

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
BØRNEAFDELING A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	305
Besvarelser fra patienter:	122
Afdelingens svarprocent:	40%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

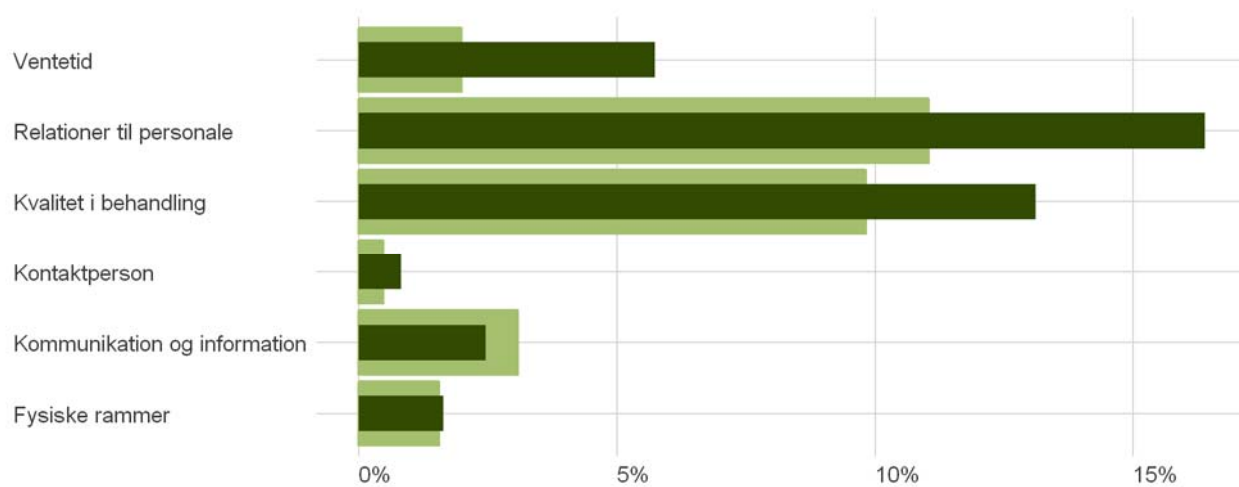
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.
















Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



BØRNEAFDELING A**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**














ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Vi havde fået et brev om, at vi skulle møde med vores søn fastende [om morgenen]. Da vi kom, fik vi at vide, at hans reelle tid først var [om formiddagen]. Heldigvis kom vi til før tid, da de andre patienter ikke var dukket op, og ikke var fastende.	I meget høj grad
 2	Vi sad i to timer, hvor vores tid først var 11:30. Vi kom 09:30.	I nogen grad
 4	Vi kommer [langt væk fra] og [kommer her] ikke så ofte. Derfor møder vi ikke de samme mennesker. Og ingen ved noget om, hvorfor eller hvad der skal gøres. Ville være rart med en, der vidste lidt. Samtidigt har jeg hver evig eneste gang selv skulle ringe og få tiderne lagt samme dag samt bestille patienthotel. Og ved godt, at det er afdelingen, der skal. Alligevel bliver jeg hver gang smidt rundt i systemet til det endelig går op.	I nogen grad
ID	Kommentarer - A40	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Vi stod en del tid ved skranken, da vi skulle møde ind [om aftenen] og ventede. Efterfølgende gik der tid med at finde hende, der "havde" os. Dagen efter ved søns operation var der ingen ventetid.	I høj grad
 8	Der var lang ventetid, fra vi havde fået anvist en seng, til vores dreng blev kaldt til operation. Vi skulle møde [om morgenen]. Blev kørt til operation [over middag]. Lang ventetid for en fastende [toårig]. Vi blev dog løbende informeret om ventetid. Det var godt.	I høj grad
 10	Efter operationen kunne vi ikke få at vide, om vi skulle blive på tre til fire-mandsstuen, som vi ventede på før operation, eller om vi fik en til tomandsværelse til natten. Vi var rastløse og hjemløse længe.	I høj grad
 19	Undgå ventetid, når man kommer til tiden, som vi gjorde.	I høj grad
 32	Under al kritik at skulle vente med et barn på 13 måneder i næsten fire en halv time, når barnet skulle møde fastende.	I høj grad
 6	Man mærker tydeligt, at afdelingen har været ramt af besparelser, men personalet gør et fantastisk stykke arbejde, selvom de er noget under pres med færre hænder.	I meget høj grad
 11	De var meget venlige og professionelle.	I meget høj grad
 35	Vi synes, det er så dejligt at komme på afdelingen. Det er hyggeligt at de laver navneskilte til børnene.	I meget høj grad
 36	Vi fik anvist en seng og tøj til vores søn på fem år. Han var meget nervøs. Personalet sagde, at han skulle have tøjet på, og de stod og ventede. Personalet var meget venligt, men vi forstod, at vi skulle afsted mod operationsstuen med det samme, så vi skyndte os at hjælpe vores søn med at klæde om, selvom han græd rigtig meget. Bagefter viser det sig, at der er fire timers ventetid. Så kunne vi jo godt have ladet vores søn vænne sig lidt til omgivelserne, inden han skulle klæde om. Men jeg vil understrege at personalet var YDERST venlige!	I meget høj grad
 7	Vi blev henvist til et værelse, som kort tid efter blev ændret og vi måtte flytte, mens den anden patient havde indtaget værelset.	I nogen grad
 13	Med barn på et år kunne information have været rart.	I nogen grad
 14	Gerne informere hvis I ved på forhånd, at det hele bliver forsinket. Hurtigt opkald/SMS, så man ikke stresser for at nå det til tiden, der er tit meget trafik.	I nogen grad

- ✎ 18 Informer ved ankomst, hvis der er meget forsinkelse. I brevet stod der, at han ikke måtte få mad og drikke efter klokken syv. Vores søn [] blev først opereret [over middag]. Det er for lang tid uden mad og vand. Da han ikke havde fået mad/vand siden dagen før. I nogen grad
- ✎ 17 Der kan være mange grunde til, at ventetiden er lang. Men ville da gerne, at der blev sagt, at der var ventetid. I ringe grad
- ✎ 21 Hvis lægen ikke er på arbejde den dag, man har tid til, så synes jeg, at man skal informeres pr. telefon senest om morgenen samme dag (og gerne dagen før) i stedet for at møde op og så vente halvanden time på at få at vide, at ens tid er aflyst. I ringe grad
- ✎ 24 Ventede næsten to timer pga. travlhed på gangen/afdelingen. I ringe grad
- ✎ 34 Møde ind tidligere i forbindelse med operation, så personalet på afdelingen også er der næste dag, når man kommer tilbage fra operation. I ringe grad
- ✎ 3 Vi blev henvist til en sekretær, der registrerede os, men så glemte alt om det. Hun talte for øvrigt privat i op mod 20 minutter, hvilket er meget lidt serviceminded, når hun nu ikke havde styr på sit primære ansvarsområde. Slet ikke













ID Kommentarer - A10**Var personalet
forberedt på
din ankomst?**

- ✎ 5 Sig hvor længe, man skal være der, så man er forberedt. I meget høj grad
- ✎ 3 Mindre ventetid og man skal fortælle det i forvejen, hvis der er for lang ventetid. I nogen grad

BØRNEAFDELING A**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 5	Vi mener ikke, at der stod i papirerne, at vores datter NN skulle overnatte på hospitalet. Vi havde fået udførlige instrukser tilsendt omkring, hvordan NN skulle faste dagene op til undersøgelsen. Dette havde vi gjort blot for at få at vide at NN skulle faste endnu et døgn før undersøgelsen, som var planlagt til dagen efter. Hvilket vi, som sagt, ikke har læst ud af de tilsendte papirer.	Ja
ID	Kommentarer - A40	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 4	Patienten er ekstrem præmatur. Tidlig operation/reoperation af venstre side af lysken. Høj risiko for komplikationer.	Ja
 15	Det fremgik af papirerne, at NN skulle indlægges under udrensningen til kolo/gasskopi. Fik derfor udleveret Moviprep til udrensning på andet sygehus og var udrenset et døgn for tidligt.	Ja
 16	Synes, at man skulle have været "foran" med henblik på UVI evt. IV, når der var udslag på stix eller en blodprøve for at se, om infektionstillene var steget.	Ja
 19	Vi skulle ankomme [om morgenen]. Der stod i brevet, at jeg skulle have emla plaster på. Men det blev taget af, og der blev sat noget på, som ifølge jer var bedre. Det virkede mærkeligt og uprofessionelt, at vi spildte tid og penge på noget, der ikke skulle bruges. Operationen var først sat til [om eftermiddagen]. Hvorfor skulle vi så møde så tidligt? Og det blev yderligere skubbet til [senere]. Meget lang ventetid.	Ja
 20	Plaster blev sat oven på operationslim. Da plaster skulle af, var limen ved at blive rykket af såret. Man måtte lade det side og klippe resten af plasteret af.	Ja
 21	Vi rejste med offentlig transport med uroligt barn i to og en halv time for vente halvanden time på lægen og så blive aflyst, fordi hun havde ferie. Ville gerne have haft besked på forhånd i stedet for at bruge en hel dag på transport frem og tilbage og ventetid på læge, der ikke var der.	Ja
 24	Fejl er det måske ikke, men oplevede en noget sur læge NN, da min datter ikke kan stå op og tisse i en kop, hvilket resulterede i, at min datter brød helt sammen, da hun ikke kunne tisse, mens en [masse] personer stod og kiggede på.	Ja
 6	Dog blev vores datter isoleret en aften på grund af opkast []. Fornemmede klart, at det valg blev truffet, fordi der var alt for få hænder.	Nej
 5	Vi var indlogeret på patienthotellet med vores søn, da vi er fra [en anden landsdel]. Da min søn var kørt fra opvågning og over til jer for lige at blive "helt frisk", blev vi faktisk med det samme bedt om at gå ned og tjekke ud af hotellet, hvilket, jeg synes, er for dårligt, da jeg jo helst ville være ved min søn, og I heller ikke havde givet grønt lys for, at vi måtte tage ham med.	Uoplyst
ID	Kommentarer - A10	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	De skulle tage blodprøve, men det virkede ikke i den ene arm, så de prøvede i den anden.	Ja
 4	Der skulle være ro, men det var der ikke. De kendte ikke noget til børn med hovedskader, som ikke var vågne.	Ja
 5	Skulle ikke være indlagt så længe.	Ja

BØRNEAFDELING A**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - A40	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Vi skriver om den person, vi havde mest med at gøre, havde det været en anden, havde det set helt anderledes ud. En eftermiddag havde vi én, der ikke tog sit arbejde alvorligt.	I høj grad
 4	Efterfølgende kontakten A40 to gange vedrørende svær infektion/nekrose. Sygeplejerskesamtale to gange. Bekymret [] pga. rød/hævelse, [] gul sekret bobler ud.	I høj grad
 7	NN var ikke smertedækket nok efter første døgn hjemme, og var i tvivl om, hvilket nummer jeg måtte benytte til Skejby i den forbindelse. Ville gerne have været informeret om, at akutnummer var ok at bruge.	I høj grad
 9	Vi oplevede en lille dreng, der lige var opereret og meget sulten, men han måtte kun få en frikadelle, hvilket var det eneste, han ville spise, men det var slet ikke nok til ham, så forældrene gik i kantinen for at købe mere til ham. Det synes jeg, var en meget uheldig situation. Havde det været forældrene, der ville have flere, var det helt okay, at der blev sagt nej fra køkkenpersonalet, men ikke en lille nyopereret dreng.	I høj grad
 16	Kunne godt have brugt en plan A og B, hvis urinvejsinfektionen ikke var væk. Da egen læge ikke har den fornødne viden med hensyn til behandling/undersøgelser.	I høj grad
 20	MEGET kort varsel før udskrivelse. Ingen information om bivirkninger eller mangel på samme.	I høj grad
 33	Information om, at staten ikke dækker tabt arbejdsfortjeneste for pasning af sygt barn i hjemmet [] pga. anden gangs operation. Forældre skal bruge ferie eller trækkes i løn :{.	I høj grad
 39	Der skete fejl, og den nødvendige medicin blev ikke ordineret før en måned efter indlæggelse. Det har næsten været umuligt at få en samtale med en læge efterfølgende. Ingen opfølgning på medicin. Fik information af apoteket, og efterfølgende måtte jeg selv kontakte læge. Mange opringninger inden svar om at dosis var for høj.	I høj grad
 10	Vi skulle være opsøgende på AL information. Vi havde følelsen af, at vi ikke ville få noget at vide, medmindre vi selv spurgte.	I nogen grad
 19	Ikke informeret vedrørende forebyggende behandling med antibiotika.	I nogen grad
 21	Kun i forhold til at vi skulle have været aflyst pga. manglende læge.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - A10	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	[Patienten er et barn og spørgeskema er] udfyldt af mor.	I meget høj grad

BØRNEAFDELING A


Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Var skuffet over at møde ind til en mennesketom afdeling [om morgenen] (ved ikke, om det var pga. ferien), hvor vi kun kunne finde rengøringspersonale at spørge til råds. Var overladt til os selv i mere end 30 minutter uden kontakt med sundhedspersonale. Så kunne vi være ventet med at ankomme, eller have fået en forklaring. Ikke okay, når man kommer som nervøse forældre m.m.	I høj grad
	ID	Kommentarer - A40
		Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Nogle skulle måske tænke på at skifte arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Måske hvis man havde været mere på forkant med hensyn til eventuel blodprøve og eventuel ekstrabehandling, kunne det MÅSKE have været undgået, at man skulle genindlægges. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Tak :-).	I høj grad
25	Læge NN er bare super god. Hun har stor empati og kommunikerer til patient og forældre på en meget god måde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Sygehusklovne er GULD :-) TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Jeg synes, det var en god oplevelse med et meget sødt og dygtigt personale. Lækre omgivelser og fantastiske forhold for børn. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Yderst kompetente og imødekomne medarbejdere. Vi føler, at der er taget rigtig godt om vores søn og os. Endvidere er de tre læger, vi har været/er i kontakt med, helt igennem professionelle og empatiske. De kan i være meget stolte af! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	[Det var] særlig godt, [at] vi kom på patienthospitalet. Alle var VIRKELIG SØDE og imødekomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Under forløbet er der mad til den indlagte forælder. Når man, som os, har haft en meget lang indlæggelsesperiode, ville det være rart, hvis man kunne købe mad til den anden forælder. Det kan lade sig gøre på en anden afdeling, så kan det vel også på andre afdelinger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	1. Vi blev med det samme kaldt ind til børnelægen, men ventede derefter FEM timer i et venteværelse på NN læge og anden læge NN. 2. Der var ikke mad nok til alle, hverken dag et eller to. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
7	Synes, der var god og professionel håndtering i Skejby. Hvorimod man ofte bliver mødt af et nyt ansigt ved besøgene på et andet hospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Meget venligt personale. Men det er ikke godt med al den ventetid. Det slider på både patient og	I nogen grad

- pårørende. Og det virker mærkeligt, at vi skulle møde [om morgenen], når operationen var [om eftermiddagen]. Og så var det meget uheldigt, at den blev udskudt en time mere oveni. Vi kom langvejs fra, og derfor burde det være muligt at få et endeligt mødetidspunkt at vide dagen før operationen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]
- 23 Blev indkaldt til indlæggelse [om aftenen] med planlagt operation [dagen efter]. Vi havde gjort opmærksom på, at vi gerne ville VENTE med at komme til selve operationsdagen, altså [om morgenen]. Vores [barn har udfordringer], og der findes ikke de fornødne hjælpemidler på patienthotellet, så det var en "sej" overnatning [] da der heller ikke blev foretaget andet end udleveret identitetsarmbånd [den første dag]. Altså ingen blodprøver eller andet.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 24 [Kommer langvejs fra] og ventetiderne og mulighed for at tale med en sygeplejerske var det RINGESTE vi har oplevet indtil nu. Men når de var der, så var de fleste meget venlige.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 29 Der er mange forskellige læger og dermed ikke tilstrækkelig sammenhæng i behandlinger. Det er svært at føle sig tryk ved behandlingen og det fortsatte forløb, da vi selv skal ringe og følge op på aftaler, nye tider og andet, da vi har oplevet flere fejl i forløbet. Lange ventetider på nye aftaler og lignende. Det er ikke helt tilfredsstillende.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 30 Tak for bamsen, det var alle tiders. Dejligt, at læger og sygeplejersker talte til mig, NN, i stedet for mine forældre. Lang ventetid, når man faster.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 40 Vores søn blev aflyst (operation) to gange på én uge. Dette har vi haft en god "snak" med jer omkring. Hvad det indebar både psykisk og praktisk. Sidste indlæggelse var en super god oplevelse :-)
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 10 Undersøgelsen på andet hospital kunne sagtens være sparet, når det kun er i Aarhus, man operer for [denne tilstand]. På andet hospital fik vi intet at vide, som læge NN ikke havde fortalt ved fødslen.
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 12 Jeg mener ikke, at det er rimeligt at opgive [ét tidspunkt] for så at sætte operationen [tre timer senere], når der er tale om [et mindre barn], der pga. operationen må faste og dermed springe dagens fire første måltider over. Børn bør opereres, så de ikke skal faste til efter middag. Havde en MEGET sulten og tørstig dreng!
[Kvalitet i behandling, Ventetid] I ringe grad
- 28 Da min søn skulle have taget blodprøve, skete det under meget dårlig udførelse. Da han er [spæd], regnede vi med, at vi kom ind til et kompetent personale. Dette var ikke tilfældet, og min søn endte med at blive stukket [flere gange i begge arme], før der kunne tages en blodprøve. Dette har efterladt ar på sjælen på den bitte mand og bevirkede, at opholdet ikke blev godt.
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 41 Sygeplejerskerne under indlæggelsen ydede en rigtig god omsorg og pleje. Lægerne var ikke alle lige godt inde i det. Efter udskrivelsen, under de enkelte indlæggelsesregi har det været som om, vores besøg ikke var planlagt. Tidsplanen skred minimum en time, og [] vi mødte en læge, som
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 15 Evt. hjælp til måltider. Syntes ikke, det er okay at et [] barn skal stå i kø til "madvognen", når man kun må få suppevand og saft (udrensningskost) og har fastet et ekstra døgn pga. fejl. Samt tydelige "stressede" personaler.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 27 Plus: Venlige sygeplejersker/kompetent personale. Minus: Drøftelse/orientering med læge NN var meget kort. Det ville være fint at tale med ham inden narkose.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 36 Vi skulle vente i fire timer fra indlæggelse til operation. Vi blev bedt om at blive på afdelingen og holde os parate. Første melding lød på operation indenfor to timer. Som forældre savnede vi muligheden for/information om, at vi godt kunne nå en tur i cafeteriet, eller at vi blev tilbudt Uoplyst

f.eks. en kop kaffe på afdelingen.


[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]

-  39 Nødvendigt med en kontaktperson. Har talt med mange læger efterfølgende og ingen har kunnet give et ordentligt svar. Under selve indlæggelsen (en dag) var alt godt ambulært.
[Kommunikation og information, Kontaktperson]


Uoplyst

ID Kommentarer - A20

Var det samlede forløb godt tilrettelagt?

-  4 Selvom vi har fået, og altid får, god behandling, mangler de altså et par stykker mere på arbejde i hver vagt! Så der også kunne blive tid til at tage hånd om ens psykiske situation, når ens barn bliver [] syg!
[Relationer til personale/Pleje]


I meget høj grad

-  1 Som forældre i arbejde, under et langvarigt sygdomsforløb hos et barn, er det vigtigt, at man inddrages i planlægning. Det kniber det ofte med. Hele forløbet har været kendetegnet af manglende kommunikation mellem læge og sygeplejersker og mange []. Der kunne være brug for flere forløbssamtaler, og at man hver dag kan få kontakt til en læge, der kan træffe beslutninger om et forløb.
[Kvalitet i behandling]


I nogen grad

ID Kommentarer - A10


Var det samlede forløb godt tilrettelagt?

-  2 Virkelig dygtigt personale, der virkelig forstod at takle vores datter.
[Kvalitet i behandling]

I høj grad

-  1 Vi er blevet modtaget godt af en sygeplejerske og har haft mulighed for at snakke med en læge om selve operationen og eventuelle behandlingsmuligheder. Desværre blev vi sendt hjem efter to en halv time med en fastende lille pige, fordi lægerne NN ikke havde tid til at gennemføre deres arbejde pga. tidsmangel. Det, synes vi, var en dårlig oplevelse.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]










I ringe grad

-  5 Informere én om, hvad man skal, og hvor længe man skal være der, og hvad man skal have med, INDEN man kommer.
[Kommunikation og information]

Uoplyst

BØRNEAFDELING A

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 6	Operationen kunne ikke løse problematikken. Det har efterfølgende operation dog gjort.	I nogen grad
ID	Kommentarer - A40	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 31	Min datter modtog ingen "behandling" under indlæggelsen. Hun var blot indlagt til undersøgelse. Undersøgelsen resulterede ikke i, at der skulle iværksættes nogen behandling, blot undersøgelse igen om et år.	I meget høj grad
 35	Nu er [en afdeling] jo lagt sammen af [to tidligere afdelinger]. Når man som os har et meget sygt barn, så ville det være dejligt, hvis personalet kommer fra de tidligere gamle afdelinger. At få hjælp og råd fra nogle, der ved, hvad de snakker om betyder meget.	I meget høj grad
 22	Det var min søn på syv år der var indlagt, ikke mig.	I nogen grad
 24	Operationen blev aflyst 25 minutter før. Min datter havde fastet hele dagen, og [om eftermiddagen], da vi spurgte om hun skulle køres ned til operation, [om lidt], fik vi oplyst, at den var aflyst.	I nogen grad
 37	Behandlingsforløbet er endnu ikke afsluttet, hvorfor vi ikke ved, om det har hjulpet.	I nogen grad
 8	Det var første omgang af en to-trins operation.	Uoplyst
ID	Kommentarer - A20	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	Vi er ikke færdige med sygdomsforløb/indlæggelse/ambulante besøg m.m., derfor svært at svare på :-).	I høj grad
 3	Fantastisk sted at være tilknyttet.	Uoplyst

