

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

A8

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

© 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:	113
Besvarelser fra afsnittets patienter:	67
Afsnittets svarprocent:	59%

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

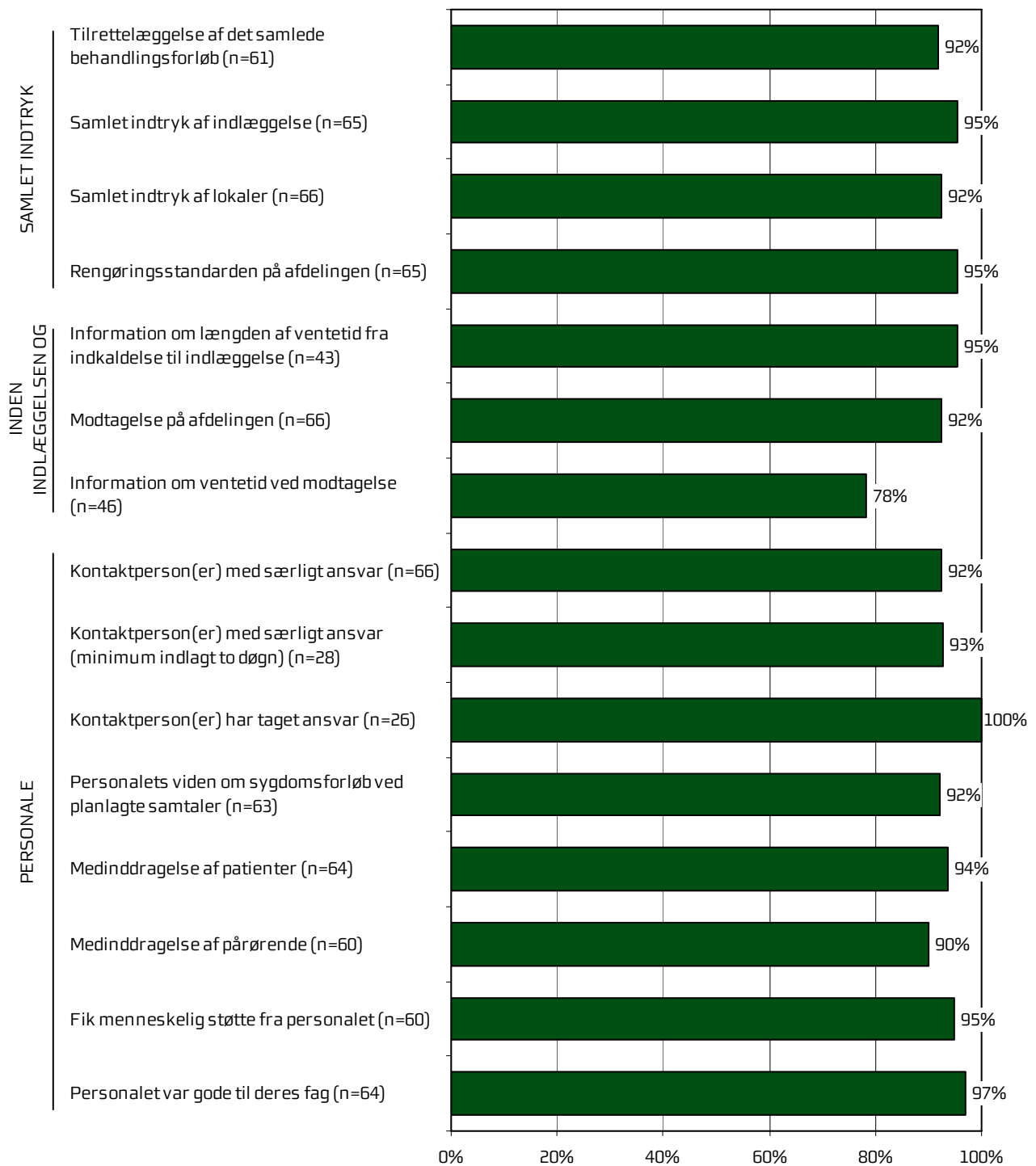
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

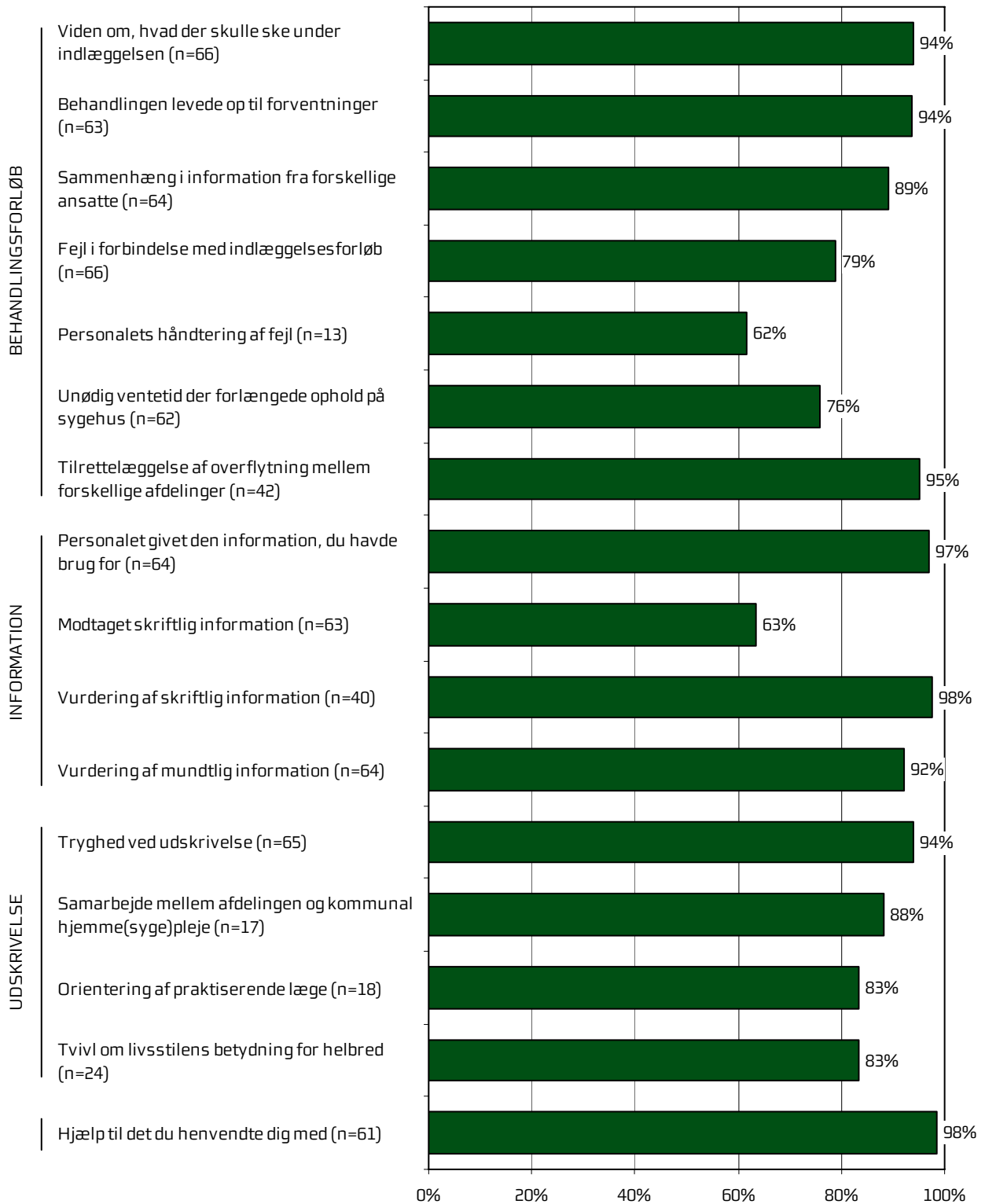
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Afsnit A8

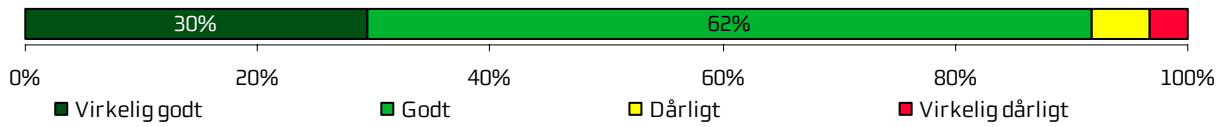
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

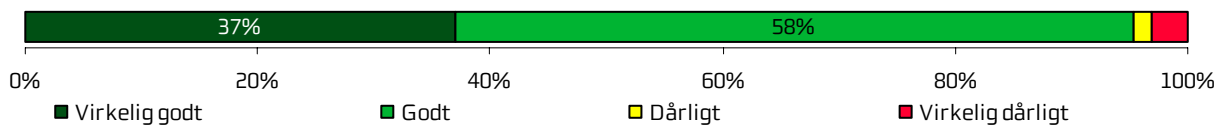
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

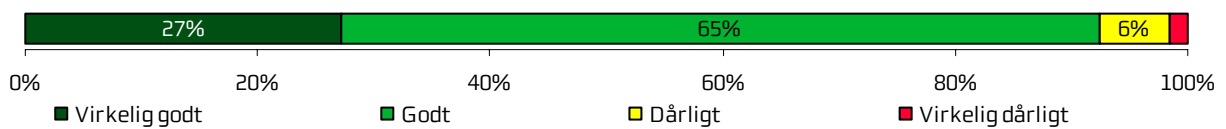
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



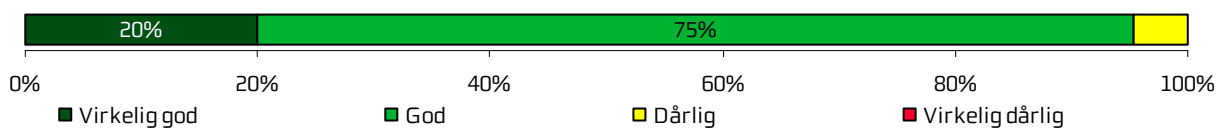
Samlet indtryk af indlæggelse (n=65)



Samlet indtryk af lokaler (n=66)



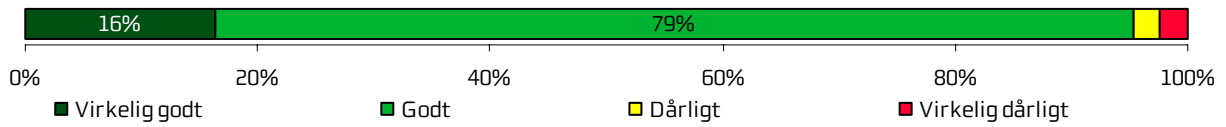
Rengøringsstandard på afdelingen (n=65)



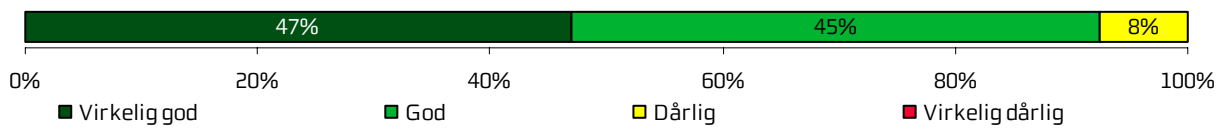
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	89 %	91 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	95 %	95 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	87 %	95 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	100 %	79 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

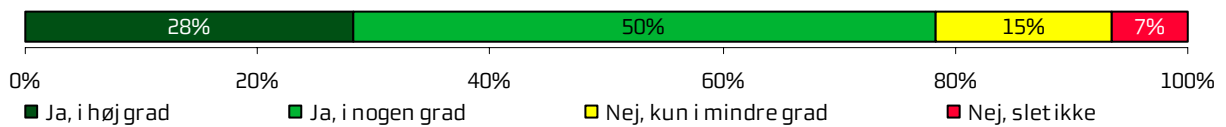
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=43)



Modtagelse på afdelingen (n=66)



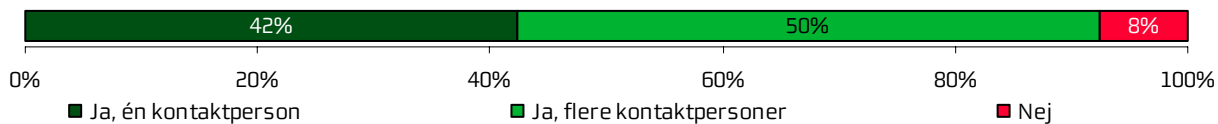
Information om ventetid ved modtagelse (n=46)



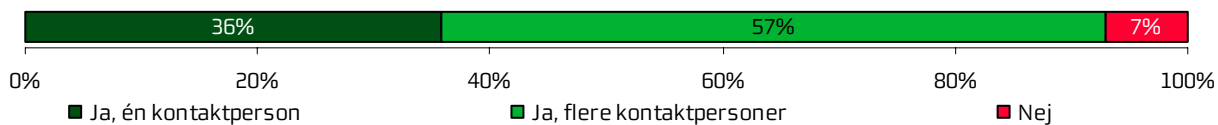
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	85 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	93 %	93 %	100 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	75 %	63 % *	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

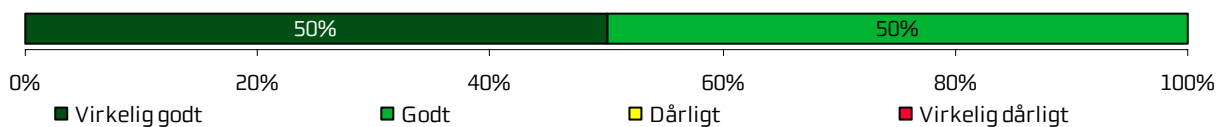
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=66)



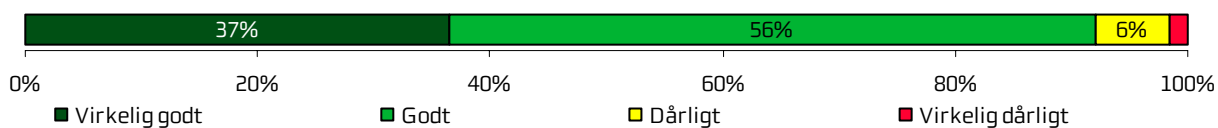
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=28)



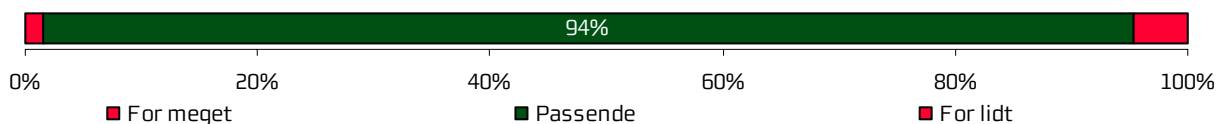
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=26)



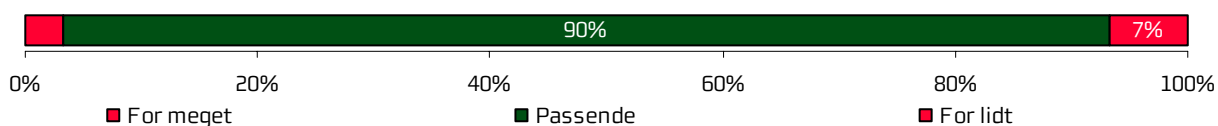
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=63)



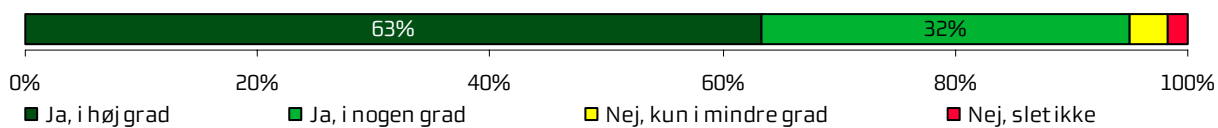
Medinddragelse af patienter (n=64)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



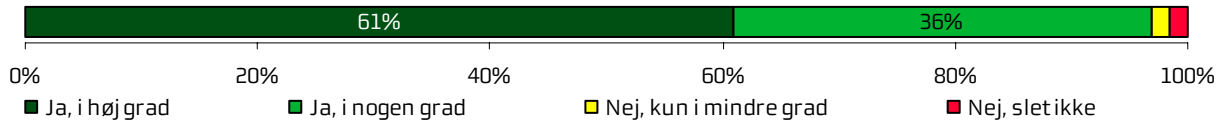
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92 %	86 %	88 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	75 %	-	100 %	64 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	89 %	95 %	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	91 %	97 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	93 %	97 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	89 %	97 %	100 %	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

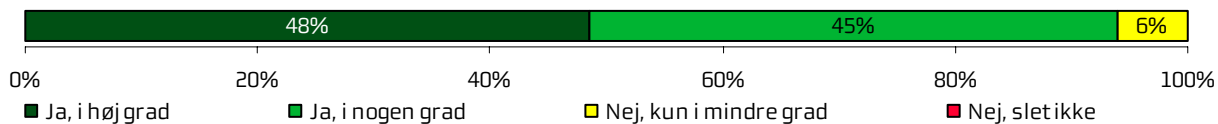
Personalet var gode til deres fag (n=64)



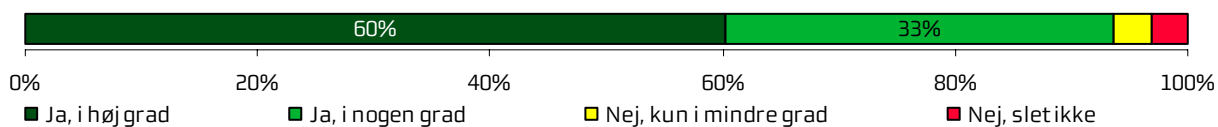
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	99 %	100 %	92 %	98 % *

Behandlingsforløb

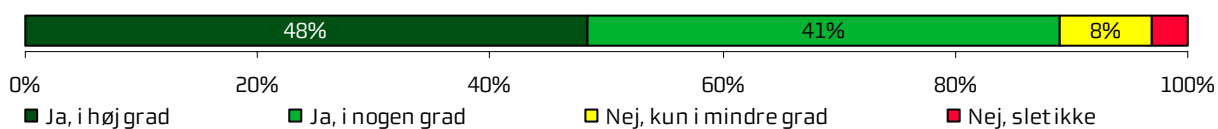
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=66)



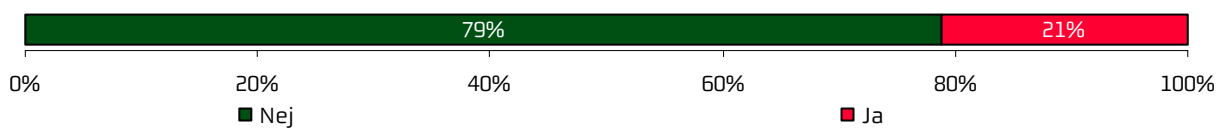
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



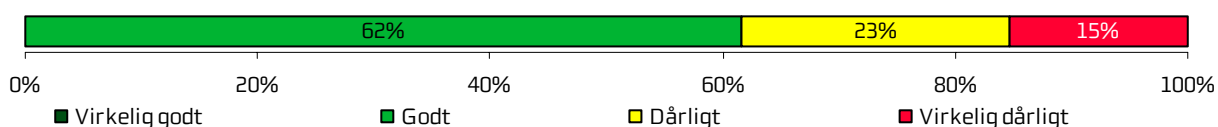
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



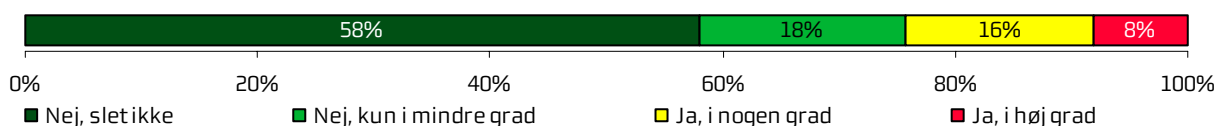
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=66)



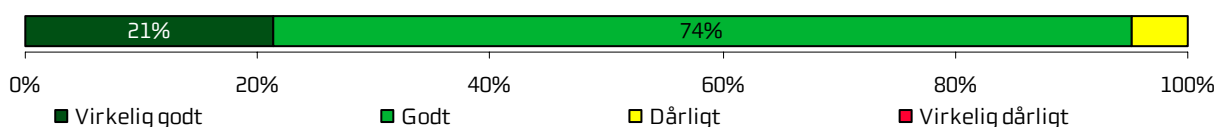
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=62)



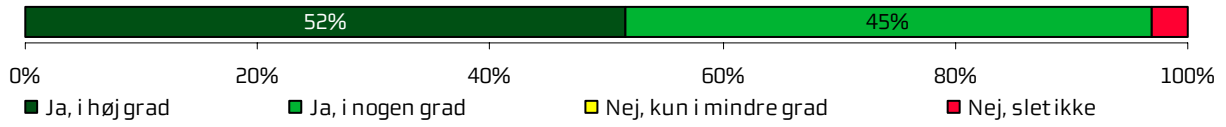
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



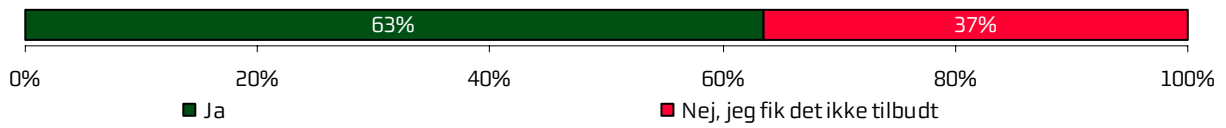
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	85 %	93 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	89 %	89 %	100 % *	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	93 %	86 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	79 %	90 %	-	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	40 %	-	83 %	55 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	83 %	67 %	99 % *	67 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	91 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

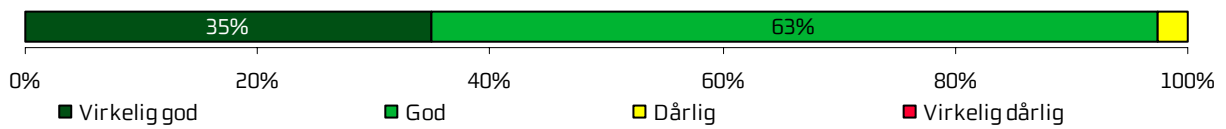
Personalet givet den information, du havde brug for (n=64)



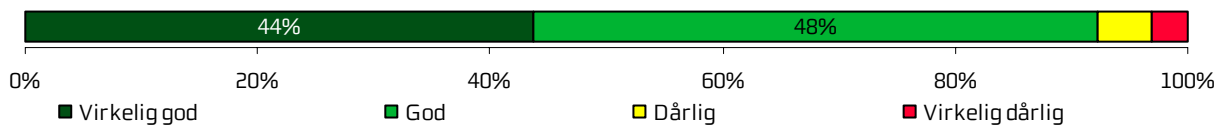
Modtaget skriftlig information (n=63)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



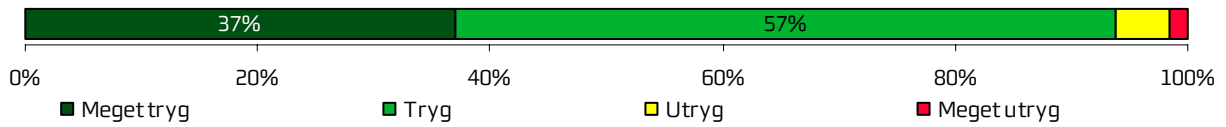
Vurdering af mundtlig information (n=64)



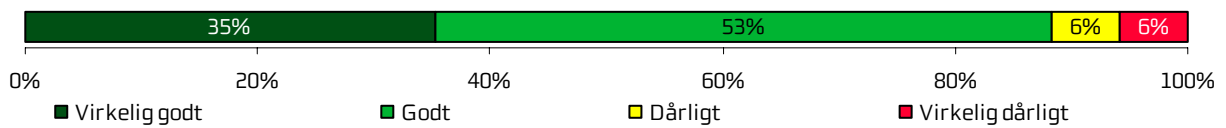
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	73 %	-	97 % *	43 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	94 %	100 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	93 %	94 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

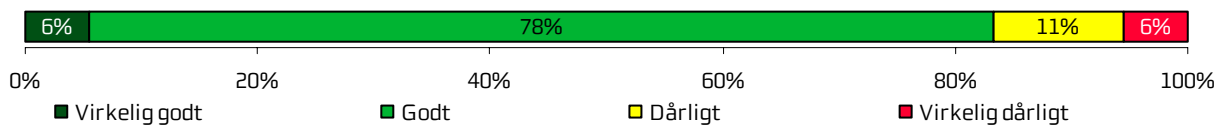
Tryghed ved udskrivelse (n=65)



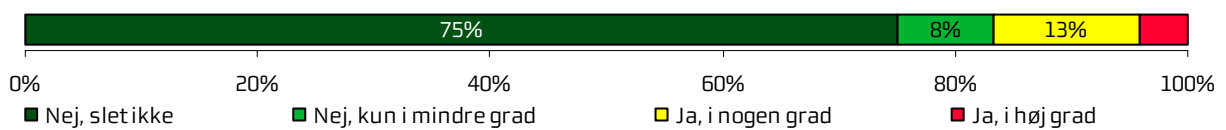
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



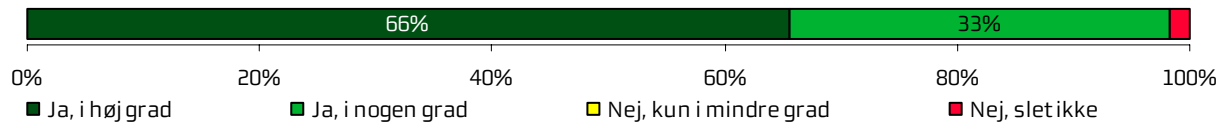
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=24)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	91 %	94 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	88 %	88 %	100 %	66 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83 %	76 %	67 %	100 %	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	74 %	95 %	88 %	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	95 %	97 %	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.

A8

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

ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
1	Det skal bemærkes, at der var en læge syg den pågældende dag, og ventetiden derfor også skyldes, at der kun var én læge til rådighed på afdelingen.	Godt
3	Meget imødekommende personale ved telefonisk kontakt.	Godt
4	Dårlig kommunikation mellem to sygehuse. Henvielse længe undervejs. MANGE ugers venten i uvished.	Virkelig godt
9	Nej, dog skulle jeg selv ringe og følge op på en tid, idet vi var "faldet" ud af systemet.	Godt
16	Planlagt indlæggelse til kontrol.	Godt
25	Vi mødte fastende [tidligt om morgenen], og operationen blev aflyst [om eftermiddagen]. Ikke tilfredsstillende. Heller ikke når man [er barn]! Spurgte [få timer inden aflysningen] om risiko for aflysning. Fik nej fra lægen!	Virkelig godt
26	Ingen ventetid.	Virkelig godt
29	Synes, det var for dårligt, at der gik lang tid fra forundersøgelsen til indlæggelsen, selvom jeg havde taget kontakt til sygehuset et par gange, fordi [barnets] problem blev værre.	Godt
30	Patienten har været indlagt flere gange, både med og uden indkaldelse. En enkelt gang var informationen om ventetiden dårlig, da ventetiden var over dobbelt så lang, som vi var blevet informeret om af lægen, og det gav højere risiko for infektion.	Godt
32	Syntes, man skulle prøve, om man kunne lave et fast tidspunkt, hvor man som forældre kan møde alle, man skal snakke med, på én gang eller på kort tid; sygeplejerske, første og anden læge NN, osv. Det vil korte ventetiden betydeligt og det må da vel også være i lægerne/sygeplejerskernes interesse at have et tidspunkt, hvor de ved, at de har "overstået" en familie, i stedet for hele dagen at skulle holde øje med uret og tiden om, at de nu skal huske at rende forbi og informere familien? Syntes fem timers ventetid er alt, alt for meget for en etårig, som plejer at sove såvel formiddagslur som middagslur.	Godt
38	Indlagt akut med 112.	Virkelig dårligt
39	Vi var til forundersøgelse [for nogle år siden], men pga. sygeplejerskestrejke kom vi bag i køen. Men blev positivt overrasket over at blive indkaldt et år før beregnet pga. nye operationsmetoder :-)	Virkelig godt
40	Manglende information om, hvorvidt der er mulighed for eneværelse efter operation med barn.	Godt
42	Vi kunne godt have brugt mere info om selve operationen.	Virkelig godt
43	Vurderingen af, hvor indlæggelsen skulle være, var meget misvisende i brevet, vi modtog, inden indlæggelsen.	Godt
44	Afdelingen havde glemt at formidle kontakt til en anden afdeling, hvilket medførte længere ventetid dér.	Godt

A8

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A8	Modtagelsen
1	Der var ingen i receptionen. Jeg fandt selv venteværelset. Jeg havde et [lille barn med] med [høj feber]. Der var intet vand eller et sted, hun kunne hvile de mange timer i venteværelset.	Dårlig
4	Personalet var imødekomende og klar til at modtage os. Informationsniveauet var meget højt, meget betryggende.	Virkelig god
6	Følte, at vi blev glemt. Henvendte os ved skranken og blev placeret i venteværelset. Ventede i [et par] timer. Rigtig dårlig oplevelse. Måtte selv henvende os og gå i gang på stuen med klargøring til operationen.	Dårlig
12	Jeg synes, at det er spild af tid at afsætte en hel dags indlæggelse til journaloptagelse og [tilsyn], når vi både bor tæt på hospitalet og er ret løbende i ambulatoriet. Der var tale om en i øvrigt helt rask [lille] dreng, som gennem flere år har [været syg], der var intet nyt sket.	Virkelig god
13	Vi er kommet på afdelingen [i mange år], så der er en del, som kender os. Det er en god oplevelse.	Virkelig god
18	Blev modtaget rigtig godt af natpersonalet! Men dagpersonalet var sløve! Kom ikke selv ind til os om morgenen, vi måtte opsøge dem selv, blev ikke vist rundt på afdelingen, fik ingen information om ca. stuegangstid osv. (Men natpersonalet var rigtig godt).	Dårlig
21	Vi lærte efter lidt tid, at "ti til tyve minutters ventetid" på diverse i Skejby-tid svarer til to til tre timer i den tidsregning, som resten af verden bruger. Vær dog ærlige, så vi kan indrette os efter det og ikke skal sidde standby til en læge, som "aldrig" kommer.	God
22	Jeg har manglet en tolk. Det har været svært at forstå de informationer.	God
24	Det var lidt svært at finde den rigtige afdeling på grund af ombygning.	Virkelig god
26	Glade og meget søde sygeplejersker.	Virkelig god
27	Der blev sagt pænt goddag til patienten, der skulle til kontrol på A8. Der blev vist forståelse og tålmodighed i de situationer, hvor han var bange og genert.	Virkelig god
30	Et blevet mødt med smil og stor varme. Vi manglede dog orientering om måltider samt rundvisning ved første indlæggelse.	God
32	Den var fin, søde sygeplejersker. Men der herskede en del forvirring pga. ombygning.	God
33	Sygeplejersken var rigtig sød, og meget engageret. Hun vidste besked om tidligere indlæggelser, og vi følte ikke, vi skulle til at fortælle hele patientens "hospitalshistorie", og om hans forskellige handicaps, det havde hun styr på. Det er meget rart for os, som pårørende, at vi ikke skal fortælle den lange historie om patientens sygdomme. Hun havde læst på, hver gang vi møder op til et nyt behandlingsforløb. Hun havde læst på "lektien"	Virkelig god
35	God modtagelse. Den samme sygeplejerske fulgte os og gav god støtte.	Virkelig god
38	Blev modtaget af en sygeplejerske, som var ok, men ventede alt for længe på lægen.	Dårlig
41	Sygeplejersken, der tog i mod os, virkede forvirret og uerfaren.	Dårlig
44	Ombygning af afdelingen.	God

A8

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A8	Fejlhåndtering
5	Urinprøve var usikker på grund af manglende information om, hvor længe vores datter måtte sidde på potten uden pause.	Virkelig dårligt
7	Forskellig information til os som forældre fra lægernes side. Ikke to forklaringer om videre forløb er ens.	Godt
14	Patienten fik et tryksår.	Godt
15	Papiret med underskrift angående cpr-nummer blev væk. Journalen blev efterladt på stuen. Et par gange blev patienten glemt i forbindelse med smertestillende, så vi måtte selv bede om det. Fejlbooket på patienthotellet.	Godt
19	Kateter lagt forkert.	Godt
22	Jeg er patientens far. Jeg har haft svært ved at forstå alle de informationer. Jeg havde et ønske om, at der kunne være en tolk. Jeg vil næste gang bede om, at der er en tolk tilstede. Da der var kikkertundersøgelse, havde personalet glemt vores tid, også selvom patienten havde været fastende i lang tid.	Godt
23	Det var et kaos med rum, læger og patienter. Der var ikke (som aftalt/planlagt) en læge til at snakke med os bagefter. Når et rum var ledigt, manglede der sygeplejersker. Når en sygeplejerske var ledig, manglede rummet.	Dårligt
29	Da min søn var på opvågning, spurgte jeg til, hvordan jeg måtte holde ham, jeg fik at vide, det var det samme, som jeg altid gjorde. Da jeg kom op på afdelingen A8, fik jeg noget helt andet at vide. Det var meget forvirrende!	Godt
34	Patienten fik drop, og da hun skulle have sprøjtet nogle forskellige "ting" ind, gjorde sygeplejersken det midt i droppet, i stedet for hvor det sad i foden. Det resulterede i, at hun kom til at stikke nålen igennem, og næste morgen havde vi en seng, der var våd pga. det der var i droppet. Eftersom vi var indlagt pga. at patienten havde [indtaget for meget medicin] var det lidt vigtigt, at hun fik behandlingen i 36 timer, og pga. af det uheld vidste vi jo ikke, hvor meget hun havde fået. Hendes tal havde hele tiden været fine, men derfor var det bestemt ikke rart at vide, at hun ikke havde fået det hun skulle have for en sikkerheds skyld. Håber, I forstår hvad der menes :-)	Godt
36	At lægen ikke var forberedt på, at det var et barn, hun skulle undersøge.	Dårligt
38	Ved ikke, om det er en fejl, men sygeplejersken siger noget og lægen noget andet.	Virkelig dårligt
43	Det blev sagt, at patienten skulle være smertedækket. Det gjorde man ved at sænke mængden af smertemedicin efter et skema, som lægen havde lagt, som måske var sådan, som det plejer at være. Det betød, at patienten i visse perioder ikke var smertedækket, og at man blev nødt til at skrue op for medicinen igen. Det var et problem om natten, hvor sygeplejerskerne så ikke havde den medicin til rådighed, som patienten hidtil havde fået. Patienten har [en sjælden sygdom] og sådan et specielt tilfælde, synes jeg ikke, at personale var godt nok informeret om. Det gav flere fejl i behandlingen, fordi man fulgte de procedurer, som man var vant til, men de kunne ikke bruges i patientens tilfælde, hvilket betød, at han oplevede flere smerter, end der var nødvendige.	Intet svar
44	Der var ændret i undersøgelsesrækkefølge, så EMLA-plaster hjemmefra blev overflødig. Blev kørt et forkert sted hen til undersøgelse, fordi kontaktperson gav forkert besked til portør. Fik kateter lagt en time for tidligt, så undersøgelse måtte opgives.	Dårligt


A8

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
1	Flere sygeplejersker virkede meget stressede, især i modtagelsen. På A8 havde jeg en ualmindelig god sygeplejerske [].	Godt
4	Højt informationsniveau hele vejen igennem. God kommunikation mellem personale, men også med os forældre. Meget trygt at være informeret om eventuelle komplikationer og eventuel plan B, C og D på forhånd.	Virkelig godt
7	HUSK at opdatere rapportsedlen fra vagt til vagt, så patienterne på patienthotel ikke bliver glemt. OBS!	Godt
14	Efterfølgende blev vi afvist, da vi kontaktede afdelingen angående tryksåret og dets udvikling, hvilket er beklageligt. Da det er en specialistopgave.	Godt
17	Det gik, som sygeplejerskerne sagde. Ventetiden var minimal, da vores søn skulle på operationsstuen og derefter opvågningen.	Godt
19	Generelt god og professionel behandling.	Virkelig godt
21	Vi fik hurtigt fornemmelsen at, at vi var de eneste, der kunne bevare kontinuiteten i vores datters behandlings- og udredningsforløb. Dem vi talte med var hele tiden dårligt informeret om, hvad andre tidligere havde spekuleret i og foreslået af fremtidige tiltag. Vi blev udskrevet uden afklaring, hvilket vi var forurologede over, men blev forsikret om, at ved tilbagevendende episoder kunne vi uden tøven vende tilbage uden at skulle igennem samme mølle ved praktiserende læge igen. Det viste sig ikke at være tilfældet.	Dårligt
23	Sygeplejersker var flinke, men der var alt for meget ventetid. Vi skulle have snakket med en læge bagefter, men det blev aflyst. Vi skulle så ringes op to til tre uger senere, men måtte selv ringe ind og få at vide, at papirerne var lagt til den forkerte læge. Vi blev lovet et brev, men sagde, at vi ville ringes op. Det er nu [flere] uger siden, patienten blev indlagt, og vi har hverken fået brev eller telefonopkald. Vi føler, at vores tid (de dage, vi var inde) ikke havde nogen betydning. Vi føler os rigtig dårligt behandlet, da vi ikke har fået svar på undersøgelsen. Det er ikke for sjov skyld, at patienten har været igennem undersøgelsen.	Virkelig dårligt
27	Et velplanlagt behandlingsforløb. Vi var der én dag, men alt foregik så hurtigt, det kunne.	Virkelig godt
28	Vi havde en særdeles god oplevelse A8 samt opholdet på patienthotel. Virkelig gode og rare sygeplejersker både i forhold til patient og bekymret mor.	Godt
34	Jeg synes, at sygeplejerskerne var både og. Da de var i tvivl, og derfor var det en beslutning, der gjorde en lidt utryk, da der blev sagt "nå men så har hun bare droppet i en ca. halvanden time mere, og så har hun nok ca. fået det, der er gået tabt...". Men på trods af det havde vi en utrolig dejlig og sød sygeplejerske samt læger på begge de afdelinger vi var. Så derfor skal alligevel lyde en kæmpe ros for deres smilende ansigter :-)	Virkelig godt
37	Vi havde ikke fået oplyst at læge NN ville tale med os efter vores barns operation, derfor var vi desværre ikke tilsted på stuen, da denne kom. Det betød, at vi ikke fik mulighed for at tale med læge NN efter operationen. Det ville have været rart at få at vide, hvordan operationen var gået.	Godt
38	Der bliver sat nogle ting i gang omkring de næste dage på afdelingen, og vupti kommer man hjem, og den plan er aldrig blevet fulgt.	Virkelig dårligt
43	På områder om ventetider, som foreksempel i ultralyd, synes jeg at tingene kører, uden større ventetider. Man kommer ind til tiden. Sygeplejerskerne på afdelingen var nye fik jeg at vide, men jeg syntes godt at man kunne have være mere klar til, at patientens tilfælde var så specielt at man kunne have taget en snak om, hvordan tingene skulle takles. Patienten havde f.eks. svært ved at komme af med afføringen pga. operationen. Derfor skulle der hjælp til, og der kunne man ikke bruge de sædvanlige metoder. De kunne være svært som forældre at forklare en ny sygeplejerske, så derfor håbede man altid på, at det var en af de lidt mere erfarne på	Godt

Bilag 1

afdelingen der dukkede op. Alle var rare og søde, men jeg følte indimellem, at man som forældre blev umyndiggjort, ved, at de ikke ville høre efter, hvordan tingene var bedst for patienten.

-  44 Det var ikke vores normale kontaktperson. Vores normale kontaktperson har fulgt mig i [mange år]. Fantastisk. Godt

A8

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

ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
1	I modtagelsen, hvor jeg havde ventet (på, at [mit barn kunne aflægge prøve]) i [flere dage], blev jeg henvist til en anden afdeling. Jeg ventede svar på en blodprøve. Der gik en hel dag, inden lægen kom med svaret. Kunne en sygeplejerske ikke have fortalt, at blodprøven var fin? Havde fået at vide, jeg skulle møde op [om morgenen] for at få svar - jeg fik svar [] om aftenen!	Godt
4	Mener at have fået den information, som var mulig under indlæggelsen. Ikke sjovt at tage hjem uden at være færdigbehandlet og vente på en ny indlæggelse. Men det kan ingen information ændre på.	Virkelig godt
7	NN på anden afdeling er fantastisk, hun hjalp til med manglende information.	Godt
23	God information inden. God information fra sygeplejerske imens. Totalt manglende information efter - simpelthen for dårligt.	Virkelig dårligt
27	Synes, det er tilpasset både barn og forældre.	Virkelig godt
28	Inden indlæggelse ringede jeg til afsnit A8 for at få uddybet nogle ting, og jeg blev mødt af et meget imødekomende personale, som fint kunne besvare mine spørgsmål vedrørende indlæggelsen.	Godt
29	Jeg manglede lidt information om, hvad jeg kunne gøre, da mit [barn] blev lagt i narkose (snakke, synge til [barnet]). Så manglede jeg også lidt information, da de gik en time over forventet tid til operationen.	Godt
30	Vi har været glade for at være på A8, men det, der absolut har fungeret dårligst, er informationen til os pårørende. Flere gange har vi oplevet tilfældigt at få noget at vide i en sidebemærkning, som vi ikke vidste. Vi har også fået mangelfulde svar på scanning fx, ligesom vi selv har måttet sørge for at få svar indimellem.	Godt
37	Vi havde ikke fået oplyst, at læge NN ville tale med os efter vores barns operation. Derfor var vi desværre ikke tilstede på stuen, da denne kom. Det betød, at vi ikke fik mulighed for at tale med læge NN efter operationen. Det ville have været rart at få at vide, hvordan operationen var gået.	Godt
38	Rent informativt er det uacceptabelt, at man ikke finder en årsag til indlæggelsen. Ikke undersøger patienten for årsagen. Ikke behandler patienten, men blot udskriver patienten i håb om, at det ikke sker igen :{	Virkelig dårligt
43	Kan godt være, at jeg skulle have været mere spørgende, men da patientens tilfælde var så specielt, var det indimellem svært at få svar, fordi ikke alle kunne svare på det. Derfor er det virkelig også vigtigt for patienterne, at der er en vis erfaring på afdelingerne, som kan give de svære tilfælde svar. Generelt må jeg dog sige, at personalet gjorde en stor indsats.	Godt
44	Ikke alle undersøgelser var oplyst eller beskrevet inden indlæggelsen.	Godt

A8

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
✎ 7	Ved ny henvendelse til afdelingen går der meget lang tid, før lægerne kontakter tilbage.	Godt
✎ 9	Fik aldrig at vide, hvornår [der var] efterkontrol ved egen læge!	Godt
✎ 23	Ikke den udskrivelse, vi havde forventet, da vi ikke kom til at snakke med lægen.	Virkelig dårligt
✎ 32	Mangler dokumentation for indlæggelse til brug til dagpengeafdelingen, og jeg mangler dokumentation for de efterfølgende uger, hvor min søn skulle holdes hjemme fra institution. Dette skal bruges til dagpengekontoet SNAREST muligt, og dette har jeg haft kontaktet afdelingen om. Uden respons.	Godt
✎ 34	Jeg kunne ikke markere flere, så jeg var tryk og utryk ved at skulle forlade Skejby, pga. at min datter ikke fik det, som hun fuldt ud skulle have af sit drop, eller måske alligevel fik?	Virkelig godt
✎ 37	Ifølge information fra hospitalet har vi ret til dagpenge i forbindelse med pasning af sygt barn. [Kommunen] har imidlertid afvist vores ansøgning om dagpenge.	Godt
✎ 38	Barnet bliver udskrevet, uden at man havde fundet årsag til indlæggelsen, uden undersøgelser af barnet og uden yderligere udredningsplan. Blev efter udskrivelse indlagt akut igen [nogle] timer senere. :-{	Virkelig dårligt
✎ 44	Vi blev udskrevet af vores "gamle" kontaktperson efter, hun faktisk skulle være gået hjem.	Godt

A8

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

ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
1	Efter LANG ventetid bad jeg en nyansat receptionist gøre noget! Min datter havde 40 i feber. Meget hurtigt derefter blev vi indlagt. Det var flot. Vi har fået god behandling.	Godt
2	Vi har været meget tilfredse, da vi her [i starten af efteråret] fik vores søn opereret. Vi følte os meget bedre taget imod, og sygeplejerskerne havde tid til at snakke og lytte. Dette betyder meget for vores lille familie. Så dette her ophold var det bedste, vi havde oplevet ud fra de andre gange, hvor vi har været indlagt på A8.	Virkelig godt
4	Dybt professionelt personale, samtidigt empatiske og omsorgsfulde. Fornemmer et rigtig godt arbejdsmiljø på afdelingen, og det smitter af på patienterne. Positivt.	Virkelig godt
5	Vi var så heldige at have besøg af hospitalsklovn, som i den grad højnede humøret under vores indlæggelse. Desværre kom en sygeplejerske, som bad klovn om at gå, og som sagde, at [mit barn] og jeg skulle følge med klovn. Der manglede stor accept og respekt over for klovns arbejde, og vi bør have ret til at være på vores stue. Forhængen kunne jo trækkes for, hvis vi ikke skulle deltage i naboens forløb. Naboen vågnede i øvrigt først op, blev i godt humør og var samarbejdsvillig efter klovns besøg. Hun var netop opereret.	Godt
8	En meget omsorgsfuld personalegruppe, og vi følte, vores [barn] var i trygge hænder. Vi vil til enhver tid benytte Skejby frem for andet hospital ved eventuel senere behandling/operation. Et meget højt informationsniveau.	Virkelig godt
10	Var indlagt under ombygning, hvilket gav forskellige ændringer.	Godt
11	Afdelingen var under ombygning. Dette gjorde arbejdsforholdene vanskelige for personalet. Vi oplevede, at de gjorde det strålende på trods af byggerod og for lidt plads!	Virkelig godt
13	Afdelingen er til små børn. Der mangler et rum til de børn på 13-14 år. Aktivitetsting.	Virkelig godt
17	Vi har fået en rigtig god behandling. Sygeplejerskerne var rigtig søde og havde stor empati. De var professionelle, og i de tider, som I oplever, med besparelser, gjorde de det super! Tak til de to afdelinger, hele personalet, ligeså i opvågningen! Vi har haft en (trods omstændighederne) god oplevelse på Skejby. Tak!	Godt
18	Meget svingende niveau af sygeplejersker! Nogle var MEGET sløve, mens andre var helt fantastisk menneskelige og hjælpsomme. Al personale bør være instrueret i, at behandling på en børneafdeling ind i mellem også er en "behandling" af forældrene. Specielt, hvis de er utrygge og pressede. Ellers sker der nemt misforståelser og unødvendige dårlige situationer.	Intet svar
20	Jeg synes, at opholdet har været rigtig godt. Jeg var indlagt med min lille søn, og fik alt den støtte, jeg havde brug for i de svære tider. Og fik hjælp, hvis jeg havde brug for det. Derfor vil jeg gerne sige tak for et godt ophold.	Virkelig godt
21	Når børn er indlagt, så er det en gigantisk ressource for afdelingen, at forældrene er der. Måske skulle man sørge for, at det så var muligt. Ikke med forkromede forhold, men dog med en ordentlig seng, der ikke signalerer, at man er i vejen. Enestuer vil ikke være en overflødig luksus, for syge børn er urolige og græder og vækker dermed andre på stuen.	Dårligt
23	Der mangler struktur. Der mangler handicapfaciliteter. Lægerne løber forvildet rundt efter patienter. Når patienterne var fundet, var der ingen lokaler. Hvis det havde været bedre struktureret/planlagt, så ville vi have været igennem første dag på en fjerdedel af tiden. Vores tid er også noget værd. Sygeplejerskerne var flinke.	Virkelig dårligt
24	Vi har en åben indlæggelse, men det er besværligt at komme ind igen. Vi er usikre på, om alt er ok. Skal til egen læge [snart]. Er ikke helt sikre på, at der ikke findes en årsag til sygdommen?	Godt
25	Spiserummet er alt for lille. Uoverskueligt. Krævede lidt vejledning. Dejligt med sygeplejersker, der er nærværende og "til stede" i situationen. Imødekomme personale.	Virkelig godt

Bilag 1

- ✎ 26 Det var dog hårdt at skulle dele værelse med en hel familie [i 10 timer] med et sygt og ulykkeligt barn. Men det er jo ikke afdelingens skyld. Virkelig godt
- ✎ 27 Super professionelt personale, der ved, hvordan man taler til børnene. STOR ros til dem. Virkelig godt
- ✎ 29 Jeg synes godt, de kunne lytte lidt mere til mig, da jeg ringede angående min søns helbred. Og have handlet hurtigere. Godt
- ✎ 30 Særligt godt: Sygeplejerskerne er utrolig søde og imødekommende. Man kan mærke, at de holder af deres arbejde. Hospitalsklovnene spreder glæde. Meget kompetente læger og læge NN. Kunne gøres bedre: Ville være godt, hvis hele familien kunne være medindlagt. Afdelingen skal informere pårørende grundigt om patientens sygdom. Husk at viderebringe, hvad der snakkes om internt blandt lægerne. Bedre koordinering af, hvem der informerer familien. Ville være godt med løbende "statusamtaler". Godt
- ✎ 31 Afdelingen var under ombygning, hvilket medførte megen støj og uro. Godt
- ✎ 32 Synes, de var flinke, og det var især rart, at man var husket af specielt to sygeplejersker, da vi kom [] en uge senere. Det virker mere "hjemligt" og ikke så overfladisk, som det måske kunne blive pga. mange ansatte og patienter. Godt
- ✎ 34 Deres måde at være på over for os som forældre og over for [mit barn], som var ved at være træt at de hvide kitler :-)) Virkelig godt
- ✎ 37 Det var dejligt, at en forælder kunne få lov at spise sammen med barnet på afdelingen og sove med barnet om natten. Det ville være endnu bedre, hvis det var muligt for begge forældre at spise og sove sammen med barnet. Det ville være helt ok, hvis den ekstra forælder selv skulle betale for forplejning. Godt
- ✎ 38 Blev lovet, at en læge ville ringe tre dage efter udskrivelsen, men ringede først to uger efter vi havde klaget og ringet til afdelingen for et svar. Dårlig service :-)) Virkelig dårligt
- ✎ 40 Enerum til forældre den første nat efter en operation. Bedre senge til forældrene. Der var slidte hovedpuder. En god lænestol på værelset til forældre med små børn/babyer. Lidt mere tid fra sygeplejerskens side. Der er meget stor forskel på, hvordan den enkelte sygeplejerske varetager de indlagte. Mulighed for at begge forældre kan overnatte sammen med et sygt barn. Godt
- ✎ 42 Det er en super idé, at vi kan bo på patienthotellet hver gang. Det gør situationen "mindre farlig", når man [er barn]. Virkelig godt
- ✎ 43 Specielt synes jeg, at de, der stod ved maden til daglig, var specielt gode til at finde alternative muligheder for mad, hvis patienten ikke kunne spise. De kom hele tiden med forslag. Man fandt også hurtigt ud af, at hvis man gik til visse personer på afdelingen, blev tingene løst, og det blev taget op med læge og andet personale. Det bør bare nedskrives, så alle på afdelingen kan gå ind og se det aftalte. Det var ikke altid muligt at se det, jeg som pårørende havde aftalt enten med en læge eller sygeplejerske. Godt
- ✎ 44 Ombygningen var stressende, men alle tog det med et smil. At vores "gamle" kontaktperson tog den afsluttende snak var fantastisk. Hun gjorde en forskel. Det var så tryghedsskabende. Godt