

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

A Fælles

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:	27
Besvarelser fra afsnittets patienter:	15
Afsnittets svarprocent:	56%

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

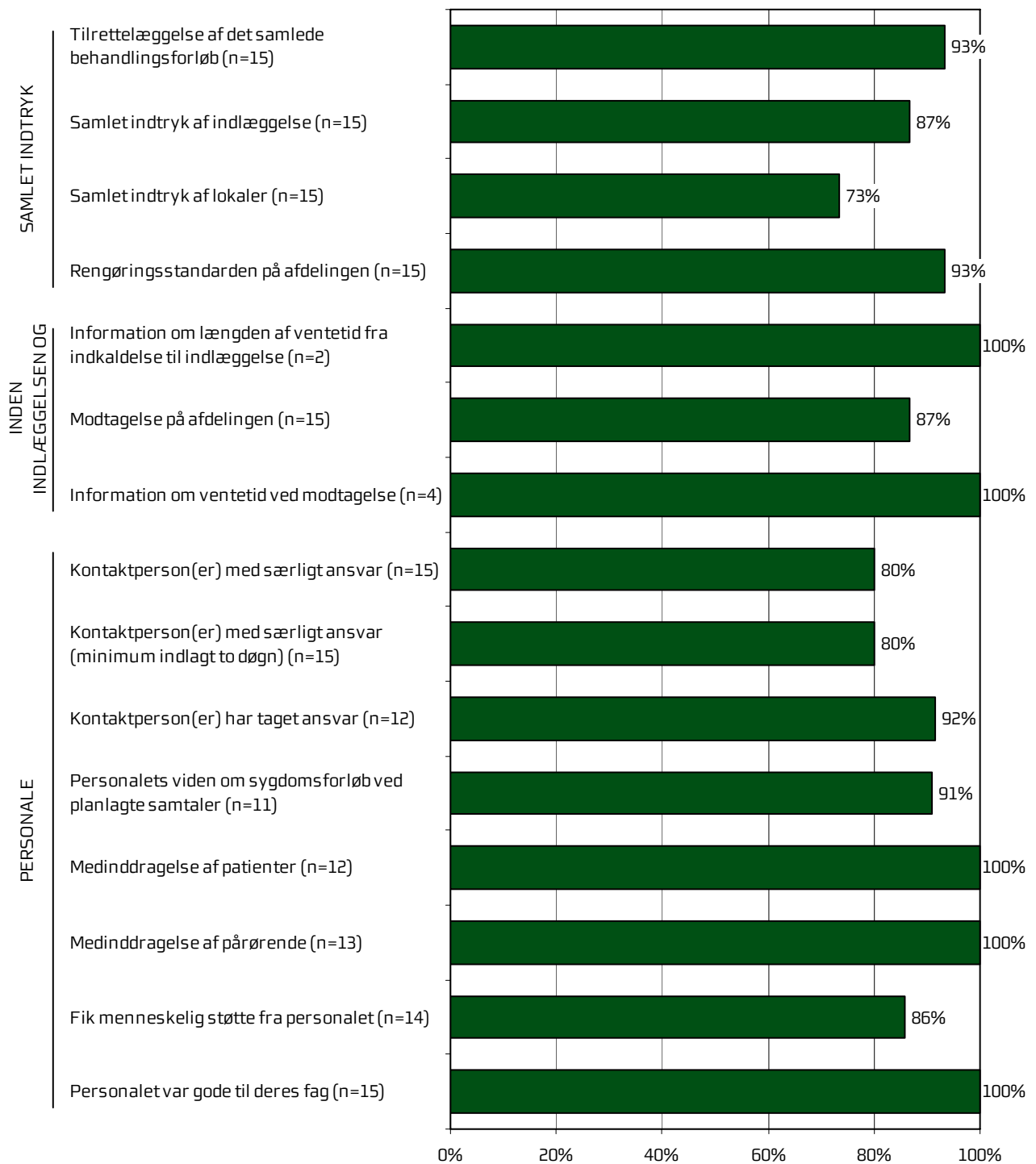
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

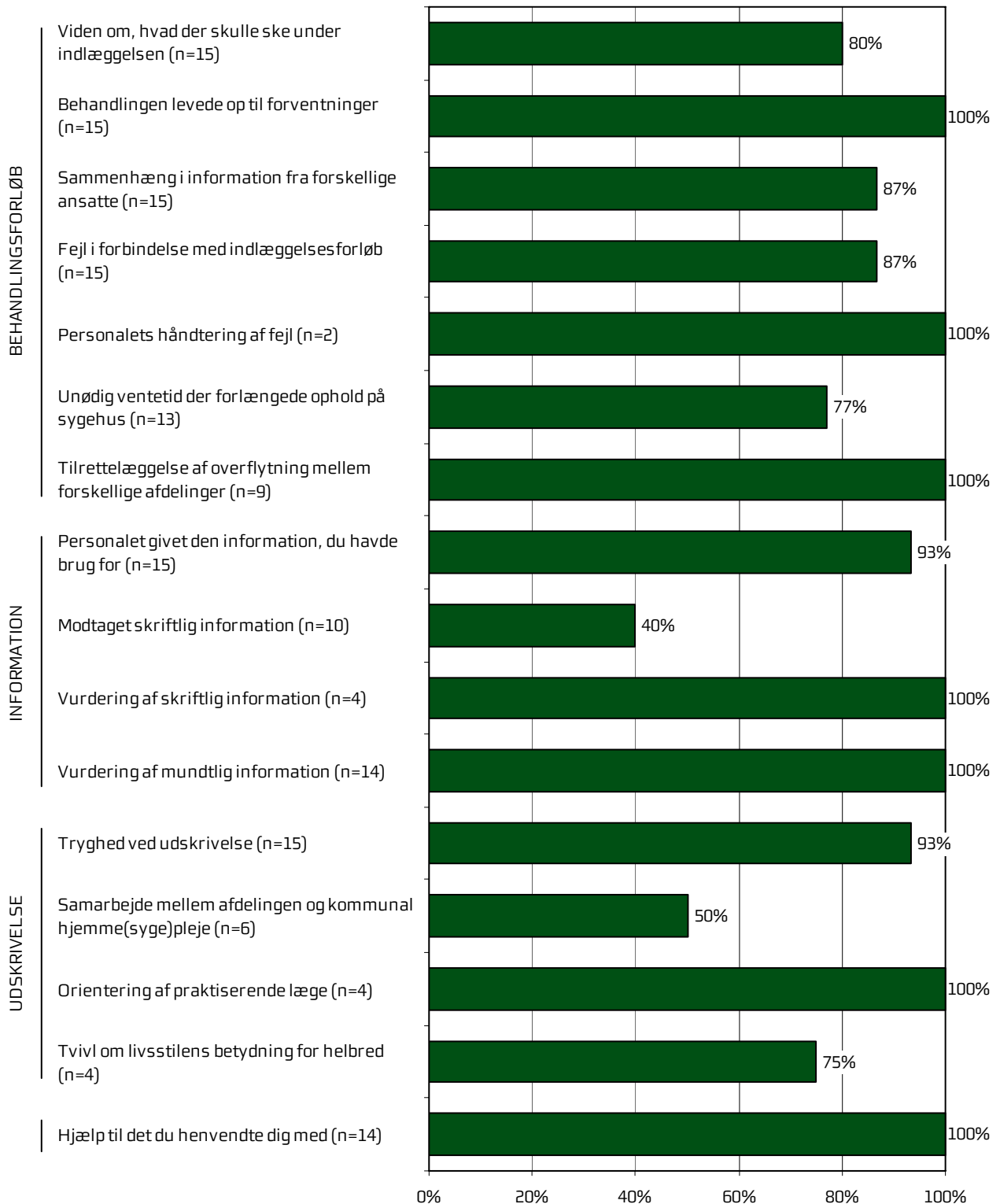
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

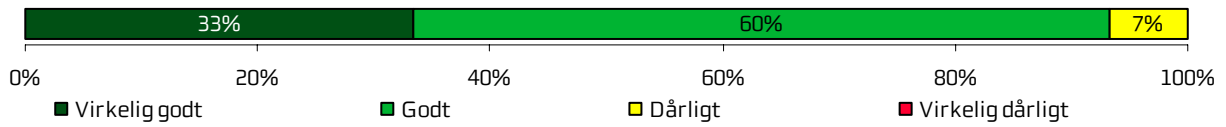
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

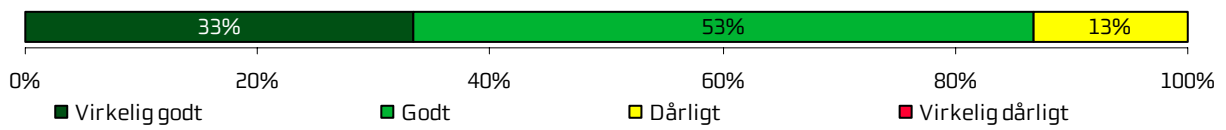
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

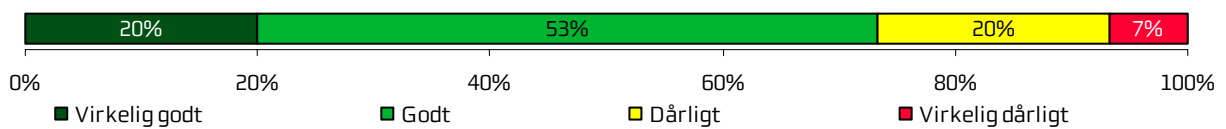
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=15)



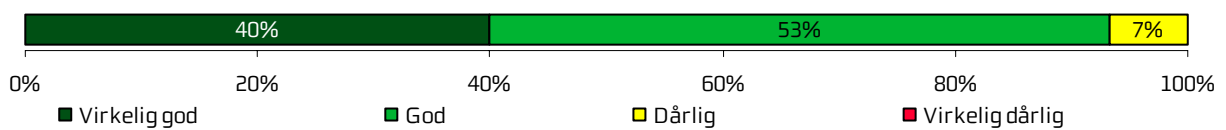
Samlet indtryk af indlæggelse (n=15)



Samlet indtryk af lokaler (n=15)



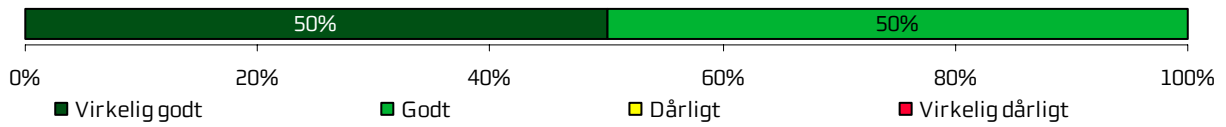
Rengøringsstandard på afdelingen (n=15)



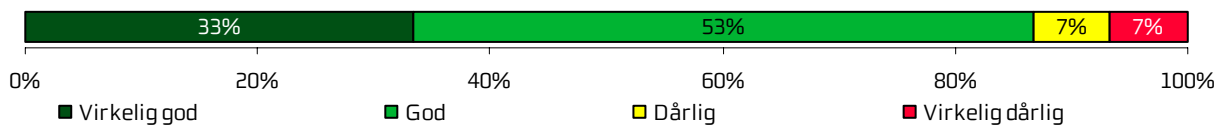
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	-	-	100 %	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	-	-	100 %	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	73 %	-	-	100 % *	64 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	100 %	79 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

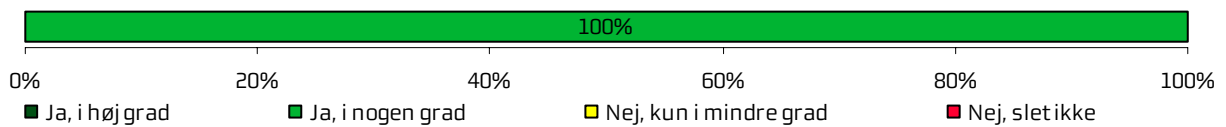
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=15)



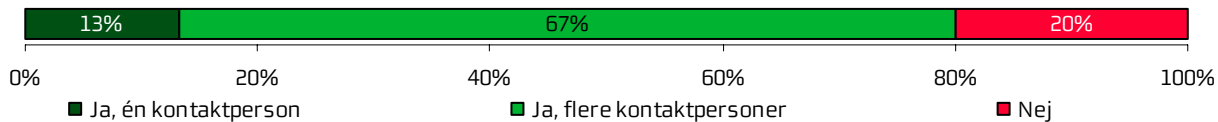
Information om ventetid ved modtagelse (n=4)



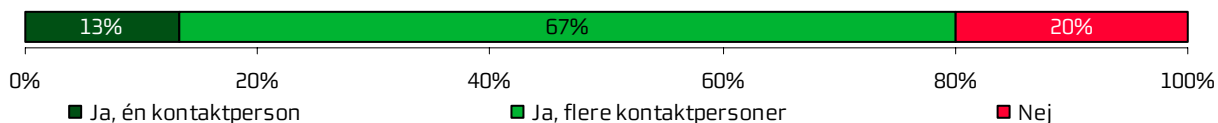
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	87 %	-	-	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	100 %	-	-	97 %	53 % *	75 % *

Personale

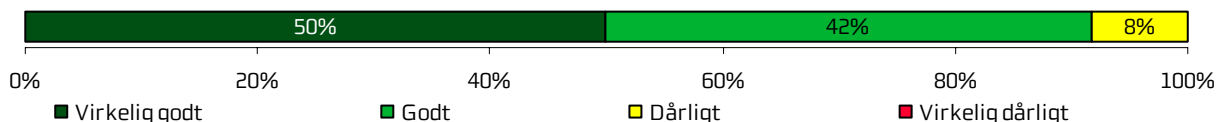
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=15)



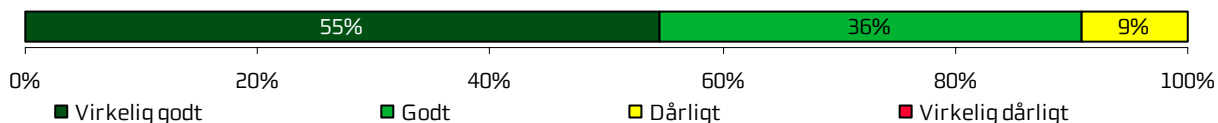
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=15)



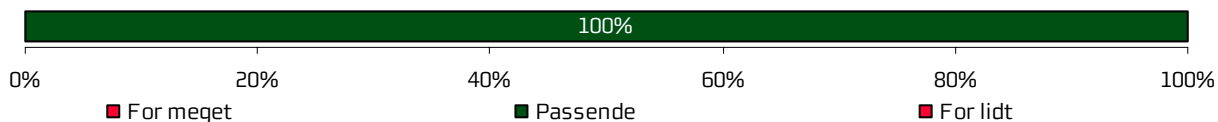
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=12)



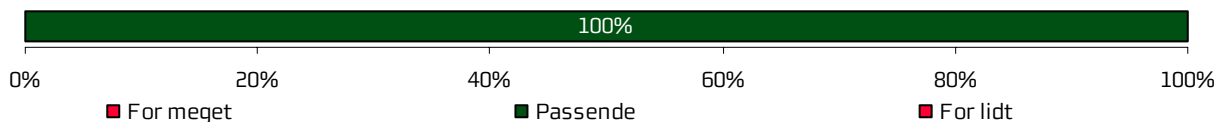
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=11)



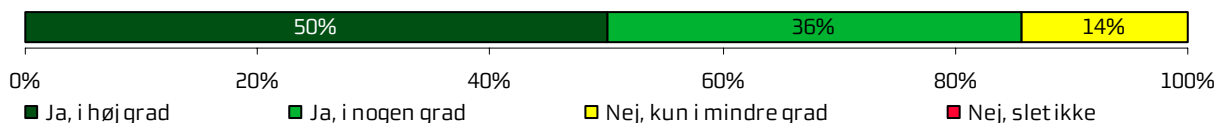
Medinddragelse af patienter (n=12)



Medinddragelse af pårørende (n=13)



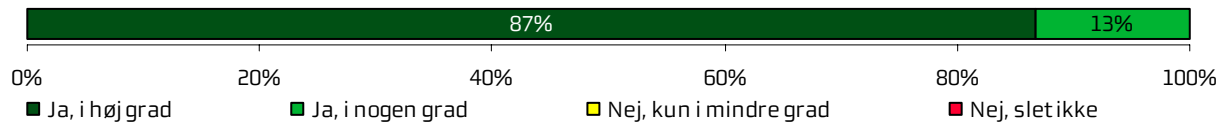
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=14)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	-	-	100 %	64 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	-	-	100 %	64 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	-	-	100 %	80 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	-	-	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	-	-	100 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	-	-	100 %	81 %	94 %

Personale (fortsat)

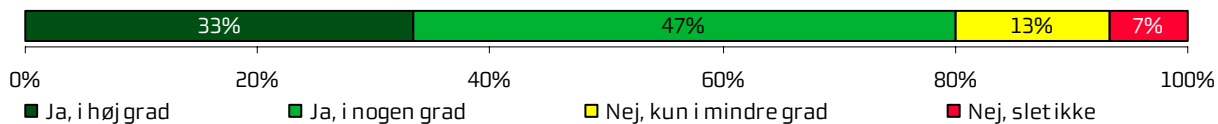
Personalet var gode til deres fag (n=15)



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

Behandlingsforløb

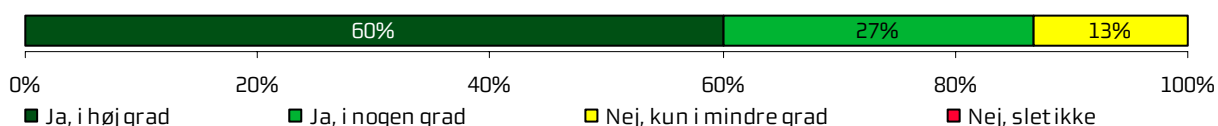
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=15)



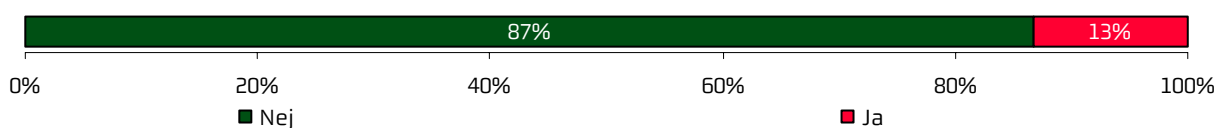
Behandlingen levede op til forventninger (n=15)



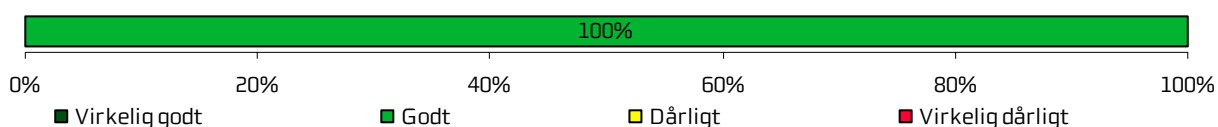
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=15)



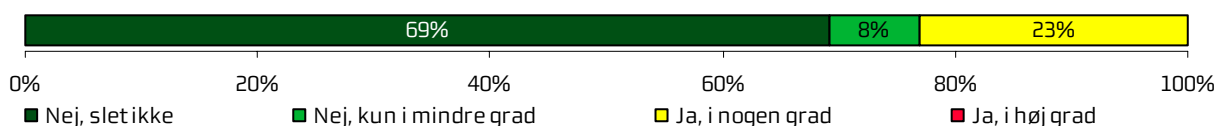
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=15)



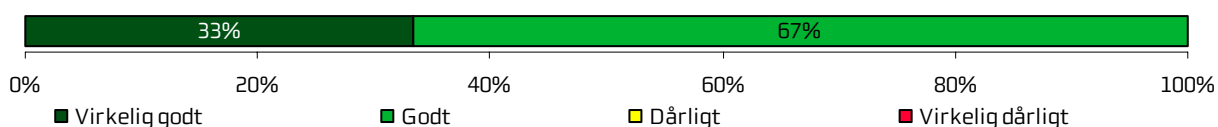
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=13)



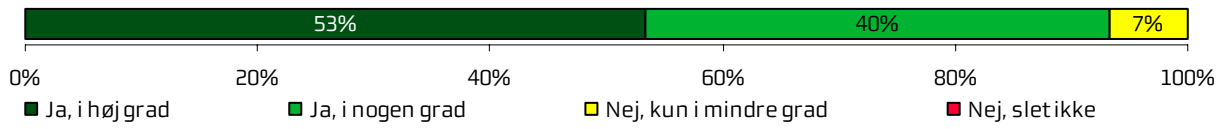
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=9)



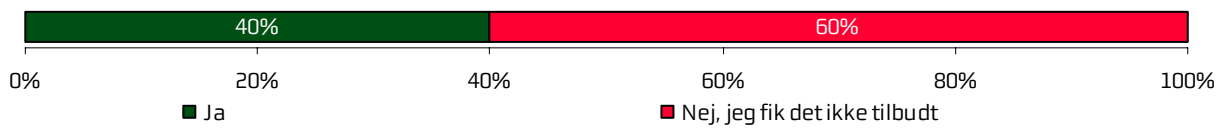
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	-	-	100 %	74 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	-	-	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	-	-	100 %	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	-	-	100 %	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	83 % *	55 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	-	-	99 %	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

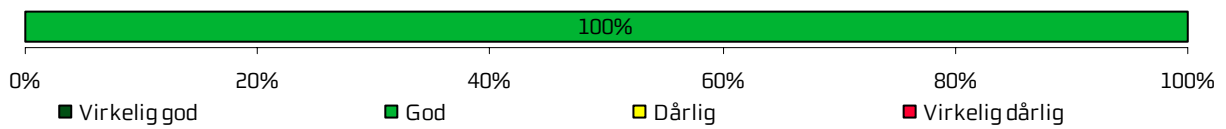
Personalet givet den information, du havde brug for (n=15)



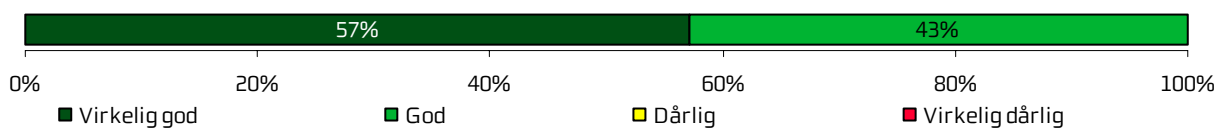
Modtaget skriftlig information (n=10)



Vurdering af skriftlig information (n=4)



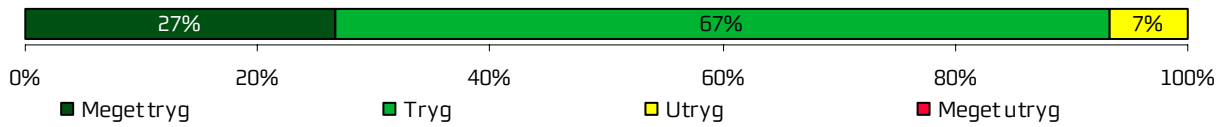
Vurdering af mundtlig information (n=14)



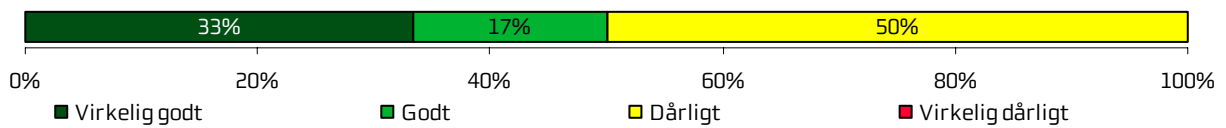
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 %	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	40 %	-	-	97 % *	45 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	-	-	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

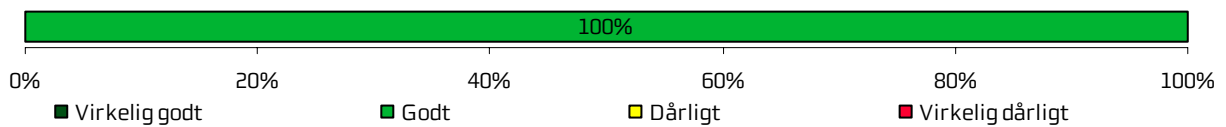
Tryghed ved udskrivelse (n=15)



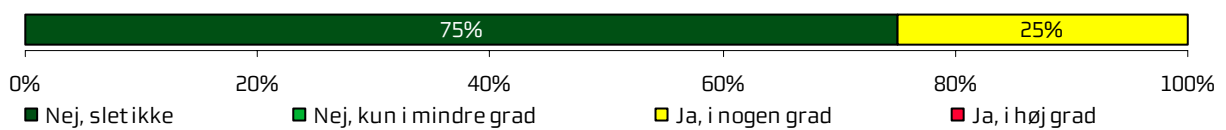
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=4)



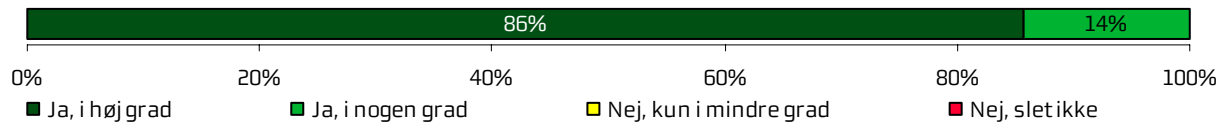
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=4)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	-	-	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	50 %	-	-	100 % *	66 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	-	-	88 %	56 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=14)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	-	-	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.

A Fælles

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



ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
 1	Meget engagerede og lyttende læger, som gjorde alt, hvad de kunne, for at få os indlagt så hurtigt som muligt.	Virkelig godt
 2	Vi blev akut indlagt via egen læge.	Virkelig godt
 3	Blev vist rundt inden fødslen, og så andre præmature []. Det var en god oplevelse som forbedte mig på, hvad der ventede.	Godt
 9	Vi ankom til Skejby om fredagen og troede, at vi skulle opereres hen over weekenden, fordi der ikke stod, at operationen ville ske den førstkommande HVERDAG.	Godt

A Fælles**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - A Fælles	Modtagelsen
 1	Effektiv proces.	Virkelig god
 2	Vi kom til med det samme, og de var forberedt på, at vi kom.	Virkelig god
 3	INGEN PLADS lig KAOS! Havde meget dårligt barn, og de fysiske rammer var med til at gøre oplevelsen helt forfærdelig. Det var stressende for personalet og for os, at der ikke var plads til alle de folk, vores barn krævede. Og vi følte vi var i vejen for der var bare ikke plads nok. Afd. A5 og A6.	Virkelig dårlig
 9	Sygeplejersken havde ikke rigtig tid til os, da hun skulle udskrive nogle andre. I det hele taget virkede dagen forvirrende og uplanlagt. Vi kunne godt have brugt et tidspunkt og en plan for, hvad der skulle ske.	Dårlig

A Fælles

Hvilke(n) fejl oplevede du?





	ID	Kommentarer - A Fælles	Fejlhåndtering
	3	En psykolog skrev sit notat af vores samtale ind i barnets journal, hvor det var tilgængeligt for hele sundhedspersonalet samt barnet på sigt.	Godt
	8	Der var ikke bestilt blodprøver.	Godt

A Fælles**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
1	Særdeles positiv oplevelse med rig vidensdeling internt og eksternt. Vi blev som forældre taget meget seriøst, og var i høj grad med i beslutningsprocessen.	Virkelig godt
4	Jeg oplevede A7 som en stressende afdeling at være på, mest fordi mit barn vågnede [meget tidlig morgen]. Hele formiddagen var der et rend af mennesker ind og ud, som gjorde det meget svært at få hvil og få mit barn til at sove. Døren gik nærmest hvert femte minut, og det var faktisk mere, end jeg kunne overskue.	Dårligt
7	Jeg synes, personalet [] var super dygtige. En virkelig god oplevelse.	Godt

A Fælles

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

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
 1	Grundig og uddybende information. Vi vidste hele tiden, hvornår tilknyttede læger havde planlagt at komme på stuen og informere os om prøveresultater, videre forløb etc.	Virkelig godt
 3	I vores forløb var mange uvisse faktorer og spørgsmål som ingen kunne besvare, hvilket kunne virke uoverskueligt.	Godt
 4	Vi havde været indlagt [flere uger] på en anden afdeling, før vi kom til A7. På den anden afdeling oplevede jeg et meget højt informationsniveau og et meget tilfredsstillende samarbejde på alle niveauer.	Dårligt
 9	Læge NN var meget informativ. Anden læge NN var meget fåmælt.	Godt

A Fælles

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
4	Jeg kommer sjældent i konflikt med andre, men jeg oplevede, at det var meget nemt at komme i konflikt med cirka den ene halvdel af personalet på A7. Det er en svær balancegang at dele ansvaret for et barn, der har det dårligt og har mange smerter, og jeg synes tit selv, at jeg havde en bedre fornemmelse af ham end personalet, der gik ind og ud. Det stiller store krav til personalets evne til at både lytte til mig og samtidig bevare deres egen autoritet. De skal være meget sikre selv. Jeg oplevede at gøre dem usikre uden at ville det.	Dårligt
5	Vores sundhedsplejerske var ikke blevet informeret om fødsel/udskrivelse.	Godt
7	Vi blev overflyttet til andet sygehus og var indlagt der i fem uger.	Godt
9	Vi oplevede igen, da vi skulle udskrives, at vi ventede og ventede på en sygeplejerske, som havde for mange patienter. Og som vi ikke kunne få et svar fra, og som ikke havde forberedt sig.	Godt

A Fælles

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

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
1	Meget engagerede læger og sygeplejersker. Besværligt (og givet ressourcerkrævende) at flytte samtlige patienter hver weekend fra en afdeling [] til en anden afdeling [] om fredagen og tilbage igen om mandagen.	Virkelig godt
2	Vi var så heldige at have enestue under hele indlæggelsen, da det var [i en ferie].	Virkelig godt
3	Elendige pladsforhold på A5 og A6. Mine kontaktpersoner var og er helt fantastiske! Kæmpe hjælp!	Godt
4	Jeg fik lov til at have enestue, og det er et must for en familie i den situation, vi var i. Hvis det var muligt at lave en bedre koordinering af behandling/rengøring/medicin/fysioterapi osv. i forhold til barnets/forældrenes behov for ro/søvn, ville det hjælpe. Jeg oplevede, at personalet syntes, jeg var en "besværlig" og "kriseramt" forælder. Sikkert rigtig nok, men det var lidt frustrerende at blive sat i den bås, hver gang jeg havde brug for selv at bestemme over et eller andet.	Dårligt
6	Personalet var fantastisk. Alle vi havde kontakt med var dybt engagerede og meget søde!	Virkelig godt
7	I var rigtig gode til at få en til at føle sig tryk, og vi blev inddraget i alle undersøgelser af [patienten]. Vi har kun roser til de sygeplejersker, som passede [patienten].	Godt
9	Jeg er overordentligt taknemmelig for læge NN's tid til at få talt om frygt og angst omkring vores søns indlæggelse med fuld narkose. Det hjalp mig meget som mor, at han forstod min angst.	Godt