

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit A40
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

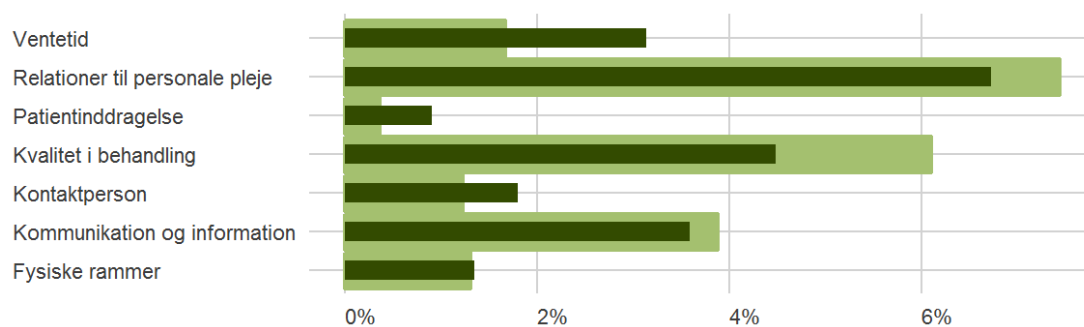
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
18 For langsomme og for dårlige til at udrede diagnosen. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
41 Fantastisk imødekommende sygeplejersker, der gjorde hvad de kunne for at to [teenagebørn] ikke skulle dele stue. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
24 Til forundersøgelse blev vi først ringet op da vi stod på parkeringspladsen at lægen var syg og undersøgelsen var aflyst. Meget træls når [familien] har gjort et stort stykke arbejde for at få fri til det, og det skulle vel være muligt at ringe før kl. 9. Ellers har det været et meget venligt personale vi har mødt, og de har været rigtig gode til at tackle vores teenager. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
54 Yderst professionel behandling. Undersøgelserne var tilrettelagt lige efter hinanden uden ventetid. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
22 Nogle flere valgmuligheder i forhold til flydende mad ved udtømmning. Suppen, som var det NN måtte få, smagte meget dårligt, så det var svært, når man er [lille], og kun må spise dette. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15 Det var rigtig svært at finde ud af hvad vi skulle med vores dreng, efter vi blev udskrevet efter at [] scanningen ikke viste noget. Hans blodprøver var stadig forhøjet, men vi har ikke hørt noget om, at vi skulle komme igen. Kommunikation og information,	I nogen grad
40 Sygeplejersken kunne godt præsentere sig som ens "kontaktsygeplejerske". Vi mødte to, da der var vagtskifte og ingen af dem gjorde dette. Men de var søde og imødekommende. Rigtigt fint at der er tegning med barnets navn på døren ind til stuen. Super legerum til børn. Rigtigt fint mad til børn og fint og rent køkken. Som sagt kunne sygeplejersken godt informere kort om den operation ens barn skal igennem, da vi havde glemt flere ting, da forsamlingen havde fundet sted et halvt år tidligere. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kommunikation og information,	I nogen grad
2 Lad være med at informere om hvad nummer børnene bliver på operationsdagen til forundersøgelsen. Vi fik at vide (uden at have spurgt om det), at vores barn, der på operationsdagen ville være [] år, blev nummer et, fordi han var så lille. På dagen er han nummer tre, og kan først blive	I ringe grad

- opereret til middag. Det er nedslående, når man ikke er blevet forberedt på det. Ventetid, Kommunikation og information,
- 38 Min datter har været til undersøgelser og været indlagt på børneafdelingen A40 samtidig med undersøgelser på to andre afdelinger. Vi er imponerede over sygeplejersker og læger på afdelingen. Selv i spidsbelastede situationer er der tid til smil og en hånd i de smås hår. Vi er dybt taknemmelige over læge NN fra A40, der "bed sig fast" i vores datters diffuse og besværlige symptomer. Han fulgte op på undersøgelser, havde et meget højt kommunikationsniveau, og var hele vejen igennem forløbet yderst empatisk, professionel, og med en høj faglig viden, som blev formidlet forståeligt og med stor kompetence. Vores datter, og sikkert mange andre børn, kan takke NN for en super behandling, og så formår han at gå i børnehøjde. Sygeplejersker som NN og de andre dygtige kvinder fortjener også masser af roser, de gør deres ypperste for både de små patienter og deres forældre. Stort tak herfra. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,
- 9 Jeg synes godt lidt, at vi kunne have manglet én kontaktperson. På den oplysningsseddel vi fik ved udskrivelsen med kontaktoplysninger var påført læge, som vi ikke har haft snakket med i dette indlæggelsesforløb. Der ville det give mere mening, at vi vidste hvem kontaktpersonen var. Han har jo helt sikkert været med på sidelinjen i "kulissen", men vi havde ikke engang hilst på ham imens vores søn var indlagt og det virkede lidt mærkeligt. Kontaktperson,
- 19 Det var min søn [alder], der blev opereret, og synes det var ubehageligt, at kun én forælder måtte indlægges med ham og være der om natten. Herudover var det min opfattelse at personalet havde travlt og det blev derfor vanskeligt at gå i køkkenet, på toilet osv. når man er indlagt alene med sit barn, og den anden forælder ikke kan tage over i disse situationer. Relationer til personale/Pleje,
- 8 Første indlæggelse var noget mere struktureret, da vi havde samme læge fra ankomst til udskrivning. Anden indlæggelse var noget mere rodet, da vi havde fire forskellige læger. Meget ustruktureret og vi skulle gentage os selv mange gange. Kontaktperson,
- 49 Jeg/vi har været meget glade for opholdet på hospitalet. I meget høj grad
- 50 Løbende information om ventetid til operation. Det er ikke nemt at holde [et lille barn] hen i halvanden time mere end planlagt, når han har været uden mad i 14 timer. Ventetid, I høj grad
- 13 Gennem hele forløbet har vi oplevet, at alle har været indstillet på de særlige behov, et barn har/kan have. F.eks. tid, ro, afledning med videre. Vi kunne ønske at information vedrørende [behandling] før operation havde været mere grundig. Eventuelt skriftlig. Ikke vedrørende brug men virkning I meget høj grad

- og [] Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,
- 6 Information om ventetid. I forhold til at være tvunget til at faste et [lille barn] unødigt i 12 timer. Ventetid, I nogen grad
- 31 Ikke tilfreds med den lange ventetid, for NN er [flere timer] for en sulten lille dreng mange timer. Ventetid, I nogen grad
- 45 De er bare super søde og i børnehøjde. Professionelle og helt igennem fantastiske. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 20 Sødt personale som tog godt imod os, og fulgte os under hele forløbet. Dejligt at få fat i det samme personale efter udskrivelse ved telefonisk henvendelse. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 35 A40 afdeling har noget brugte/slidte barnevogne som trænger til reparation eller udskiftning. Fysiske rammer, I høj grad
- 17 Min datters blodårer er følsomme, og det gjorde ondt at få medicin, så i stedet for at få presset medicinen ind med en sprøjte, så lavede de det i langsomt drop, så min datter ikke græd hver gang hun skulle have medicin. Dejligt :-). Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 23 Håbløs lang ventetid mellem afdelinger og ingen information om tidshorizont. På vegne af min mentalt handicappede dreng, som i stor grad er [traumatiseret], finder jeg, at det er at tilføre unødvendig angst for drengen pga. dårlig planlægning fra Skejlbys side. At vi skal vente mere end en time på at blive forundersøgt af en specialist læge, til vi møder en anæstesi-læge, som undskylder, at ledelsen samme dag har planlagt efteruddan-nelse til størstedelen af afdelingen, uden at der bliver taget hensyn til mængden af ambulante patienter. Samme anæstesilæge var i øvrigt ualmindelig kompetent til både at fatte sig i korthed og tage hensyn til min dreng samt undertegnede. Ventetid, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 4 Vi har kun mødt sødt, venligt og engageret personale, hvad enten det har været læger, sygeplejersker, bioanalytikere, portører m.m. Vi har især været imponerede over måden personalet har tacklet potentielt ubehagelige procedurer som f.eks. tjek af forbindinger, anlæggelse af venflon osv. Stor ros for at udstråle ro, myndighed og beslutsomhed samtidig med anerkendelse af barnet/patienten. Når børnene når op i en vis alder er vores oplevelse at de (med rette) bliver sat bagerst i køen når de venter på operation. Det har betydet at vores søn har fastet meget længe de sidste år, fordi der fra fremmøde (typisk [om morgenen]) til operation har været op til mellem tre til fem timers ventetid. Ligeledes når man skal på afdelingen fra op-vågningen er der ventetid. Kunne man have en standard omkring at tilbyde glukosedrop under operation til de større børn? Vi glemte at bede om det sidste gang og resultatet var en meget utilpas dreng og et for os unødven-digt bøvlet efterforløb. Det skal siges, at når vi har bedt operationsperso-nalet om det har de altid med stor venlighed og forståelse imødekommet I høj grad

vores ønske. Vi har to gange oplevet en slags stress/usikkerhed hos noget af personalet omkring situationen når en skumforbinding skal klippes op og kateter tages ud. Der har også begge gange været små uheld iform af, at der er blevet skåret overfladisk hul på huden. Det er ubehageligt, især for den lille patient, og træls for os forældre, som forsøger at være cool. Uheld betyder ikke noget for os, men stresset personale virker uprofessionelt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 3 | Vi oplevede meget svingende behandling og pleje fra de forskellige sygeplejersker. Vi blev af nogle mødt med stor forståelse og vilje til at samarbejde og hjælpe for at skabe den bedst mulige oplevelse for vores barn. Nogle enkelte sygeplejersker virkede komplet ligeglade med de problemer, der var omkring smertedækning af vores barn, hvilket gjorde hele indlæggelsen til en dårlig oplevelse. Der burde, på en børneafdeling, kun være sygeplejersker der har lyst til og kan lide at arbejde med børn. Relationer til personale/Pleje, | Slet ikke |
| 30 | Jeg finder det vigtigt, at man er godt klædt på, når man skal yde sygepleje til et sygt barn og dets forældre. Det kræver stor pædagogisk forståelse og stor rummelighed. Man bliver som forælder meget usikker, når man mærker at sygeplejersken er usikker. Naturligvis er alle nye i et fag, men det bør ikke skinne igennem ved mødet med forældre. Personalet virkede meget fortravlet, og det er hårdt når man står med et nyopereret spædbarn, at man næsten undskylder når man beder om hjælp. Det kan godt være, at det er et simpelt indgreb for jer, men for os som forældre er det det sværeste man skal igennem. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 33 | Stor ros til personalet for håndtering og forståelse og tålmodighed. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 53 | Desværre oplevede vi et meget stresset personale, der på ingen måde var synligt. Kun aftenvagten havde tid til os! Relationer til personale/Pleje, | Slet ikke |
| 27 | Kommunikationen mellem personalet er slet ikke tilstrækkeligt, hvem gør hvad? Arbejdsgangene er dobbelt, nogle gange skulle min datter vejes og måles flere gange, tidsspild. Vi fik samme information flere gange, fordi de ikke havde noteret at det var overleveret. Respekt for folks arbejdstid, som vi respekterer personalets ved at møde til tiden. Vi oplevede at møde tidlig morgen og først komme til over middag. Vi har derudover brugt hele fridage fra arbejde og er blot blevet sendt hjem efter vi har mødt op, fordi man fandt ud af, at tidligere scanninger alligevel godt kunne sige noget! Tidsspild og uprofessionelt! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I ringe grad |
| 29 | Igen bedre information. Vi kommer fra [anden landsdel] og har været afsted i mange timer, da vi kom til afdelingen og ved [ikke] helt hvad der skal | Slet ikke |

- 1 ske. Så ville det være rart hvis man blev modtaget som om afdelingen forventede, at vi kom og havde gjort klar til, at vi kom. Bedre information til patienten! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Vi har været indlagt på Børneafdeling A [flere gange]. Lægeligt er det fint. Slet ikke
- Jeg er selv sygeplejerske, og jeg undrer mig over, at sygeplejen på en børneafdeling er ikkeeksisterende! Ikke hver gang, men næsten. Jeg er f.eks. aldrig som mor blevet spurgt til, hvordan jeg har det. Heller ikke da det var en indlæggelse [pga. alvorlig sygdom]. Hjælp og vejledning til at finde sengetøj, mad og andet er der meget lidt af. Kontakten fra personalet til barnet er sparsom og uinteresseret. Personalet på [en anden afdeling] gjorde det derimod superflot. De mestrer kontakt med børn og gjorde det til en god oplevelse for hende at være på sygehuset. Jeg undrer mig over personalet på Børneafdeling A hver gang. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 52 Nej, alt var ok. I høj grad
- 34 Vores samlede vurdering af omsorgen og servicen er god, men det generelle der stikker ud er stadig fejlen i tidsindkaldelsen. Vi blev lige forlænget med to en halv timer. Hvis vi havde vist det, kunne vores søn have fået mad fra morgenstunden. Det er hårdt at vente i to en halv timer med et sultent barn. Ventetid, I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
12 Det virkede lidt som om, at sekretæren ikke gav info videre til plejepersonalet om vores ankomst eller at plejepersonalet ikke fik effektueret det videre. For de så meget spørgende ud, da jeg henvendte mig igen. Synes heller ikke at det var i orden, at blive vist ind på en stue hvor der skulle være 3 børn (og deres forældre), men at der kun var tre stole og ikke nogen stole på gangen man så kunne tage ind på stuen. Så vi måtte sidde i vindueskarmen i over en time, før en af de andre blev kaldt videre.	I ringe grad
37 Generelt rigtig dårlig kommunikation mellem de ansatte på afdelingen. Modtaget af lidt mavesurt personale om morgenen.	Slet ikke
42 Jeg synes, man burde at fortælle mere om regler på afdelingen især køkkent. Hvis man bliver sulten som forældre og børn, må man selv tager noget mad fra køleskab og skab.	I nogen grad
11 Klar skiltning med hvor de ønsker man skal vente.	I meget høj grad
16 Vi havde sagt ja til at NN måtte være en del af et forskningsprojekt under operationen. Vi fik af vide at vi ville få lov at snakke med hende der stod for projektet inden operationen skulle finde sted. Det gjorde vi også, men pga. manglende kommunikation mellem hende og afdelingen, oplevede vi meget mangelfuld information om dette da tiden var knap. Vi kunne godt have tænkt os at der var sat mere tid af til dette, så vi bedre forstod hvad det var vi havde sagt ja til.	I høj grad
24 Der var mange, og der manglede siddepladser [] og det var noget utrygt at skulle vente på gangen, og ikke på en stue, når man er omklædt og [ung pige] og at samtale med de læger, der skulle operere også foregik på gangen. Vi ventede en lille time, så det gik da.	I nogen grad
46 Jeg synes vi fik en fin modtagelse. Og en kort ventetid er forventeligt.	I høj grad
14 Meget lang ventetid for at tale med den sidste læge som skulle informere om indgrebet, han skulle foretage dagen efter. Det var faktisk meget hurtigt fortalt, og i stedet for at vente fire og en halv time på ham kunne han måske have forklaret det om morgenen forud for indgrebet. Bortset fra det havde vi en hyggelig dag trods ventetid på at tale med de forskellige læger, da vi kunne gå frit rundt på sygehuset, og blev ringet op af vores kontaktsygeplejerske, når den næste læge var klar til at tale med os.	I meget høj grad
32 Jeg følte mig godt taget imod, og blev behandlet meget fint.	I meget høj grad

25	Vi var blevet indkaldt hvor min datter skulle møde fastende, men det skulle hun først dagen efter. Så lidt bedre information mellem afdelingerne kunne godt være ønskeligt.	I nogen grad
44	Ventede i mere end en time, uden nogen gjorde noget ved det, på trods af henvendelse til personalet to gange. Dette resulterede i forhastet forløb inden operation og manglende [] da vores [] var nødt til at tisse i ventetid.	I nogen grad
5	Vi ankom til en afdeling der lige var genåbnet efter ombygningen, men det informerede de os om da vi blev modtaget, og det var rigtig fint.	I høj grad
2	Sygeplejerskerne var ikke klar over, at de havde indkaldt os aftenen før operationen, og vi blev sendt over på familiehuset uden vished. Vi skulle ringe dagen efter til afdelingen for at høre tiden for operationen. Sygeplejersken havde desværre givet os et forkert nr. Der var ikke en stue eller seng klar, da vi kom på operationsdagen. Med et lille barn på armen føler man sig hurtigt "hjemløs" og ved ikke, hvor man skal være.	Slet ikke
10	Husk information om hvor lang ventetid der er, hvis der er noget akut.	I meget høj grad
43	Jeg synes at [mere end tre timers] ventetid for en dreng på [halvandet] som også skulle faste, var meget lang ventetid.	I nogen grad
38	Vi havde en indkaldelse til kl. 8. Da man kommer på operationsgangen efter alder, de yngste først, kan det være lang ventetid, når børn skal faste, og man først kommer til ved middagstid. Tænker at det kan være med til at gøre børnene mere ængstelige, blodsukker der falder, kvalme og tørst er sikkert ikke den bedste kombination.	I meget høj grad
9	Da vi henvendte os ved personalet, for at melde vores ankomst, blev vi vist til det forkerte venteværelse, hvilket resulterede i, at sygeplejersken ikke kunne finde os.	I høj grad
19	Der bliver indkaldt to til operationen på samme tid så de ikke mangler patienter.	I nogen grad
36	Vi ankom til afdelingen efter røntgenundersøgelsen, og de kunne slet ikke forstå, hvorfor vi kom, trods vi havde fået en indkaldelse. Vi blev bedt om at sætte os, indtil de fandt frem til årsagen til vores fremmøde. Efter kort tid kom en sygeplejerske ud til os, som bare satte sig uden at sige noget til os. Vi spurgte indtil hvornår vi skulle mødes med lægen. Det vidste hun ikke. NN var stadig fastende på det tidspunkt og skulle ikke være det mere, men hun havde ikke fået tilbudt mad. Jeg spurgte hvor længe der kunne gå, før lægen var klar til os (klokken var 11, hvilket var den tid vi havde). Hun sagde at det vidste hun ikke. Jeg spurgte om det kunne betyde at det f.eks. kunne være klokken 19 i aften. Det sagde hun ja til. Jeg spurgte til hvad vi skulle gøre i forhold til vores datter, som jo ikke havde fået mad endnu. Det vidste hun ikke. Jeg endte med at give hende mit telefonnummer og bede om et opkald, når lægen var klar. Jeg modtog et opkald klokken 16, efter at jeg igen havde taget kontakt til afdelingen. Lægen var tydeligvis utilfreds og vred. Han gav os	Slet ikke

endda et helt forkert svar og sagde at undersøgelsen intet unormalt viste. Det var ikke den oplysning vi havde fra lægen NN. Han blev vred over, at vi var uforstående over for svaret. Jeg tog derefter kontakt til lægen NN, som oplyste mig om, at undersøgelsen bestemt ikke var normal og han læste sit notat op for mig. Jeg fik derefter en anden læge til at se på sagen, og derefter blev NN sendt til yderlig undersøgelse.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 7 | Indkaldelse var til [et bestemt tidspunkt], men personalet mødte først ind [en halv time efter]. Vi kom først til [en time herefter]. | I nogen grad |
| 28 | Første dag gik alt fint. Andendagen foregik alt vores ventetid i venteværelset. Det syntes vi var meget forkert. Da vores søn var indlagt, burde han henvises til en stue i stedet. Først sidst på dagen blev vi tilbudt en barnevogn, så han kunne sove, og vi kunne komme lidt omkring. | I høj grad |
| 59 | Man bliver i tvivl om, man venter det rigtige sted, når der ikke kommer nogen efter en. Jeg gik ind på afdelingen og spurgte, om det var her, jeg skulle vente, og mødte tilfældigt den sygeplejerske, som skulle tage sig af os. Hun forklarede, at der var noget, hun ikke kunne gå fra. Det ville have været rart, hvis vi bare lige havde fået den korte besked i venteværelset, da vi ankom. | I høj grad |
| 55 | Fantastisk personale. | I meget høj grad |
| 21 | Meget sød og smilende sygeplejerske der modtog os, og gav os med det samme en oplevelse af at være i trygge hænder. | I meget høj grad |
| 31 | Et lille barn på [under to år], der skulle møde ind fastende kl. 9.00 og først kom til operation [mere end fire timer senere]. Det er ikke i orden for sådan en lille dreng, der ikke har fået noget at spise i så mange timer og ikke kunne trøstes de sidste timer, inden han blev lagt hen. | I nogen grad |
| 48 | Receptionisten var ikke klar over, hvor vi skulle hen. Da jeg undrede mig over ventetiden spurgte jeg hende, og hun bad os bare vente. Hun var meget lidt imødekommende og virkede ligeglad. Normalt synes jeg ellers altid at vi er blevet mødt positivt og hjælpsomt, ventetid eller ej. Det viste sig, da sygeplejersken kom, at receptionisten skulle have henvist os til et andet område. | I ringe grad |
| 58 | Vi blev taget imod på afdelingen. Men blev desværre ikke informeret ved skranken om, at vi skulle have mødt op i en anden afdeling. Derfor blev der lang ventetid. | I høj grad |
| 17 | Vagtlægen havde forberedt afdelingen på at vi kom. | I meget høj grad |
| 23 | Det var svært at finde ud af hvor vi egentlig overhovedet skulle henvende os. Skiltningen var meget mangelfuld, og der er åbenbart nedlagt receptioner i de enkelte afdelinger på trods af at skrankerne stadig står der. Vi stod og ventede ved en sådan skranke, og fik en sur kommentar om at der var en fælles reception for enden af gangen. Få fjernet de skranke og udnyt pladsen bedre. | I nogen grad |
| 47 | I vores brev vedrørende indlæggelse fremgik det, at vi skulle møde på Børneafdelingen aftenen før operation. Men der var låst og ingen at finde, hvorfor | I høj grad |

- vi tog hen til patienthotellet. Dette kunne godt være tydeliggjort bedre.
- 30 Det kunne være rart at en sygeplejerske informerede os om ventetid m.v., således vi ikke sad uforstående i venteværelset. I høj grad
- 33 Forventer, når man har en tid om morgen klokken 7.00, at man kommer til med det samme og ikke skal vente to til tre timer. Vi fik på intet tidspunkt orienteret om hvornår vi skulle kaldes ind. I høj grad
- 27 Det kan være svært at finde ud af hvor man skal henvende sig. Nogle gange går man forvirret rundt længe før man finder en der kan hjælpe! I nogen grad
- 26 Da vi blev kaldt ind blev vi ikke informeret om at vi kunne låse vores tasker og jakker ind i det skab, der var på stuen. Vi blev faktisk ikke informeret om at vi ville komme tilbage, på den stue. Det var rigtig træls at gå rundt med jakker og tasker, under hele indlæggelsen af vores datter NN. I meget høj grad
- 29 Mere information, bedre modtagelse i selve afdelingen. Slet ikke
- 1 Personalet tager imod børn som man tager imod voksne, hvis man har travlt. I nogen grad
- 57 Jeg syntes at når man har valgt at arbejde på en børneafdeling, så skal man også være, bare lidt, børnevenlig. Det oplevede jeg i hvert fald ikke, da min [lille] dreng skulle opereres. Han kunne ikke lide at få lagt drop, hvad også gør ondt, men der var ingen hjælp at hente på afdelingen, hvor han lå, i hvert fald ikke fra den sygeplejerske han var tilknyttet, og vi fik heller ikke nogle informationer om hvor langt tid vi skulle vente. Det er svært at forklare en [lille] dreng hvorfor han ikke måtte spise, eller hvor langt tid vi skulle vente. Så dette måtte godt forbedres lidt. I høj grad
- 52 Alt var ok. I meget høj grad
- 34 Vi ankom med et fastende barn [om morgenen], som vi var indkaldt til. [45 minutter senere] tager jeg fat i en tilfældig sygeplejerske og spørger hvor længe der går. Hun bliver helt forvirret, da der står på hendes seddel at vi først skal til [halvanden time senere]. Det var super frustrerende med et meget sulten barn. Vi blev vist hen til et tilfældigt rum vi kunne vente i, indtil vores blev klar. Og så skulle vi vente til det blev vores tur. Sygeplejersken undskyldte mange gange, og var super sød. Så vores irritation går udelukkende på den fejl der var sket. I ringe grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
46 Det var godt nok ikke i forbindelse med selve indlæggelsen, men i forbindelse med opfølgningen på undersøgelsen. I troede, at vi allerede havde fået en opfølgning, mens NN var på sygehuset. Men det var ikke tilfældet. Da vi ringede og rykkede for svar og videreførløb efter ca. fire uger, fik vi at vide, at en læge ville ringe til os[]. Men det skete heller ikke. Det skete først efter vi ringede og rykkede for anden gang.	Ja
2 Vi fik udleveret den forkerte medicin. Heldigvis nåede sygeplejersken at opdage det og kom tilbage på stuen og hentede det, inden mit barn skulle have medicinen.	Ja
51 Manglende personnummer i computersystemet.	Ja
39 Man havde glemt at fortsætte med at give vanddrivende medicin, da vi kom fra intensiv over til hjerteafdelingen.	Ja
38 Min datter havde været indlagt i tiden op til indgrebet. Her var vi blevet orienteret om, at narkosen skulle forgå via et venflon, da man skønnede, at masken ville være uhensigtsmæssig, også grundet dårlig oplevelse med maske. Vi modtager et brev med procedurer omkring narkosen, hvor vi bliver rådet til at gøre barnet klar med indkøb af emla-plaster. Dette gør vi, og der bliver i hjemmet leget og afprøvet for at gøre vores datter tryk og klar. Ved modtagelsen på operationsgangen, bliver vi med vores datter mødt af bl.a. en narkoselæge, som spørger ind til hvordan vores datter skal bedøves, han overser hende og hendes fremstrakte hænder med emla-plaster, og vi gør opmærksom på den samtale og oplysning der er blevet oplyst fra børneafdelingen. Snakken gør vores datter bange, og ret ærgerligt, da hun sad med fremstrakte hænder og var top klar til et venflon. Narkoselægen er vedholdende, og mener at børn har bedst af maske, og prøver nu at give masken. Det ender med, at vi bliver sendt retur på afdelingen for at vores datter skal have beroligende medicin, atter ventetid, og et barn, der er skeløjet og angst, da hun ser dobbelt. Indgrebet foregår med maske igen, og det der kunne have været en god oplevelse bliver til en angstfuld og utryk situation for både barn og forældre. Vi får et barn ud med venflon i albuen, da hun ikke var til at stikke i efter indtagelse af narkose via masken, da hendes årer helt har trukket sig sammen, måske ikke så underligt. Hvad der kunne have været en god oplevelse og uden tidsspild for operationsgangen, blev langtrukket og gav en dårlig oplevelse, det ville være mere hensigtsmæssigt, at lige tage et kig på det barn, der modtages, og måske stole på at forældre er i stand til at følge de retningslinjer, der gives på, i vores tilfælde, Børneafdelingen ved-	Ja

rørende "klargøring" til behandling og narkose. Selve indgrebet og den gynækolog, der udførte indgrebet på vores datter, og det omkring værende personale på børneopvågning var eminente til deres arbejde, og der var klar kommunikation. Narkoselægen tog en samtale med os, og var ked af forløbet, men det hjalp desværre ikke på vores datters oplevelse.

- | | | |
|----|--|----|
| 36 | Fik forkert svar på røntgenundersøgelse. | Ja |
| 53 | Der var ingen der havde styr på den maskine der skulle bruges ved en af de undersøgelser min søn skulle igennem. | Ja |
| 27 | Det vi var blevet oplyst om skulle ske, kunne måske alligevel ikke lade sig gøre. Men det ville de kigge på under selve operationen. Det var helt ny information for os, efter et udredningsforløb på over 1år! Vi blev også glemt før indlæggelsen, i forbindelse med konferencer. | Ja |
| 29 | Min [lille] dreng skulle i fuld narkose og vi havde aftalt med Anæsthesien, at han skulle have noget beroligende om morgenen. Jeg var ikke opmærksom på at han ikke fik det, da han var meget nervøs og jeg koncentrerede mig om ham. Men han fik ikke beroligende og vi kunne derfor ikke gennemføre 1. forsøg på at bedøve ham. Så vi måtte tilbage til afdelingen og der blev byttet rundt på 1. og 2. patient. Så fik min dreng endelig det beroligende og vi kom ned [flere] timer senere end planlagt. | Ja |
| 34 | Fejl i indkaldelsen samt den oprindelige tid til indlæggelse. | Ja |

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
24 Vi havde ved forundersøgelsen fået af vide at NN skulle regne med fem dages indlæggelse, og da han så blev sendt hjem efter en dag blev vi lidt bekymrede, men det gik godt .	I høj grad
54 Min datter (der var indlagt) og jeg kom fra Sjælland. Af indkaldelsen fremgik at det nærmere undersøgelsesprogram ville vi få ved ankomsten. Jeg forsøgte at finde ud af hvornår den sidste undersøgelse lå på hjemsendelsesdagen, men det var ikke muligt, hvilket gjorde det svært for mig at bestille pladsbillet til enten færge eller tog.	I meget høj grad
40 Selvom at vi havde været til forsamtale for ca. et halvt år siden og blevet informeret omkring operationen som min søn skulle have, kunne vi godt have ønsket at få et kort oprids igen, eventuelt af sygeplejersken på A40. Da vi kom på operationsgangen blev vi mødt af en læge, som ikke præsenterede sig, men bare bad os tage overtrækstøj på og at vi ville blive hentet, hvor vi ventede i 10 min. Da vi blev kaldt ind, blev vi bedt om at lægge vores søn på sengen og holde ham, så de kunne give ham maske. Dette kunne vi godt være blevet informeret om, inden vi kom ind. Vi blev lovet, at de ville ringe til os, så snart operationen var overstået. Men pludselig kom de gående med vores søn ind på opvågning, som var vågen. Vi ville gerne have været hos ham, da han vågnede, som vi var blevet informeret om. Vi fik udleveret et brev med diverse telefonnumre, vi skulle ringe til, hvis vi havde spørgsmål. Ingen af de numre passede.	I nogen grad
13 Jeg oplevede det som et meget stort ansvar at blive udskrevet så hurtigt med et barn med behov for medicin meget/ofte. Men god information og telefonisk opfølgning gav stor tryghed.	I meget høj grad
45 Manglende oplysning om hvad der måske kunne ske ved operationsstedet. Havde jeg ikke selv spurgt, var der ting jeg ikke ville have været opmærksom på.	I meget høj grad
3 Der manglede information omkring smertedækning. Den smertedækkende medicin min dreng skulle tage var slet ikke nok til at dække de store smerter han havde. Det resulterede i flere dage med mange smerter indtil afdelingen udskrev noget stærkere.	Slet ikke
30 Personalet virkede fortravlede. Informationerne blev ofte givet i papirform uden yderligere uddybelse, med mindre man spurgte ind til det.	I høj grad

- 27 Kommunikationsniveauet mellem personalet er ikke tilstrækkeligt. Personalet er sødt og venligt, men meget viden går tabt. Vi har oplevet at blive glemte, af flere omgange, i det årelange forløb! Vi mødte op til scanninger, men blev sendt hjem, fordi tidligere scanninger alligevel godt kunne sige noget. Så [flere] måneders ventetid, og flere fridage fra arbejde var unødvendigt! Der skal være mere gensidig respekt for folks arbejdstid, ligesom vi respekterer lægernes tid. I ringe grad
- 29 Vi fik ikke at vide hvad tid, vi kunne forvente at være færdige, så derfor kunne vi ikke planlægge hjemrejsen. Jeg er sikker på, at I altid har en idé om, hvad tid man er færdig. Vi følte os på intet tidspunkt som en del af afdelingen, fordi vi boede på Patienthotellet, så mens vi ventede, følte vi os som gæster, og personalet kiggede nogle gange på os, som om vi ikke hørte til. Det var i øvrigt også først den sidste dag, at vi fandt ud af, at vi skulle spise på Patienthotellet. Slet ikke
- 1 NN var indlagt på afdeling A men blev behandlet på anden afdeling. Gynækologerne behandlede og informerede og ordinerede medicin på opvågningen, på anden afdeling. Og det fungerede fint. Afdeling A var sådan set bare et patienthotel for os. Slet ikke
- 56 Vores barn var indkaldt til to forundersøgelser, og da vi ikke fik ny viden, og da der ej blev foretaget nye undersøgelser anden gang, oplevede vi denne forundersøgelse som spild af tid. Vi blev godt informeret om selve operationen, mulige risici og den efterfølgende indlæggelse, som ville vare et par dage eller tre. Derefter var det forventeligt, at vores barn kunne komme i skole igen. Samme dag som operationen foregik, fik vi at vide, at vi måtte køre hjem, hvilket ikke stemmer overens med informationen givet til forundersøgelserne. Efter operationen blev vi informeret om, at der skulle foretages ugentlige justeringer af gipsen. Der skulle indsættes kiler. Denne information ville vi meget gerne have haft inden operationen. Det har kostet mange fridage fra job med kort varsel. Vi er klar over, at det inden operationen er umuligt at sige, hvor mange gange gipsen skal justeres, men vi ville gerne have haft oplysningen om, at justering skulle finde sted. Vi fik heller ikke information om de store smerter, der kan opstå, når gipsen er taget af. Der har vi savnet hjælp og gode råd til at afhjælpe smerter. Det kunne være i form af øvelser, aflejring, den rette form for smertestillende, når Pamol ikke er nok. De første par uger, efter gipsen var taget af, var hårde og forbundet med stor smerte og urolige nætter, hvilket vi som forældre slet ikke var forberedte på. Vi er klar over, at graden af smerter er forskellig fra patient til patient. Vi fortryder ikke operationen, resultatet tegner lovende, men vi ville gerne have været bedre klædt på til at kunne klare dagene og ugerne EFTER, gipsen var kommet af. Først her kommer man som forældre virkelig på banen. Disse dage kan slet ikke sammenlig-

nes med ugerne i gips. Som forældre er vi i stand til at overskue et langt behandlingsforløb.