

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut indlagt  
Børneafdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

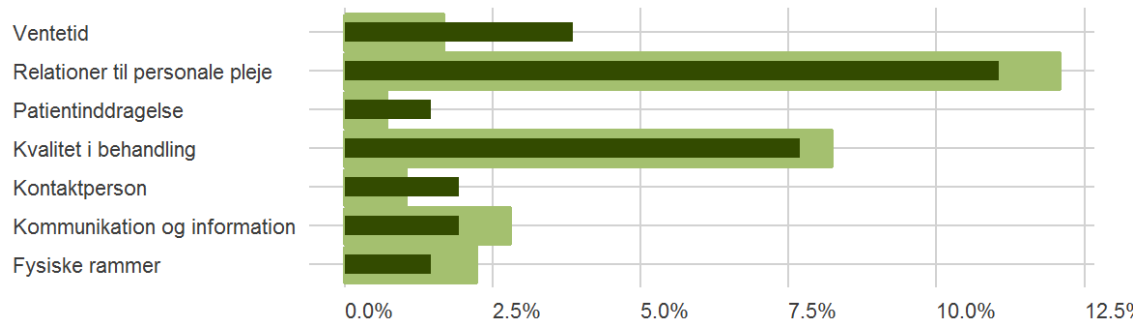
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## **Børne Akutmodtagelse, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
64 Ros til personalet. Virkelig nogle søde og kompetente mennesker vi mødte. Og der var tid til os. Ingen stress, og de var ikke blevet for at få en anden mening, da første læge var i tvivl. Vi følte os i gode og trygge hænder! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2 Gjorde jeg følte mig tryk og derved gjorde min datter også. En god kontakt til barnet på barnets premisser! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
24 Dygtige og empatiske sygeplejersker som tog sig tid, når det var muligt. Vi fik glæden af at hilse på en hospitalklovn, som har været en rigtig god oplevelse og minde at have. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
26 Hvis der var mere personale til at klare opgaverne, så skulle dem der var på arbejde ikke komme og sige "vi kommer lige om lidt, skal lige ind til en anden patient. Det virkede meget stressende for mig som pårørende, at der ikke blev taget hånd om min datter. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
37 Der var meget ventetid på svar af prøver. Min søn var der fra [formiddag til aften] og det meste af tiden foregik i venteværelset. Ingen stue. Knægten skulle ikke indlægges, men blot finde ud af om han havde [børnesygdom]. Øm i hovedet og med lidt søvn er ni timer lang tid i et venteværelse for en [lille dreng]. Ventetid,	I nogen grad
18 Lægen var meget grundig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
54 [Fem og en halv time] er lang tid med et spædbarn på otte dage. Selv os som forældre kunne hurtigt se på røntgen, at armen var brækket (og også blot at se på armen) så processen kunne nok godt være kortere. Ventetid,	I meget høj grad
3 Jeg ved ikke om dette hører til den samme afdeling af hospitalet, som dette spørgeskema omhandler. Men jeg vil gerne klage over receptionisten ved [receptionen] på Regionshospitalet Herning []. For næsten to måneder siden tog jeg til [lægen] på dette hospital med min [lille] søn, som var syg. Efter en times venten tæt på skranken i en kø, da det var vores tur til at komme ind til lægen begyndte min søn at kaste op, og det skete foran receptionistdamens vindue og ingen kom for at hjælpe mig, intet hospitalspersonale kom hen til mig, i det mindste for at hjælpe med at gøre rent bagefter. Blot en anden kvinde fra køen var så venlig at tilbyde sin hjælp,	Ikke relevant for mig

men ingen fra receptionen eller sygeplejersker hjalp mig. Efter vi kom ud fra lægekonsultationen måtte jeg blive færdig med at gøre rent selv, stadig med en syg søn, som lå på sofaen. Jeg ved ikke om damen i receptionen ikke så hvad der skete, eller ikke ville se det, men det er absolut ikke acceptabelt, hvordan jeg var efterladt alene på hospitalet med et sygt barn. Selv tjenerne på et skib hjælper med at gøre rent, hvis der er en der kaster op, så hvorfor tillader man den slags ignorance på hospitalet? Jeg har kun gode ord om Børneambulatoriets personale. De behandlede os pænt og hjalp med god service og konsultation. Jeg ved ikke om min historie kan ændre noget i folks adfærd, men i det mindste har jeg prøvet at informere om denne oplevelse. Tak for din tid til at læse denne besked.  
Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- 62 Sygeplejersken kom med saftevand og boller til min søn, hvilket var lige hvad han havde brug for. Samtidig blæste hun sæbebobler hvilket gjorde, at han lavede lidt op. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 39 Vi var rigtigt tilfredse med vores jordemoder, som var meget behagelig og professionel. Vi var dog lidt kede af, at NN ikke kunne få det karbad, som var ved at blive gjort klart til hende, fordi denne blev givet til en anden, da NN ventede på epidural. Denne fik hun heller ikke. Kritikken går blot på, at der var manglende ressourcer på afdelingen til at håndtere alle på lige vilkår. Derudover meget tilfredse med jordemoderen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 72 Sødt og meget nærværende personale som mødte min søn og os som forældre i øjenhøjde. Dejlig ro på afdelingen på trods af stor travlhed. En ekstra hilsen til hospitalsklovn. Min søn taler stadig om hende. Mange TAK! Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 51 Vi blev positivt modtaget da vi kom ind af døren, og kom stort set til med det samme. For første gang oplevede jeg hvordan de tre personaler, der skulle ind over undersøgelsen af min søn stod og ventede på hinanden, i stedet for, som det plejer at være, at vi venter på personalet imellem de forskellige undersøgelser. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, I meget høj grad
- 23 Synes de gjorde en særlig indsats for at afstemme hvilke persontyper vi var, og de var gode til at afstemme deres tale i forhold til om det var information til vores søn eller os. Jeg synes personalet gjorde mere end jeg havde forventet og vi følte, at de skabte en god stemning som passede til, at vores [lille] søn, der desværre havde spist nogle piller (heldigvis ikke nogle slemme nogen) og ikke var påvirket af situationen, følte sig godt tilpas hele forløbet igennem. Han husker ikke selv noget grimt fra oplevelsen, trods det at han skulle have aktivt kul gennem sonde, for vi fik lov at lege bagefter og sygeplejerskerne brugte lige et par minutter på at komme ind i legerummet og lege lidt med. Da vi gik derfra var der smil og vink



til alle han mødte og vi er så glade for, at de var såvel professionelle, som viste personlighed i deres måde at [anklen] ham på. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Patientinddragelse,

## **Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
7 Jeg var indlagt med min søn i lidt over et døgn. Der blev ikke rigtigt lagt nogen plan før dag to, hvorefter jeg kunne tage hjem. Havde man lagt den plan på ankomstdagen kunne man have sparet en indlæggelsesdag, og vi kunne have været hjemme. Den første dag blev der desuden givet modsatte informationer om hvordan vores forløb skulle være. Altså gik vi i gang med et forløb om aftenen, som blev lavet om inden vi tog hjem dagen efter. Der var ikke klarhed om hvorvidt jeg måtte amme min søn eller ej. Det betød, at han ikke fik noget at spise i 18 timer, fordi han ikke ville have andet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
48 Afdelingens medarbejdere var alle meget søde og imødekommende. Jeg var dog meget positivt overrasket over den ordning, der er med Røde Kors, der havde to "støttepersoner" til stede på akutmodtagelsen og børneafdelingen. De var rigtig gode til at støtte og snakke med pårørende! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
78 Ingen.	I høj grad
44 Dejligt med en "fast" sygeplejerske. Lækkert legerum. Gerne servere morgenmad lidt tidligere :-). Kontaktperson, Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
68 Mange tak for god behandling :-).	I meget høj grad
28 Afdelingen forsøgte at træffe vores kontaktsygeplejerske i børneambulatoriet. Desværre lykkedes det ikke at træffe hende. Jeg blev dog ringet op af hende en anden dag, hvilket også var rigtig fint. Det kunne være rart en anden gang, at alle de nødvendige praktiske ting var på plads før vores ankomst. At der på forhånd var aftalt et besøg af kontaktsygeplejerske fra børneambulatoriet. Kontaktperson,	I nogen grad
5 Super serviceminded personale, god underholdning til børn og god mad. Altid en fantastisk oplevelse! I gør det fantastisk :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
69 Jeg oplevede at vi blev sendt hjem uden besked om, at en ultralydsscanning skulle gentages. Vi modtog heller ikke indkaldelse hertil, men blev ringet op af røntgen fordi vi jo var "udeblevet". Vi fik ikke svar på den nye	I nogen grad

- scanning fra Børneafdelingen. Vi er indkaldt til kontrol efter tre måneder, men ved indlæggelsen blev der sagt tre måneder. Så et eller andet sted er det gået galt med kommunikationen. Kommunikation og information,
- 10 Vi følte os rigtig godt tilpas på afdelingen. Ikke mindst min [lille] datter som var hende der var syg. Hun har på trods af "trælse" oplevelser såsom venflon i hånden to gange, priktest, blodprøver osv., haft en rigtig god oplevelse med en masse søde mennesker omkring sig, der ville hende det bedste. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 70 Vi oplevede stor forskel på lægernes erfaring og viden. Fik efter udskrivelse at vide, at såfremt blodprøverne ikke havde rettet sig, så skulle der fremlægges en plan for videre udredning. Vi kørte op til laboratoriet på sygehuset tre gange efter udskrivelse for at få kontrolleret blodprøverne, som viste sig ikke lige at rette sig med det samme. Havde således forventet en plan for nærmere udredning som lovet, men oplevede desværre, at vi selv måtte ringe til afdelingen tre gange en sen aften for at få svar på blodprøverne, og ikke kunne få en plan som lovet. Senere viste det sig dog at blodprøverne rettede sig pænt, og alt var som det skulle være. Men vi nåede at blive bekymret flere gange pga. de forskellige udmeldinger. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I nogen grad
- 59 Vi kom hjem samme dag med vores syge datter, MEN efterfølgende har vi endnu IKKE mødt lægen som har speciale inden for vores datters sygdom, og vi har endnu ikke talt med den samme læge to gange. Jeg tror at vi har talt med omkring syv forskellige læger hvilket har virket totalt uprofessionelt og useriøst. Har bestemt ikke fået svar på alle mine spørgsmål, og er efterladt med en tom fornemmelse. Utryk fornemmelse. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 58 Var kaldt ind om formiddagen til en planlagt [] biopsi (vi var begge forældre med vores [lille] søn). Skulle gå et par gange fra den ene ende af sygehuset til den anden. Det kunne godt være planlagt bedre. Meget lang ventetid på at komme til selve biopsien for en [lille dreng], som havde fastet hele dagen og var sulten. Vi skulle møde på Børneafdelingen, der blev vi med det samme sendt ned i den anden ende af sygehuset for at vente en halv time på at snakke med en læge/sygeplejerske (fem minutter). Derefter blev vi sendt retur til Børneafdelingen, hvor vi skulle vente over en time. Det havde været lettere, hvis vi skulle møde det sted vi skulle snakke med nogen, og vi derefter blev kørt til operationen. Ventetid, I nogen grad
- 67 Vi var utrolig glade og tilfredse med NNS ophold hos jer. Personalet var så søde og dygtige. Vi følte os meget trygge hos jer. Tak for god behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 61 Sygeplejersken mente [midt på ugen] NN var klar til udskrivning. Men han var stadig meget dårlig, og vi ville blive. Han blev dårligere i løbet af dagen, I nogen grad

og de ændrede behandling. Var først klar til udskrivning om [sidst på ugen]. Generelt var personalet gode til at lytte til vores erfaring med NN og hans sygdomsforløb. Dog var der lige en læge og sygeplejeske, der ikke hørte så godt efter. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 31 | Fantastisk service.  | I meget høj grad |
| 20 | Bortset fra, at hun ventede fem timer på at få et værelse. Ventetid,   | I høj grad       |
| 71 | Der mangler kontinuitet i lægernes arbejde. Har en kontaktlæge i ambulatoriet, men trods [flere] dages indlæggelse kom vedkommende ikke forbi, trods hun var på arbejde i ambulatoriet. Ved godt at det er lægernes vilkår, men som indlagt med sit barn er det dybt frustrerende. Man skal ved hver stuegang eller indlæggelse/kontrol starte forfra, og ingen virker til at have overblik over ens barns forløb. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, | I nogen grad     |
| 55 | Vi ankom [midt om natten] og fik først en seng til mor [to timer senere]. Var ikke ok. Fysiske rammer, Ventetid,   | I nogen grad     |

## **Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
40	Vi vil meget gerne rose afdelingen for professionel og personlig pleje. Vi har følt os meget privilegeret over at kunne få en så god hjælp og start på livet som familie. De formåede at gøre os fuldstændig trygge i en svær situation. Vi er meget taknemmelige for personalets måde at være på og deres altid gode humør. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
66	Sygeplejerskerne gjorde et unikt og gennemført stykke arbejde! De tog hånd om os forældre og brugte meget tid på at drage omsorg om os og tale med os. Meget dygtige og kompetent personale på børneafdelingen C1 i Herning! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
36	Plus til afdelingen hvor vi var indlagt []. Dejligt personale med tid til den enkelte, varm følelse af at være på afdelingen. Mindre godt med informationerne/ventetid/mad/mulighed for hvile i modtagelsen []. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kommunikation og information,	I meget høj grad
11	Vi snakkede om, at det er underligt, at på barselgangen er værelserne over dobbelt så store som på C2, som skal være indlagt minimum fem dage. Der er ikke meget plads. Fysiske rammer,	I høj grad
47	De var der til at lytte til mig (hans mor), når det var hårdt og svært at håndtere. De gjorde en kæmpe indsats og vil gerne takke dem meget for det. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
76	Min mor og far siger, at alt var perfekt :-).	Ikke relevant for mig
29	Dem, som modtag os på fødegagen, lyttede ikke efter, da vi sagde, at hun ville have en epiduralblokade, men forsatte med at sige, at det var for tidligt, og de ville prøve noget andet først, selvom vi til vores jordemoderteam havde sagt og aftalt, at det skulle hun have. Først da vores jordemoder fra teamet kom, blev det sat igang, men der var det for sent at lave den, fødslen var i gang. Dem, som tog imod, skulle have undersøgt hende flere gange for at se, hvor hurtigt fødslen var i gang, og ikke bare sidde og vente på, at jordemoderen fra vores team kom. Ellers en god behandling på sygehuset, især af de sygeplejersker på C1, som tog sig rigtig godt af os og hjalp os meget gennem	I nogen grad

nogle svære dage på den afdeling. Dem var og er vi taknemmelige for, var der. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,

- 46 På C1 er der ansat det mest fantastiske personale. De er specielt gode til at tage sig af hele familien, ikke kun det syge/for tidligt fødte barn. Vi har følt os trygge og har fået super vejledning, som har gjort, at vi er kommet rigtig godt fra start som forældre. Helt og aldeles tommel op, de fortjener virkelig ros. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad

## **Øvrige, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
12 Fantastisk søde og dygtige mennesker på afdelingerne, men i høj grad også på anden afdeling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15 Ventetider. Nogle gange sad vi fem til seks timer og ventede på en læge. Det er lang tid at vente med et lille barn, som er alvorligt syg. Eller sygeplejerskerne og lægerne sagde ofte ikke det samme. Sygeplejerskerne er meget søde og hjælpsomme. Det er lægerne som vi oplevede ikke tog os seriøst og talte ned til os. Og som vi sad og ventede altid længe tit fem timer og opefter. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad

## **Børne Akutmodtagelse, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
64 Rigtig god oplevelse og super sødt personale.	I høj grad
2 Har kun godt at sige! Et utrolig behageligt personale som min datter følte sig tryk ved og endda efter udskrivelse viste hende fiskene. Det var en stor og positiv oplevelse for hende! Positiv oplevelse med den søde rare dame som var frivillig fra [].	I høj grad
43 Personalet havde travlt, da vi kom. Det sagde de, og det kunne man også høre, så det var forståeligt, lægen ikke kunne være hos, før det mere akutte var overstået. Forbedring kunne kun være bedre bemanning.	I ringe grad
8 Der er intet negativt. De var alle sammen så dygtige!	I meget høj grad
9 Vi var meget tilfredse med den behandling, vi fik både i Akutmodtagelsen og på Børneafdelingen.	I meget høj grad
74 Herning Sygehus er det bedste sted, og man er i gode hænder. Især på børneafdeling er de så omsorgsfulde og rare.	I nogen grad
35 Blev tilset af en sygeplejerske rimelig hurtigt, men der gik tre til fire timer før der kom en læge.	I nogen grad
45 Vi blev mødt af en sygeplejerske i venteværelset. Hun tog i mod os, talte lidt med os og fortalte, at hun snart ville hente os, så vores datter kunne blive tilset af en læge. Det var virkelig rart at blive talt med hurtigt og hjælp os til at være mere rolige i situationen.	I høj grad
26 Personalet havde rigtig travlt, så der var rigtig meget ventetid på de forskellige undersøgelser. Ikke sjovt når hun (dette skrives af mor) er [et barn] og ikke ved hvorfor, hun var syg og dårlig.	I høj grad
25 Vi blev sendt videre fra lægen kl. 15.30 og ankom til sygehuset kl. 15.45. Vi blev først tilset af lægen kl 20.30, og det tog ca. fem minutter og så kunne vi gå hjem igen. Næste gang tager vi direkte til Skejby.	I ringe grad
6 Det var en åben indlæggelse.	I høj grad
65 Vi kom direkte på Børneafdelingens modtagelses sted.	I meget høj grad



- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 72 | Ingen ændringsforslag, men mange roser til det søde personale.   | I høj grad       |
| 34 | Der var rigtig travlt og der var lang ventetid men personalet løb så stærkt de kunne.  | I ringe grad     |
| 50 | Mere information fra starten. Manglende beroligende information til forældre om at der ikke var nogen stor fare. Men personalet var søde og da vi kom ind, var behandlingen god. | Slet ikke        |
| 73 | Det gik super fint og vores lille mand på syv syntes det var rigtig hyggeligt at være på sygehuset. Vi kan ikke sige positiv om indlæggelsen. Tak for hjælpen, børneafdeling!    | I høj grad       |
| 53 | Ventede 30 minutter på skadestuen inden de fandt ud af at det drejede sig om en potentiel forgiftning, og at vi skulle videre til børneafdelingen, men derfra gik det stærkt.    | I ringe grad     |
| 23 | Dejlige sygeplejersker. Min søn og vi var trygge hele vejen igennem. De handlede professionelt og inddrog os på en god måde igennem det hele. Stor ros herfra.                   | I meget høj grad |
| 56 | Det var min søn der blev indlagt. Synes personalet var så søde, betænksomme og hjælpsomme, og de fik en til at føle sig rolig og sikker.   | I høj grad       |

## ***Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
48	Modtagelsen var fin.	I høj grad
78	Ingen.	I meget høj grad
1	Min datter og jeg havde en positiv oplevelse af indlæggelsen. Vi lå alene på stuen og kunne være os selv, når vi havde brug for det. Min datter var meget begejstret over legerummet. Det eneste som skulle have været gjort anderledes var, når min datter skulle have taget blodprøver/lagt drop, så skulle jeg som mor ikke have været med til at fastholde hende. Det var bedre hvis jeg kun skulle være den trøstende part. Den side har efterfølgende været lidt hård ved os begge.	I nogen grad
60	Hele forløbet tog meget lang tid, og min datter lå på en hård briks i mange timer uden at blive tilbudt en seng at sove i. Dette var om natten. Vi fandt selv et rum og lagde os ind i.	I nogen grad
68	Vi havde en rigtig god oplevelse af vores modtagelse på børneafdelingen. Vi kom med en dreng med feberkrampe som var rigtig ked af det. Personalet var meget rolige og tålmodige. Heldigvis var vi to voksne med, da det kunne være svært at høre/huske hvad lægen sagde, da en af os næsten hele tiden prøvede at trøste vores dreng. Alt i alt en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
14	Havde været ved vagtlægen som skønnede, at jeg skulle tilses af en børnelæge. Børnelægen valgte at indlægge mig til observation.	I høj grad
52	Ret gerne spørgeskemaet da det er barnet der indlægges.	I meget høj grad
49	Det var en meget positiv og professionel modtagelse. De lyttede og handlede meget konstruktivt, da vores datter blev indlagt med høj feber, var dehydreret pga. af mange opkastninger, m.m. Et venligt og imødekommende personale. Både sygeplejersker og læger. God kommunikation og information der gjorde at både vores datter og vi, som forældre, var trygge.	I meget høj grad
28	Flere hænder på afdelingen. Sygeplejerskerne er meget presset på tid, så ikke alt er lige velforberedt ved en planlagt ankomst, som vores var.	I nogen grad

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 5  | Jeg synes, personalet på Herning Sygehus gør det fremragende! Særligt i børneafdelingen. Det er fantastisk hvilket overskud læger sygeplejesker og kontorphersonale har. Det gør, at både børn og voksne føler sig godt tilpas. Også skønt med jeres frivillige, det er bare så hyggelig at være hos jer! :-).  | I høj grad       |
| 10 | Super venligt og kompetent personale. Indlagt fredag aften, hvor vi blev tilset af børnelæge. Stuegang med børnelæge var dog først mandag middag, lige inden udskrivning. Kunne godt have brugt en stuegang lørdag eller søndag mht. status på behandling, forventninger til længde på indlæggelse osv. Det kunne sygeplejerskerne ikke svare på. Men vi var i gode hænder. Den børnelæge der var på vagt ved indlæggelsen [], kom på besøg om lørdagen. Men han kunne/måtte ikke svare på noget som sådan, da han ikke havde vagten på afdelingen. | I høj grad       |
| 33 | Jeg kom først senere, så jeg var der ikke til ankomsten.  | Ved ikke         |
| 70 | Jeg kunne godt have brugt lidt mere information omkring det forventede forløb. Vi ventede i flere timer inden NN blev tilset af en læge.  | I ringe grad     |
| 38 | Jeg havde både gode og dårlig oplevelser. De fleste sygeplejesker var søde og snakkede til mig, men jeg har tænkt mig at klage over en læge for den måde hun snakkede til mig og min mand var uacceptabel.  | I meget høj grad |
| 75 | Vi havde en rigtig varm og professionel modtagelse med vores datter på otte måneder. Vi oplevede et dejligt personale, der forklarede os bekymrede forældre præcis, hvad der skulle ske, og hvad de gjorde, så vi kunne følge med.  | I meget høj grad |
| 63 | Vi ankom til lægevagten omkring kl. 22.30. Min søn blev med det samme indlagt på børneafdelingen. Jeg synes det var lidt vanskeligt at finde børneafdelingen. Skiltningen var dårlig og der var ikke nogen man kunne spørge om vej undervejs.   | I høj grad       |
| 30 | Har ingen kommentar! Er stadig i chok over en underretning der blev foretaget på manglende [forståelse]! Frygtelig oplevelse, som jeg sent glemmer. Ingen empati!   | I ringe grad     |
| 55 | Vi sad tre timer i venteværelset på akutmodtagelsen med et otte årigt barn med voldsom allergireaktion. Særdeles dårlig oplevelse. Der bør være forskel på graden af akut.  | Slet ikke        |

## **Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
32 Da vi er kommet om aftenen hver gang, og kommet slæbende med store tasker og en knægt på armen, så kunne det være dejlig, at vi fik et værelse med det samme. Så vi ikke skulle stå med alle tingene ude på gangen og så få et værelse bagefter.	I nogen grad
66 Positiv modtagelse. Læge og sygeplejersker stod klar med det samme. Vi følte os i trygge hænder.	I meget høj grad
36 Min søn havde feber i løbet af natten og fra morgen var vi via egen læge og sendt til børneafdelingen i Herning. Her fik vi efter lidt ventetid en ankomststue, det var rigtig fint. Der var en seng til min søn og ellers et par stole. Herfra skulle der laves forskellige tests, vi blev anset 2 sygeplejersker og 2 læger, som løber lidt til og fra. Det er forståeligt nok at vi ikke har første prioritet, da det ikke var vildt alvorligt. Men der går mange timer før der bliver taget bestemmelse om hvad vi skal. Det ender med vi skal have en overnatning på børneafdelingen og det var vi glade for. Dog syntes jeg det var hårdt at vi forældre ikke at have mulighed for at hvile i de mange timer, når vi tager i betragtning at vi kom efter en meget hård nat nærmest uden søvn. Men det var som om ingen vidste hvad der skulle ske og ingen kunne tage en beslutning og vi fik ingen indikationer om hvor længe vi skulle vente. Da vi kom fik vi anvist et køleskab med noget smurte "klapsammen toastbrød". Det er også fint, når man lige skal være der en time eller 2. Men da vi kom om morgen og først kom videre sen eftermiddag, så får man altså behov for en rigtig frokost på et tidspunkt. Men først tænker man jo, at der sker nok snart noget, så jeg vil ikke være til besvær, men efter middag måtte jeg gøre noget, og fik taget med sammen til at spørge en sygeplejerske, om der ikke var et sted man kunne få noget "rigtig mad". Jo siger hun og jeg blev vist op til noget der kunne minde om et personalerum med et køleskab. Nu stod jeg så der alene og kunne se hvad der var i det køleskab. Der var der noget forskellig på pålæg, men ingen brød.? Ellers var der lidt yoghurt og noget jeg tror der var en rest af noget	I nogen grad

jordbærgrød. Det skal siges at jeg ikke kender til reglerne for om jeg selv skal betale, eller hvad der er med, når man 2 forældre som er på sygehuset i langtid med sine børn. Men jeg vil hellere end gerne betale, bare jeg kunne få noget "rigtig mad" til frokost. Kunne godt tænke mig lidt mere information på, hvad vi skulle hvornår, og at der var lidt fokus på man fik en seng og noget information omkring maden, så man ikke selv skal trænge sig på af flere gange. Jeg både meget træt efter en nat uden søvn og sulten efter mange timer i venterum. Det endte med jeg måtte bestille mad, som kunne levere på parkeringspladsen til sygehuset. Det var et forløb jeg kunne have ønsket mig meget anderledes.

- 46 Super modtagelse på afdelingen. Meget kompetent, hjertevarmt og professionelt personale. Ikke relevant for mig

## ***Øvrige, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
4	Dejlig modtagelse og yderst kompetent personale.	I meget høj grad
15	De skal være bedre til at lytte til forældrene, og ikke tale ned til en.	I nogen grad

## ***Børne Akutmodtagelse, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
57 Jeg syntes ikke, at de undersøgte min søn grundigt nok.	Ja
42 En lyd blev opdaget på NNs hjerte. Blev først telefonisk orienteret, da vi var kommet hjem. Vi skulle indkaldes til yderligere undersøgelse på et andet sygehus.	Ja
53 At skadestuen ikke vidste, at vi kom.	Ja

## **Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
19 Der har ikke været nogen fejl, men både mig og NN har været rigtig utilfredse med at få at vide, at vi vil få svar på prøven inden to til tre uger og nu er der gået [væsentligt flere uger].	Nej
77 Ikke den største fejl, men alligevel vi var i isolation, og der havde været en læge og se til os. Vi fik at vide, da hun gik, at der ville komme en sygeplejerske og sige, om vi måtte komme hjem eller ej. Jeg er rimelig tålmodig, men efter et par timer, og der stadig ikke var kommet en, ringede jeg efter dem. Det viste sig, at de slet ikke vidste, vi var der, da de troede, vi allerede var taget hjem... Blev ikke sur eller noget, men kan se, de må have nok at se til..	Ja
30 Min datter havde en meget uheldig brækket [arm]. Fordi hun tog det roligt og har en stærk smertetærskel, lod de en dreng efter hende komme foran den pågældende aften. Jeg skulle derfor sove natten over med min datter som havde et voldsomt brud på [armen]. Jeg er sikker på at varighedsbegrænsningen på operationen skyldes de ekstra timer hun skulle sove, inden hun kom for.	Ja



## **Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
66 Han skulle være hurtigere medicineret eftersom kramperne tog hårdt til!	Ja
16 Vores datters ganespalte blev ikke opdaget ved fødslen. Vi opdagede selv ganespalten fire timer efter fødslen (på børneafdelingen da vi var indlagt til observation for en genfejl).	Ja
11 Under fødslen, da jeg skulle stikkes i hånden af jordemoderen, er der sket noget med min hånd. Den er lidt hævet, føleforstyrrelser, og det giver stød, når jeg bliver rørt, tørrer finger, laver noget generelt med den osv.	Ja

## ***Øvrige, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
15 Det tog mange besøg på akutmodtagelsen inden de ville undersøge mit barn ordenligt.	Ja

## **Børne Akutmodtagelse, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **35. 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?
13 Fik "ad omveje" besked om resultaterne af prøven i forbindelse med, at min datter blev indlagt med en mave-/tarminfektion, da en sygeplejerske i en bisætning omtalte resultaterne af prøven uden, at vi havde fået besked direkte af en læge.	I høj grad
22 Meget kompetent og dygtigt personale som tager sig tid til at snakke med en lille dreng på fire år, på en måde så han også føler sig tryk og set. Midt i den snak der naturligt er med forældrene vedrørende sygdom m.m. Vi har kun ros til alle de to gange vi har været indlagt.	I meget høj grad
57 Hvad der skal ske fremover, og måske behandling.	I nogen grad
18 Læge og sygeplejerske skal være enige om informationerne de giver i forbindelse med udskrivelse.	I høj grad
62 Vi har kun indlagt få timer. Min søn havde fået [somatisk sygdom], men blev hurtigt udskrevet igen uden at have modtaget medicinsk behandling.	I meget høj grad
41 Der var lavet om på proceduren, så vores normale 15 minutters besøg tog denne gang tre timer.	I nogen grad
21 Jeg fik ikke af vide hvordan jeg skulle fortsætte med mit barns medicin efter de første 48 timer.	I høj grad

## **Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **35. 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?
48 Det er ikke så meget en mangel. Men jeg oplevede, da mit barn skulle have medicin om natten, at sygeplejersken valgte at ignorere mine oplysninger om, hvad jeg havde fået oplyst tidligere på aftenen angående medicinbrug. Hun blev selv opmærksom på fejlen efterfølgende, og beklagede meget.	I meget høj grad
19 Rigtig meget skuffet, som jeg skrev på den anden side, over at vi intet har hørt om den muskelprøve endnu :-).	I nogen grad
68 Det var lidt svært at svare på spørgsmålene, da de er henvendt til mig (mor), men egentlig drejer sig om min søn. Men jeg har taget udgangspunkt i ham. Vi fik en folder med hjem vedr. feberkrammer. Det er rigtig rart, da det kan være godt at få det gentaget.	I meget høj grad
17 Der skal være overensstemmelse med måden I måler temperatur på. En sygeplejerske sagde at I kun målte rectalt, alle andre målte under armen.	I høj grad
28 Der var ikke koordineret en snak med kontaktsygeplejerske fra børneambulatoriet. Det var hende der var bedst inde i de nye informationer, så det almindelige personale havde ikke alle de nødvendige oplysninger. Vi fik flest oplysninger fra udleverede materialer efter operationen. Men det kunne have været rart at få alle instrukser rent teknisk, da situationen var ny for os.	I nogen grad
27 Alt for mange læger indover.	I høj grad
20 I ambulancen mente de hun skulle tjekkes for sukkersyge. På sygehuset sagde en sygeplejerske hun skulle tjekkes for epilepsi. Vi skulle bare holde os til sygdommen. PNES blev det til sidst.	I høj grad

## ***Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **35. 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?
36 Det skal siges, at alt med mad, ro og hvile, var helt perfekt efter vi blev indlagt. Men "helt til hest", da vi var i venteposition, inden der blev taget beslutning om indlæggelse.	I meget høj grad
47 Jeg manglede lidt at få forklaret bivirkninger, ved det medicin han fik, når vi kom hjem. Jeg har selv måtte finde ud af, hvordan jeg skulle klare hans mavesmerter pga. medicinen.	I høj grad
76 Kunne høre en masse lyde, men ved ikke hvad de betyder da jeg lige var blevet født :-).	Ikke relevant for mig
46 Vi kom hjem på tidligt hjemmeophold, efter rigtig god og fin vejledning fra personalet. Vi følte at vi fik lov til at tage det i vores tempo og fik rigtig god vejledning.	I meget høj grad

## **Øvrige, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **35. 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?
12 Jeg har efterfølgende læst et notat i min e-journal, hvor lægen skriver at ved eventuel ny graviditet skal forløsningsmåde diskuteres med obstetriker da min uterus er hjerteformet. Det ville have været meget relevant at lægen havde informeret mig om dette mundtligt da jeg bor i en anden del af landet, og min journal hos jer derved ikke er tilgængelig her.	I meget høj grad
15 Dårlige til at informere om medicinen og bivirkninger, og hvad man især skal være opmærksom på plus flere forskellige forklaringer.	I ringe grad