

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit A2
Børneafdeling A
Skejby Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på 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 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	105
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er 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

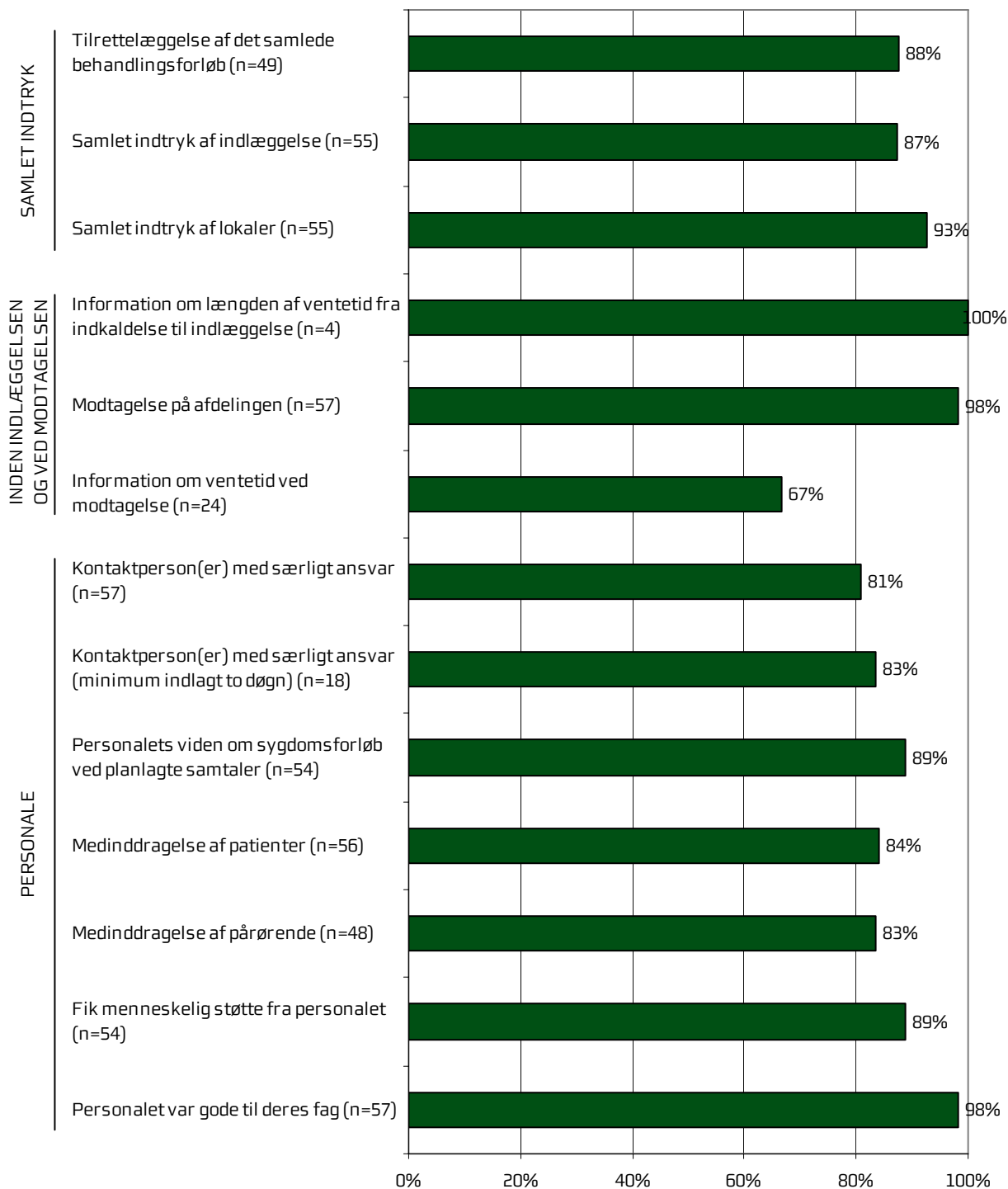
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

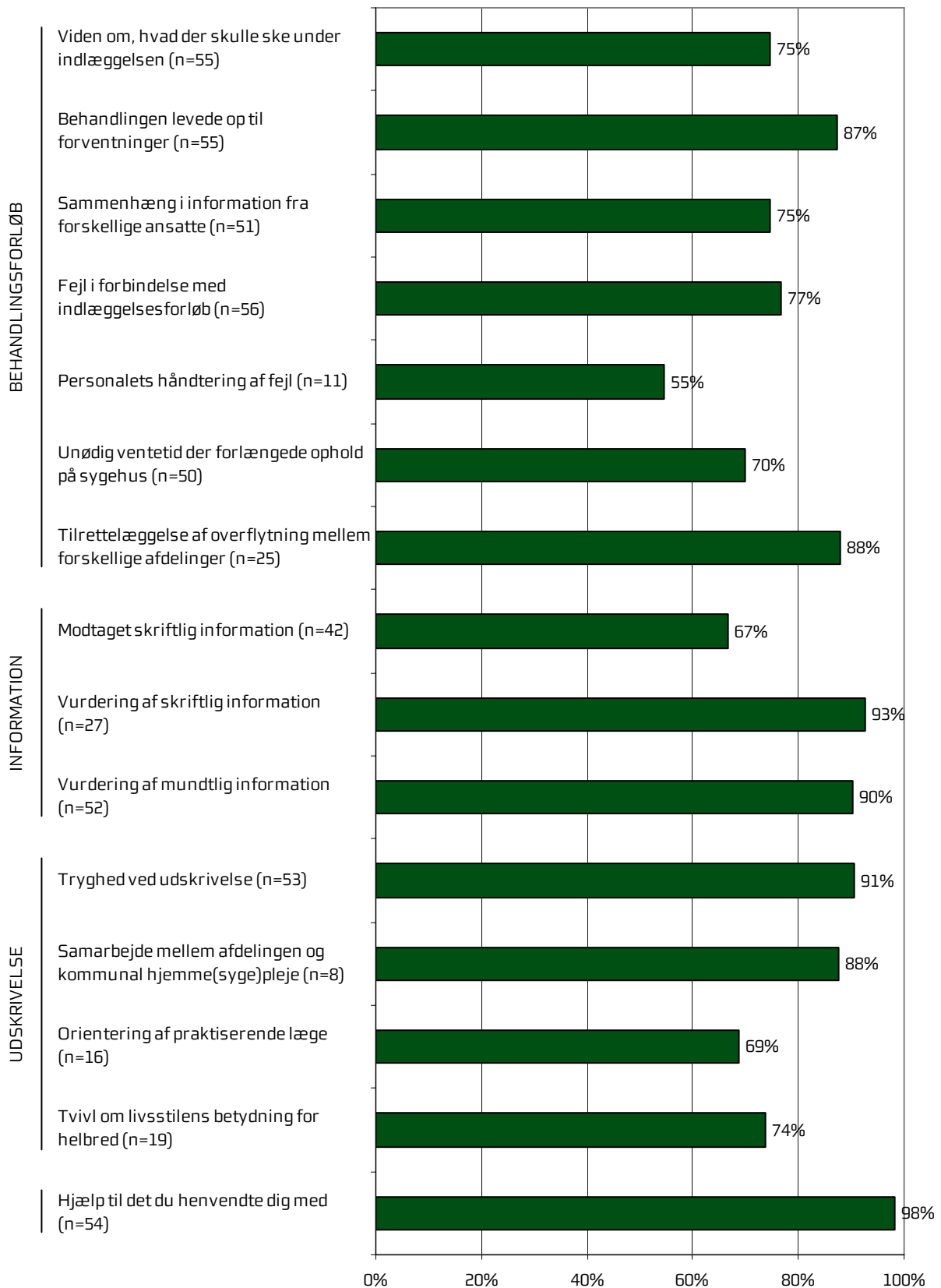
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit A2

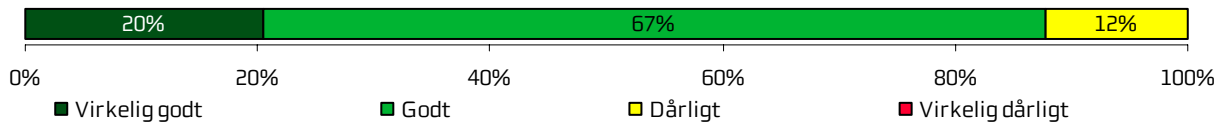
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

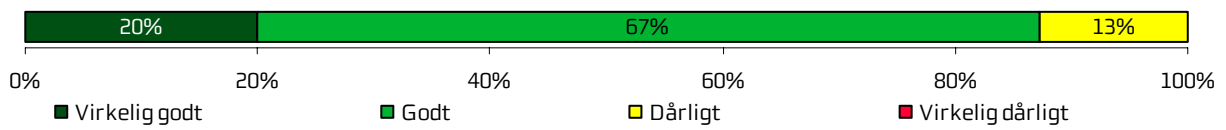
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

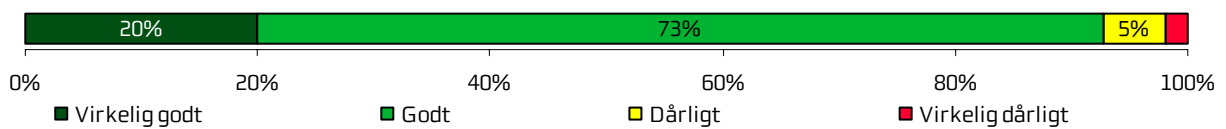
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=49)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=55)



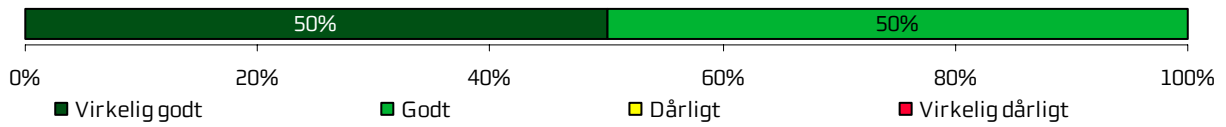
Samlet indtryk af lokaler (n=55)



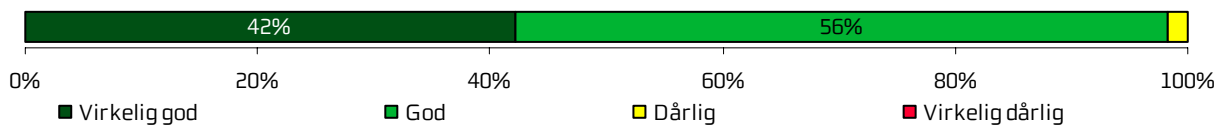
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	86 %	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		87 %	88 %	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		93 %	88 %	100 % *	89 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

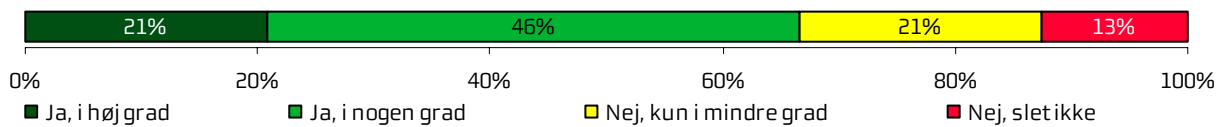
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=57)



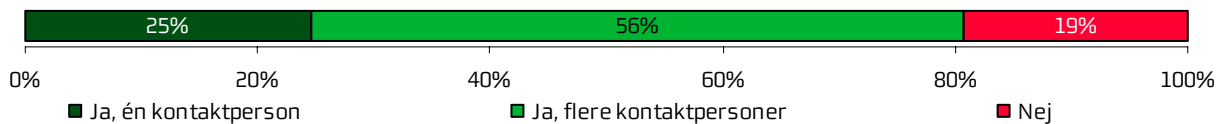
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



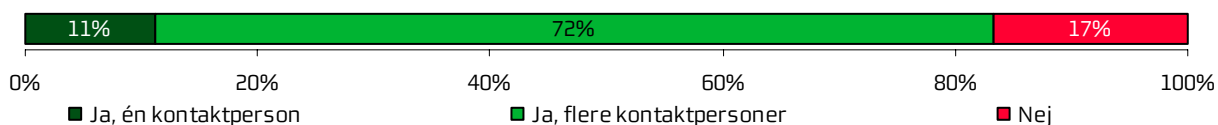
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	96 %	100 %	91 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		67 %	67 %	90 % *	72 %	81 %

Personale

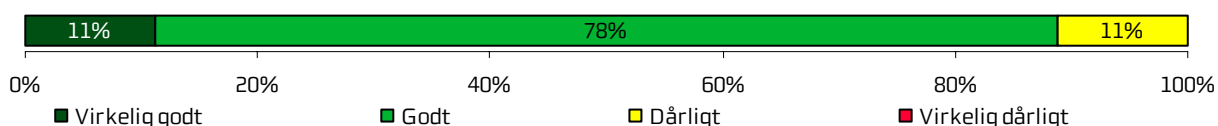
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=57)



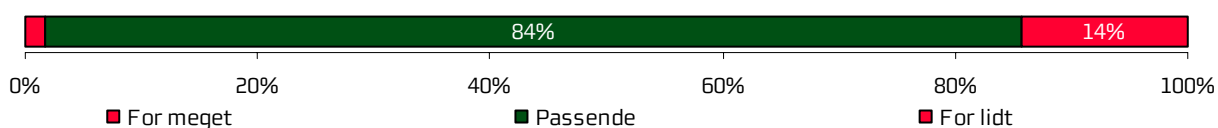
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=18)



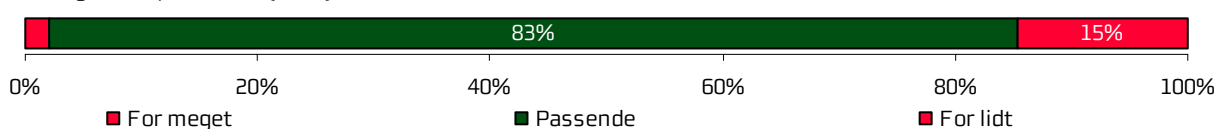
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



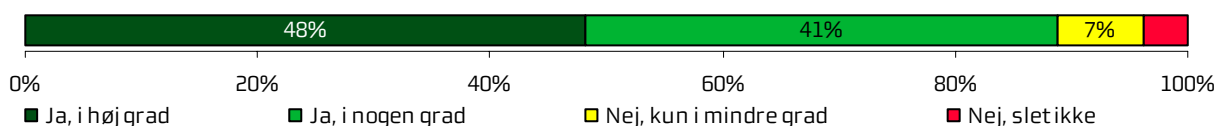
Medinddragelse af patienter (n=56)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=54)



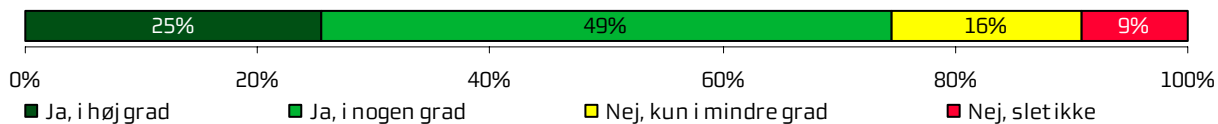
Personalet var gode til deres fag (n=57)



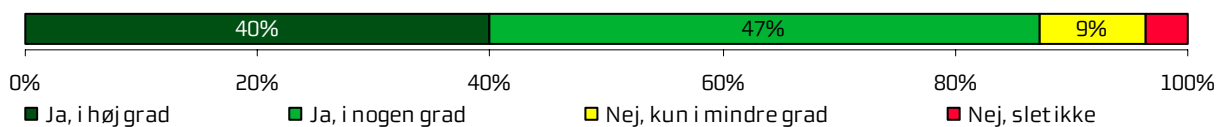
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	80 %	96 % *	78 %	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		83 %	-	96 %	77 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	76 %	99 % *	85 %	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	71 %	97 % *	85 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		83 %	83 %	97 % *	82 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	80 %	98 % *	86 %	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	88 %	100 %	95 %	98 %

Behandlingsforløb

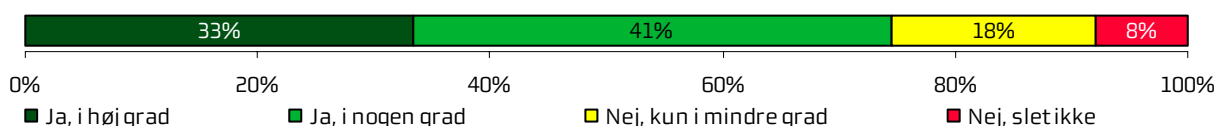
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=55)



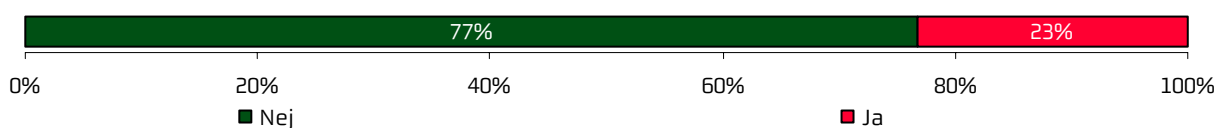
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



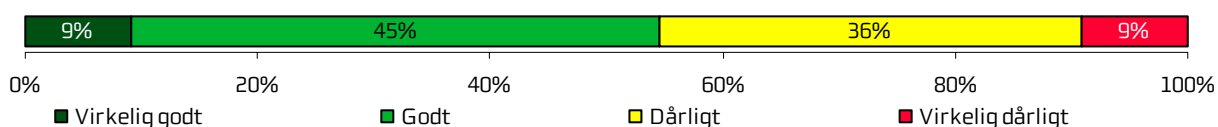
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



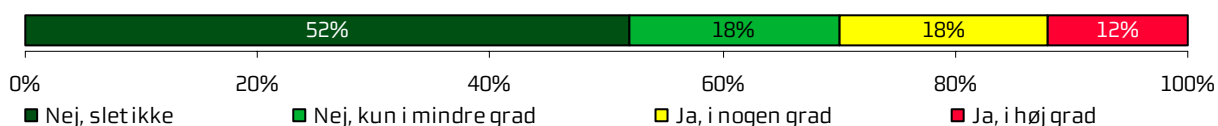
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=56)



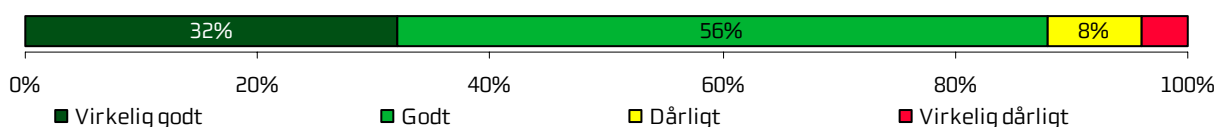
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=50)



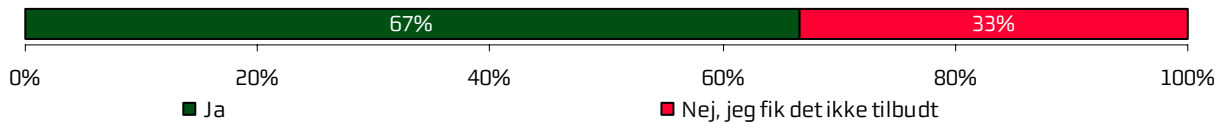
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=25)



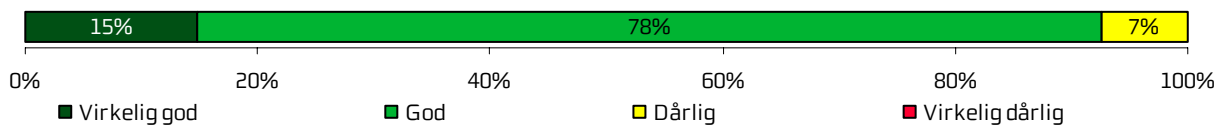
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		75 %	71 %	98 % *	78 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	86 %	97 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		75 %	71 %	98 % *	84 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		77 %	-	95 % *	79 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		55 %	-	80 %	62 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		70 %	65 %	93 % *	69 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	100 % *	82 %	96 %

Information

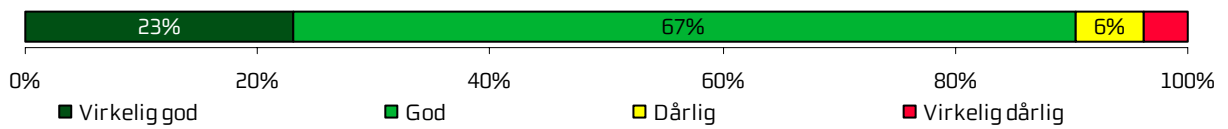
Modtaget skriftlig information (n=42)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



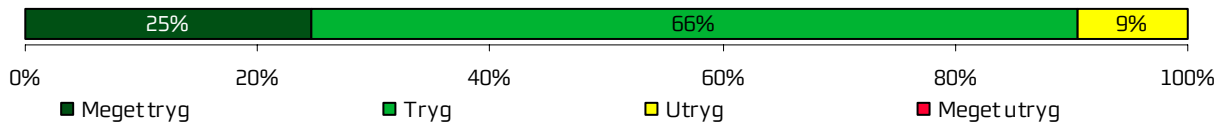
Vurdering af mundtlig information (n=52)



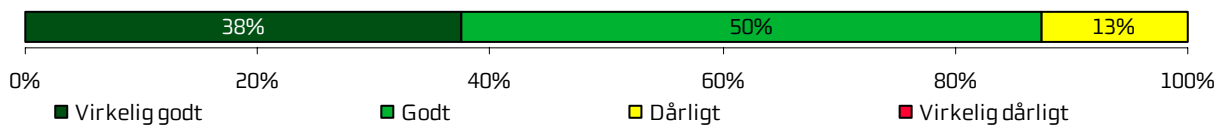
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	94 % *	42 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		93 %	89 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	74 %	100 % *	92 %	96 %

Udskrivelse

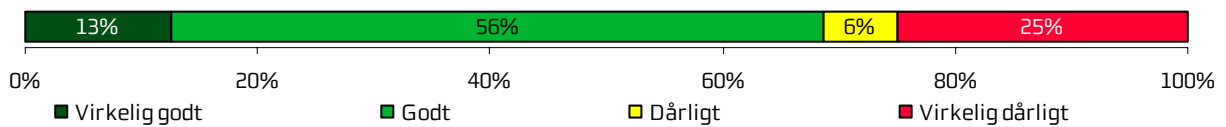
Tryghed ved udskrivelse (n=53)



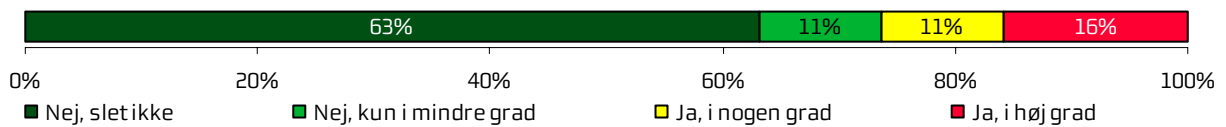
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=16)



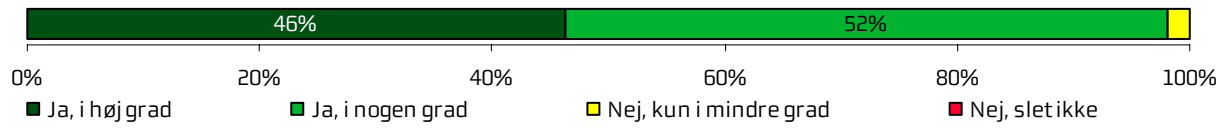
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=19)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	88 %	98 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	100 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		69 %	80 %	94 % *	75 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	57 %	86 %	68 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=54)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		98 %	84 % *	100 %	91 %	97 %

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.

Afsnit A2, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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



ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
1	Synes, sengene både til børn og voksne var dårlige. Især synes jeg, barnesengen var for høj og besværlig at bruge.	Godt
2	Indtrykket er, at personalet gør alt, hvad de kan, men at der er meget travlt, så man er meget overladt til sig selv og til selv at presse på for handling, svar m.v. Ressourcer! Men som udgangspunkt virkede alle søde, imødekommende og fagligt dygtige.	Dårligt
3	De fleste sygeplejersker var rigtig gode til at snakke/lege med vores datter, når hun skulle have medicin direkte ind i armen. Lægerne skal måske tænke lidt mere over, hvad de aftaler med os forældre ved udskrivelsen. Vi blev lovet ny tid til flere undersøgelser inden for 14 dage-tre uger. Men her fire og en halv uge efter har vi stadig intet hørt :- (og har rykket for det [flere] gange.	Godt
5	Legerummet kunne godt "opdateres" - mange spil og skriveredskaber kunne ikke benyttes. Fjernbetjeningen til tv i opholdsrum var meget slidt.	Virkelig godt
7	Vi havde brug for ro på stuen, men blev hele tiden forstyrret (rengøring, madannoncering, vinduespudder, introduktion af plejepersonale vi aldrig så igen). Informationen omkring forløbet var meget mangelfuld og sporadisk.	Det kan jeg ikke vurdere
9	A2 og A8 mangler i den grad en opgradering af alt deres legetøj samt kreativ leg til de indlagte børn. Deres legetøj er forældet og ødelagt og man fornemmer afdelingen bliver glemt til fordel for kræft afd. Personalet har altid behandlet os rigtig godt, når de var til stede og har altid gjort et godt arbejde, når vi føler os svigtet af lægerne.	Godt
10	Vi var utroligt glade for at have vores barn indlagt. Sygeplejerskerne var så omsorgsfulde både for barn og forældre. Et virkelig godt forløb.	Godt
11	Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at man som forældre skal sove i de der forfærdelige weekendsenge. De er klemte flade i midten, og der er dømt dårlig søvn og ondt i ryggen. Ikke det, man har brug for, når man er indlagt i fem dage med et sygt barn.	Godt
13	Vores barn er et barn med kronisk sygdom og mange indlæggelser bag sig. Generelt synes vi, at lægerne har svært ved at lytte og tage den erfaring, vi har, alvorligt. Vi har set indlæggelsesforløb mange gange og er gode til selv at vurdere, hvordan vores barn har det, og endda hvilke behandlingsmåder, der nytter og ikke nytter. Sygeplejerskerne giver os ofte ret i observationer og forslag til handling, men til stuegang virker det, som om de ikke tør sige noget. Vi kunne ønske os større opbakning/støtte fra personalets side, da det er hårdt at skulle argumentere meget og samtidigt stå med et alvorlig sygt barn. RENT PRAKTISK: Da vores barn er meget svagt generelt og nemt får infektioner, kunne det være rart, hvis AL mad blev øst op af personalet for at undgå smittespredning.	Dårligt
15	Lægen var ikke helt sikker på, om [patienten] skulle udskrives den dag eller ej. Men han blev udskrevet alligevel. Vi er ret sikre på, at grunden til det var pladsmangel, da der sad folk ude på gange	Virkelig godt

og ventede på en ledig stue. Det var vi lidt utrygge ved. Men [patienten] fik det bedre og bedre, efter vi kom hjem. Så det var fint. Hilsen forældrene.

-  16 Fortæl forældrene til stuegang, hvad planen er. Jeg var indlagt en uge gange to med min søn, men hver dag blev der lagt op til, at vi skulle hjem, men vi var der en uge hver gang. Jeg kunne godt ønske, at jeg havde fået klar besked og ikke vage udskrivelsesønsker, som ikke bliver til noget. Så føler man sig bare uvelkommen eller hysterisk. Sygeplejerskerne er meget svære at trænge igennem til. Søde og venlige, men virker overbelastede. Da vi havde været der nogle dage anden gang, var der én læge, som vi så flere gange. Det var rart, specielt fordi lægerne var meget uenige om behandlingen, så det gav noget ro. Det kan jeg ikke vurdere
-  18 Forfærdeligt, at der i legerummet ved siden af køkkenet sendes patienter hen, som man ikke ved, hvad fejler. [Ung patient] havde ligget hele dagen og havde det meget dårligt midt i legerummet. Det endte med, at han kastede op over det hele. Når man er indlagt med [sygt barn], har man ikke brug for, at de bliver smittet mere med anden infektion. Beder planlægning/information. Vi sad fx hele torsdag og ventede på stuegang, som aldrig kom, og der var lagt op til, at vi måske kunne komme hjem. Da klokken blev [sent om aftenen], måtte jeg ud og spørge, om de kunne finde på at sende os hjem så sent, hvis der kom stuegang. De sagde, at vi måtte da ikke komme hjem, for det er han slet ikke klar til endnu!!! Mangel på information/planlægning. De første sygeplejersker var glade, smilende og venlige, men, som sagt, mangler den røde tråd, ensartethed, så man ikke oplever hvert vagtskifte som frustrerende og utrygt, fordi man ikke ved, om det er en "seriøs" læge eller sygeplejerske. Dårligt
-  19 Det er naturligvis altid rarest med enkeltstue, om end det også er urealistisk. Godt
-  22 Det var dårligt, at der ikke var nogle børnekanaler på tv, når det var en børneafdeling. Maden var dårlig! Godt
-  23 Jeg var en [lille dreng], da jeg blev indlagt, så bare jeg var sammen med min mor, var jeg glad. Virkelig godt
-  24 Vores drømmeseng braste sammen midt om natten, så min datter faldt over i en radiator og slog sig. Uheldigt, men jo ikke noget som personalet, som sådan, har noget at gøre med. Det kan jeg ikke vurdere
-  25 A2-personalet. :) Fortsæt jeres kanon arbejde og samværet med børn og forældrene. Det varmer kanon meget, når man kommer udefra, og især når I er nogens andet hjem. Glædelig jul og godt nytår til jer alle. Godt
-  26 Søde folk på afdelingen. Godt
-  28 Maden: Vores barn kunne slet ikke lide noget at maden og det var ikke muligt at lave noget andet. Virkelig godt
-  29 Minus: Som forældre er det vigtigt, at man får den rette information om, hvad der skal ske med ens barn. Det fik vi ikke, og vi føler afdelingerne kommunikerer dårligt med hinanden. Plus: Sygeplejerskerne tog sig godt af os og prøvede at hjælpe os, når vi var forvirrede, i tvivl mm. Dårligt
-  34 Langt de fleste på afdelingen gør et virkelig godt stykke arbejde, især sygeplejerskerne. Det virker problematisk, at der kun er en læge på hele afdelingen om natten. Det kan ikke være gode arbejdsbetingelser. Det påvirkede ikke os, men det må da let kunne få følger for andre, hvis situationer udvikler sig parallelt. Vi oplevede en situation hvor vores [familiemedlem] pludselig blev dårlig. Den rare hyggestemning med dæmpet lys og mumlen, blev med et forvandlet til topprofessionel scene, hvor alle vidste, hvad de skulle og arbejdede sammen. Det var meget flot og dejligt at se, at vores Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

system faktisk virker.

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 35 | Give realistisk information om ventetider, både vedrørende læge og stuegang. | Godt |
|  | 36 | Opholdsrummet/lejerummet på børneafdelingen er rigtig fint, og toiletterne er også rigtig fine. Sengestuerne er meget kedelige og "triste". De burde være malet i mange farver og med sjove dyr eller lignende. | Godt |










Afsnit A2, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
2	[Patienten] blev syg med feber om formiddagen, kom til egen læge, derefter modtagelsen, og derfra indlagt på A2.	Dårligt
4	Akut indlæggelse.	Godt
6	Vi blev sendt til afdelingen via egen læge.	Godt
9	Det var svært at finde personalet, da de oftest befandt sig i deres frokoststue uden for deres normale pauser.	Godt
10	Blev indlagt akut.	Godt
14	Sød sygeplejerske.	Godt
20	Vi blev indlagt akut fra egen læge.	Godt
21	[Personalet] fortalte ikke om, hvor lang tid der gik, til vi skulle over på afdelingen.	Godt
23	Han fik feberkrampe og kom med ambulancen.	Virkelig godt
24	Indlæggelsen skete akut.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Der var ingen ventetid. Blev med det samme mødt af sygeplejersken.	Godt
32	Blev indlagt for at få [specifik behandling]. Fik datoen at vide to måneder før per telefon. Helt ok.	Virkelig godt
34	Jeg havde lavet en udførlig logbog om min datters sygdomsforløb over de foregående 14 dage. Men ingen bad om at læse den. Jeg nævnte det flere gange, og havde de læst den, havde de haft et bedre vurderingsgrundlag.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Meget længere ventetid end oplyst. Ca. 40 minutter pga. vagtskifte.	Godt
36	[Lidelse] som udviklede sig, så der var behov for en akut indlæggelse.	Godt













Afsnit A2, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?


	ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
	1	De havde ikke helt styr over, hvilken medicin min søn skulle fortsætte med []. Følte mig lidt utryg - manglede et klart svar.	Godt
	6	De var velinformerede og meget søde.	Godt
	10	Efter en lang ventetid kom der endelig en læge og forklarede, hvad der skulle ske.	Godt
	12	De var meget imødekommende, og det var rigtig dejligt.	Virkelig godt
	24	Blev overført fra akutmodtagelsen af en sygeplejerske og skulle så vente på en sygeplejerske på afdelingen, der skulle modtage os.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Barn indlagt med [infektion]. Fik ikke at vide at vi skulle isoleres før sent.	Godt
	30	Min toårige søn er kronisk syg, så vi har været indlagt rigtig mange gange, så vi kender personalet på "vores" afdeling. Men husker tilbage til første gang vi blev indlagt og husker ikke, at modtagelsen indeholdt så mange informationer, som jeg kunne ønske.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Alle var søde, rare og imødekommende. Professionelle sygeplejersker, gode læger osv. Kun én person var tarvelig, men det farver jo forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
	36	Super professionelt og meget effektivt.	Godt

Afsnit A2, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Afsnit A2	Håndtering af fejl
	7	Drop blev stoppet for tidligt.	Godt
	9	For mange læger og sygeplejersker var inde over vores forløb, og det ender som regel altid med fejkommunikation og diagnoser, andre sygehuse, som vi har været knyttet til, fraråder kraftigt. Der har sågar været læger, der har afvist en anden læges vurdering og sendt os hjem, for at vi kunne blive akut indlagt med vores alvorligt kronisk syge barn. Det har kostet blodtransfusioner og unødvendige små operative indgreb. Vi kunne blive ved med alle de negative erfaringer, vi har, men det er møntet på lægerne..	Godt
	11	Jeg mener, det er en fejl, når jeg får at vide, at min datter (på knap tre) skal have medicin med [nogle] timers mellemrum - ifølge læge. Det ændrede sygeplejerskerne så, fordi de vurderede, at hun ikke har det behov (det var om natten).	Dårligt
	13	Læger fra en anden afdeling skulle tilkaldes, men der kom ingen. Dette resulterede i, at barnet blevet meget dårligt.	Dårligt
	16	Sygeplejersken er ikke med til stuegang og misforstår efterfølgende lægens anvisning, hvilket medfører, at min søn får saltvandsinhalationer hver anden gang, i stedet for de ventoline inhalatorer han har brug for (altså medicinen blev halveret dagen efter indlæggelse.). Ved henvendelse til sygeplejersken fik jeg bare besked på, at det var, hvad lægen havde sagt. Om aftenen bliver min søn tilset af en læge, og behandlingen bliver igen intensiveret, men om natten får han brug for ilt. Fejlen med medicineringen bliver efterfølgende ikke nævnt i journalen, trods jeg informerede lægen om det.	Virkelig dårligt
	17	Misforståelse omkring medicin - han fik [et lægemiddel], han ikke skulle have haft.	Godt
	18	Læger, sygeplejersker modsiger/modarbejder hinanden. F.eks. fået at vide, at medicin gives hver anden time. Men den sygeplejerske, som fik vagten, syntes, det skulle være, når hun syntes, der var behov og havde tid. Samme sygeplejerske kom aldrig på afdelingen, uden man havde kaldt eller hjælp med medicingivningen, ligesom de andre tjekkede puls, åndedræt før og efter medicingivning. Ingen information, sammenhæng.	Intet svar
	22	Der var en sygeplejerske, der "glemte" at komme med masken om aftenen.	Godt
	25	Da vores søn skulle have lagt et nyt drop, var den læge så hurtig, at jeg som mor blev sat helt af sporet, virkede totalt sat af.	Virkelig godt
	26	"Forkert" antibiotisk behandling. Opstartet []behandling, dagen efter skift til bedre præparat.	Godt
	29	[Patienten] var indkaldt til operation med indlæggelse i minimum fem dage, og i stedet lavede de kun en kikkertundersøgelse med en dags indlæggelse. MEGET DÅRLIG INFORMATION!!	Dårligt
	33	Lægen kom ikke, da jeg havde anfald.	Dårligt

Bilag 1

-  34 Læge NN på børneafdelingen sendte os hjem med en kommentar om, at "hun virkelig ikke kunne forstå vi var kommet, men at fejlen jo nok lå hos den praktiserende". På det tidspunkt havde min datter [en sygdom]! Det var meget nedladende og uprofessionelt. Personalet kendte ikke til fejlen(e)






Afsnit A2, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
1	Jeg synes ikke, at der var helt styr på det.	Godt
2	Oplevede meget travlt personale med kun lidt kommunikation personalet imellem og i forhold til mig. For lidt inddragelse af og kommunikation til mig som forælder. Svært at få klare svar.	Dårligt
9	Jeg oplevede mangel på struktur og samarbejdsvilje læger og sygeplejersker imellem. Men sygeplejerskerne var virkelig nærværende og gjorde alt for, at helheden skulle blive så god som mulig.	Godt
14	Synes vi oplevede rigtig mange forskellige sygeplejersker på den korte tid, vi var indlagt.	Godt
16	Lægerne informerer dårligt, når de går stuegang. Hvis de fortalte forældrene, hvad planen var, ville man være sikker på, at de også fik den behandling, som var meningen. Meget forvirrende mht. behandling af små børn med [bestemt sygdom] og blandt sygeplejerskerne forvirring omkring hvilke masker, som passer til [apparat], man får med hjem (vi brugte den forkerte maske i fire måneder).	Det kan jeg ikke vurdere
18	Der mangler helt klart en rød tråd/retningslinjer og ensartethed. Det drejer sig om astma, som alle burde kende til og læger og sygeplejersker skal ikke køre sit eget show og føre sig frem som konger, og som sagt gå imod tidligere plan. For hvert vagtskifte frustrerende og forvirrende.	Dårligt
25	At man skal tage sig tid til de små børn og deres forældre, ikke bare flyve af sted.	Godt
26	Godt at kunne komme hurtigt hjem med mulighed for at komme til behandling tre gange dagligt.	Godt
28	Det var svært, at der var et andet barn på samme stue som vores. Vi blev meget urolige, da [personalet] ikke vidste, hvad et andet barn fejlede. Vi var meget bange for, at vores barn ville blive smittet.	Virkelig godt
29	Vi kom hjem med en følelse af, at [de forskellige læger] slet ikke havde snakket sammen om forløbet, og vi var meget frustrerede.	Dårligt
31	Det var godt.	Godt

Afsnit A2, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
	2	Ved at sundhedsplejersken har fået besked, men der var ikke tale om, at en læge skulle have besked.	Dårligt
	8	Blev overflyttet til et andet sygehus.	Godt
	24	Havde et par uger efter udskrivelse behov for at tale forløbet igennem. Troede, jeg kunne gøre det hos min praktiserende læge, men han havde desværre ikke oplysninger om forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Spurgte to-tre gange om kopi af journal før den blev sendt.	Godt
	34	Jeg kunne godt have brugt mere information om evt. eftervirkninger: "Hvad der kan ske, når man kommer hjem"-folderen. Og hvis den ikke findes, hvis man intet ved, hvis der er tvivlsomt stof om emnet, så ville det også have været ok. Man skal jo bare have valens oplyst. Vi kunne have sparet vores datter for en svær periode med mange nedture, hvis vi havde været mere opmærksomme på mulige eftervirkninger fra sygdommen. Det er først sidenhed ved egen research og erfaring, at vi nu kan skåne hende, hvor det er nødvendigt.	Det kan jeg ikke vurdere