

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Børneafdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 Brugerindvøling, 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	471
Besvarelser fra patienter:	171
Afdelingens svarprocent:	36%

### **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 [].

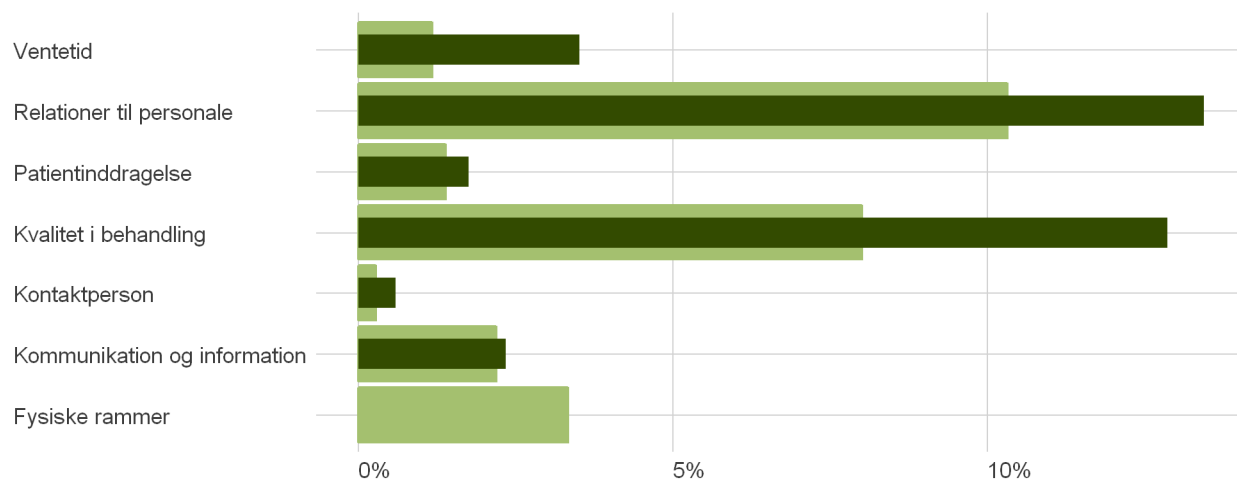
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

### Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer














ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	De gange, hvor [patienten] har været indlagt, har været meget positive for både [patienten] og os som hendes forældre.	I høj grad
18	Jeg har ikke noget at pege fingre af.	I høj grad
22	Vi fik en rigtig god modtagelse. Vi blev taget godt imod af venlige sygeplejersker og blev vist ind på vores, hvor vi fik information om, hvad der skulle ske.	I høj grad
24	Vi blev mødt af både sygeplejerske og læge (kom fra [andet sygehus] med ambulance). Min datter havde et kompliceret brud på overarmen og havde meget ondt. Der blev lagt trylleplaster, så hun senere kunne blive smertedækket, og vi fik at vide at lægen kom tilbage, OG at hun skulle opereres senere på aftenen. Ingen af delene skete. Operationen blev udsat til næste morgen (ved ca. 8-tiden, sagde lægen til min tiårige datter). Ved 22-tiden konkluderede vi, at der nok ikke skulle lægges et smertedækkende drop alligevel, selv om vi spurgte til det flere gange. Vi gik i seng til, hvad der blev en skrækkelig nat. Min datter havde voldsomme smerter, hun fik piller, kastede op, græd og sov kort engang imellem men, vågnede uafbrudt, fordi hun genoplevede situationen. Klokkerne fem begyndte hun at tælle ned til operationen kl. 8. Det blev en meget fortvivlet formiddag for en tiårig pige... Vi ventede og ventede, og ingen kunne fortælle, om det snart var tid, og først ved 13-tiden blev vores datter kørt til operationen.	I høj grad
30	Blev henvist fra lægevagten til børneafdelingen.	I høj grad
34	Vi skulle vente i flere timer, inden vi fik en stue og en egentlig indlæggelse. Til trods for, at vi ikke havde sovet hele natten og havde brugt meget tid hos vagtlægen inden ankomsten. Det havde været langt mere betryggende og roligt for os, hvis vi havde fået vores stue på [afdelingen] tidligere.	I høj grad
40	Via vagtlægen.	I høj grad
42	Sødt og venligt personale som altid :-).	I høj grad
15	Vi havde en sygeplejerske og [en anden ansat] og det var super service hele vejen rundt! Vi har kun ros til C2.	I meget høj grad
19	Overvej, om man skal tilbyde mad og drikke til alle børn, hvis der er risiko for operation. Oplevede ved to tilfælde at måtte lade vores søn faste seks timer efter ankomst.	I meget høj grad
20	Dejligt og trygt at ankomme. Personalet vidste straks, hvem vi var, og viste os tilrette.	I meget høj grad
21	En ting der har undret mig meget: Vi ankommer til Sygehuset sen aften. En sygeplejerske modtager os, og en af ambulancefolkene overleverer os og fortæller vores situation. Da lægen kommer ind til os - [efter et stykke tid] - aner hun intet om os.	I meget høj grad
32	Fantastisk modtagelse generelt, men undrer mig en anelse over, at min datter ved modtagelsen KUN fik undersøgt det brækkede ben og ikke rigtigt nakke/ryg osv., da skademekanismen var delvist ukendt []. Kunne der have været hovedskader og lignende? Det er ikke tilfældet (tror jeg), men skulle måske have været undersøgt (er selv kommet til at tænke på det efterfølgende. Tænkte ikke på det ved ankomst, pga. det akutte forløb).	I meget høj grad
37	Var ved vagtlæge og blev sendt til børneafdeling for undersøgelser [sidst på aftenen]. Blev hurtigt modtaget. Der gik dog noget tid før der var urinprøve- og blodprøvesvar. Blev indlagt ca. tre timer efter ankomst til børneafdelingen, til observation natten over.	I meget høj grad
39	Meget professionel håndtering. Det er super.	I meget høj grad

	36	Åben indlæggelse.	I nogen grad
	3	Vi var på andet sygehus først og skulle så til Herning, grundet Børneafdelingen. Børneafdelingen vidste, at vi kom, men det gjorde Akutmodtagelsen ikke, og der gik derfor virkelig lang tid, inden vores [barn] fik hjælp :-(. Ca. tre timer fra da vi ankom, til vi endelig kunne komme op på Børneafdelingen.	I ringe grad
	9	[Patienten] kunne næsten ikke trække vejret, da vi ankom hos vagtlægen. Vi skulle vente [et stykke tid] for at komme ind til lægen, selvom jeg havde forklaret, da jeg ringede til vagtlægen, at [patienten] havde problemer med vejrtrækningen. Jeg synes, det tog for lang tid at komme ind til lægen, og at et [ungt barn] skal behandles hurtigere, hvis der er problemer med vejrtrækningen. Bagefter gik alt hurtigt og var helt perfekt.	I ringe grad
	10	Der var ekstrem lang ventetid med en dreng på [få] uger. De vidste, vi skulle indlægges, så synes godt, de kunne have givet os værelset at vente i.	I ringe grad
	25	Personalet havde MEGA travlt. De løb så stærkt, de kunne. Men desværre var vi (NN) den "bedste, mindst syge" patient.	I ringe grad
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Børne Sengeafsnit 1 - HEV</b>	<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	2	Det var tydeligt at mærke, at lægen var nyuddannet, og det kom som en sidste bemærkning, at vi skulle indlægges. Altså at de vidste det fra start, men jeg var ikke informeret. "Hov, fik vi sagt, at I skal indlægges". Så burde der helt klart være skønnet fra start, at vores indlæggelse ville vare længere end et døgn. Vi blev trods alt i seks dage før orlov.	I høj grad
	9	Der var en sygeplejerske straks ved ankomst, derfor ingen anmærkninger. Lægen kom straks efter.	I høj grad
	1	NN blev indlagt lige efter fødslen.	I meget høj grad
	8	Vi blev indlagt med vores lille søn [spædbarn]. God modtagelse og dygtigt personale. Vi kom fra andet sygehus, hvor [de] vurderede at vi skulle på C1.	I meget høj grad
	11	Fantastisk at blive modtaget af søde sygeplejersker og en kop kaffe og umiddelbart efter [af] en børnelæge.	I meget høj grad
	7	Lå på barselsgangen (nyfødt), og der var derfor ikke i den forstand tale om en ankomst.	Ikke relevant for mig
	6	Nyføde pige, som blev overflyttet en time efter fødslen. Moderen røg på [anden afdeling] og var først [tilbage] næste dags morgen []. Faderen kom til [sygehuset om natten]. Vi ved derfor intet om modtagelsen.	Ved ikke
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Børne Akutmodtagelse - HEV</b>	<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	2	Vi blev tilset af en sygeplejerske, og efterfølgende måtte vi vente i flere timer på, at der skulle komme en læge og tilse NN. Det var træls, da det så kun tog 15 minutter med lægen, og så tog vi hjem igen.	I høj grad
	5	Jeg vil gerne sige tak for den altid venlige behandling vi får, når vi kommer ind med NN. Vi har en åben indlæggelse pga. hendes [diagnose]. Vi har ikke en eneste gang følt, vi kom ubelejligt. Vi fornemmer, de forstår, at når vi dukker op, så er det fordi, vi har brug for dem. Situationen er rendt os af hænde med hvad dertil hører af nerver og sorg. Vi elsker vores lille gode Børneafdeling i Herning. Og skønt, så meget personale har været der en evighed. Dog lige en enkelt evigt mægirriterende og direkte modarbejdende sygeplejerske. Men hun ved det?	I høj grad
	8	Venligt og imødekommende personale.	I høj grad

	3	Ved ankomsten kunne det være rart at blive informeret om, at der er mulighed for mad og drikke til de ventende.	I meget høj grad
	7	Fantastisk personale, der var dygtige og kompetente, og tog os 100 procent seriøst.	I meget høj grad
	9	Var indkaldt til undersøgelse og ikke en reel indlæggelse.	I meget høj grad
	14	Via vagtlæge NN.	I meget høj grad
	11	Nummersystemet ved ankomst til [læge NN] var defekt. Deraf meget ringe information. Kun takket være [andet personale] fandt vi ud af, hvad vi skulle.	I ringe grad
	15	Vi blev tilset af en sygeplejerske med det samme, men måtte vente [flere] timer på en læge, der kunne sige, at vi godt kunne tage hjem igen. Ellers fin modtagelse og behandling.	Uoplyst

## Børneafdeling

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 17	Blev sendt hjem med blindtarmsbetændelse.	Ja
 27	De sagde, de ikke kunne finde noget og sendte os hjem. Men ups. Næste dag måtte de ringe og sige, at min søn havde nyrebetændelse.	Ja
 34	Lægen lyttede ikke på mine lunger, inden hun udfyldte udskrivespapirerne, og hun var meget træt, da hun gjorde dette, hvilket gjorde, at de informationer lægen havde givet mine forældre ikke stemte overens med det, som de fik at vide af sygeplejersken ved udskrivelsen vedrørende medicin.	Ja
 38	Brækket [] arm. Efter operationen blev armen brækket på plads, og så blev der lagt en forkert gips. Fik ydermere at vide, at vi skulle til kontrol efter tre uger, men det var også forkert.	Ja
 3	1. Det var forskellige læger hver gang, der tilså os, og der var forskellige svar på vores spørgsmål, lige fra, at der kom varige men, og det ikke så godt ud, til at alt var, som det skulle være. 2. En sygeplejerske sagde, at der skulle smertestilles i hele opholdsperioden, en anden sagde, at vi skulle trappe ud. En nat bestemte personalet, at vi ikke skulle have smertestillende.	Nej
 24	Vi undrer os over, at et barn ikke kan smertedækkes. Hvad der bare var en lille skade (en brækket arm), blev til en meget voldsom oplevelse, som vores datter stadig har mentale eftervirkninger efter (især ved sengetid).	Nej
 28	Vi var henvist til endnu en røntgen, men den var blevet slettet, da vi kom på røntgenafdelingen.	Nej
 46	Jeg var kommet fra anden by til Herning. Der var lidt fejl med blodprøver, og med hvad jeg fejlede.	Nej
 26	Hvorfor bedøve et barn med nål [], når det kan gøres med maske? Det er unødvendig smerte.	Uoplyst
 41	Fik ikke fuldt svar på et røntgenbillede. Der blev ikke fulgt op på blodprøver. Jeg blev ikke henvist til anden afdeling på andet sygehus.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 1 - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 10	Barnet fik stafylokokker efter indlæggelsen, som de mener kommer fra sygehuset. Vi var efterfølgende indlagt på C2.	Ja
 14	Min datter var en nat meget gul efter nattevagtens vurdering, og tog derfor prøver af hende, som jeg fik besked om var [] for høje, og skulle derfor omgående i dobbeltlys. Jeg var utrolig bange og ked af det, og det viste sig senere, at sygeplejersken havde gået ud fra et forkert skema, så hun reelt set ikke skulle have været i lys. Til et senere tjek sagde en læge, at [pga. vores datters vægt] skulle hendes [lys?] være på over 300. Dette viste sig senere at være en fejludmelding, og hun skulle have været i lys, da hendes tal lå på over 250.	Uoplyst
 13	Vi kom ind med et udmattet spædbarn, som ikke ville sove. Han havde grædt meget forinden.	Ved ikke

Vi blev indlagt til observation, men I fandt ikke noget unormalt ved hans opførsel. [Uger] senere fik han konstateret []. Det overså I. Det kunne have sparet os som forældre en masse problemer, men vigtigst af alt et lille spædbarn en masse smerter og ubehag. Dertil havde han problemer med nakken efter en hård fødsel med sugekop og akut kejsersnit. Det må forventes at I oplyser førstegangsførelse om, at dette kan opstå efter sådan en omgang. Vi har efterfølgende været til kiropraktor, som arbejder med dette, med gode resultater til følge. Som førstegangsførelse har vi ikke en jordisk chance for at vide dette. Af hensyn til barnet må det forventes, at I oplyser om dette.

**ID    Kommentarer - Børne Akutmodtagelse - HEV**

**Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?**



















3




Fej og fejl, vi blev spurgt, om vi ville ringes op efter udskrivelsen vedrørende svar på prøverne. Blev ikke ringet op, da der selvfølgelig ikke var noget, men der blev lovet, at de ville ringe trods negativt svar for at afslutte udskrivelsen. Ville gerne henvises til speciallæge, men kontakter egen læge.

Uoplyst

## Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 3	Vi fik en masse information om, hvad der skulle ske efter indlæggelsen. Det var bare ikke det, der skete, da det kom til stykket. Vi fik at vide, at vi ville komme i et genoptræningsforløb, hvilket vi først kom efter en uge, hvor jeg havde insisteret.	I høj grad
 10	Informationen var forståelig men slet ikke brugbar. Følte mange gange, at jeg talte for døve ører. Der var MANGE nye omkring os, og kun tre var venlige og forstående! De andre, følte jeg, snakkede ned til mig og snakkede om mange andre ting, end det vi var indlagt for!	I høj grad
 5	Det var svært at forstå, hvad lægerne sagde :).	I meget høj grad
 15	Manglede ikke information.	I meget høj grad
 29	Jeg kunne godt ønske mig planen for medicindosering på skrift. Selvom det er meget simpelt, kan det være svært at huske, fordi man får så mange nye informationer i en uvant situation.	I meget høj grad
 26	[Der var ikke enighed] om, hvordan [mit barn skulle behandles], hvilket førte til flere fridage for forældrene fra arbejde end højst nødvendigt.	I nogen grad
 27	Vi venter stadig på information om hans videre forløb.	I nogen grad
 34	Kommunikationen mellem personalet på afdelingen var ikke optimal, hvilket resulterede i, at vi fik modstridende eller mangelfuld information. Dette drejer sig mest om kommunikation læger og sygeplejersker imellem, og ikke imellem sygeplejersker.	I nogen grad
 45	Til udskrivning var der en anden sygeplejerske. Det lignede, de ikke havde snakket sammen.	I nogen grad
 8	Det var fint med ro, men pga. "vinduer" mellem værelserne, og pga. lys fra "vinduerne" var det svært at sove.	I ringe grad
 19	Modsattede oplysninger om krav ved isolation. Forskellige opfattelser af kriterier for, at min søn var klar til udskrivelse. Ingen information om bivirkninger ved antibiotika.	I ringe grad
 14	Sødt, dygtigt og imødekommende personale :-).	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 1 - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 2	Der var lidt uoverensstemmelser med doseringen af [medicin]. Personalet og journal var uenige i hvor meget og hvor lidt. Også i forhold til de papirer jeg fik udleveret om dette.	I høj grad
 4	Blev overflyttet til anden afdeling og udskrevet derfra.	I meget høj grad
 6	Indlæggelsen var så kort, at der ikke var kontakt med forskelligt personale, herunder en læge og en sygeplejerske.	I meget høj grad
 15	Min søn og jeg fik en yderst god behandling. Vi følte os meget trygge og blev altid imødekommet af et glad og smilende personale.	I meget høj grad

ID	Kommentarer - Børne Akutmodtagelse - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	5 Bivirkning af medicin, der kræver mere medicin, ville jeg gerne have vidst. At der ikke var tilskud til medicinen, jeg fik på recept, havde nær væltet mig på apoteket. [Mange penge for få dages medicin]. Jeg mangler information og hjælp til at få styr på medicinudgifterne til NN, hvornår er det noget, jeg kan søge via merudgifter, hvornår søges der tilskud. Det mangler jeg virkelig meget.	I høj grad
	3 Jeps, i høj grad. Der blev blot ikke fulgt op med opringning. Ved godt, at jeg selv kunne ringe, men det går jo godt, og tager til takke med den behandling, vi har fået. Ingen skade er sket, men kan bare mærke, at jeg bliver skuffet, og synes der er gået for lang tid til selv at ringe nu.	I meget høj grad
	1 Vi blev lovet opfølgning via indkaldelse til børneambulatoriet. De sagde, at der ville komme et brev, hvilket jeg troede, dette "brev" var. Så manglede en kontaktperson, men ringer selv til børneambulatoriet og får en tid.	I nogen grad

## Børneafdeling














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

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Manglende eventuelt en stuegang, så man kunne få svar på opståede spørgsmål. F.eks. Hvad er vækstskeer? Og hvordan holder man øje med, at det vokser rigtigt? [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Indlæggelsen var pga. feber ved et spædbarn []. Han blev aldrig vejet, hvilket efterfølgende har undret mig. En vejning af sundhedsplejerske viste, at han langt fra havde taget nok på. Det tænker jeg, havde været relevant også at vide ved indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
33	NN fik et [] anfald, og det tog meget lang tid, inden personalet kom. Men da de kom, gik det stærkt. Der kom to læger. Jeg (mor) havde rykket i snoren for hjælp. [Ventetid]	I høj grad
37	De var meget venlige. Der havde været opkastsyge og høj feber, så lægen kom desværre til at fremkalde opkast af endelig indtaget mad og drikke med "ispinden". Fik først svar på blodprøverne midt nat eller næste morgen, selvom de var kendt, da vi blev indlagt og fik et værelse stillet til rådighed. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	Vi og NN fik en helt fantastisk behandling. Lige fra vi kom sent søndag aften/nat til, NN blev udskrevet næste dag. Venligt personale, søde klovne osv. Stor tak for at vores ophold var positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Gemme noget mad, når men er til undersøgelse, mens maden bliver serveret. Opvågningsstuen kunne tage lidt mere hensyn til børn. Synes ikke det var rart, at drengen våggede op ved siden af en gammel mand med alt muligt udstyr på. Det virkede meget voldsomt for ham. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg synes, at det har været ok. Bare fortsæt, som det er.	I meget høj grad
2	Alt gik "lige efter bogen" på afdelingen. Det var en god og tryk oplevelse. Vi er meget taknemmelige for forløbet og hjælpen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Jeg synes, at lægerne og sygeplejerskerne var meget søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Personalet var yderst venligt og imødekommende. Jeg havde fornemmelse af, at de var virkelig bekymret om min datters tilstand, og de delte glæden med mig, da hun fik det bedre. Alt i alt en positiv oplevelse, som har gjort, at jeg følte mig tryk, da min datter havde det så dårligt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Sygeplejersken brugte lang tid på at finde en is uden mælk til NN, og de var alle søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Personalet var skidegode. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Vores primære omsorgsperson var anden fagperson, og hun klarede det hele rigtig godt, og havde god tid til os, men jeg synes det ville have været rigtig godt, hvis den sygeplejerske hun fulgtes med, havde været med inde og hilse på første gang, så man ved, at der også er en 'færdiguddannet' der er bagstopper for den studerende. Det synes jeg er god kvalitet og giver os som patienter det rigtige signal.	I meget høj grad



	[Kvalitet i behandling]	
16	Vi blev under hele indlæggelsen mødt af utrolig venligt og kompetent personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Var indlagt med min søn []. Oplever, at personalet havde rigtig god tid og var venligt og forståeligt. Ulempen ved børneafdelingen var, at der ingen toilet var på stuen, så skulle forstyrre personalet, hver gang jeg skulle på toilet. En unødigt forstyrrelse. En super positiv oplevelse, som vi mangler meget, i anden region, er at personalet [] og var meget forståeligt! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Vi er fuldt tilfredse! Skal dog siges, at jeg, som mor til et indlagt barn, også har den fordel, at min kæreste/barnets far er læge, hvilket også påvirker forløbet.	I meget høj grad
31	Jeg oplevede, at kontaktsygeplejerskerne var meget venlige, imødekommende og tilgængelige. Dog tænker jeg, at alt andet personale, man møder på afdelingen, kunne virke mere interesserede (smile, nikke, hilse). Det gør generelt meget for helhedsindtrykket. Eksempelvis, under morgenmaden, undrer det mig, at man ikke hilser, når man træder ind. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Børneafdelingen skal bare forblive fantastisk!	I meget høj grad
35	Det var så dejligt, at personalet ringede til os nogle dage efter udskrivelse for at høre, om vores datter var ok :). Kæmpe ros herfra. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	De kunne svare på mine spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Der var alt for mange forskellige omkring os. Der var særligt tre, der var rigtig søde og gav god pleje samt to [andet personale]. Jeg kan ikke huske deres navne mere, desværre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Vi skulle være på Børneafdelingen i et værelse [tidligt om morgenen]. Der skete dog slet ikke noget, inden jeg [en time senere] gik ud og spurgte en sygeplejerske om alt gik efter planen, for min søn blev mere og mere nervøs ved at ligge og vente. Der var slet ingen inde hos os på værelset i over en time. [Ventetid]	I nogen grad
25	Der var alt for travlt [], hvorfor vi oplevede meget ventetid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
34	Afdelingen tog særlig godt hånd om os, da vi endelig blev indlagt. Vi følte os hurtigt glemt, da vi var i modtagelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Vi var indlagt i [flere] uger og havde ingen kontaktperson. Samtlige sygeplejersker var sat på os, og der var ingen, der vidste så meget. Det vi aftalte med den ene én dag, vidste den anden ikke næste dag :-(. Alle var venlige, men havde vi haft nogle få, der stod for os, ville det have været et meget bedre forløb. Også hvad angår lægerne, så var der en ny hver gang. I alt omkring ni læger, hvilket også var frustrerende. [Kontaktperson]	I ringe grad
19	Selve behandlingen af sygdommen og de grundlæggende rammer (mad, rengøring osv.) var i orden. Mange forskellige sygeplejersker, som var mangelfuldt informerede eller direkte uenige i behandlingstilgangen. []. Meget glæde af besøg af hospitalsklovnene. Savnede, at vi som forældre i højere grad blev hørt omkring vores erfaringer med at vores søn skulle tage antibiotika som mikstur. Mangelfuld opfølgning på væskekema, hvilket var ved at blive afgørende for senere udskrivelse end først planlagt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
24	Bedre samarbejde mellem de forskellige afdelinger. Vi oplevede et par gange, at der blev snakket ned om kollegaer fra andre afdelinger eller med andre titler. Sygeplejerskerne var også frustrerede over ventetiden. Det var svært at få fat på lægerne (om aftenen efter operationen begyndte der at sive blod ud under gipsen. [Der blev ringet efter en læge, der første dukkede op næste formiddag ved udskrivningen] Vi regnede med at vi var på vej hjem, men det endte med,	I ringe grad

	at sygeplejersken lagde bandage udenpå [gipsen] og vi tog en nat ekstra på hospitalet. [Kvalitet i behandling]	
41	Vi blev blot udskrevet uden nogen videre plan eller aftaler. Der var ikke styr på ret meget. :-{ [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
4	Har ikke været i forbindelse med hjemmepleje/hjemmesygepleje eller sundhedsplejerske.	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børne Sengeafsnit 1 - HEV</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
2	Der var god dialog mellem mig og personalet. Jeg blev involveret godt i beslutningerne og dages forløb. Jeg ville dog ønske, at man måske før havde fundet ud af, at min søn ikke kunne amme, for det var meget, "lad os prøve det og det og det" osv. Så ville det være dejligt, hvis der måske blev hjulpet lidt med, at jeg som mor fik mine måltider også. For tiderne passede aldrig mig og mit barn. Jeg var alene under hele indlæggelsen, så det bedste var, da jeg fik passet min søn, af en sygeplejerske, hele sidste nat, så jeg kunne sove. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
6	Lad fødende kun føde ét sted i HEV og dermed undgå otte timers adskillelse mellem barn og mor. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	De har udvist faglig og personlig interesse for mor og barn samt åbenhed og imødekommenhed over for nærmeste familie. Sygeplejersker arbejder med "hjertet det rette sted" og har stor kompetence og er ildsjæle for babyer, mødre og fædre. Personligt nærvær til trods for travlhed og de er med til at sikre en god start for både forældre og barn. Stop nedskæringerne af personale på C1 Herning! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
14	Jeg synes desværre ikke, at personalet satte tid nok af til at hjælpe mig med amningen. Der gik [flere] dage før det kørte, selvom jeg havde givet udtryk for min bekymring om det, da jeg ikke syntes, hun tog ved. Det var først, da en [] sygeplejerske satte sig for at ville hjælpe mig [i lang tid], at det lykkedes. Hun så med det samme, at hun suttede forkert. Hvis sygeplejerskerne nu havde givet sig tid til at kigge en enkel gang, kunne det have kørt længe før, og jeg kunne have været mere selvhjulpne, da vi ville kunne reducere sondemaden betydeligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Helt fantastisk behandling fra personalets side. Forståelse for situationen og helt igennem til at tale med. Tak for jer! Skema er udfyldt af mor til den indlagte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Rigtig søde og omsorgsfulde sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Der var utrolig god information fra det søde personale omkring vores søns tilstand. Der var hjælp til, hvad end vi havde brug for. Det var en dejlig tryk indlæggelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Personalet var enormt kompetente og læste journalen grundigt, inden de kom ind til os. Alle var godt informeret, og det virkede til, at personalet snakkede godt sammen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Hjertevarme sygeplejersker, der modtage min datter og mig på en behagelig og professionel måde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg/vi var meget trygge på C1, Regionshospitalet Herning. Selvom man kunne se, at der var travlt, tog de sig tid og havde stort overskud. MEGET professionelt personale med hjertet på rette sted. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Jeg følte tit, at personalet havde for travlt. Jeg havde en meget svær start som mor til et for	I ringe grad

	tidligt født barn, da jeg manglede inddragelse i forløbet. Jeg havde det første stykke tid af indlæggelsen ingen idé om, hvad der skulle ske, og om der skete fremgang. Men det, der var sværest for mig var, at personalet gav forskellige informationer, råd og vejledning. Det gav følelsen af, at jeg aldrig gjorde noget godt nok. Det skal dog tilføjes, at når jeg brød sammen i gråd, så var personalet rigtig søde til at tage hånd om mig og forstå mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]		
	5	Give forældre til nyfødt mere fred og ro fra [andet personale].	I ringe grad
	13	Lyt til det, der bliver fremlagt og tag beslutning efter det.	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børne Akutmodtagelse - HEV</b>		<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
	3	Jeg synes, at det var dejligt, at jeg fik en barnevogn til rådighed den sidste tid i venteværelset. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	4	Rigtig positivt, at Røde Kors kom som frivillige og hjalp med mad, så man følte, at det øvrige personale brugte tiden på noget "mere fornuftigt" :-).	I høj grad
	5	Har ikke noget at klage over, når bare den evigt irriterende sygeplejerske holder sig fra os. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	12	På trods af få patienter var ventetiden lang. Ikke sjovt med en lille rod med ADHD. [Ventetid]	I høj grad
	6	Lidt lang ventetid, da der var stuegang, for en [lille] pige. Men vi er jo også godt klar over, at stuegangen bliver klaret på bedste vis. [Ventetid]	I meget høj grad
	8	Der blev tjekket op på journal, og personalet var velinformeret om allergier og andet relevant. Der blev lyttet meget og udvist stor forståelse for min datters behov, og dét hun gav udtryk for. Personalet var nærværende og dygtige til at lytte til børn, hvilket er meget vigtigt i arbejdet med børn. Jeg har stor ros til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	10	Min datter havde feberkrampe, og derfor kom vi derop, for at hun skulle tilses. Vi havde en dejlig sygeplejerske og en fin læge, og vi har intet at tilføje til "indlæggelsen". Vi er meget tilfredse med det hele.	I meget høj grad
	13	Jeg var der med min [] måneder gamle søn og mand. Personalet var meget rolige og gjorde det trygt at være der! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	1	Er ked af at sidde med fornemmelsen af, at man "spilder" lægernes tid. Følte ikke, at jeg blev hørt, og det var virkelig frustrerende. Desuden troede børnelægerne ikke på egen læges vurdering, diagnose og behandling, og dette havde vi ikke brug for. Vi kommer for at få hjælp til et sygt barn, ikke for at høre om lægernes indbyrdes "klogskabskampe". Sidder stadig tilbage og har følelsen "hvem kan hjælpe nu?". [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
	15	Der var alt for lang ventetid fra sygeplejersken havde kigget på min søn, til lægen kunne tjekke ham og sige, at vi kunne tage hjem. Der gik over tre timer. Det er lang tid at vente med et [lille] barn. [Ventetid]	I ringe grad
	9	En enkelt dag med undersøgelser.	Ikke relevant for mig



