

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit A8  
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](mailto: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:	115
Besvarelser fra afsnittets patienter:	58
Afsnittets svarprocent:	50%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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).



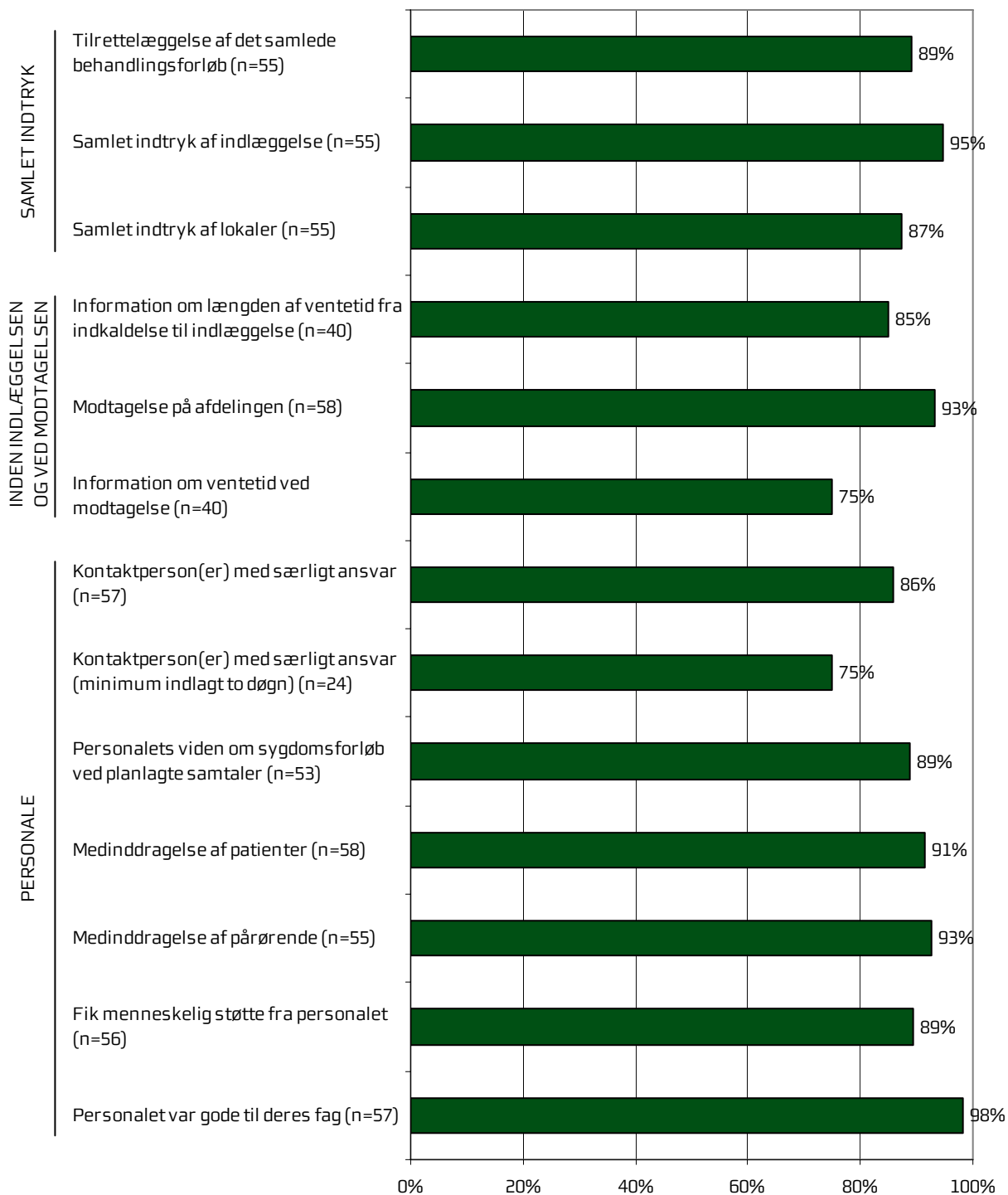


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

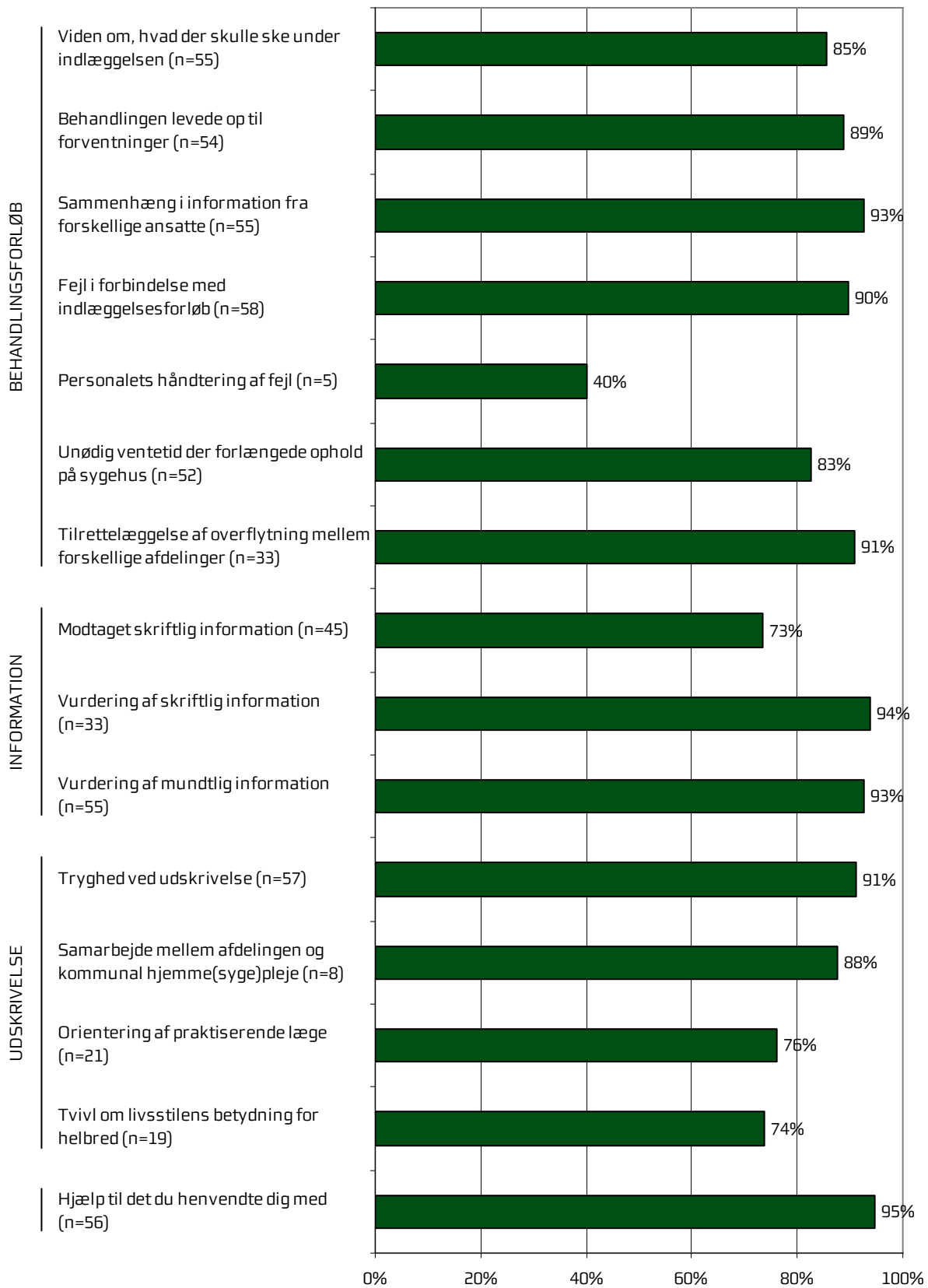
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 A8

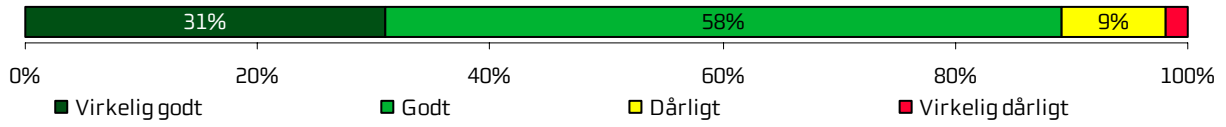
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

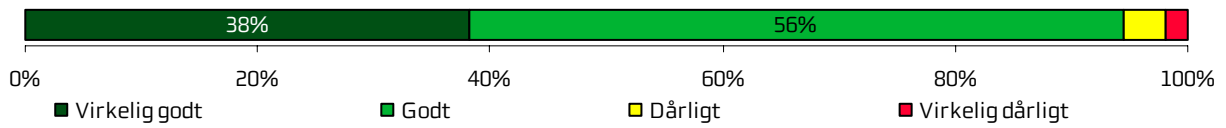
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=55)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=55)



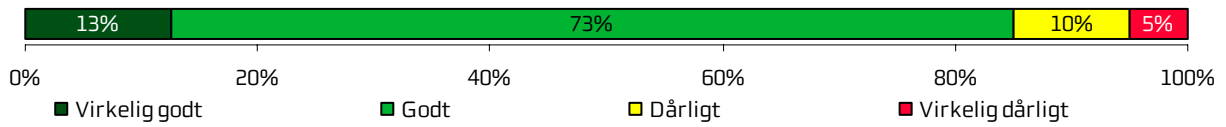
Samlet indtryk af lokaler (n=55)



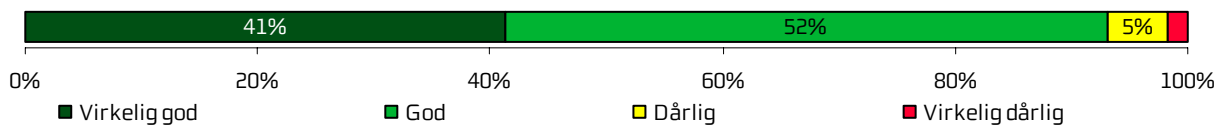
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	91 %	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	95 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		87 %	95 %	100 % *	91 %	96 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

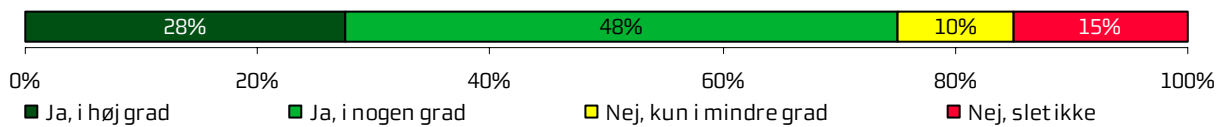
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=40)



Modtagelse på afdelingen (n=58)



Information om ventetid ved modtagelse (n=40)

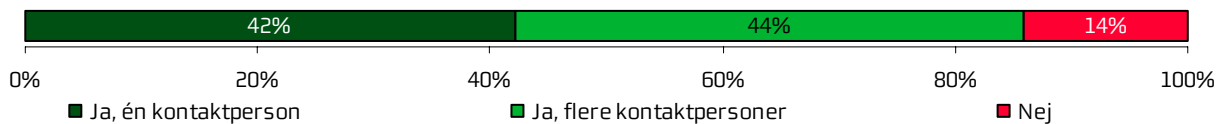




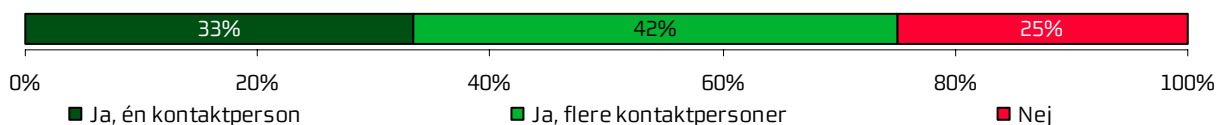
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		85 %	-	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	93 %	100 % *	93 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	63 %	90 %	69 %	81 %

## Personale

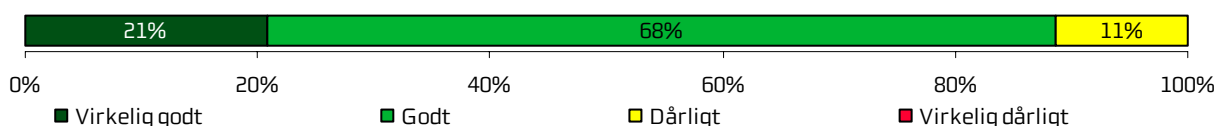
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=57)



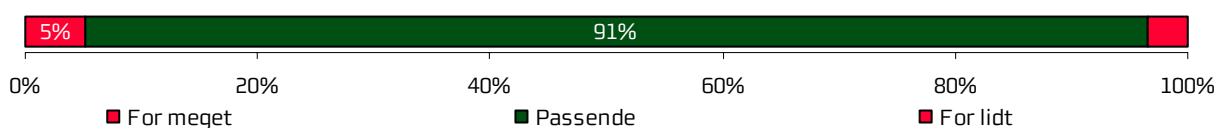
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=24)



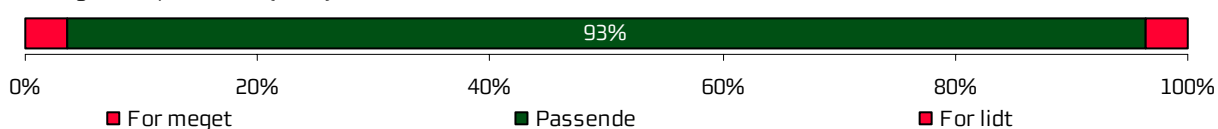
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



Medinddragelse af patienter (n=58)



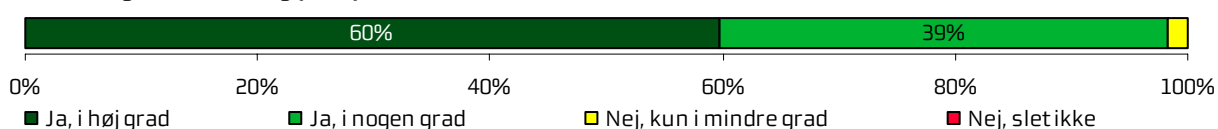
Medinddragelse af pårørende (n=55)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=56)



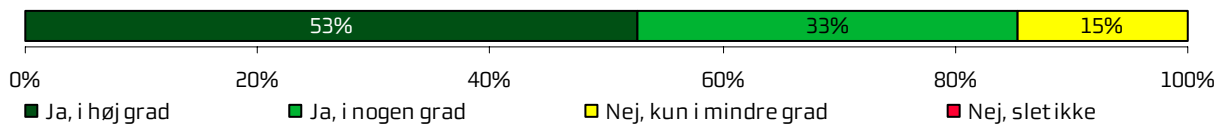
Personalet var gode til deres fag (n=57)



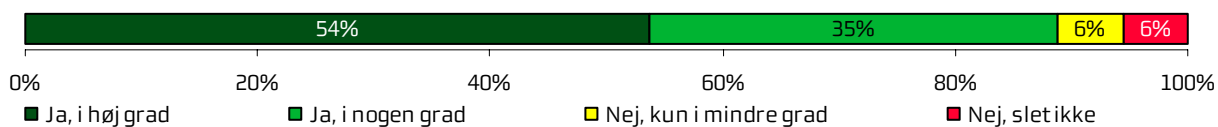
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		86 %	88 %	96 % *	78 %	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		75 %	-	96 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	95 %	99 % *	85 %	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	97 %	97 %	83 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	97 %	97 %	82 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	97 %	98 % *	86 %	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	95 %	98 %

## Behandlingsforløb

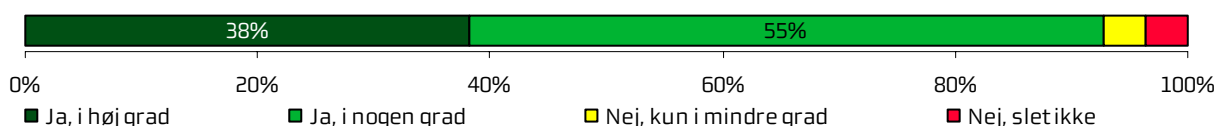
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=55)



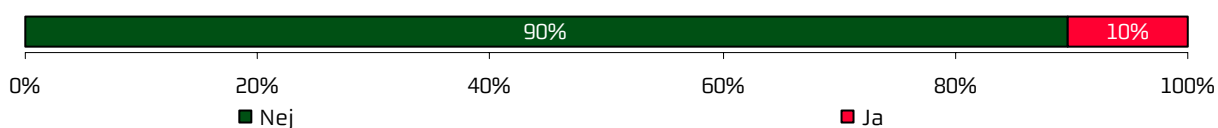
Behandlingen levede op til forventninger (n=54)



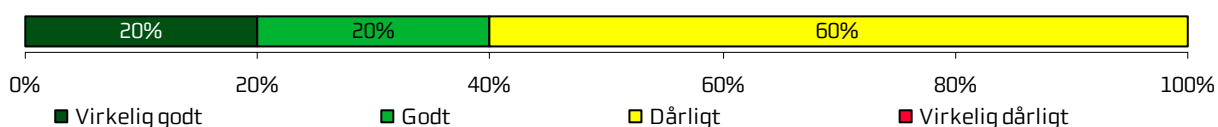
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=55)



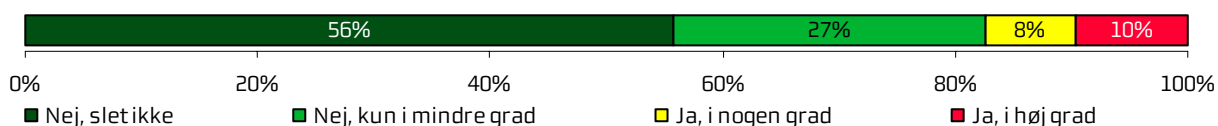
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=58)



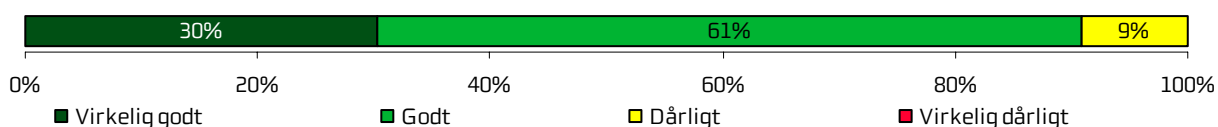
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=52)



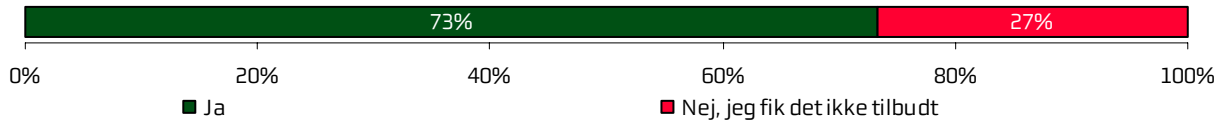
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



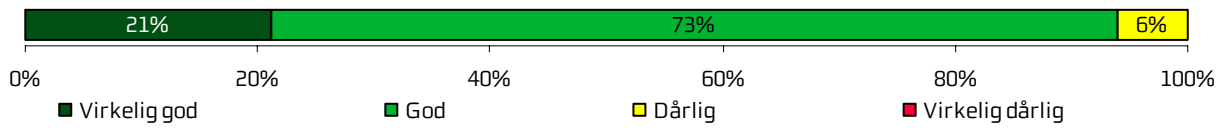
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		85 %	93 %	98 % *	74 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	89 %	97 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		93 %	86 %	98 %	76 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	95 %	76 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		40 %	-	78 %	58 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		83 %	67 %	93 % *	69 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	100 % *	80 %	95 %

## Information

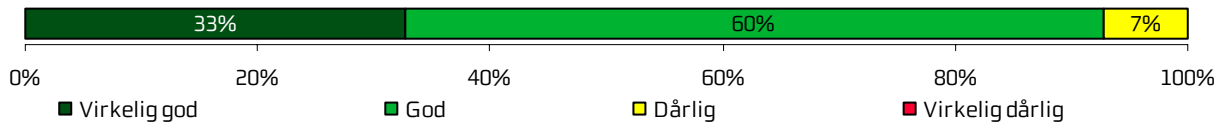
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



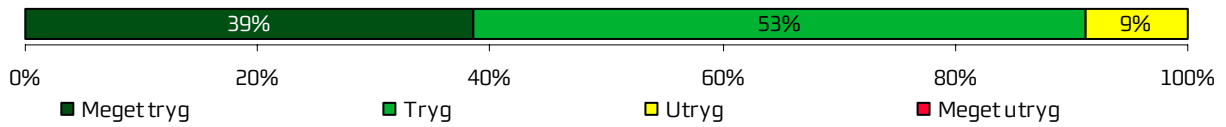
Vurdering af mundtlig information (n=55)



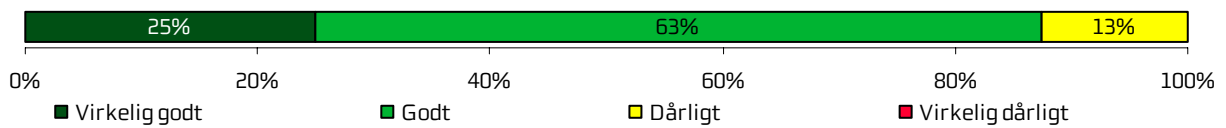
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	94 % *	42 % *	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		94 %	100 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	94 %	100 % *	91 %	96 %

## Udskrivelse

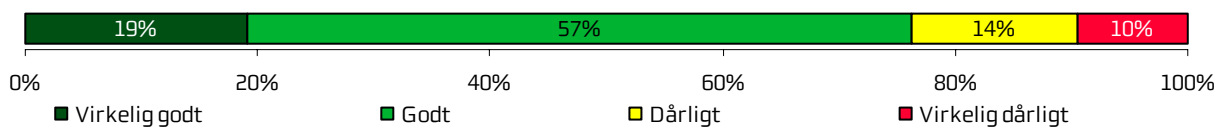
Tryghed ved udskrivelse (n=57)



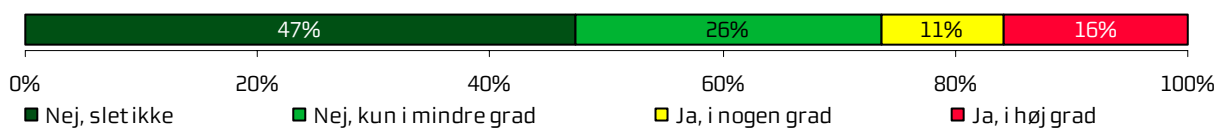
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=19)

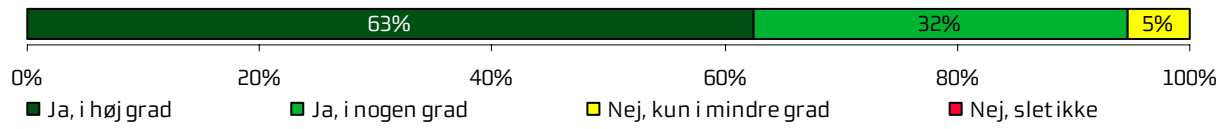




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	94 %	98 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	88 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		76 %	67 %	94 % *	73 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	95 %	86 %	68 %	77 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		95 %	97 %	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 A8, 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 A8	Samlet indtryk
1	Vi ventede i flere timer på at få en plads på patienthotellet []. Det var meget længe at være uden en base at høre til med et [lille barn]. Vi følte os "hjemløse" og kunne ikke rigtig slå os ned og falde til ro, hvilket jeg tænker har en indvirkning på barnets velbefindende. Det viste sig senere, at alt var optaget på patienthotellet. Det er selvfølgelig HELT OK!! :) Vi ville bare gerne have haft en afklaring noget før, så vi kunne "indrette" os.	Virkelig godt
2	Sygeplejerskerne gør virkelig en fantastisk indsats for, at både børn og forældre føler sig trygge. God behandling! Lægerne var ikke altid helt enige, og vi finder det en anelse problematisk, at vi gennem [flere] uger (med kontrol og åben indlæggelse) meget få gange så den samme læge. Vi savner kontinuitet i den lægelige undersøgelse af vores barn.	Godt
3	Jeg synes, vi fik en rigtig god behandling, men da det kun drejede sig om en dag, er det meget svært at vurdere afdelingen. Der er ikke ret megen plads til forældre, og det hele virker meget samle-båndsagtigt med den måde, man bliver flyttet rundt på.	Intet svar
4	Det samlede behandlingsforløb var godt tilrettelagt før og under indlæggelse, men dårligt efter indlæggelsen. Men det var umuligt at svare således i ovenstående. Personalet på afdelingen var søde, når man henvendte sig, men det var hele tiden en ny, undtagen aftenvagten. I forhold til sidst vi var indlagt, for godt tre år siden, hvor vi var meget tilfredse, er meget ændret - også på en måde som ikke er godt for patienter og pårørende: 1. Børnene skal ikke længere holdes i ro i sengen og derfor ikke indlægges særlig længe. Godt for børnene og en stor forskel, som vi overhovedet ikke var informeret om på forhånd. Det gjorde forløbet frustrerende. 2. Vi skulle selv tage stilling til, om det ville være bedst at flytte på patienthotel, og hvordan det skulle foregå, hvilket var belastende. Vi savende i den grad fagpersoner, som utvetydigt anbefalede noget frem for noget andet. 3. Personalet holdt langt flere møder, så der i perioder af dagen var støvsuget for personale. Afdelingen manglede at informere om, hvad man forventedes at gøre, når der er møder og kunne måske overveje om mange og lange møder er nødvendige. 4. Vi fik ingen skriftlig information om, hvordan vi skulle forholde os efter operationen og hvad vi kunne forvente (f.eks. skulle forbindingen falde af sig selv efter syv dage, men da den ikke var faldet af efter ti dage, hvad så?). Vi burde have haft en skriftlig oversigt over, hvad vi måtte hvornår og hvad vi ikke måtte. 5. Sidst vi var indlagt havde vi en til to kontaktpersoner som vores søn kom til at kende. Denne gang var det en ny hver dag. Det ville have været godt med langt færre kontaktpersoner. 6. Ved udskrivning til patienthotellet fik vi at vide, at vi bare kunne kontakte afdelingen, hvis der var noget, og så fik vi hovedtelefonnummeret med, som man ikke kan ringe til, når det brænder på om aftenen og om natten. Man bør give det direkte nummer med, så man reelt kan få hjælp, når der er brug for det.	Godt
5	Opholdsrum: Ikke egentlig for små børn, da de havde rig mulighed for at "stikke af", da det er gennemgang. Gav ikke et "pusterum" for forældre, da man hele tiden skulle "være over dem". Stuen: Kunne godt have brugt en hvile/lænestol (bedre end den der var) da man efter operationen sad en del med barnet.	Godt
6	Min datter har i forbindelse med sin operation været indlagt [flere gange i løbet af året]. Og min kone, datter og jeg er meget tilfredse. Det har været en god oplevelse, med meget hjælpsomt per-	Virkelig godt

sonale.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 7  | Afdelingen var rigtig gode til at hjælpe med de problemer, der opstår, når man er indlagt med et lille barn, og var søde til at hjælpe.  | Godt             |
| ✎ | 8  | Oplevede ikke at afdelingen havde mangler. Men håndteringen af vores konkrete tilfælde blev ikke prioriteret (måske da sygdomsforløb og symptomer ikke vurderedes som noget, der skulle indlægges for). Blev ekstra svært dagen efter udskrivelse, da symptomer opblussede, og vi trods indlæggelsen ikke var blevet "klogere" eller hjulpet.  | Dårligt          |
| ✎ | 9  | Afdelingen har haft et højt informationsniveau - rigtig dejligt. Også forklaring til ventetider, hvilket bevirker, at der ingen frustrationer var, kun forståelse for længere ventetid.  | Godt             |
| ✎ | 10 | Eventuelt en seng til forældre til at hvile i, mens man venter på afdelingen. Vi skulle tidligt op og køre langt, derfor godt trætte, da vi kom frem. Ellers meget god oplevelse under hele forløbet.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 12 | Vi blev [] genindlagt pga. []kramper. Der var meget tid til alle, og der blev "hygget" for børnene, som gjorde, det ikke var skidt at være på afdelingen.  | Godt             |
| ✎ | 13 | Jeg synes, at de i modsætning til andre afdelinger er gode til at huske, at barnet er i centrum.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 14 | NN blev behandlet med en utrolig stor forståelse, der skal være meget ros til afdelingens sygeplejersker for deres store tålmodighed.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 17 | Jeg synes, at legerummet/ventesalen er placeret dumt, idet dørene går op, både ind til afdelingen og ud til gangen. Man skal passe meget på, at helt små børn ikke får dørene i hovedet. Kontaktpersonsfunktionen kunne sagtens forbedres. Vi var kun indlagt [nogle] dage, og oplevede en ny sygeplejerske ved hver vagt, men vi lagde mærke til, at sygeplejersken fra dagen/aftenen før var på vagt igen, så det føltes ulogisk, at vi ikke havde den samme sygeplejerske igen. | Godt             |
| ✎ | 18 | Godt: venligt/imødekommende personale. Skidt: maden, der var flere dage lavet risengrød til tre-fire personer til en hel afdeling, så der var ikke nok til alle børn! Generelt var vi sultne, og der manglede mulighed for at få nogle mellemmåltider. Børn er ikke altid sultne til måltiderne og har brug for flere mindre måltider om dagen.  | Godt             |
| ✎ | 19 | Jeg synes, det er en rigtig dejlig afdeling. Og de kunne huske os (min søn og jeg), selvom det er [flere] år siden sidst. De er virkelig gode til at snakke med os forældre om vores barn, der er blevet opereret. Ros til især de ældre på afdelingen. De yder simpelthen en fantastisk service, især om aftenen. Da er der mere tid til hver enkelt.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 20 | Det var svært at føle sig tilpas, ved ikke om det var pga. personalet, eller om det bare var fordi, man var på et hospital.  | Godt             |
| ✎ | 21 | Der er for lang ventetid mellem indlæggelserne. Det giver en følelse af ikke at få taget sit problem alvorligt. Det er et STORT problem, at der kun sker noget i ens barns forløb, når man ringer og rykker for dette og hint. Jeg har ikke rykket for indlæggelsen lovet i [vinteren]. Er spændt på, om der kommer en indkaldelse, hvis ikke jeg rykker!!! Det tager ressourcer, fra både os og jer, hele tiden at skulle presse på!!!  | Dårligt          |
| ✎ | 23 | Personalet skal huske patienten og de aftaler, der opstår i den forbindelse. Orientering om konsekvenser ved at overnatte hjemme.  | Virkelig dårligt |

## Bilag 1

-  28 Det er nok ikke afdelingen, men den mad der serveres på børneafdelingen er ikke nødvendigvis lige børnemad. Det kunne man nok godt gøre bedre, og det der så var, var i meget begrænset mængder. Virkelig godt
-  29 Der kom ikke samme information fra de forskellige sygeplejersker. Vi fik én ting at vide og vidste, at andre havde fået andet at vide om nøjagtig samme ting. Godt
-  30 Det ville være hensigtsmæssigt, at mere end én person kan booke tider, og man kan komme i kontakt med denne oftere. Problematisk ved sygdom, ferie, mv. Det er vigtigt, at man bliver lyttet til, når man ringer angående tider. Det er i orden at undersøge tingene nærmere og vende tilbage med svar frem for at afvise patienter hårdt og kontant. Det efterlader patienter med stor afmagt. Fejl kunne have været undgået. Det er vigtigt, at forældre får lov at blive ved deres barn helt indtil det "sover" i narkosen. Dårligt
-  32 Vi er positive. Eneste, vi kan sige, er, at man selvfølgelig kan mærke forskel på de sygeplejersker, der selv har børn eller har været i faget længe kontra de yngre, som i vores tilfælde havde lidt svært ved at læse nogle enkelte, men på ingen måde alvorlige situationer. Fem stjerner til Skejby. Virkelig godt
-  33 De var rigtig omsorgsfulde. Mere forskellig mad at vælge imellem igennem hele dagen. Godt
-  34 Der er relativt få behandlingsrum, og man bliver hele tiden forstyrret, når man endelig har fundet et rum, der er ledigt. til de patienter der ikke tager plads på en sengestue, som kommer tre gange dagligt for at få behandling, virker det meget uprofessionelt og ikke særligt velkomment, at man ikke har gjort klar til, at man kommer, og at der ikke er plads nogle steder til, at man kan få sin behandling. Man kunne jo eksempelvis lave en liste med tider uden for døren til de rum, der bruges, så sygeplejersken kunne booke rummet til patienter, der kommer til faste behandlingsdage i forvejen. Træls, at man selv skal tjekke, om undersøgelser er bestilt eller glemt, når man er udskrevet. Kunne man ikke have en klinisk retningslinje/procedure for udskrivelse af patienter, hvor man sikrede sig, at patienten havde fået de oplysninger m.m., der skal til for en god udskrivelse. Eksempelvis ansøgning om tilskud til medicin, recepter, pjecer om de undersøgelser, der skal foretages efter udskrivelsen, få booket undersøgelserne, så sekretæren eller lægen ikke glemmer det osv. Om aftenen når der var faldet ro på, var det en fantastisk afdeling at være indlagt på med personale, der tog sig tid til at snakke med en, og man følte sig velkommen, for der var ikke de kaotiske tilstande som om dagen med at finde et sted, hvor man kunne få behandling. Dejligt at opleve en kompetent og udadvendt sygeplejerske med indblik i ens behandlingsforløb. Alt i alt en god oplevelse at være indlagt på A8. Godt
-  36 Mor til [lille] dreng: Meget professionelt forløb. Fin behandling. Dejligt, at jeg blev så fint underrettet i forløbet. Glad for at bo i DK med så fine muligheder for behandling! Godt gået Skejby! Virkelig godt
-  38 Bedre legerum og fornøjelse for både patienten og pårørende. Det er meget kedeligt. Godt
-  41 Min dreng fik desværre falsk strubehoste under indlæggelsen, og allerede inden, at det blev "slem", henvendte de sig selv til mig på gangen, da de kunne høre, at han lød "forkert", når han hostede. Det var en dejlig positiv oplevelse. Enkelte af personalet virkede ikke, som om de brød sig særligt om deres job, men til gengæld var størstedelen af plejepersonalet smilende og søde, selv om de havde travlt. De virkede glade for at arbejde med børn som patienter. Godt
-  42 Kosten er ikke specielt optimal. Mangel på grove/fiberrige produkter. Mangel på frugt og grønt. Virkelig godt










## Afsnit A8, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit A8	Samlet indtryk
1	Informationen omkring sygedagpenge og tabt arbejdsfortjeneste, som vi fik på første møde på sygehuset, stemte ikke overens med den information, vores egen kommune havde. Dette medførte en del forvirring, og tiden gik med at finde ud af en masse uafklarede spørgsmål.	Virkelig godt
4	Meget godt at blive opereret tæt på en efterårsferie, så vi selv kunne passe bagefter.	Godt
8	Alt forløb som det var blevet forklaret.	Dårligt
12	Ingen information om ændret forbindelse, så vi vidste ikke, at vi blev udskrevet dagen efter operationen.	Godt
14	[Patienten] blev indlagt af vagtlægen med [mavelidelse]. (Indlagt akut.)	Virkelig godt
17	Blev henvist fra andet sygehus, men der gik længe, inden jeg hørte noget fra Skejby. Ringede selv til Skejby og så fik jeg hurtigt en tid. Det virkede som om de først skulle finde henvisningen.	Godt
18	Efter besøg i ambulatoriet måtte vi ringe [flere] gange, før vi kom på venteliste. Ved [sidste] opringning blev vi indkaldt [] med meget kort varsel på [få] uger. Fik besked om, at lægen ikke havde udfyldt alle nødvendige papirer.	Godt
20	Har været indlagt flere gange, og det har varieret meget, hvor god eller dårlig den generelle behandling har været. Men behandlingen, som jeg fik sidst, var meget god.	Godt
21	Jeg føler, man skal holde sygehuset op på aftaler. Har en fornemmelse af at blive glemt, lagt i en bunke. Har flere gange ringet for at få dato for indlæggelse, og jeg er alle gange blevet lovet, at nu skulle de nok se på sagen, og... der skete ingenting, før sidste gang jeg ringede... Undersøgelsesresultater blev ikke sendt fra et sygehus til [et andet].	Dårligt
23	Vi var usikre på fastetiden, ringede til afdelingen og fik det præciseret.	Virkelig dårligt
25	Fra at lægen vurderede behov for indlæggelse, til at selve indkaldelsen kom, var [ventetiden] utrolig lang (ca. to og en halv måneder). Herefter var der ca. tre måneders ventetid til selve indlæggelsen. Efter fem opringninger til sekretæren kom vi ind på et afbud i løbet af meget kort tid. Så det, der startede skidt med lang ventetid, endte rigtig godt.	Intet svar
26	Der var lang ventetid.	Godt
28	Fik en tid aflyst kort tid inden planlagt dato. Kom så på venteliste og fik en tid før den ellers fremsendte nye tid.	Virkelig godt
29	Vi fik rigtig god og fin information af meget sødt og venligt personale.	Godt

## Bilag 1



-  30 Efter første operation fik vi at vide, at vi blev indkaldt til kontrol efter tre måneder. Dette skete ikke, og vi måtte selv rykke for en tid. Denne tid blev ændret med meget kort varsel. Ved kontrollen fik vi at vide, at vi ville få en ny tid til operation inden længe. Ellers kunne vi ringe efter 14 dage. Da vi kontaktede sygehuset efter tre uger fik vi at vide, at kirurgen ville se ham. Der gik en måned inden vi kunne få en tid. Dårligt
-  31  Vi kom fra intensiv. Virkelig godt
-  32 Patienten skulle have foretaget undersøgelse af læge fra [udlandet]. Der var stor uvished om, hvornår han ville ankomme til Skejby. Men NN har været yderst informativ og meget hjælpsom. Virkelig godt
-  33 Skuffet over at egen læge ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. Godt
-  37 Til forundersøgelse blev jeg informeret om forløbet af indlæggelsen. Dette var imidlertid lavet om til et accelereret forløb og derfor helt anderledes end ventet, da vi først blev indlagt. Havde ønsket informationen om ændringen tidligere end indlæggelsesdagen. Godt
-  39 Vi kom fra andet sygehus. Godt
-  40 Der gik tre måneder fra første møde, til vi fik indkaldelsen til operation. Det synes vi, var for lang tid. Godt

## Afsnit A8, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit A8	Samlet indtryk
1	Ventetiden var lang, inden der kom en kontaktsygeplejerske. Vores barn er [lille] og havde brug for sin middagslur. Det gav en lidt dårlig start. Da det blev vores tur, fornemmede vi, at der blev taget god tid til os.	Virkelig godt
2	De er meget søde i børnemodtagelsen til at informere om, hvad der skal ske og til at drage omsorg for barnet.	Godt
4	Sekretæren kom straks hen og hilste på vores søn som den første. Det var meget tillidsvækkende. Kontaktpersonen viste os stuen og informerede fint om ventetid. Men det var ærgerligt, at vi var kørt hjemmefra [tidligt om morgenen], når vi først kom til ved frokosttid. Og upraktisk, at vi skulle tale med to læger netop i den halve time, der var frokost.	Godt
6	Det var en god oplevelse for min datter og jeg.	Virkelig godt
8	"Måden vi blev ført hen til stuen".	Dårligt
12	Det er ærgerligt, at det ikke er samme sygeplejerske, der følger barnet fra modtagelse til operation.	Godt
15	Der gik tre timer, inden der kom nogen og tog imod os.	Godt
18	[En afdeling] var lagt sammen med [en anden afdeling], fandt vi ud af ved ankomst.	Godt
19	De er nogle virkelig søde mennesker.	Virkelig godt
20	Nogle gange lidt hektisk, da der har været mange patienter at tilse, men ellers ok.	Godt
22	Kunne godt virke forvirrende.	Godt
23	Da vi melder vores ankomst til receptionen på afdelingen, glemmer personen at videregive informationen, således at vi sad i langt over en time i vente/opholdsrummet. Vi blev først henvist til vores stue, da vi selv tog fat i personalet igen og ventede derfra yderligere tyve minutter. Meget frustrerende med et [børnehavbarn], [en far], som skulle tilbage på arbejde, når vi var blevet indkvarteret, samt [et spædbarn].	Virkelig dårligt
24	Man følte sig velkommen og godt tilpas med det samme.	Virkelig godt
25	Rigtig dejligt at have en kontaktperson fra dag et.	Intet svar
28	Søde sygeplejersker tog godt imod vores dreng, og han var tryk ved dem.	Virkelig godt
29	Igen, vi blev mødt af venligt og informerende personale.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 32 | Patienten følte sig godt modtaget, det samme gjorde vi som forældre.  | Virkelig godt |
|  | 35 | Sygeplejerskerne er utrolig søde, og derfor er vurderingen god. Til gengæld er informationsniveauet omkring, hvad der skal ske, hvordan forløbet bliver, hvad jeg skulle forvente, og hvor jeg kunne/skulle opholde mig mangelfuld og tilfældig... Ikke ond vilje, men måske mangel på standardiserede informationer ved indlæggelse. | Godt          |

## Afsnit A8, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit A8	Håndtering af fejl
21	Ikke fejl i selve indlæggelsen, men skulle genindlægges til endagsundersøgelse i [efteråret]. Har INTET hørt, og har ikke rykket denne gang. - Nu ser vi om jeg bliver glemt eller fundet frem igen??	Intet svar
23	Vi blev glemt flere gange. Der skulle tages blodprøver før [biopsi]. Glemte, og vi måtte selv rykke personalet. Barnet skulle også faste, men vi havde ikke fået konkret besked på fra hvornår, hvilket resulterede i, at biopsien skulle rykkes et par timer. Personalet var heller ikke orienteret om "liggetid" efter biopsien, og var derfor på vej til at sende os hjem før tid. Kun fordi vi gjorde opmærksom på vores bekymring herom, blev sagen undersøgt nærmere. Da vi overnattede hjemme første nat, var vi heller ikke forberedt på at miste vores værelse, selvom vi skulle overnatte næste nat på hospitalet.	Dårligt
27	Der opstod problemer under operationen. Heldigvis opdagede lægen det og fik rettet op på det. Han informerede grundigt herom og har efter hjemkomst sendt papirer og information om patientklagenævnet. Meget professionelt.	Virkelig godt
33	Narkosen måtte lægges i armen i stedet for i hånden, det bliver kaldt studentetrøst.	Godt
35	Min søn fik lagt drop ved operationen, som efterfølgende blev pakket ind i en stor gazehandske. Han var meget ulykkelig hele døgnet efter operationen. Da han [] fik handsken af, var der to dybe sår efter [droppet]. Den fejl blev indrapporteret. Efter anden operation havde man glemt at give børnepanodil på operationsstuen, og da han vågnede op, havde han mere ondt end normalt.	Dårligt

## Afsnit A8, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit A8	Samlet indtryk
1	Min søn på et år var fastende fra [om aftenen], da han faldt i søvn. Han skulle opereres [om morgenen], men der var komplikationer med patienten før ham - hvilket betød, at han først blev opereret [ved middagstid]. Det var MEGET, MEGET HÅRDT at faste så længe. Kunne det have været undgået? En faste på [mere end et halvt døgn] er længe for en 1-årig.	Virkelig godt
2	Medicin er tydeligvis ikke en eksakt videnskab. Forskellige læger vurderede sygdom/behandling forskelligt. Dog ikke i så svær grad, at det var problematisk.	Godt
3	Det var træls at sidde som forældre og vente, og ikke få nogle informationer under operationen. Vi havde fået at vide, at den ville tage en lille time, men tog tre, da der var komplikationer. Det ville have været rart, at der var en, der havde kontakt til operationsgangen og kunne underrette os. For da vi havde ventet næsten to timer, og vi spurgte, hvad der sker, gik der yderligere tre kvarter, før vi fik svar. Det er for længe!	Intet svar
4	Før og frem til operationen havde vi én fin kontaktperson. Efter operationen havde vi hele tiden forskellige. Det kom bag på os, at indlæggelsen ikke var fire dage, men helst kun en. Det var meget utrygt helt selv at skulle tage stilling til, om vi skulle på patienthotel eller hjem. Det var utrygt at bo ene voksen med et barn på patienthotellet og en seng, der hverken var egnet til børn eller kateter, at skulle give stikpiller om natten og selv vurdere om alle smerterne bare var normalt. Personalet på hotellet var søde.	Godt
9	Generelt har vi haft et godt behandlingsforløb. Vi har dog manglet information om forventede følger postoperativt efter udskrivelse.	Godt
10	Vi synes, at alle var gode til det, der skulle ske. Dog rigtig dårligt at få at vide, at vi skulle vente [flere] timer i venteværelset. Da vi sagde, det var for dårligt, fik vi dog en stue, hvilket er positivt.	Virkelig godt
11	Ingen kommentar.	Dårligt
12	Idet vi bor i Ringsted, var der forvirring om, hvor længe vi skulle indlægges.	Godt
15	Der var urimelig lang ventetid både ved modtagelse af sygeplejerske, venten på journalskrivende læge og venten på narkoselæge.	Godt
16	Ja, hvorfor skulle jeg vente så lang tid på, at jeg blev indlagt.	Dårligt
17	Det er meget rart, at det er den samme [ ]læge man er til efterkontrol hos, som også stod for operationen.	Godt
21	Medindlagte mødre skal selvfølgelig hjælpe til - Der er jeg helt enig. Jeg følte dog stort ansvar i forhold til undersøgelsen, da jeg var overflyttet til patienthotellet, mens undersøgelsen stod på. Skulle lave mange registreringer, aflæse måleudstyr mv. Undersøgelsesresultatet var direkte afhængig af den kvalitet, jeg leverede - stort ansvar, synes jeg.	Dårligt

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 23 Der opstod megen spildtid og ventetid, da vi skulle have taget blodprøver og overføres til operationsgangen, da personalet glemte at bestille laborant, portører m.v. Meget frustrerende.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 29 Vi talte med andre, som var indlagt samtidig med os. De skulle have lavet samme operation. De fik helt andre informationer end os mht. indlæggelsestid/forløb. De fik al medicin - jeg gik på apoteket og måtte købe vores. De fik generelt helt anden information end os vedrørende helt samme ting. | Godt             |
| ✎ | 32 Må blot konstatere at afdeling A8 på Skejby er meget velfungerende. Vi har andet sygehus at sammenligne med. Her møder man kaos og uoplagt personale. Ville ønske, at alle børneafdelinger kunne fungere som i Skejby.  | Virkelig godt    |

## Afsnit A8, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit A8	Samlet indtryk
4	Vi var usikre på mange praktiske ting efter udskrivelsen, fordi vi intet havde fået på skrift. Det handlede fx om badning, forbindingen, aktiviteter etc. Det var svært at huske alle de informationer, vi havde fået på sygehuset.	Godt
8	Både NN og jeg efterlyste diæt/ernærings-retningslinjer i forbindelse med hans sygdom. Disse blev ikke givet. Endvidere blev der henvist til Panodil, som ingen effekt havde på NN's symptomer.	Dårligt
9	Vi ved, vores læge har modtaget flere udskrivningsepikriser, men vi kender ikke omfanget.	Godt
21	Indlæggelse og udskrivning OK. Men INGEN opfølgning/indkaldelse efterfølgende.	Dårligt
23	Vi følte, at det var en lettelse for personalet at slippe af med os. Vi var også bekymrede for, om der var vigtige informationer, som personalet havde glemt at give os, fordi der var glemt så mange andre ting og uvidende om biopsiforløb.	Virkelig dårligt
34	Blev udskrevet med [speciel medicin], hvilket er ret dyrt, og der er ingen tilskud fra regionen. Der blev ikke søgt tilskud via Lægemiddelstyrelsen, så vi måtte selv ringe tilbage til afdelingen for at få ansøgt om tilskud. Hvorfor har I ikke en standard procedure i forbindelse med udskrivelse af patient, hvor dette indgår? Så slipper man for unødige telefonkontakt efterfølgende og får glade patienter.	Godt
37	Min søn blev opereret. Havde ønsket en telefonopringning efter få ugers rehabilitering i hjemmet, altså inden start på job/vuggestue igen.	Godt
41	Vi blev udskrevet i en [kort periode] og skulle så komme tilbage og [afslutte behandlingen]. Det var meningen, at afdelingen skulle ringe flere gange for at høre, hvordan det gik, men det glippede, og vi måtte selv ringe op to gange. Det var ikke tilfredsstillende.	Godt