

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Børneafdeling A  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	323
Besvarelser fra patienter:	146
Afdelingens svarprocent:	45%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

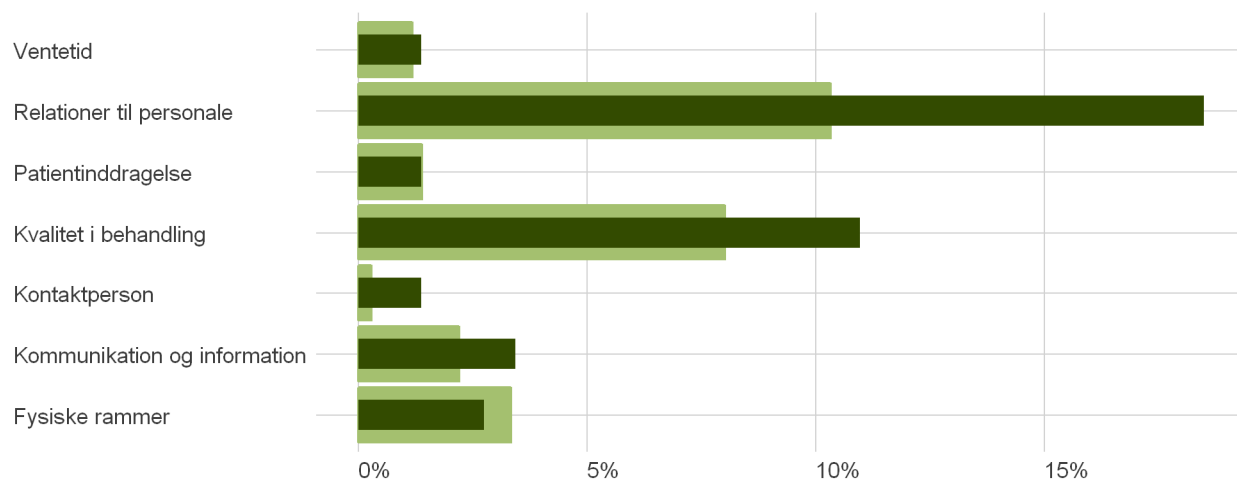
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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 - Sengeafsnit A40	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 2	Vi oplevede desværre en MEGET stresset sygeplejerske, da vi kom [] over på A40. Hendes spørgsmål var "pistolagtige", hun kiggede ikke på vores søn, inden hun begyndte at male fanden på væggen. Jeg blev så utilpas, at jeg ikke kunne svare på hendes spørgsmål, hvilket bare gjorde hende endnu værre. Hun fortalte ikke, hvad der skulle ske, og det var ikke spor trygt. Da min kæreste kom, måtte han bede hende om at slappe af, fordi vi bare følte os totalt angrebet. Resten af vagten var det bedre (desværre var hun sur og stresset [en anden dag]).	I høj grad
✎ 3	Optimering af ventetid. Det er helt fair, at man venter på en læge, der er i gang et andet sted. Men ved akutte blodpropper kan man lige så godt sætte EMLA på med det samme, så kan prøverne tages indenfor en time. Værdier der ikke har betydning, kan derimod sagtens vente. Og så er det skørt, at sætte urinpose på til urinopsamling, til en prøve der ikke kan sendes før om dagen. Det er også noget uhensigtsmæssigt, at man ikke har mulighed for at få noget mad, når man sidder der med et mindre barn. Når man bliver bedt om at komme sidst på eftermiddagen, [], og [man først når sengeafdelingen senere], så er det hverken sjovt for børn eller voksne at undvære mad. Det virker i det hele taget som meget spildtid, at det skal tage [flere timer] at få taget blodprøver og blive tilset af en læge.	I høj grad
✎ 13	Da min søn ankom fra intensiv afdelingen til A40 havde vi mildest talt en forfærdelig start. Han ankom med en [akut sygdom] og var "vant" til, fra intensiv, at få morfin i tablet plus i venflon. Hos jer (A40) kom sygeplejersken, efter vi havde bedt om smertestillende, da det var SLEMT med smerter, efter [et stykke] ventetid med halvanden Panodil [til hans akutte tilstand]! Hun ville ikke lytte til mig vedrørende smertestillende, og min søn havde SÅ ONDT, at han helt forsvandt (ligesom han sov). Rædsom oplevelse. Jeg måtte ringe til intensiv, og først [flere] timer senere kom der en læge og sagde ok for mere smertestillende.	I høj grad
✎ 16	Det var en god oplevelse. Sødt personale og betænksomhed i forhold til min datters (og mine) behov.	I høj grad
✎ 6	I vores tilfælde er det ikke første gang, at vi er indlagt med disse symptomer. I hvert tilfælde har vi manglet, at personalet på modtagelsen vil lytte til os, i forhold til at vi har gjort alt det, vi fra forrige indlæggelse blev bedt om på [afdelingen]. Personalet vil afprøve alt muligt andet, selvom det er gjort i hjemmet inden indlæggelsen, og derfor er behandling først startet meget sent op, og [patienten] er endt i behandling hver gang! Så kære personale, husk at lytte til forældrene!	I meget høj grad
✎ 7	Personalet var meget venligt, men først og fremmest yderst professionelle, hvilket gjorde mig tryk. Og når jeg er tryk, fornemmer min søn det, hvilket gør ham rolig og tryk. Mange tak til personalet for den gode behandling vi fik.	I meget høj grad
✎ 11	Synes det var rigtig fint.	I meget høj grad
✎ 18	Meget godt personale.	I meget høj grad
✎ 21	Vi fik en rigtig fin og varm modtagelse. Der var en stue klar til min datter med navn osv.	I meget høj grad
✎ 5	Jeg var røget helt ud af systemet, og blev først hentet efter egen henvendelse.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit A30	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 13	Jeg kunne godt have brugt at se en stue eller afdeling inden. Vores datter kom til verden med kejsersnit dagen efter min indlæggelse. Jeg ved siden, at andre blev tilbudt at se en baby på	I høj grad

	nogenlunde samme størrelse som vores. Det kunne jeg godt have brugt.	
	8 Var kortvarigt indlagt efter fødsel til observation. (Maksimalt én time).	I meget høj grad
	2 Det var en fødsel og et præmaturo barn, som var indlagt.	Ikke relevant for mig
	7 Vi savnede informationer, da vi ankom, om hvad vi kunne forvente, der skulle ske, samt hvilke reaktioner vores barn kunne have indenfor den problematik, han var indlagt for. Samtidig blev vi først mødt af en læge ansigt til ansigt på dag tre.	Ikke relevant for mig
	15 Jeg blev født på sygehuset og derefter overført til afdelingen.	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A20</b>	<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	1 Der var lang ventetid, før patienten blev tilset af en læge på trods af stærke smerter.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A10</b>	<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	16 Vi var forbi to dage i træk, hvor det på andendagen resulterede i indlæggelse. Vi var først inde på en stue, men blev sendt ud og ventede i tre timer med en meget syg dreng, det var helt uansvarligt. Det svar, vi ventede på, kunne vi have fået over telefonen.	I høj grad
	3 Stor ros til ALT personalet på [modtagelsen]. De havde overskud, overblik og stort engagement.	I meget høj grad
	4 De var utroligt søde og omsorgsfulde.	I meget høj grad
	5 Vores besøg skyldes som regel akut behandlingskrævende []. Vi er meget taknemlige og glade for den hjælp, vi får, når det står på! Ofte kan personalet fornemme, at vi er rutinerede forældre, og vi får plads og ro til at klare maskerne selv, [hvilket er] mindre stressende for vores datter.	I meget høj grad
	8 Det eneste, jeg synes var lidt skræmmende som mor, var, da vi stod uden for vores hus i ambulancen og ventede på en læge. Jeg fik ikke besked på, hvad der var grunden til, at lægen skulle komme, og hvad der var sket med [patienten]. Hans krampes ville åbenbart ikke stoppe, men jeg sad jo og var bange for, at de ikke fik liv i ham. Jeg kunne høre alt, de sagde, og det var ikke særlig positivt noget af det. Skulle måske ønske, at jeg blev lidt mere informeret lige der. Ellers var alt godt [].	I meget høj grad
	9 Får altid en god og varm behandling. Særligt ved en bestemt sygeplejerske på Akutmodtagelsen.	I meget høj grad
	17 Vi blev taget godt imod derude, men vi var blevet overflyttet fra andet sygehus ret akut og uden ret meget information om, hvorfor og hvad der skulle ske. Det kunne jeg godt have tænkt mig information om, da vi ankom, men der kom en læge noget tid efter og gav information.	I meget høj grad
	18 Blev mødt af fantastisk søde læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
	23 I er fantastiske!	I meget høj grad
	2 Vi er meget positive over vores behandling i en svær situation! Personalet var så skønt og havde overskud!	I nogen grad
	20 Alt for lang tid på børnemodtagelsen inden egentlig indlæggelse.	I nogen grad
	13 Det var enormt svært at finde. Skiltning kunne være bedre.	I ringe grad



## Børneafdeling A







### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 16	Urinprøve afgivet på Børneafdelingen forsvandt og vi fik aldrig svar på den.	Nej
ID	Kommentarer - Sengeafsnit A30	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 10	Forkert reducere af medicin i [flere dage] og forskellige scorer af abstinenser!	Ja
 5	Skulle flyttes til ny stue. Jeg, som mor, udviste MEGET stor bekymring for at skulle flytte ind på en stue, hvor der lige forinden havde været et isolationsbarn. Koordinator og sygeplejerske forsikrede mig om, at værelset var 100 procent rengjort, og at der var stramme procedurer for den slags. Da vi kom til stuen med vores ting og vores lille datter, var værelset IKKE rengjort. Isolationstøj lå stadig i skraldespand.	Nej
 14	Vedrørende observation af nyfødt efter planlagt kejsersnit. Kejsersnittet blev planlagt [nogle] dage før pga. komplikationer hos moderen. Under forsamlingen til kejsersnittet blev vi (forældrene) IKKE informeret om, at moderens komplikationer betød, at vores nyfødte skulle indlægges i [flere] døgn til observation på A30, og heller ikke, at moderen ikke måtte amme sit barn under observationen. Forløbet var planlagt i samråd med andet sygehus. Men uden information til forældrene.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit A10	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Der blev taget to [ ]prøver, og den dårlige blev analyseret. Hvilket [gav et negativt svar. To dage senere] opdagede de, at den var positiv, [hvilket betød en senere påbegyndelse af behandlingen]! Dog kom min datter igennem uden men.	Ja
 15	Min søn var indlagt via modtagelsen [med sygdom]. Vi valgte at afvente knoglebiopsi før opstart af iv antibiotika. På grund af dårlig planlægning kom han til at faste i 25 timer. Han var [omkring halvandet år] gammel. Efter operationen er biopsien fra knoglen bortkommet, og her [nogle uger] efter halter han stadig (calcanit). Der er ingen mulighed for at undersøge, om han har fået det rigtige antibiotika, ligesom han nu er nødt til at blive udredt [for en anden sygdom].	Ja
 12	Vi blev "glemt" ved vagtskifte på akutmodtagelsen. Aftenholdet og natholdet havde tydeligvis ikke kommunikeret om os.	Nej

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
3	Udlevering af kontaktkort med afdelingen, kontaktlæge og sygeplejerske er først sendt ud med posten to til tre uger efter overgang til ambulans forløb. Ambulant forløb er ikke planlagt og optimeres ikke i forhold til, hvad der kan være relevant at medtænke for os som familie, hvilket giver spild af tid og unødvendige konsultationer. Der bliver ikke fuldt op på aftaler som planlagt og lagt plan, før vi selv ringer og beder om det. Når man udreder ud fra en bestemt algoritme, er det rart at kende denne. I det hele taget er det vigtigt, at mundtlig information følges op skriftligt, da det er enormt svært at huske alle de oplysninger og termer, der kommer frem []. Til slut har vi stor respekt for, at sygeplejersker skal forstyrres mindst muligt, men man er godt nok overladt helt til sig selv, når man kun må henvende sig ved at ringe i en snor. Det gør man altså ikke, med mindre det er noget vigtigt. (Og den ene gang, vi gjorde det, var der ingen, der reagerede i 10-15 minutter. Først herefter hentede en anden sygeplejerske hende, der havde ansvaret). Man ser ingen på gangen, hilser ikke på nogen og får meget lidt forhold til personalet, og det gør det ikke nemmere for børnene, når der så er tiltag. I øvrigt manglede der helt grundlæggende en plan for dagen og noget handling på planen. Helt enkelte ting kan tage en hel dag, fordi man venter på små ting. Hvis man følger op på planen med det samme, den lægges/man har formentlig lagt den med lægen, inden man går ind til patienten, så kan forældrene med det samme informeres/introduceres/vejledes til det næste. Det er skørt at få at vide, at i morgen skal I have lavet en urinprøve, og så er klokken 14.00, inden man overhovedet fortæller, hvordan det lettest gøres. Selvom der er undersøgelser, er der masser af ventetid indimellem.	I høj grad
19	Jeg var på ønskekost, det var godt. Personalet var gode til at spørge, hvad jeg ville have og bestille det. Dejligt, at vi ved hver indlæggelse kunne være alene på en tosenstue.	I høj grad
21	Vi var alt i alt meget godt tilfredse med min datters indlæggelse og følte os set og hørt. Noget vi undrede os over er, hvorfor børn skal have lagt venflon frem for at [blive] bedøvet med maske, når nu samtidig [mit barn] er svært at stikke. Fremover vil vi nok bede om enten en sygeplejerske eller bedøvelse med maske. Min datter er blevet panisk [].	I høj grad
11	Det eneste "problem" var, at vi manglede information om blodprøvetagning en morgen, hvor vores datter vågnede, da bioanalytikerne kom ind på stuen. Lidt hård måde at vågne på. Hvis jeg havde vidst det, kunne jeg have vækket hende inden, så hun ikke skulle fikseres og stikkes som det første, da hun vågnede.	I meget høj grad
13	Efter udskrivelsen skulle min søn indkaldes til tjek [kort tid] efter. Vi skulle altså på sygehuset [indenfor kort tid]. Da vi intet havde hørt efter [få] dage, måtte jeg ringe derud. Jeg måtte snakke/overbevise tre personer, før de lyttede til en uindskrevet besked fra lægen. Ups, det kunne de godt høre, at lægen havde dikteret, men det var ikke skrevet ind endnu.	I nogen grad
17	Der gik lang tid imellem, at der kom nogen og informerede om, hvad der skulle ske. Men hvis jeg trak i snoren, kom de hurtigt.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit A30	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Har manglet lægelig information i starten af indlæggelsen i forhold til behandling af min søn/plan med mere.	I høj grad
6	Personalet skal være bedre til at sige det samme og ikke have mange forskellige meninger om et forløb. Det er lige til at gøre forældrene forvirrede og lidt utrygge.	I høj grad
1	Fødsel af nummer to dreng.	I meget høj

		grad
	9 Vi manglede rigtig meget information om, hvad planen var, og hvad der så skulle ske. Vi følte lidt, at vi bare sad i venteposition.	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A20</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
	1 Pårørende var ikke forberedt på at skulle bruge flere timer dagligt i flere uger på at kontakte instanser m.m. efter udskrivelsen. Pårørende troede "kun", at hun skulle passe patienten. Når patient fik smerter hjemme, skal stamafdeling kontaktes, selvom smerterne er i et område, der hører til to andre specialafdelinger. Telefonisk beskrives smerterne overfor sygeplejersken på stamafdelingen. Hun kontakter afdelingens vagthavende læge, der kontakter læge NN. Sygeplejersken ringer tilbage og fortæller om lægens vurdering. Lægens svar kan give anledning til nye spørgsmål: "Når de siger sådan og sådan... Er der så tænkt på at patienten har...". Det ved sygeplejersken ikke. Hun kontakter lægen igen. Pointen er, at kommunikationsgangen mellem læge og patient skal være direkte, og ikke gå gennem flere led, hvor der er risiko for, at historien ændrer sig, samt sygeplejersken kan ikke svare på spørgsmål fra lægen, hvis der er behov for uddybelse. [Få] måneder efter udskrivelsen får patienten angst, så han ikke kan sove. Vi får lov til at være indlagt på stamafdelingen, selvom patienten er cancerfri og ikke længere hører til der. Der er ikke indikation for indlæggelse, da afdelingen ikke kan gøre noget, som vi ikke selv gør i forvejen. Der skrives en henvisning til psykiatrien, da patientens adfærd er vedvarende abnorm. Vi udskrives med et telefonnummer på den sociale døgnvagt, og ordene "de kan hjælpe jer i tidsrummet kl. 16-23". Den sociale døgnvagt er bemandet af socialrådgivere, der ikke har kompetence til at køre ud og ikke er i stand til at rådgive i sådanne situationer. Vagtlægen syntes "sagen lyder meget kompliceret", og henviser til egen læge, der har konsultation på mandag. Vi aner ikke, hvordan vi skal komme gennem weekenden. Det er fredag aften. Der er ingen, som vi kan ringe til for at få hjælp. Vi er totalt alene, bange og magtesløse. Hjemmeplejen tilbyder at komme forbi, men det løser ikke problemet. Hvad skal vi gøre? [Senere] får patienten stærke smerter igen. Vagtlæge kan ikke slå epikrisen op. [Afdeling] vil ikke modtage patienten. [Anden afdeling] vil ikke modtage patienten. Vi har ikke en åben indlæggelse! Der går 3 timer fra første opkald til patienten indlægges, der tales med 5 forskellige fagpersoner, imens smerteniveauet øges. Kan man ved en udskrivelse ikke prøve at forudse, hvilke situationer patienten kan komme ud for hjemme, som kræver at der er en handleplan fx i form af en åbenindlæggelse, som sikrer direkte kontakt til specialafdelingen? Ved udskrivelsen hed det sig, at patienten ved smerter SKAL tilses af K- eller P- læge. Når vagtlægen ikke kan se aftalen, hvad hjælper den så? Mine ord har ikke samme troværdighed som det, der dikteres i journalen, selvom jeg siger det samme. Alle problemer/situationer kan ikke forudses, men det må være muligt at skabe en struktur for arbejdsgangen, når det sker. Det skal ikke være den pårørendes ansvar at få løst det. Den pårørende/patienten skal ikke føle sig som "palle alene i verden", når det hele brænder sammen. Der skal være en plan for, hvor de kan få om ikke hjælp så i det mindste rådgivning.	I høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A10</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
	21 Ved udskrivelsen fik vi at vide, at samtlige prøver var negative, hvormed min datter var blevet syg af virus. Jeg spurgte til, om de havde fået svar fra alle prøverne, hvor svaret var ja. Dog viste det sig, at dette ikke var tilfældet, og efter et døgn blev vi ringet op af en læge, der kunne berette stor bakterievækst i noget slim, der var blevet suget op fra lungerne. I dette tilfælde ville jeg have ønsket, at jeg var blevet informeret om, at de stadig ventede på svar fra netop denne undersøgelse inden udskrivelse.	I høj grad
	3 Eneste forbedringspunkt kunne være overlevering af visitkort med kontaktoplysninger til hospitalet. Vi fik en håndskreven seddel med ved udskrivelse fra børne-sengeafsnittet?	I meget høj grad
	11 Vi manglede information om bivirkninger.	I nogen grad
	15 Da lægen havde udtaget biopsien på Skejby Sygehus, tog han, uden at informere om procedure og fund, blot tilbage til [andet hospital]. Inden operationen havde jeg gjort opmærksom på, at	I ringe grad

min mand og min søns far døde for [få] måneder siden efter et sygdomsforløb med [sygdom], hvorfor procedure og fund var vigtige for mig at blive oplyst om.

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 19 | Vi fik kun recept på medicin og [information om], hvordan den skulle tages, resten skulle egen læge tage [sig af]. Forstår ikke, hvorfor vi blev sendt til Skejby [], når der ikke laves specielle undersøgelser eller opfølgning derefter. Og hvorfor vores egen læge i starten ikke kunne redegøre og udstede recept. | I ringe grad |
| ✎ 16 | Grundlæggende uoverensstemmelse mellem udsagn fra de ansatte, det er helt mangelfuldt. Den ene sagde et, mens en anden sagde noget andet. Der var ingen information om forløbet.  | Slet ikke    |







## 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 - Sengeafsnit A40	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Den første aften var der en virkelig sød og hjælpsom aftenvagt, og aftenpersonalet var generelt supersøde og dygtige. Det gjorde, at det var rigtig behageligt at være på afdelingen, og de var gode til at svare på spørgsmål. Desværre var sygeplejerske NN meget ubehagelig. Hendes behandling af os trækker ned i forhold til helhedsindtrykket af afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	De hentede en bordfodbold, så jeg blev glad. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Alt var trygt og godt. Dog virkelig utilfredsstillende at de mistede urinprøven, som betyder at vi ikke ved hvilke bakterier, der var i vores datters urin. Hun er dog indkaldt til skanning af sin nyre under alle omstændigheder, hvilket er tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Søde mennesker, og modtagelsen på akutafdelingen var virkelig god. Der var god tid og fin information. Det vil være rart, hvis det hang lidt bedre sammen med afdelingens modtagelse. Når man står som nybagt mor [til et lille barn] er man utryg. Derfor ville det være rart med lidt flere "besøg" af sygeplejersken på stuen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Lægen samt sygeplejersker, på afdelingen, var alle meget venlige og professionelle. Meget tilfreds og tryk ved forløbet og indlæggelsen. Fik telefonnummer med hjem ved udskrivelse, i tilfælde af spørgsmål eller tilbagefald. Også dette var med til at skabe stor tryghed. Super service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Imødekomende og sødt personale er altafgørende. Behov for bedre planlægning af undersøgelse af børn om aftenen, af hensyn til sovetider. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
8	Der kunne godt være mere forståelse for når børnene sover på stuen om aftenen og natten. Fx ved ikke at snakke højt og tænde loftslyset, når man kunne klare sig med den lille lampe ved væggen.	I meget høj grad
11	De kom, når der var brug for det. Altid smilende og venlige trods travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Min datter og jeg selv oplevede personalet på afdeling A49 som meget venligt og omsorgsfuldt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Stor ros til al personale, der gjorde, at vi følte os trygge. Der blev draget stor omsorg for os alle (vi var hele familien af sted, to voksne og to børn). Alt blev meget fint forklaret og gennemgået. STOR TAK HERFRA :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Mere fokuseret information om plan og tiltag samt handling på ting, der skal iværksættes (ofte af forældrene). Mere patientnær sygepleje/synlighed. Mere børnevenlig kost til småtspisende (fingermad). Pasta og ris, men ikke lun leverpostej og torskerogn/makrel. [Derudover skal der være] tilbud om laktosefri mælk (der var yoghurt). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Til trods for en travl hverdag på A40 har personalet stadig tid [til at sørge for], at børnene føler sig trygge under blodprøvetagning og pjatter/leger med børnene under deres besøg på stuerne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Information, der skal gives, bliver ofte givet af flere omgange, måske skulle der laves et system,	I nogen grad



	<p>hvor der blev krydset af, når informationen er givet. Sygeplejersker havde travlt, så der blev ikke fulgt op på flere småting. Dette skyldes ikke uvilje men manglende tid (ressourcespørgsmål). Besøg af læge udeblev en enkelt dag, trods besked om, at vi skulle tale med én i forbindelse med udskrivelse. Der arbejdes hårdt, men det bærer præg af manglende struktur og rammer for arbejdet og overgange. Positivt, var det meget søde personale :-).</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	
12	<p>Alt for meget ventetid fra prøver var taget til resultatet var kommet. Efter torsdag skal man vente til mandag, [inden] der igen sker noget i sygdoms-/behandlingsforløbet. Man har fået det indtryk, at en stor del af hospitalspersonalet "skal holde fri" i weekenderne, uanset hvor alvorlig situationen er. Ellers var personalet nærværende og meget hjælpsomme.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I nogen grad
13	<p>De kunne huske at gøre de ting, som man spørger indtrængende om. De kunne tage mere hensyn til børnene i forhold til både at sortere i, HVAD børnene behøver at indvilliges i, når de eksempelvis ligger i en rus af morfin. Jeg er så rystet over, at der var så MANGE fatale fejl i både min søns behandling og måden at behandle ham på!</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Slet ikke
10	<p>Jeg var alt i alt tilfreds med opholdet. Det eneste minus var, at vi ventede [rimelig længe] på at blive udskrevet/få den lægelige vurdering af vores [] "observations-indlæggelse", og at det [om eftermiddagen] var svært at få kontakt til den ansvarlige sygeplejerske. Men både informationerne, forhold og de faglige vurderinger var gode. Så det virker "kun" som om, at for få personale var "problemet".</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	Uoplyst
21	<p>Jeg er glad for, at I bestemte jer for indvendige katetre frem for udvendige. Det ville have været svært for min datter at tackle og håndtere i flere uger. Så god løsning for os. Vi kunne måske godt være blevet informeret mere om alternativer. Det lød i starten, som om der kun var én mulighed, nemlig udvendige katetre.</p> <p>[Patientinddragelse]</p>	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A30</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
6	<p>Personalet er gode til at præsentere sig ved vagtskifte.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
9	<p>Have nogle flere pladser, så forældre og barn kan være sammen.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	I høj grad
12	<p>Sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme. Især var jeg meget glad for en [] sygeplejerske NN.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
13	<p>Vi fik fra starten at vide, at man ville forsøge at have så lidt personale omkring os og vores datter som muligt. Det lykkedes ikke altid så godt. Men samlet set var de utroligt søde og rare at være omkring. Det er dejligt, at der var tid til at snakke, hvis der var behov for det. Sådan burde det være på alle afdelinger.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
16	<p>Det var svært med mange andre på stuen (børn og forældre). Ikke uvilje fra personalets side.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	I høj grad
3	<p>Det varmhjertede personale på afdeling A30 gjorde, at vi oplevede vores første ret svære uge med vores søn som en dejlig og behagelig uge, så vidt det er muligt, når man er bekymret for den lille. Vi mødte rigtig mange sygeplejersker, læger og studerende, og der var ingen undtagelse. Tusinde tak for det!</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
4	<p>Skønt og empatisk personale, der brændte fra deres job.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
5	<p>Det var de sødeste, mest hjælpsomme og dygtige sygeplejersker, der tog sig af os. Vi er SÅ</p>	I meget høj

	<p>taknemmelige. De tog sig så meget tid til os. Utrolig søde og kompetente læger. Vi mødte utrolig mange læger/sygeplejersker. Her kunne det have været rart med kontaktpersoner under hele forløbet. Vi havde på papiret en kontaktsygeplejerske og læge, men vi så dem kun [et par gange fordelt på adskillige uger]. Alt i alt et godt forløb, vi følte os i så gode og trygge hænder. Er så taknemmelig for hjælpen, støtten og forløbet. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]</p>	grad
	11 Skønt og empatisk personale, der brænder for deres job. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	7 Vi var indlagt på Sengeafsnit A30, og [på få uger] mødte vi ca. 40 forskellige sygeplejersker, som skulle passe/have ansvar for vores søn. Det var MEGET frustrerende, at der hele tiden kom en ny, og at vi skulle "overlade" ham til en fremmed. Vi havde håbet på en fast stab på fem til seks sygeplejersker, som kunne komme på skift. Vi oplevede stor frustration hos plejepersonalet pga. dette. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	10 Kunne gøre tingene ens eller i hvert fald snakke sammen om, hvad der skulle gøres ens.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A20</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
	2 At de behandler mig godt, og jeg var i høj grad tilfreds med det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	1 Bedre: 1. Forsøgte at lave en god udskrivelse. Der manglede bare plan i forhold til, hvad vi gør [i forskellige tilfælde]. 2. Arbejde med at forstå, at pårørende reagerer med vrede, fordi de er angste for at miste. 3. Udskrivelse af langtidsindlagte kræver noget andet end udskrivelse af dem, der er indlagt i seks måneder. 4. Flere aktiviteter for teenagere. 5. Redskaber til at nå et barn, der siger nej og ikke altid samarbejder. 6. Lydhørhed og hensynstagen til, at kemi mellem pårørende, patient og personale er afsmittende på både behandling og velvære. Godt: 1. Kompetente og dygtige. 2. Vil gerne yde en god sygepleje. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit A10</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
	7 Der var en aften, hvor de på Børneafdelingen løb tør for aftensmad. Der blev fra personalets side ikke gjort noget. Jeg måtte som mor slæbe mit syge barn ned i kantinen efter aftensmad til os, hvor de ikke havde børnevenlig mad. De nægtede at finde et stykke rugbrød med pålæg til min [lille] datter, selvom jeg forklarede hende det dilemma, vi stod i. Så den aften fik min syge datter ikke aftensmad! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	17 Min dreng, som var indlagt, var efter ti dage godt træt af alle læger og sygeplejersker. Han var bange, men en sygeplejerske gav sig tid til at vise ham ting, som blev brugt i hans behandling, og gav ham lov at lege med tingene! Det gav ham tryghed og en rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	3 Rigtig glædelig jul til al personale på børnemodtagelsen og sengeafsnittet. I gør en STOR forskel!	I meget høj grad
	4 Alting foregik på et niveau, som min søn kunne forstå, hvilket jo var meget vigtigt, da det er ham, der er syg. Der var en rigtig fin ro og overblik, over den måde personalet arbejdede på. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	5 Personalet på Børneakutmodtagelse i Skejby er meget venlige og professionelle. Vi oplever altid forstående og omsorgsfulde sygeplejersker og læger. Vi er meget taknemlige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	6 Min mand og jeg er meget rørt over den fantastiske behandling, vi fik under indlæggelsen af vores søn. Personalet var meget professionelle og hjælpsomme i enhver situation. Vi vil gerne	I meget høj grad

	sige tusinde tak til de dygtige læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
10	Stor tak til sygeplejerske NN (modtagelsen) og anden NN.	I meget høj grad
12	1) Vi brugte to timer på operationsstuen, [hvor undersøgelsen skulle foregå]. Lægen og sygeplejersken skændtes åbenlyst foran os og vores grædende datter. Derudover var det tydeligt, at de ikke havde de rigtige redskaber til rådighed for at kunne foretage undersøgelsen. Det var en super dårlig oplevelse for os :-(. 2) Samtlige sygeplejersker var meget nærværende og søde, selvom de havde travlt :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Personalet, såvel sygeplejerske samt læge NN, var ekstra gode. Vi følte os rolige og informerede under hele forløbet. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
18	Fantastisk søde sygeplejersker :-). Jeg vil gerne komme dér igen... [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Afdelingen var HELT fantastisk! KÆMPE ROS. Mit kritikpunkt er rettet mod TO vagtlæger, som ignorerede en baby med en meget voldsom [infektion] i TO dage. Meget kritisabelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Hospitalet har meget dårlige senge til pårørende på Børneafdelingen (Børneafdeling A, sengeafsnit A10). De er så elendige, at jeg nok ville foretrække en luftmadras på gulvet. [Fysiske rammer]	Ikke relevant for mig
15	Fantastiske læger, sygeplejersker og rengøringspersonale. De faglige fejl, der skete fra lægernes side, er ikke ok. Ingen har taget ansvar og lavet en [vurdering om] utilsigtede hændelse, før jeg til en kontrol måtte insistere på det. [Eksternt personale] var meget rigide. Generelt passede deres arbejdstider ikke med, at min søn kunne få sin medicin, når han skulle, så mange gange har jeg selv måttet administrere det. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
16	Have styr på forløbet. De ansatte kommunikerede med hinanden. At det var tydeligt, hvem som havde ansvaret. Det var en rigtig dårlig oplevelse, men vi havde regnet med, børneafdelingen var de bedste på sygehuset. Vi blev desværre meget skuffet! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke



