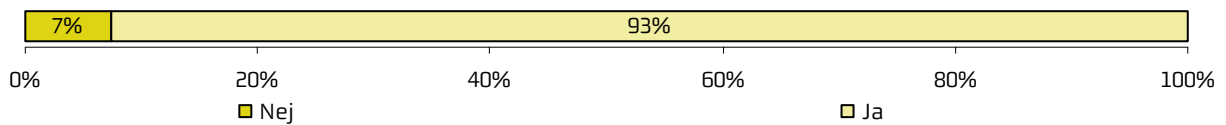
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=86)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=9)



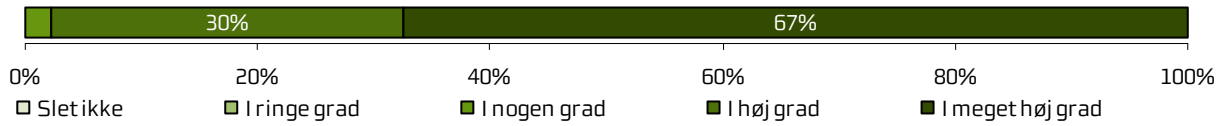
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=68)



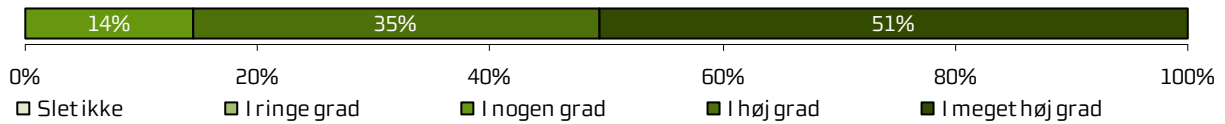
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,16		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,91		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		100 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		93 %	83 %	

Personale

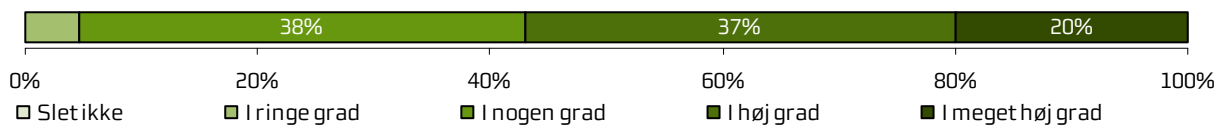
Var personalet venligt og imødekommende? (n=89)



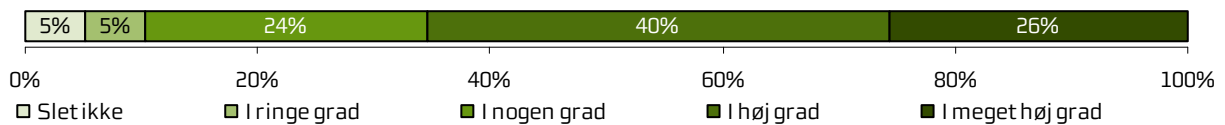
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=83)




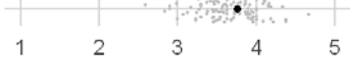


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=65)



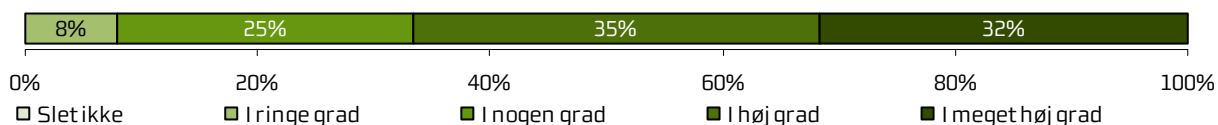
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=78)



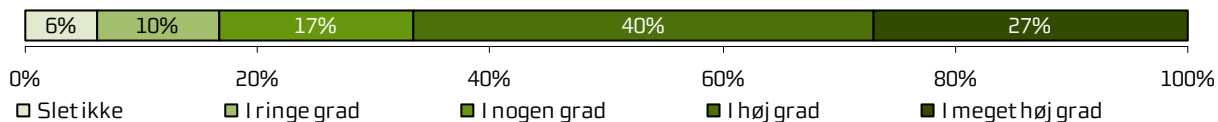
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,65		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,36		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,72		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,76		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=63)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=48)



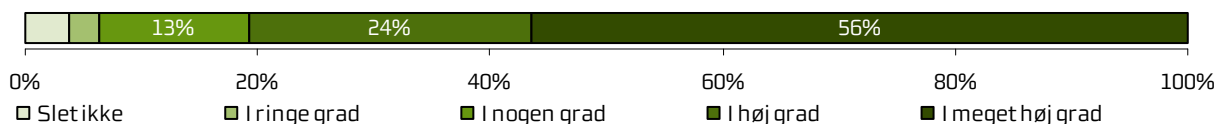
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=45)



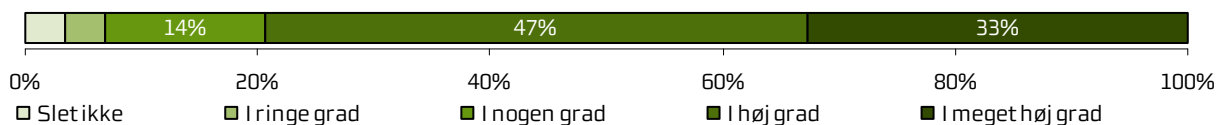
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=76)



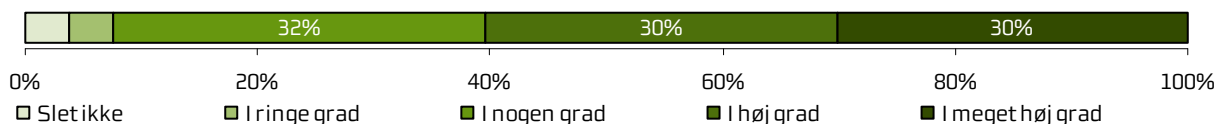
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=78)

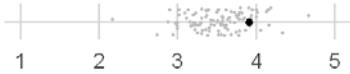
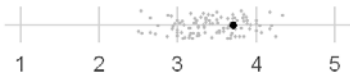

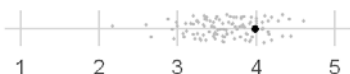





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=58)



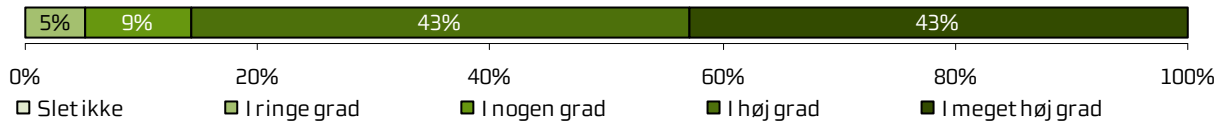
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=53)



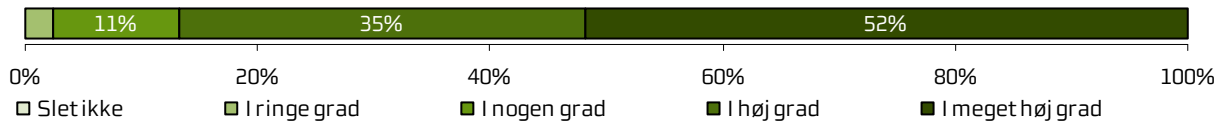
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,9		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,04		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,99		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,27		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,02		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,79		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

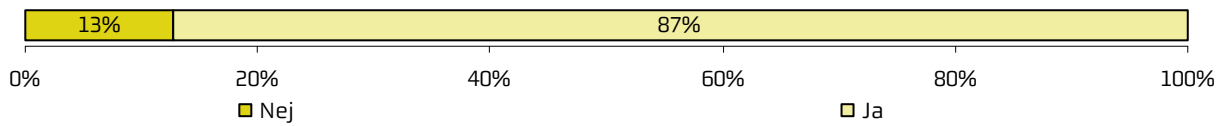
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=77)






Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=83)



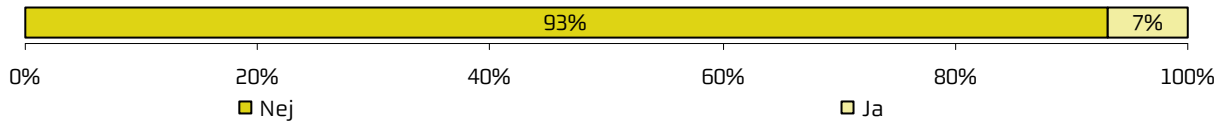
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=55)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,23		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,36		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		13 %	54 %	

Fejl

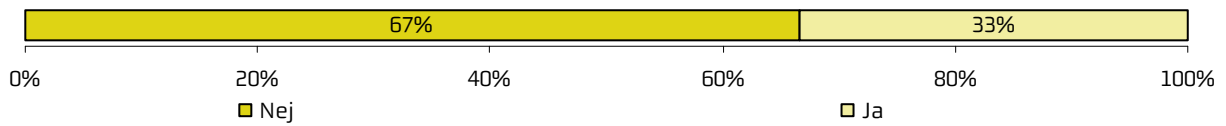
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=87)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



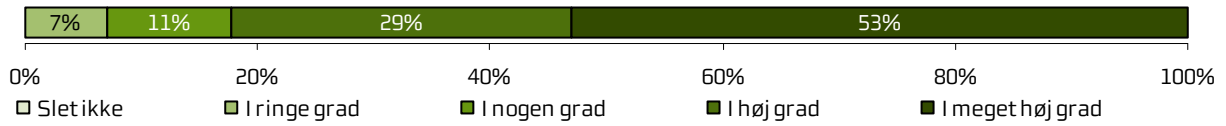
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



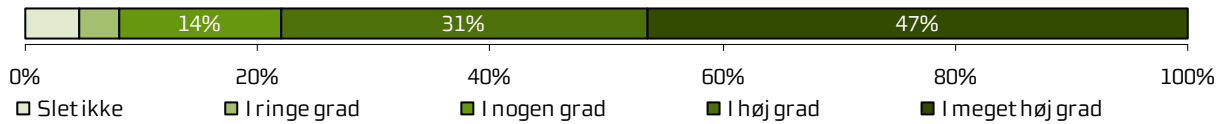
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	54 %	

Servicestandard

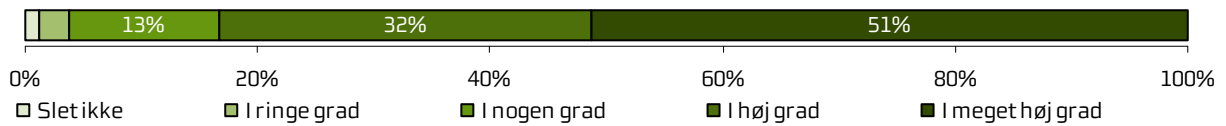
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=85)



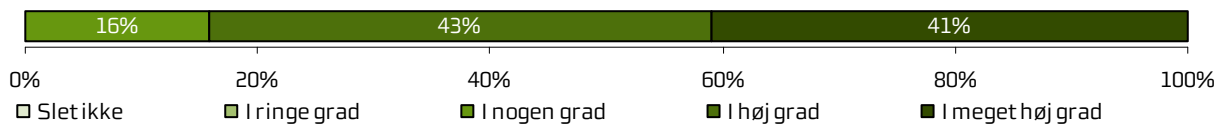
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=86)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=78)



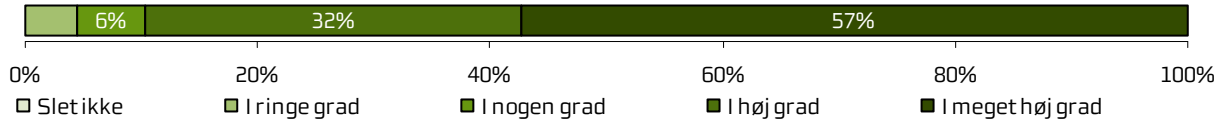
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=88)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,28		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,12		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,29		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,25		3,86	

Smertelindring

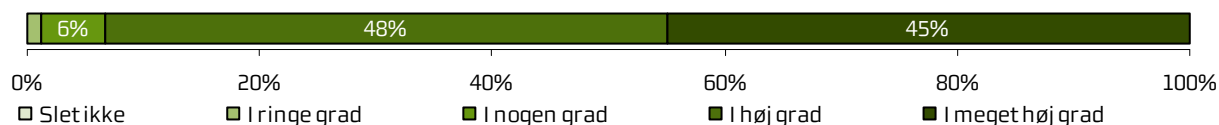
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=68)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,43		4,04	

Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=89)



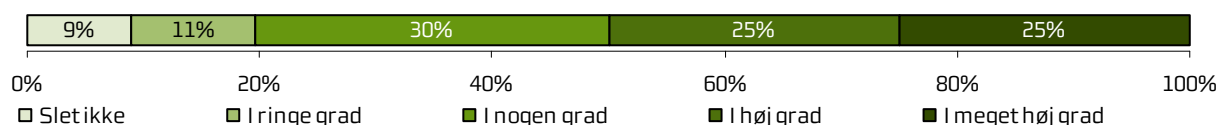
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=86)



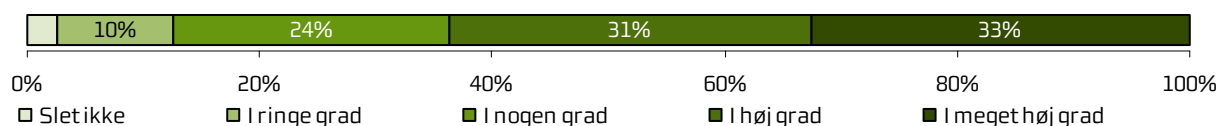
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=80)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=56)



Fik du løbende information om resultater? (n=80)



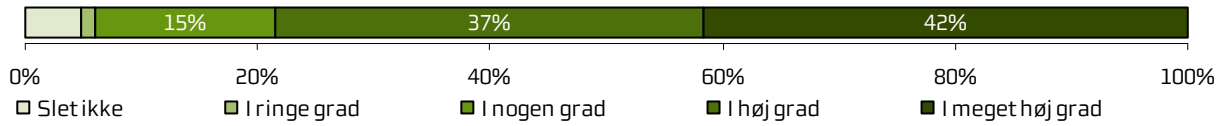
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=86)



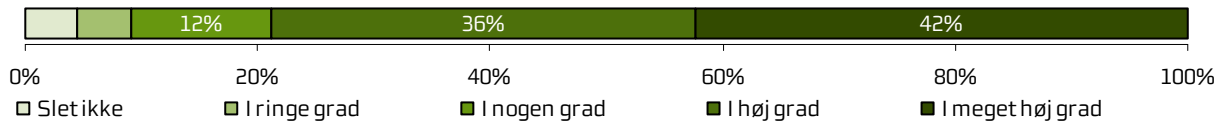
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,37		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,43		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,12		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,46		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,81		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,15		3,79	

Udskrivelsesinfo

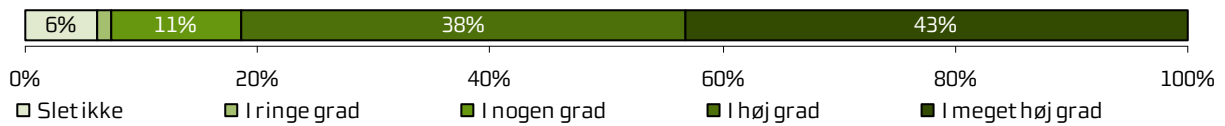
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=84)



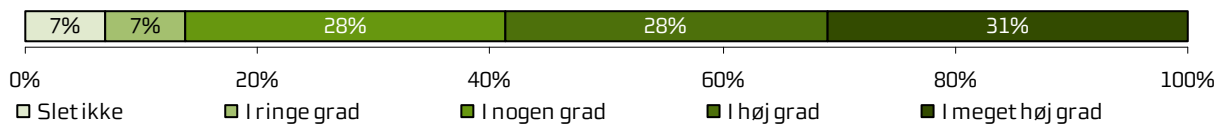
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=66)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=81)



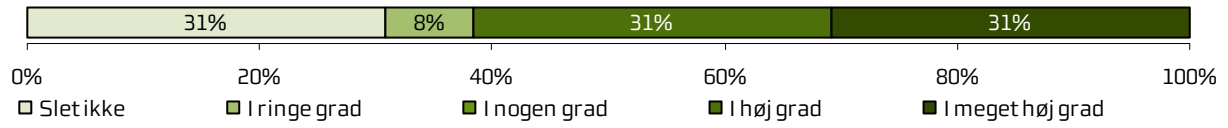
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=29)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,1		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,08		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,11		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,69		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,23		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

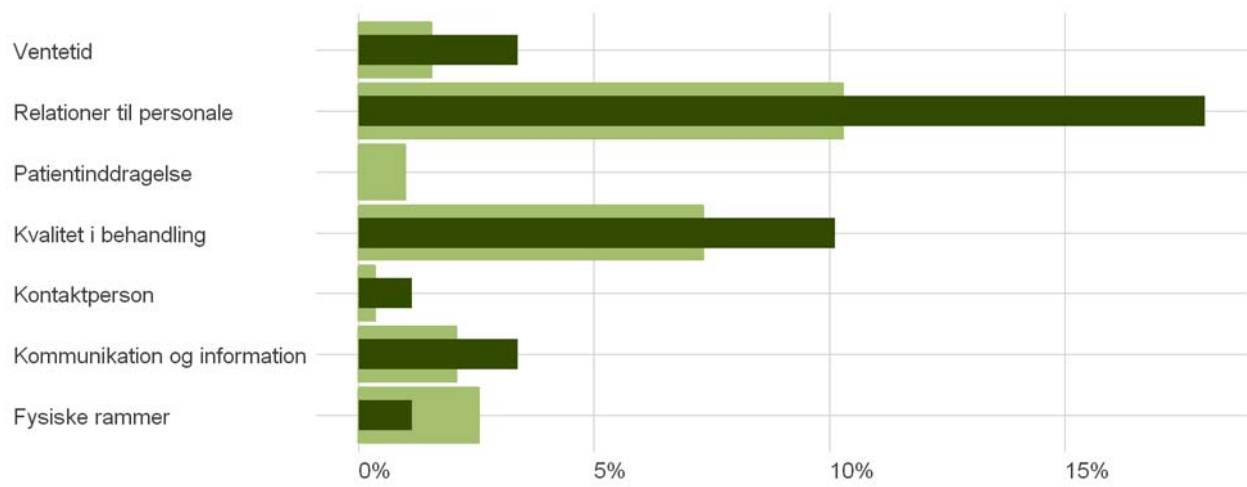
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Børn og Unge Afsnit - RHV

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Det var begrænset, hvad der var af mad, der passede til et [lille] barn på overgangskost. [Fysiske rammer]	I høj grad
4	Sødt, venligt og engageret personale. En del ventetid ved ankomst. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
5	På trods af lav belægning, viste personalet ikke mere interesse for den indlagte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Vi lå i isolation, men blev glemt til aftensmad den ene aften (første dag). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Vi fik en super god behandling i forbindelse med operation af den brækkede arm. Da vi efterfølgende skulle op og have gipsen af, mente personalet ikke, at min datter på [alder] skulle have noget smertestillende pga. en "undersøgelse" (læs: FORSØG), de var ved at lave om børn og smertestillende. Der var sat stifter inde i armen, og det var oplagt og tydeligt for enhver at se, at det ville være særdeles smertefuldt at fjerne uden nogen former for smertelindring. Efter lidt diskussion fik vi alligevel lov til at få noget tryllecreme på. Det hjalp overhovedet ikke, og min datter skreg og græd højlydt af smerte. Det var først, da jeg greb ind og sagde STOP og forlangte, at stifterne blev taget under bedøvelse, at der kom en læge ind, og vi fandt en anden løsning. Selvom vi var meget taknemmelige for at få en tid allerede til næste morgen, synes jeg det er under al kritik at pådutte små børn smertefulde forsøg på den måde. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	De tog sig meget godt af vores søn. Knap så godt af os, og faderens psykiske tilstand. Eventuelt bare gode råd til vores efterfølgende hjemkomst mm. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Det ville være godt, hvis forløbet, fra modtagelsen og til selve indlæggelsen, kunne gøres væsentligt kortere.	I høj grad
29	Personalet var flinke og gode til at skabe ro og trykthed omkring os. De ydede deres bedste for at give os en god service på alle mulige måder. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Fedt, hvis det ville være kompetente medarbejdere, når man ringer 112 også. Det var nemlig under al kritik. Der var nemlig ikke styr på noget, og man går jo i panik så. Her mener jeg kun telefonpassere.	I høj grad
3	Højt fagligt niveau. Hensyntagen til både vores datter, som var indlagt, og vores behov som forældre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Alle dem vi mødte under indlæggelsen var rigtig søde, og vi var virkelig i trygge hænder. De havde altid tid til at snakke, og lave sjov med min datter. Det har betydet rigtig meget. Hver gang de var på stuen, udviste de en dejlig ro, men så snart de var ude af døren, var de i løb for at nå alt/alle. Vær sød ikke at presse de stakkels ansatte mere. I ender med at miste dem, der gør det bedst. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Børneafdelingen: Vi havde en [ansat], der var med hele dagen, fra vi kom [om morgenen], til hun gik hjem [om eftermiddagen]. [Patienten] blev tryk ved hende og gjorde opholdet rigtig godt. Oplevede, at vi havde fuld opmærksomhed fra hende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	[Yngre barn] var til stede, da vi hørte om risici ved operationen. Det er IKKE hensigtsmæssigt.	I meget høj

	Hun skal ikke tage stilling, men hun er gammel nok til at forstå, at risiciene var meget ubehagelige. Men har svært ved at forstå, at risikoen var meget lille. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	grad
✎ 17	Alle var rigtig venlige og søde. Det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 20	Vores søn på [få] år havde brækket armen, og skulle i narkose for første gang. ALLE var søde, rolige, informerende og omsorgsfulde (overfor både barn og forældre). Vores søn har haft en god oplevelse og forbinder sygehus, læger og sygeplejerske med noget godt og trygt. Børneafdelingen var stille og rolig med god stemning. Tak til Regionshospitalet Viborg. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 23	Utroligt venlige mennesker, der havde stor forståelse for min [lille] søn. Han er vild med ambulancer, og da to chauffører kiggede ind til ham, glemte han sine smerter. De havde fri, men blev fem minutter for hans skyld. Det var stort gjort. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 31	Man var velkommen og personalet var sødt og smilende. Hygiejne fra min (mors) side var lidt svært, når man stod med en syv måneder gammel dreng på armen. Ellers var alt tilfredsstillende.	I meget høj grad
✎ 36	Kontinuitet og regelmæssighed. Det var ofte det samme plejepersonale, vi havde. Det gav tryghed. Rart ikke "at skulle forklare situationen" i hver vagt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 7	De kunne godt have noget sukkerfri mad til diabetespatienter. Men det var der ikke meget af. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 9	Igen handler det om flowet mere end om plejen. Reelt er der tale om en operation, som tager 30-60 minutter at gennemføre, men patienten befinder sig i et langt forløb primært bestående af ventetid. Personalet er søde og imødekommende, men flow (og dermed ledelse) er mangelfuld. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎ 22	Mangler forståelse fra personalets side, især fra lægen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 25	Der var stor forskel på, særligt lægernes, kompetence og grundighed. Den første læge virkede nærmest ligeglad, og var slet ikke grundig i sin undersøgelse. Det virkede som om, han havde konkluderet, at det var omgangssyge, selvom det slet ikke passede med sygdomsbilledet. Heldigvis var der en meget erfaren sygeplejerske, der insisterede på, at han undersøgte nærmere. Senere kom der to andre læger på, som var langt mere grundige og detaljerede, både i forhold til at undersøge og spørge ind til behandlingsforløbet. Vi kunne godt have brugt bedre information ved udskrivelsen. Hvad gør vi ved tilbagefald osv. Det var der ingenting af. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 30	Den eneste, men væsentlige ting: Min søn har brækket sin arm, og det krævede operation. Armen blev brækket en dag [om formiddagen], men han blev opereret næste dags morgen []. Hvis det ikke var for den lange ventetid til operationen, var det helt perfekt. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 10	Ikke praktiserende læger for småbørn. [] Mere forskning før antibiotika.	I ringe grad
✎ 11	Jeg synes, det var meget frustrerende, at det var en NY læge, man snakkede med HVER dag på en [kort] indlæggelse. Først da man direkte spørger efter en læge, ikke læge NN, men læge, gerne en kontaktlæge, får man en. Dette skete først på [en dag sent i] indlæggelsen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 34	Hvis lægerne havde lyttet mere til vores observationer af vores dreng, og til hvad sygeplejerskerne oplevede under den første indlæggelse, så kunne vi have undgået en frygtelig [periode derhjemme] inden en genindlæggelse og opstart af medicin. Sygeplejerskerne om natten var helt fantastiske til at aflaste, så man havde overskud til et nyt døgn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 15	De dage [hvor jeg var indlagt] var rigtig fine. Men synes det er forkert, at kalde folk ind til [formiddag], når lægen først har tid til [middag]. Så er det lang tid at sidde med et barn, der er ked	Uoplyst

af det og frustreret over ikke at vide, hvad der skal ske.
[Kvalitet i behandling]

Børn og Unge Afsnit - RHV

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
11	Super godt!	I høj grad
16	Synes den ene sygeplejerske på skadestuen var lidt sjusket. Det viste sig, at min datter havde brækket armen, som først blev [opdaget] dagen efter pga., at sygeplejersken ikke mente, at det var nødvendigt, at tage røntgen af [] arm, men det mente den lægestuderende, at hun ville have []. Billedet blev ikke taget af højre arm, da sygeplejersken [] noget galt med armen! Ikke godt nok.	I høj grad
21	Vi blev modtaget rigtig godt. Personalet var særlig opmærksomme på, at det var en lille pige [] som havde store smerter pga. en brækket arm.	I høj grad
3	Sekretæren/sekretærelev rejste sig ikke for at tage imod os ved lågen. Der kom i stedet en sygeplejerske og hilste på og tog os med.	I meget høj grad
13	Til information: [Patienten] var ikke rigtig indlagt. Blev opereret efter at have været ved lægevagten på [et sygehus]. Vi blev sendt videre til [andet sygehus], hvor hun blev opereret med det samme. Herefter blev hun sendt hjem. Det gik meget stærkt det hele, på trods af at det "kun" var en tå. Rigtig god "oplevelse".	I meget høj grad
18	Havde forinden telefonisk kontakt med afdelingen. Jeg følte, at de lyttede og var klar over, hvad der skulle ske, da vi kom.	I meget høj grad
19	Kunne være rart, hvis man fik at vide, at nu skal der ske det og det, og så ser vi, hvordan det går og tager efterfølgende stilling til det videre forløb. Vi vidste ikke helt, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
26	Indlagt via lægevagten.	I meget høj grad
33	Kom fra [andet sygehus]. Der har de ikke så meget styr på børn :-(. Lægen var ikke let at forstå [på det andet sygehus].	I meget høj grad
35	Vi ringede til vagtlægen, og da vi kom ind, kom vi hurtigt ind til en læge. Vi kunne godt have ønsket, at vagtlægen fortalte, at når et barn under tre måneder har feber, [så skal man] typisk overnatte. Vi havde lidt med til vores datter, men intet med til mig. Jeg tænker på vagtlægen, som vi talte med i telefonen.	I meget høj grad
10	Vi ventede to timer med barnet på at få et svar. Barnets symptomer indikerer en allergisk reaktion på [], men de har ikke undersøgt dette. De sendte os hjem, og de gav os behandling med [medicin]. Situationen forværredes efter denne behandling, og den næste dag vendte vi tilbage til hospitalet.	I nogen grad
25	Vi blev hurtigt tilset af en dygtig sygeplejerske, men der gik forholdsvis lang tid, før der kom en læge, da han var ved en fødsel. Der burde være mere end én læge til stede. Den diagnose man frygtede var [alvorlig], og ved så alvorlig sygdom kan man ikke vente på en fødsel.	I nogen grad
4	Lægevagten i [anden by] skulle have givet besked om vores ankomst, men det var ikke sket. Vi fik at vide, at vi skulle have været igennem lægevægten i Viborg (selvom vi er bosat [i den anden by]). Det havde vi dog ikke fået at vide i [vores by]. Ellers FIN modtagelse.	I ringe grad
28	Tog MEGET lang tid, før der kom en og snakkede med os på afdelingen.	I ringe grad
29	Vi ankom til sygehuset [om aftenen], og vi blev først tilset af en læge [ved midnat]. Derefter gik der lidt tid, og min dreng [] og jeg var først i vores senge på en stue [efter midnat]. Der var meget ventetid, men jeg vil også tilføje, at der var meget travlt på sygehuset den aften. OG en afgørende ting, så var min drengovre sine kræmper, og der var ikke tegn på, at der var flere på vej. Så det er ok, at vi blev prioriteret sidst.	I ringe grad

- ✎ 32 Jeg forstår ikke, at man lader en pige [] med [en brækket arm] sidde hele eftermiddagen og aftenen, først på akutklinikken i [anden by], dernæst Viborg, før hun får en seng på børneafdelingen []. Vi fik at vide allerede i [anden by], at hun skulle op og opereres. Dernæst venter vi deroppe til [midnat], før hun bliver opereret. Hun brækkede armen [midt på dagen], havde mange smerter og var træt. I ringe grad
- ✎ 9 Der er tale om en [] pige, som møder fastende på sygehuset [om morgenen], meget nervøs for, hvad der skal foregå, og naturligvis sulten. Det er meget længe at vente [over tre timer]. Slet ikke

Børn og Unge Afsnit - RHV**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 11	1. Fik udleveret Panodil, som tilhørte et andet barn! 2. Først efter [mere end en uges] sygdom scannes barnet med mistanke om [bestemt sygdom], (som hun dør med ofte). [Flere dage senere] bliver det først bekræftet, [hvad det var]! For dårligt, at der går så mange dage, når det er fjerde gang. Blev genindlagt to dage efter udskrivelse.	Ja
✎ 15	Blodprøve, der blev sendt som rutine i stedet for akut.	Nej
✎ 16	Blev udskrevet [sent] samme aften med henblik på at møde dagen efter til planlagt operation. Havde på det tidspunkt intet fået at spise (barnet er fire år). Mødte ind [om eftermiddagen] og havde en halv time hjem. Hun snorksov af udmattelse, og hun måtte jo intet spise om morgenen.	Nej
✎ 2	Jeg løb hurtigt tør for noget at drikke og måtte gå ud "et par gange" for at fylde glasset op.	Uoplyst
✎ 5	Personalet glemte de bestilte prøver [], og fik dem ikke taget.	Ved ikke
✎ 10	Sygeplejerske [bruger medikament] uden testresultater om MRSA. De behandlede ham med [et medikament], men testresultaterne var negative før behandling.	Ved ikke

Børn og Unge Afsnit - RHV

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
8	Fra vi sagde, at vi gerne ville hjem, gik der [flere] timer. Flere ansatte havde sagt, at de lige skulle udskrive vores papirer. Der fik lang tid, og vi hørte ikke noget. Da der var gået cirka tre timer, ringede vi igen, hvor personalet fortæller, at IT er gået ned og har været det i nogle timer nu, så vi kunne ikke blive udskrevet. Ville have været godt at vide, at IT var gået ned, så vi ikke var blevet frustrerede over, at der ikke kom nogen.	I høj grad
15	Det har været for dårligt, når man får at vide, at man skal møde op [om formiddagen] til snak med en læge om videre forløb. Så har vi siddet i [flere timer] inden lægen har haft tid, til at informere os om, hvad det videre forløb skal være, og derefter ender man med at sidde i opholdsrummet i [mange timer], da der kun skulle tages røntgenbillede og først [flere timer] senere er der tid til en ultralydsundersøgelse.	I høj grad
29	Vi manglede et svar på en prøve, som de foretog på min søn. Lægen lovede at give svar inden han gik hjem, men vi fik ikke et svar, og personalet havde svært ved at finde svaret. Jeg husker det som, at vi først fik svaret næste dag. Men ellers var vi meget tilfredse med indlæggelsen.	I høj grad
33	Hende som skulle gennemgå brochurerne med os, havde ikke styr på det, og sad og læste op. Fint hun skal lære, men det kunne have været rart med en kompetent kollega ved siden af. Super personale på børneafdelingen.	I høj grad
6	Der blev ikke givet besked til sundhedsplejersken.	I meget høj grad
13	Det var en rigtig god oplevelse, trods alt. Lægen og sygeplejerskerne var meget venlige og informerede om alt, så [patienten] følte sig tryk! Og ingen ventetid. Lægen ventede nærmest på os, da vi kom [andet sted fra] :-).	I meget høj grad
10	Der er nogle falske oplysninger på patientjournal. Der er skrevet, at min søn blev behandlet med [medicin] ved egen læge, men sandheden er, at min søn startede behandling med [medicin] ved praktiserende læge af Børneafdelingen. Jeg bad dem om at rette fejlen, men de gjorde det ikke. En sygeplejerske brugte en creme, der udløb i 2014 []. Mit barn har lidt flere bid, fordi to praktiserende lægerne ikke kunne finde en blodåre. Efter dette kom en erfaren læge og fandt straks blodåre.	I nogen grad
21	Informationen vi fik om, hvordan gipsen skulle tages af armen, var forskellig fra personalet på afdelingen og lægen som udførte operationen.	I nogen grad
22	Følte mig ikke lyttet til, som mor til det barn, jeg var indlagt med. Følte ikke, at de troede på mig, når jeg fortalte om, hvilket barn det var, de havde med at gøre, omkring tidligere sygdomsforløb og smertetærskel.	I nogen grad
24	I akutmodtagelsen sagde sygeplejersken, at det ikke var hjernerystelse, og dagen efter ved udskrivelse fandt vi ud af via lægen, at det var hjernerystelse, og vi havde [været] til observation, bl.a. for hjerneblødning. Det var dårlig information!	I nogen grad
34	Der skulle sendes en recept på medicin til apoteket, men da vi skulle hente den, var der ingen recept sendt. Så vi måtte gennem egen læge for at få det, og hun kendte ikke til selve medicinen.	I ringe grad

