

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**A2**

**Børneafdeling A**

**Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	124
Besvarelser fra afsnittets patienter:	65
Afsnittets svarprocent:	52%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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



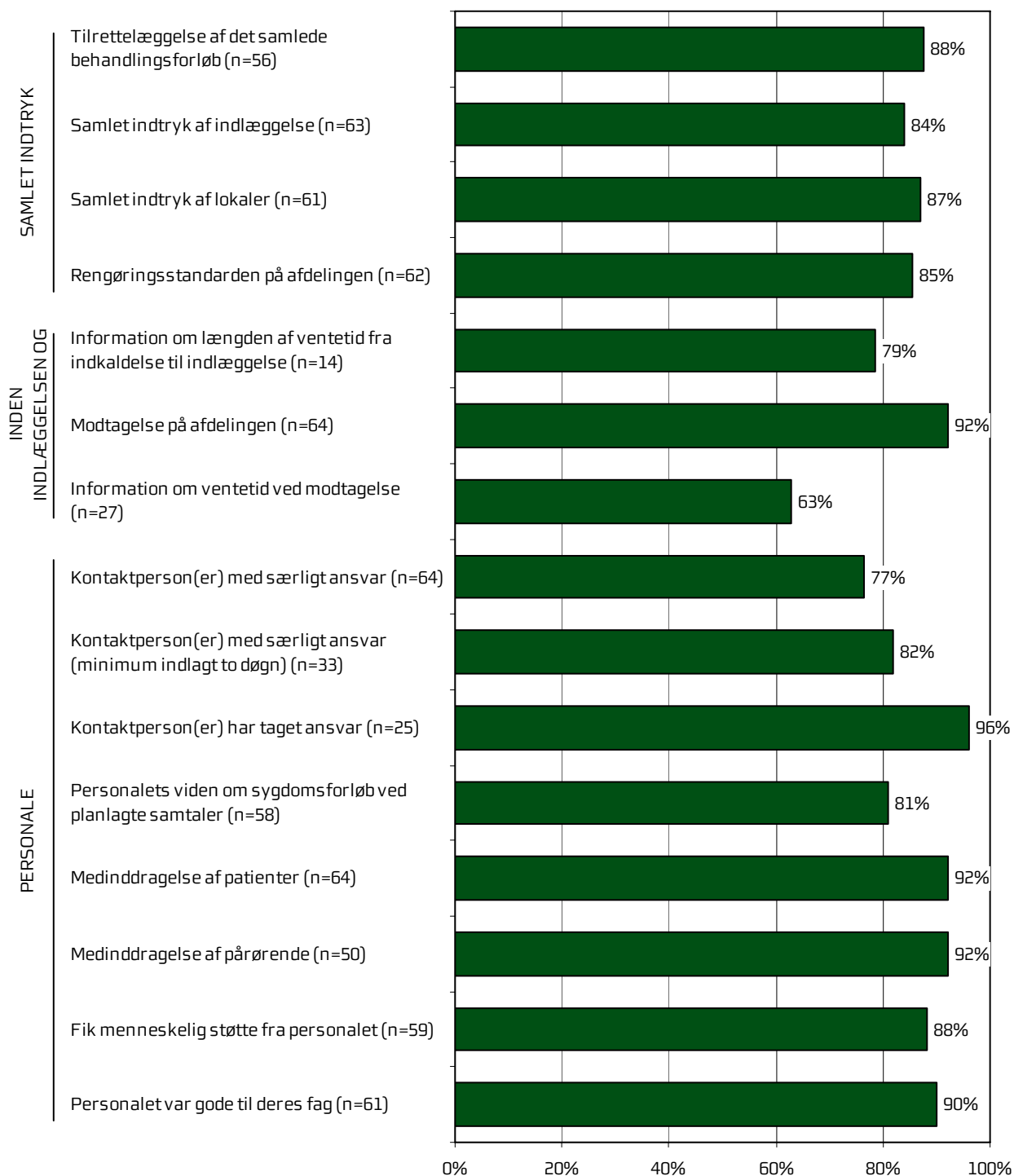


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

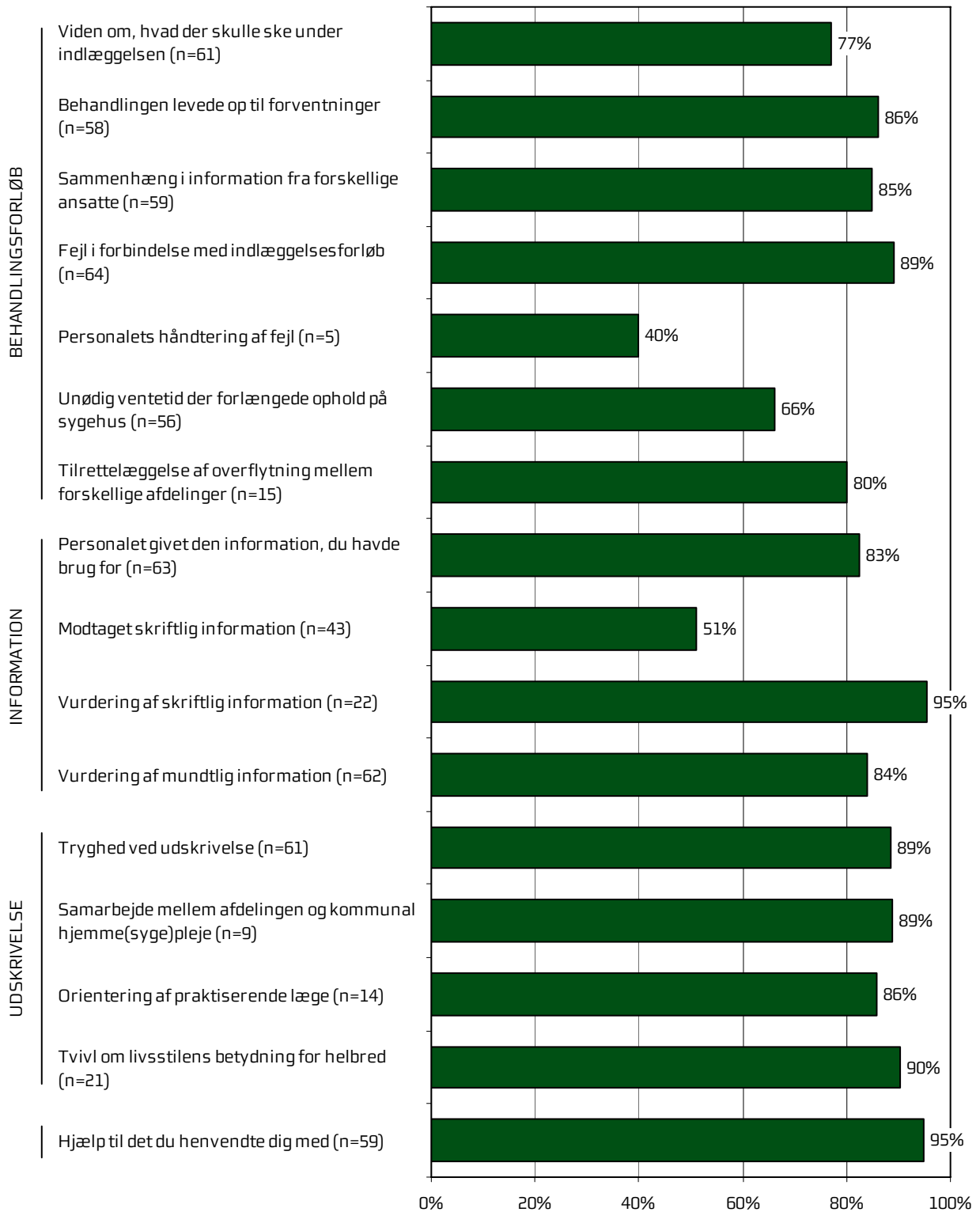
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Afsnit A2

2009-tallet er for: Afsnit A2

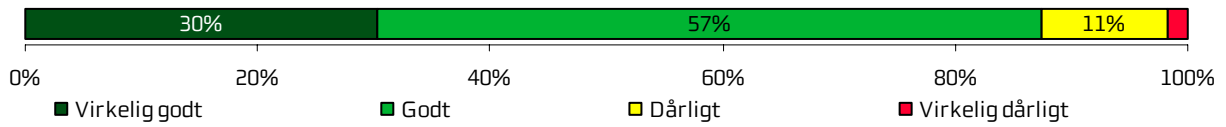
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

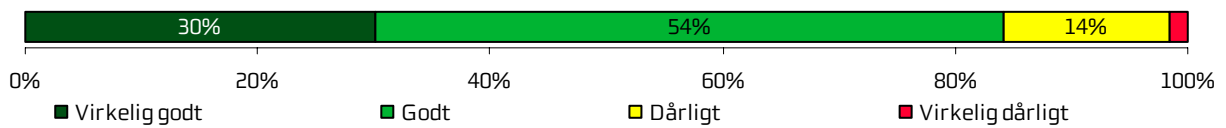
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

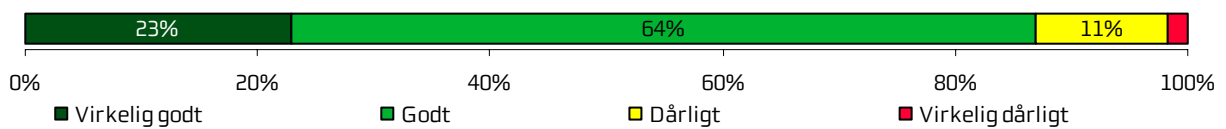
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=56)



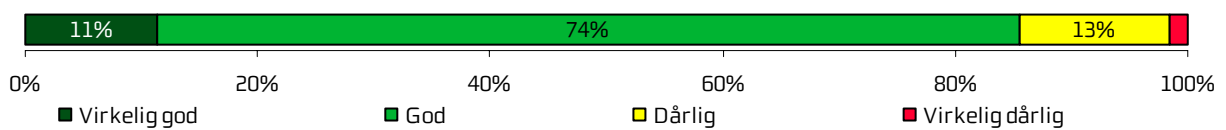
Samlet indtryk af indlæggelse (n=63)



Samlet indtryk af lokaler (n=61)



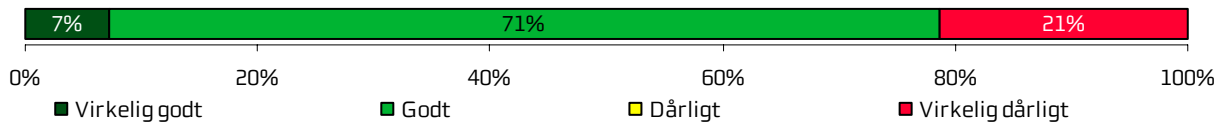
Rengøringsstandard på afdelingen (n=62)



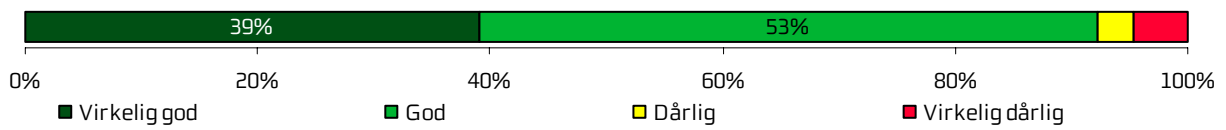
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	88 %	86 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	84 %	87 %	88 %	100 % *	85 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	93 %	88 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	85 %	-	-	100 % *	79 %	91 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

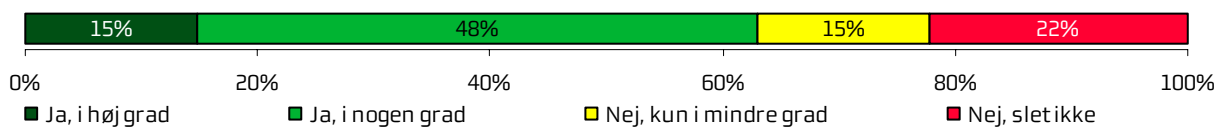
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=64)



Information om ventetid ved modtagelse (n=27)

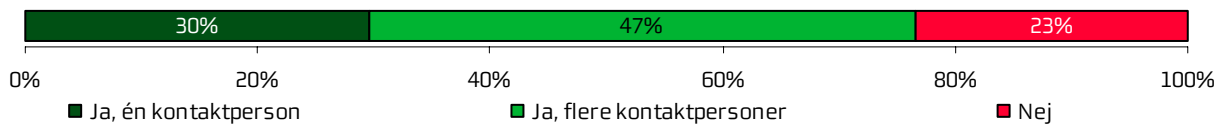




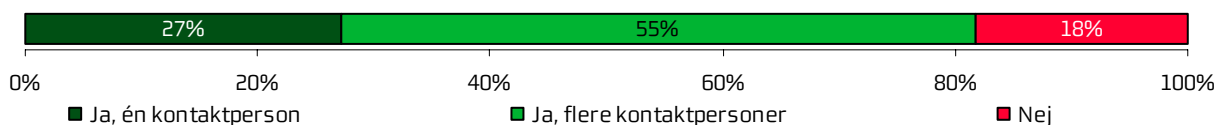
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	79 %	100 %	-	100 %	81 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	98 %	96 %	100 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63 %	67 %	67 %	97 % *	53 %	76 %

## Personale

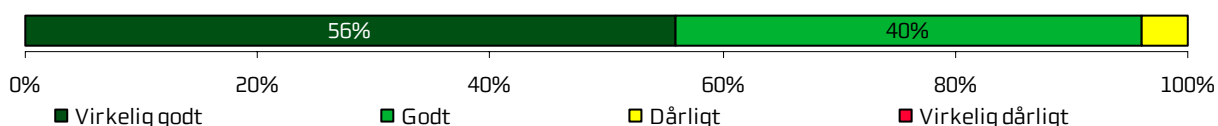
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=64)



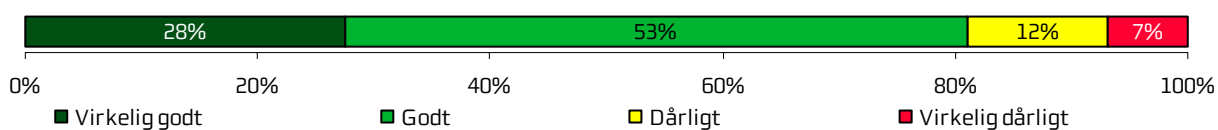
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



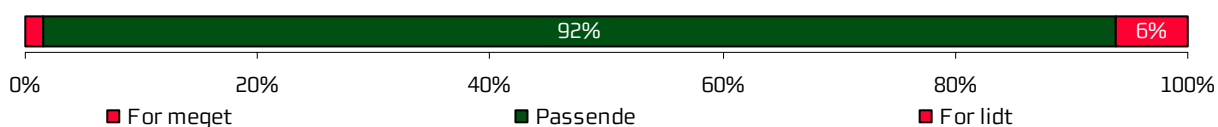
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=25)



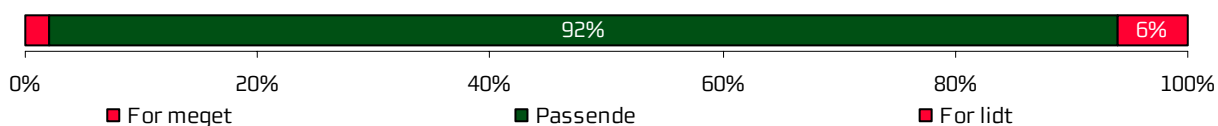
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



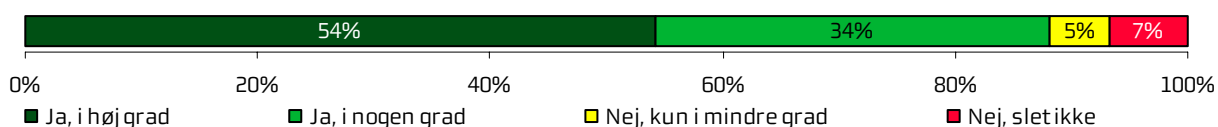
Medinddragelse af patienter (n=64)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



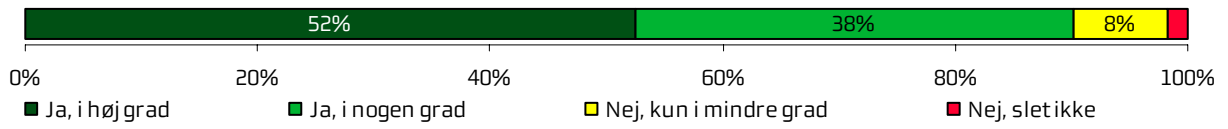
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	81 %	80 %	100 % *	64 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	83 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	89 %	76 %	100 % *	80 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	84 %	71 % *	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	83 %	83 % *	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	89 %	80 %	100 % *	81 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

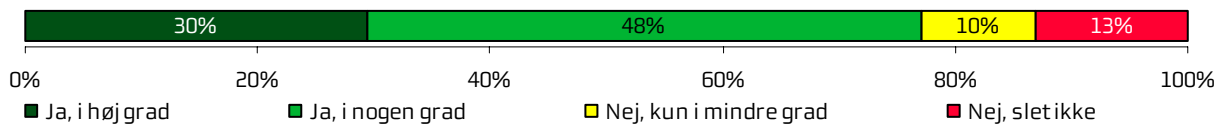
Personalet var gode til deres fag (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	90 %	98 %	88 %	100 % *	93 %	98 %

## Behandlingsforløb

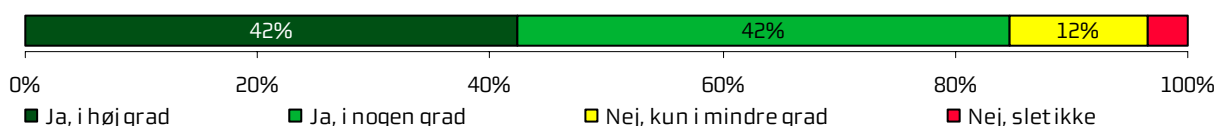
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=61)



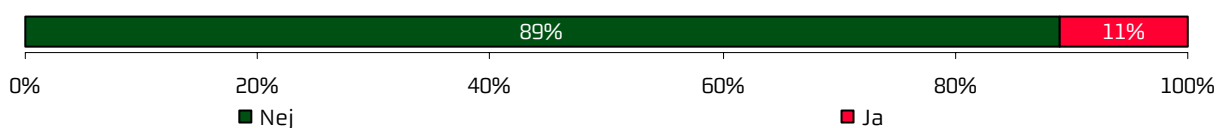
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



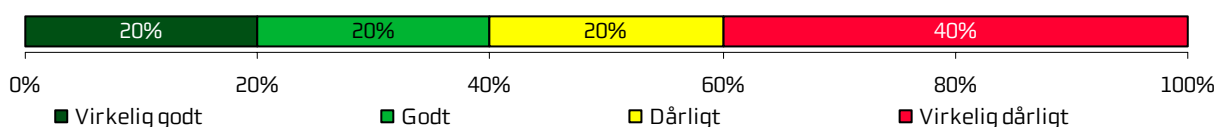
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=59)



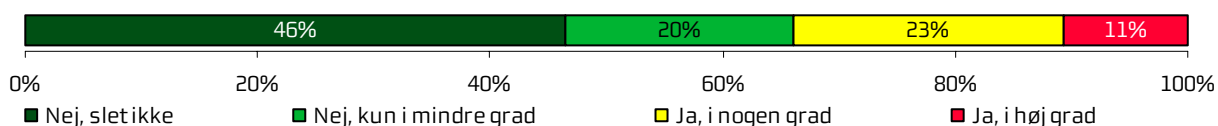
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=64)



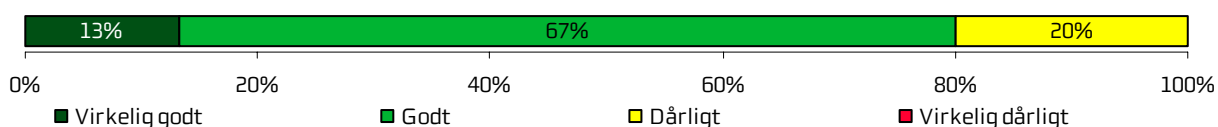
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=56)



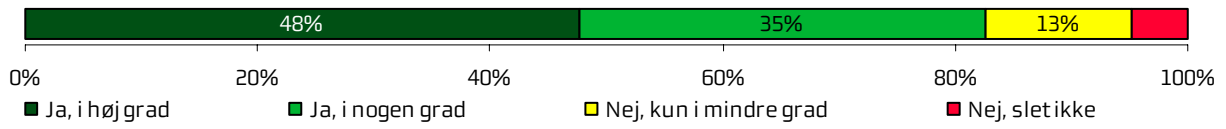
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=15)



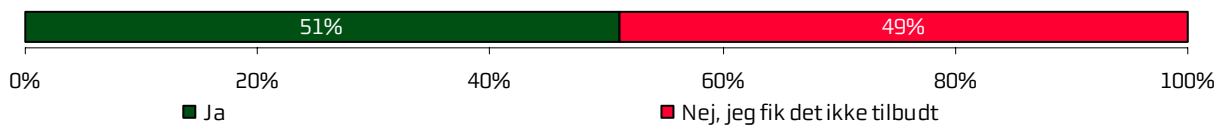
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	75 %	71 %	100 % *	74 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	87 %	86 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	75 %	71 % *	100 % *	77 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	77 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	55 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	66 %	70 %	65 %	99 % *	68 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	80 %	88 %	-	100 %	83 %	94 %

## Information

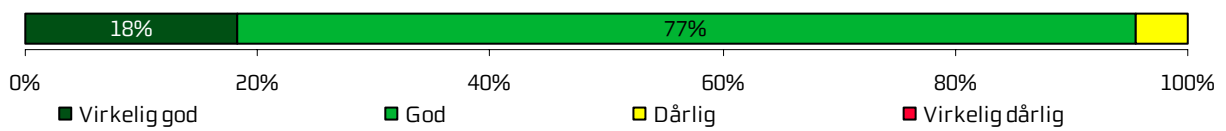
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



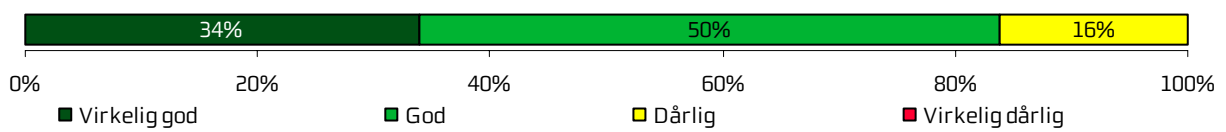
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



Vurdering af mundtlig information (n=62)

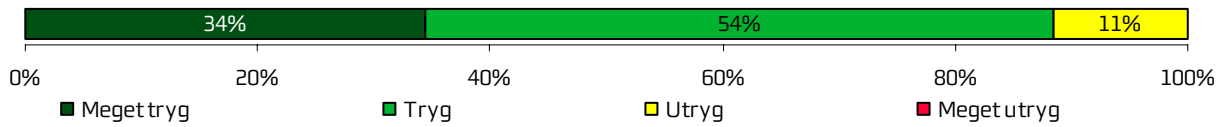




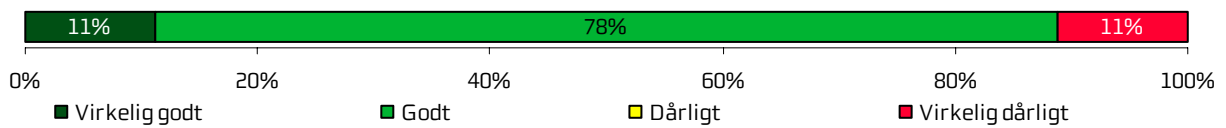
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	51 %	67 %	-	97 % *	43 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	93 %	89 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	84 %	90 %	74 % *	100 % *	83 %	95 %

## Udskrivelse

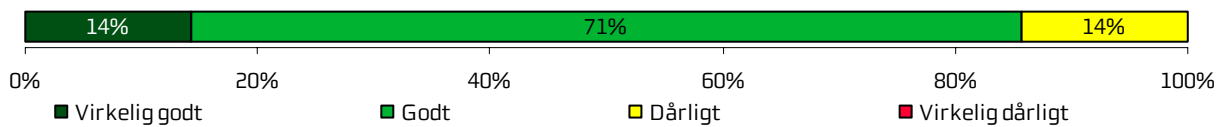
Tryghed ved udskrivelse (n=61)



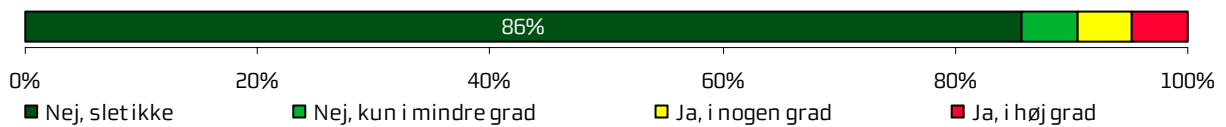
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



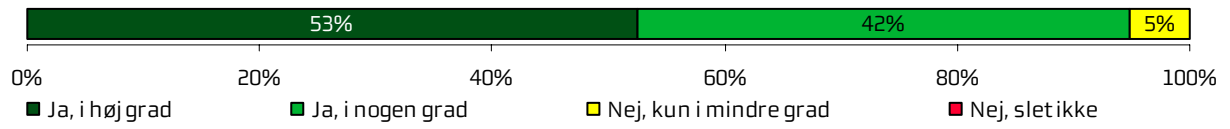
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=21)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	91 %	88 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	88 %	100 %	100 %	66 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	69 %	80 %	100 %	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	90 %	74 %	57 % *	85 %	56 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	98 %	84 % *	100 %	84 % *	96 % *













## 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.

## A2

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

ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
 8	Professionelt.	Godt
 9	Kom ikke igennem på telefonen før efter 18 MINUTTER. Det er ikke så fedt, når man står med et sygt barn.	Godt
 13	Der var meget byggerod.	Godt
 21	Jeg blev indlagt samme dag som jeg besøgte min praktiserende læge, så der var ikke nogen ventetid.	Virkelig godt
 22	Blev sendt direkte fra vagtlægen.	Dårligt
 24	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
 28	Indlagt akut.	Godt
 30	De var rigtig søde alle sammen i afdelingen ;)	Virkelig godt
 33	Var på skadestuen først [med særlig tilstand] og blev sendt direkte på hospitalet, hvor der blev taget imod med det samme.	Godt
 36	Det er et godt system, vi har, der tager barnets symptomer alvorligt. Men planlægning og tidsrammer er helt hen i hegnet. Det må kunne gøres meget bedre.	Godt



## A2

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A2	Modtagelsen
1	Vi stod med [et lille barn], der havde meget svært ved at trække vejret, og alligevel skulle vi vente ti minutter på at blive modtaget.	Virkelig dårlig
2	Blev taget godt imod.	Virkelig god
3	Kaotisk. Mangel på personale.	Dårlig
6	Vi oplevede, at det gik i stå i weekenden. Der skete ikke noget fra fredag eftermiddag til mandag morgen.	Dårlig
9	Har været på A2 nogle gange med vores [] børn, og det har altid været god information og en rigtig god behandling, vi har fået.	Virkelig god
10	Der var travlt på afdelingen (og ombygning), men personalet var nærværende og meget søde.	Virkelig god
14	Vi får altid en god og venlig modtagelse, men sygeplejerskerne kender os jo også efterhånden.	God
18	Der gik lidt koks i det. Lægevagten kunne ikke få fat på afdelingen (nye telefonnumre. Han sagde systemet var brudt sammen), så han mailede derud. Da vi kom ud til modtagelsen var der som altid låst (det var midt om natten), så vi ringede på. Efter [ca. et kvarter] blev jeg enig med mig selv om, at der nok ikke kom nogen og åbnede, selvom jeg kunne se at klokken ringede indenfor. Vi måtte derfor hele vejen udenom og ind ad hovedindgangen. Derefter forsøge at finde modtagelsen, men det eneste jeg kunne se, da vi nærmede os, var skilte med "ingen gennemgang til børnemodtagelsen" (og så tænker man bare om det ikke var en god idé at skrive, hvordan man så kommer frem til modtagelsen!) Til sidst gik vi ind på A2, da jeg vidste, at det nok var der, [mit barn] skulle indlægges. De kunne fortælle at modtagelsen var lukket. Men dørklokken åbenbart ikke stillet ordentligt om. Der var desuden ingen (hverken sygeplejersker eller læge), der vidste, at vi kom, men på trods af dette, fik vi en rigtig god modtagelse, da vi endelig nåede frem! Men en temmelig frustrerende oplevelse, når det er midt om natten, koldt udenfor, og ens [lille barn] hænger grædende på ens arm mens han har svært ved at trække vejret :-)	God
19	Vi blev indlagt sent om aftenen, blev undersøgt af en meget venlig og forstående ung læge, der var meget god til løbende at informere og observere. Jeg blev ikke introduceret for/fulgt rundt i afdelingen, heller ikke i dagene efter.	God
20	Blev modtaget og undersøgt med det samme.	Virkelig god
22	Fra vi ankom, til vi kom ind på en stue til undersøgelse, var en dårlig oplevelse. Jeg blev næsten i tvivl om, om sygeplejersken var klar over, at vi var der. Jeg skulle spørge, om det var os, hun kom efter. Svært at forklare. Men derefter var det fint.	God
26	Ingen modtagelse, information.	Virkelig dårlig
27	Søde og forstående.	God
33	Der var ikke så travlt, så vi kom hurtigt til. Lægen kunne tage blodprøver og rygmarvsprøve samme aften.	God
36	Mødet med personalet var godt, men der er al for lidt kommunikation/information fra dem.	God
38	Skulle møde kl. 10 og først, da jeg 10.45 henvender mig, igen, igen til en, kan vi få lidt at vide om hvad vi skal. Totalt respektløst og dårlig behandling!!	Virkelig dårlig

## A2

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A2	Fejlhåndtering
✎ 3	Der blev taget blodprøve [en] formiddag. Vi fik først svar på disse [over et døgn senere]. Vi har en idé/opfattelse af, at vores indlæggelse kunne have været afkortet, hvis der var handlet hurtigere på blodprøvesvar og været fokus på hurtig stuegang.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 4	Man mente, det var højest utænkeligt, at NN var [allergisk], og benægtede, at det kunne være grunden til NN's maveproblemer. Efter udskrivelsen har vi dog fundet ud af, i samarbejde med egen læge, at det netop er det, der er problemet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 19	Divergerende information fra lægerne og fra sygeplejerskerne. Jeg blev ikke introduceret til afdelingen, hverken da vi blev indlagt eller i dagene derefter. Jeg fik aldrig nogen information vedr. (forholds-)regler i og omkring køkkenet i spise-/madsituationer. Det samme mht. legestuen. Kun min egen forventning om, at mit barn nok kunne smitte alle afdelingens øvrige børn med sin diarre gjorde, at jeg ikke tog ham med ud fra sin sengestue. Således tog jeg ikke mit barn med i hverken køkkenet eller i legestuen, men havde jeg ikke tænkt over det, kunne det da let have medført uhensigtsmæssige hændelser. Mit barn var meget, meget småtspisende. Da det endelig lykkedes at få lov til at få noget energitæt mad til mit barn (is), viste det sig, at isen var mere end en måned over sidste anvendelsesdato, og der forefandtes ikke andet.	Virkelig dårligt
✎ 26	Personalet informerede ikke hinanden om de aftaler, vi havde lavet.	Dårligt
✎ 32	Der blev taget prøver, som ikke blev sendt videre. Fik aldrig svar på dem, selvom vi ringede senere.	Virkelig dårligt
✎ 33	Sygeplejerske var ved at afslutte behandling før tid. Sygeplejerske var ved at give forkert dosis. Det skal siges, at afdelingerne var ved at blive flyttet rundt i huset, hvilket sikkert har været årsag til eventuelle misforståelser.	Godt
✎ 35	Først vil jeg sige, at jeg ikke kan differentiere mine svar mellem læger og sygeplejersker. Sygeplejerskerne var jeg meget, meget glad for, især NN. De to vagtlæger havde overset en [betændelse] på patienten, hvilket jeg naturligvis finder meget kritisabelt. Ved stuegang [nogle dage efter] havde lægen ikke taget røntgenbillede! Han vendte dog tilbage hurtigt og meddelte om den [betændelse], og hvordan det videre forløb var herfra. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt

## A2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
6	Mange forskellige læger var indover, og vi oplevede, at de havde forskellige opfattelser og kun snakkede lidt, eller ikke, sammen.	Dårligt
8	Vi skulle til en undersøgelse på andet sygehus ([ ]). Vi måtte vente [flere] timer i venteværelset, fordi I fra Skejby havde glemt at sende en fax.	Godt
12	[Mit lille barn] blev bl.a. testet for meningitis, og jeg fik at vide, at der ville gå en time før, der kom svar, og at jeg ville få svaret, lige så snart de havde det. Efter [nogle] timers venten rykkede jeg selv for svaret, og derefter gik der kun [få minutter], så kom en læge ind og fortalte, at alt var fint. Men man når da at blive lidt nervøs.	Virkelig godt
14	[ ] Generelt gør alle, hvad de kan med den tid, de har til rådighed. MEN det ville hjælpe lidt på sagen, hvis nogen kiggede på logistikken i behandlingsgangene. F.eks. hvis der skal laves en opfølgende undersøgelse (røntgen, blodprøver etc.), så ville det hjælpe på ventetiden, hvis man kunne få den slags formalia af vejen, mens man alligevel venter flere timer på en læge.	Godt
17	Føler, at vi blev behandlet godt, men ventetiden var lang. Og vi blev ikke informeret om, hvor lang tid det måske kunne vare, eller måske bare, at der kom nogen ind for at høre, hvordan vi havde det.	Godt
19	Idet mit barn havde vandtynd diarre og høj feber, kunne det kun meget begrænset komme ud fra sengestuen (jeg tog udelukkende mit barn ud fra sengestuen, når det skulle i bad). Mit barn var ikke indlagt på isolationsstue. Når man som patient og pårørende er så mange, mange timer i samme rum, er det meget utilfredsstillende, at der ikke er den mindste mulighed for adspredelse, hverken radio eller tv etc. Da mit barn var så mange timer på stuen, igennem flere døgn, er det klart, at den smule adspredelse, man kan få, primært sker ved input ved og omkring måltiderne. Jeg fandt det meget uforståeligt, at man på en børneafdeling serverer røget pebermakrel (med æggestand), salat med mange rå rødløg og store kidneybønner etc. Det er ikke noget, børn i en gennemsnitlig børnefamilie vil indtage, når de er syge. Hvad med at servere f.eks. små pandekager eller pasta med kødsovs, måske kunne det få ungerne til i det mindste at prøve på at spise noget. For lige at blive i situationerne omkring mad-/spisesituationerne på afdeling A2: Jeg finder at det er fuldstændig uacceptabelt, at der ikke forefindes skeer (teskeer) på en børneafdeling. Den vikarierende køkkenassistent brugte mange, mange minutter ved hvert måltid på at lede højt og lavt efter teskeer, hun gjorde virkelig en enorm indsats, men det lykkedes kun at finde FIRE teskeer. Da jeg så atter forespurgte endnu en sygeplejerske, om det ikke var muligt at fremskaffe flere teskeer var beskeden, at de pårørende stjal skeerne lige så hurtigt, som de kunne fremskaffes. Jamen så køb dog nogle engangsskeer! Det er ikke tilfredsstillende, at skulle nøde sit småtspisende barn med en stor suppeske, det virker uoverkommeligt for barnet! Jeg er meget forarget over, at mit barn ikke kunne få "eftermiddags- og aftenskafe", for der forefindes ikke hverken eftermiddags- eller aftenskafe på afdelingen (hverken for patienterne eller de pårørende) pga. besparelser; de tidspunkter på døgnnet kunne det vel ellers være meget, meget relevant at et småtspisende barn kunne få en lille mængde energitæt mad i en portion, der svarer til et lille medicinglas. Det var der altså ikke længere ressourcer til. Jeg forstår ikke, at der ses så grundigt igennem fingre med, at der er så elendig håndhygiejne blandt de personer, der øser mad op til sig selv og sine børn. Dette gælder ved samtlige måltider. Set i lyset af, at mit barn (og selvfølgelig også samtlige andre unger på afdelingen) ikke kan få et lille supplement ved eftermiddags- og aftenkafetid, bliver jeg virkelig harm, når en familie (etnicitet i denne sammenhæng irrelevant) på seks personer kan øse op til sig selv fra madvognen om aftenen. Umiddelbart herefter fortæller en sygeplejerske de seks personer, at de for det første ikke har betalt for maden, og desuden at det barn de er pårørende til, ikke befandt sig fysisk på afdelingen. Resultatet blev, at de seks fortsatte deres forehavende uændret og fuldstændig uanfægtet. Jeg forstår ikke, at man bevidst fravælger at have personale til at øse mad op til patienterne og de pårørende, angiveligt fordi den social- og sundhedsassistent der i så fald skulle gøre det, skulle være på tre afdelinger på samme tid. Kunne det ikke være relevant at få et indblik i, hvad den enkelte patient faktisk får at spise, for ikke at tale om at få udryddet en stor del af problematikken omkring den dårlige håndhygiejne i madsituationerne? HVORDAN SØREN KAN MAN SÅ FASTHOLDE, AT DER IKKE ER PERSONALE TIL AT ØSE MAD OP TIL PATIENTERNE/DE PÅRØRENDE, NÅR AF-TENVAGTPERSONALET SÅ HAR MASSER AF TID TIL SELV AT ØSE OP TIL SIG SELV, OG SPISE	Dårligt

## Bilag 1

AF PATIENTERNES/DE PÅRØRENDES MAD, også selvom alle patienter endnu ikke har fået deres aftensmad? Det gør mig meget vred, at jeg sammen med alle andre skatteydere skal betale for personalets "madpakke". Det burde efter min mening helt og aldeles være noget, det enkelte personalemedlem selv finansierer og fremskaffer til brug i sin spisepause.

- |   |   |         |
|---|---|---------|
| ✎ | 22 Jeg fik ingen information, medmindre jeg selv kontaktede personalet. På anden dagen [gik der til over middag], inden jeg blev klar over, at der var personale tilknyttet os. Meget specielt.   | Dårligt |
| ✎ | 38 Skulle til kontrol klokken ti, så var ikke indlagt, men vidste intet om, hvad der skulle ske, og der stod absolut intet i brevet. Vi fik fat i personalet efter 45 minutter, der kunne fortælle, at vi kom til "i løbet af dagen...." Det er bare ikke godt nok, når vi har tid klokken ti, og der ikke står noget i brevet om dette eller ventetid m.m. Så må der sendes tider ud, når det er realistisk/sandsynligt, at der er tid til at tage sig af patienterne! | Dårligt |






A2

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

ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
3	Personalet havde for travlt med mere krævende patienter.	Godt
5	[Angående] vores oplevelse under og efter, der er fint styr på tingene.	Virkelig godt
6	Der var forskellige opfattelser af, hvad sygdommen gik ud på. Vi oplevede, at man kun i ringe grad involverede eksperter i vurderingen og behandlingen af sygdommen. Vi skulle tit rykke for information.	Dårligt
10	Fik uddybet det, jeg ikke forstod. Fik også en tegning :)	Virkelig godt
17	Vi oplevede at komme hjem tre gange, hvor det stadig ikke var ovre. Det har været lidt frustrerende ikke at føle, at vores søn blev rask. Først sagde de, at det var [en særlig sygdom], men efter at hans vejrtrækning ikke blev bedre [på nogle dage], tænkte de, at det måske var [en anden sygdom]. Men hans vejrtrækning blev god [], men det er lang tid for sådan en lille størrelse. Så utroligt at medicinen ikke havde effekt på ham før.	Godt
19	Jeg fik først, helt klart ved et tilfælde, at vide, at man havde glemt at bede mig om at udfylde et ark med meget væsentlige informationer, bl.a. patientens aktuelle og tidligere sygdomshistorie, kontaktpersoner og kontakttелефонnumre, søskendes helbred, vaccinationer, medicin, allergier etc. Jeg fik denne information, da jeg spurgte om, hvordan jeg ville få svar på en afføringsprøve. Lægen sagde, at de plejede at ringe ved positive prøvesvar. Jeg måtte så forklare, at jeg på intet tidspunkt var blevet afkrævet så meget som et telefonnummer, og nå, ja, så kunne jeg vil lige se at udfylde den "blå side" der...	Dårligt
25	Der lå papirer på stuen (en diabetesmappe), som ingen forklarede, hvad var. Der gik flere dage, før vi selv spurgte til den. Vi vidste ikke, hvor vigtig den var. Selv der blev den aldrig gennemgået. Hvis papirerne er vigtige, må man sørge for, at de bliver læst og forstået. Hvis de ikke er vigtige, så lad være med at udlevere dem. Alt derimellem giver blot usikkerhed.	Godt
31	Vi er stadig indlagt.	Godt
38	Før: ingen, dvs. et brev med mødetid og forkert telefonnummer! Under: opsøgte selv og fik meget lidt information! Efter: ingen information. Overvejer at rykke for det, det er nu fem uger siden!	Dårligt

## A2

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
 17	Vi fik en brochure om information om hans sygdom, og ellers at vi bare kunne ringe, hvis vi havde spørgsmål. Lidt utrygt, men alligevel rart at man havde en åben indlæggelse. Det var trygt.	Godt
 25	Vi var hjemme på besøg en dag før den endelige udskrivelse. Flere sygeplejersker kommenterede på, om vi ikke havde lyst til at sove hjemme. Vi sagde klart nej. Vi ville gerne blive en nat mere. Derefter blev vi bedt om at rykke vores ting sammen "i tilfælde af, at der kom nogen, som skulle bruge rummet". Det er min klare overbevisning, at ingen ville kunne bruge stuen med vores ting stuvet sammen i den ene ende, men at beskeden om at flytte tingene sammen var et forsøg på at få os til at sove hjemme, fordi der var travlt på afdelingen. Jeg mener, det er respektløst ikke at have en åben og ærlig dialog. Hvis der ikke er plads, er der ikke plads. Enten er det vores valg, eller også er det ikke vores valg. Det nytter ikke noget at give os et valg for derefter at brokke sig over det valg, vi har truffet.	Godt
 35	Super. Læge havde god tid til at orientere mig om det videre forløb.	Godt
 37	Var ked af, at der ikke i højere grad blev undersøgt mht. allergi og astma.	Virkelig godt
 38	Var der ambulans.	Dårligt






## A2

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

ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
1	Vi blev modtaget af en meget upassende sygeplejerske, der var meget grov og utiltalende! Hun var mildest talt under al kritik! Håber inderligt, at hun finder sig et andet arbejde, for sygepleje egner hun sig bestemt ikke til!	Virkelig dårligt
3	Langt mere information omkring hygiejne til de indlagte, da den i mange tilfælde ikke blev overholdt.	Godt
5	Man oplever fint samarbejde/dialog på tværs af forskellige faggrupper. Man fik de oplysninger, der var brug for.	Virkelig godt
6	Vigtigt at have en kontaktperson, der følger en hele vejen gennem forløbet. Dårligt, at der kommer en masse forskellige indover. Vigtigt at inddrage eksperter, hvis man er i tvivl. Vi fik i første omgang en forkert diagnose, som kunne være undgået, hvis man havde spurgt ekspert-afdeling.	Dårligt
7	Alle er så søde og gode ved børn, at mit barn nærmest glæder sig til at komme på sygehuset.	Virkelig godt
10	Ikke rart med udsigten til at dele værelse, når man er indlagt med et spædbarn.	Virkelig godt
11	Jeg synes ikke, at maden var særlig god. Og når der var noget godt, så var der ofte ikke nok til alle.	Godt
12	Sad og ammede til middagstid, da [køkkenpersonale] på A2 kom og sagde, at der var mad. Hun spurgte, om hun skulle hente noget til mig. Virkelig fin service :-). Smilende og venligt personale.	Virkelig godt
14	Problemet med overbelægning er stadig gældende. Jeg er nødt til at bede om en seng til min datter, da hun ikke kan holde til at sidde mange timer i sin kørestol. Og det skal man på Skejby ;o) Vi kommer altid ind til et barn, der er indlagt i en lidt længere periode [], og det må være dybt frustrerende at skulle trøste og underholde dette barn, og så kommer vi blæsende ind og ud. Det duer ikke for den familie, og derfor mener jeg, man skal indrette et rum med seng(e) til dagspatienter som os, så vi ikke forstyrrer de andre så meget.	Godt
15	Alle afdelinger burde have et tv på alle sengestuer, og de burde have nogle bedre weekend-senge.	Dårligt
16	Super søde og omsorgsfulde sygeplejersker som involverede sig i mit barn og tog sig tid til mine spørgsmål og bekymringer. Stort engagement og ønske om at løse lige netop vores situation.	Virkelig godt
17	Gøre det lidt mere hyggeligt for børn. Måske lidt farver på stuerne. Fint med et legerum, men der mangler legetøj på stuen. [Mit barn] kunne ikke lide tremmesengen, den mindede om et fængsel, så derfor sov vi [sammen].	Godt
18	Det ville være lækkert hvis trip-trap-stolene fik en god rengøring. Der findes mange "lækre" indtørrede madrester derpå. Fantastisk at man kan få en enestue! Kunne slet ikke overskue at have både et sygt barn, og så også skulle dele stuen med andre. Dejlig mad, og fantastisk med det køkken, hvor man bare selv kan sørge for det, man nu vil have!	Godt
22	Meget bedre information ville jeg foretrække.	Dårligt
23	Vaske gulv hver dag på stuen, men allervigtigst i LEGERUMMET. Legerummet var altid beskidt, selvom små børn kravler på gulvet!	Virkelig godt
24	Meget omsorgsfulde. Gode til at orientere mig om min sygdom.	Virkelig godt
25	Helt grundlæggende var det meget mærkeligt, at afdelingen ikke var gearet til, at små børn har en rytme, der skal passes. Børn under to år spiser typisk frokost inden [middag], og sover til middag. Men frokosten blev først serveret kl. 12, hvilket vil sige at barnet kom sent til at	Godt

## Bilag 1

sove, hvilket igen betød, at hele dagen rykkede, så han først blev puttet [senere på aftenen]. Det er en alt for dum rytme for et lille barn. Vi følte, at vi hele tiden skulle forsvare eller kæmpe for at få lov til at køre en normal rytme for vores barn. Jeg kan ikke se andet, end at det må være i alles interesse, at barnet trives på sygehuset også. I forhold til møder med de forskellige personaler, blev der slet ikke taget højde for, at vi havde et barn at tage os af?! Vi kan vel ikke være de første, der har et barn der skal sove til middag?!

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 26 | Informere bedre om forløbet. De forskellige faggrupper kunne informere hinanden bedre/samarbejde mere. Personalet kunne have større viden om patients sygdom og formålet med indlæggelsen.   | Dårligt |
|  | 28 | Vi oplevede stor forskel på personalet om natten. Nogle tog meget hensyn [] (var stille, tændte kun et minimum af lys m.m.), mens andre arbejdede som om, at det var dag! Højlydt snakken på gangen. Vi havde stue [tæt på vagtstuen], dvs., at der ikke kunne blive ordentligt mørkt. Ikke hensigtsmæssigt. | Godt    |
|  | 29 | Informere bedre om praktiske forhold (spisetider osv.).  | Godt    |
|  | 33 | Det var i ophold/køkken, at der virkede beskidt, men flere børn (små) gik rundt med mad og spildte både i køkken og opholdsrum, så der kom hurtigt krummer etc. samt brugt service, som de (forældrene) ikke selv satte på plads.  | Godt    |
|  | 34 | Jeg synes måske ikke, de gjorde det godt nok. Måske kunne I ikke finde noget, men det kan ikke passe der ikke er noget, når jeg besvimer [flere] gange, uden de kunne vække mig? Første gang kunne jeg ikke mærke min [legemsdel] og anden gang fik jeg krampes [].  | Dårligt |