

# Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

**Børn og Unge**

Aarhus Universitetshospital

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		<b>Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?</b>
7	Det er lang tid at faste for en [baby].	I nogen grad
12	Skiltning kan forbedres, men personalet var søde til at guide os i den rigtige retning.	I høj grad
21	De fagspecifikke medarbejdere er altid klar på, at vi kommer (sygeplejersker osv.). Men det kniber med sekretæren NN osv. Og så er der parkeringskaos. Ekstremt dårligt varetaget af det private parkeringsselskab. UD MED DEM!. Og så trætte af jeres byggekaos. Ingen ved, hvor noget er.	I nogen grad
37	Jeg fik den mest fantastiske velkomst, som betød, at min ellers nervøse søn slappede af.	I meget høj grad
39	Oplever oftest, at stuen er klar, når man ankommer. Men derefter er der som regel ventetid, ca. en halv time, enkelte gange mere, før der sker noget. Ville være dejligt, hvis man ikke skulle vente så lang tid. Til det skal der dog siges, at dette ikke er en kritik mod personalet på afdelingen, da de næppe kan løbe hurtigere. Men man kunne måske afhjælpe en del af det i planlægningen.	I høj grad
44	Jeg er mor til en otte årig pige, som jeg svarer for: Min datter er i et langt behandlingsforløb. Det er meget svært for hende, at være på sygehuset. Det har man taget meget hensyn til på afdelingen. Der er kun kort ventetid. Der aftales altid før undersøgelse/behandling hvad der skal ske og hvor længe det tager, og disse aftaler overholdes. Vi er meget tilfredse med dette!	I meget høj grad
48	Hvis man gerne vil have, at man skal møde op på afdelingen, så skal det stå i indkaldsen i stedet. Der stod at man skulle møde op på patienthospitalet.	I høj grad
53	Ved ankomst ventede vi 45 minutter, inden der kom en sygeplejerske og hentede os. Helt i orden med ventetiden, men man kunne komme ud og sige, at vi for eksempel var nummer tre på programmet og derfor måtte vente. Vi sad faktisk og blev i tvivl, om vi ventede det rigtige sted.	I meget høj grad
61	Der var planlagt blodprøver, scanning og indlæggelse. Der var forsinkelser ved første scanning, hvorfor hele planen røg. Vi oplevede ikke, der blev samlet op på planen igen. Meget ventetid, og ingen vidste nogen ting. Blodprøver var ikke bestilt, hvorfor vi også gik forgæves.	I nogen grad
66	Det havde været rart ikke at blive ignoreret af personalet. Vi var der til tiden og ventede en time, den første halve time uden at kunne få svar på hvorfor og hvor længe vi skulle vente.	I nogen grad
67	For lang ventetid på lægerne.. Det er så uheldigt for patienterne.	I høj grad
68	Der var ikke tale om en egentlig indlæggelse, men en undersøgelse af min søn. Derfor er det svært at besvare spørgeskemaet.	I meget høj grad
75	Der er de tre gange, vi har været indkaldt på børneafdelingen, gået lang tid fra ankomst til egentlig behandling (en time i venteværelse og en til halvanden time på sengestuen før undersøgelsen starter). Det er længe med børn, særligt når de faster.	I meget høj grad
80	Sørg for at have alt klar, der står i brevet. Vi kommer fra Sjælland og i indkaldelsen stod der, at vores datter skulle indlægges fra mandag, og at vi ville få gennemgået programmet, når vi kom. Alt dette skete ikke. Derudover fik vi at vide, at hun bare skulle tale med narkoselægen på dagen og ikke andet, og hun først skulle indlægges dagen efter. Der var ikke styr på noget.	Slet ikke
83	Vi ankom aftenen før vores dreng skulle opereres og blev fint modtaget. Vi havde fået, hvad vi troede, var en operationstid til dagen efter klokken ni, men det viste sig at være en fiktiv tid, idet operationsprogrammet først endeligt blev lagt på operationsdagen, hvor han så skulle på klokken 13. Det blev vi meget frustrerede over, idet vores dreng er afhængig af at få sin livsvigtige medicin på nogenlunde faste tidspunkter, og en faste og forskydning på syv timer gjorde os nervøse. Vi blev dog på selve operationsdagen fremrykket til klokken 10.30. Fremadrettet ønsker vi dog, at man kan stole på den fremsendte tid, eller der gøres opmærksom på, at den er fiktiv, så man kan ringe før, så operationsteamet kan tage højde for, hvis børn er afhængige af livsvigtig medicin eller andre forhold, der gør sig gældende, så faste i for lang tid er uhensigtsmæssig.	I høj grad
86	Fra vi ankom gik der en time, før vi snakkede med en sygeplejerske, vel og mærke kun fordi vi selv spurgte, om vi ikke snart skulle snakke med en.	I nogen grad
87	Personalet var meget imødekommene og hjælpsomme.	I høj grad

96	Det er lidt ærgerligt, at skulle vente tre timer fra ankomst og til operation, når det er et lille barn [], som skal faste. Ved godt, at det er svært at planlægge i forhold til afbud osv., men det er lidt længe at skulle holde et lille barn kørende uden mad og drikke.	I meget høj grad
106	Da NN allerede havde tilbragt hele den foregående dag på afdelingen pga. forundersøgelser og samtaler med diverse læger og sygeplejersker, kunne man evt. godt have forberedt ham på, hvilken stue han fik, da han kom til operation næste dag, så han ikke behøvede at vente under vagtskiftet om morgenen. Det er ikke et stort problem, for han havde det godt.	I meget høj grad
119	Vi ventede en times tid, men kan forstå at der sættes flere patienter på til samme tid for at tage højde for udeblivelser/aflysninger, og vi har respekt for hensyn til kapacitetsudnyttelse på operationsstuerne.	I meget høj grad
121	Vi blev modtaget fint, men henvist til et værelse uden en seng. Vi skulle møde [tidligt om morgenen] til planlagt kejsersnit, men ventede på det værelse til [om eftermiddagen]. Det var lang tid at vente når man er højgravid.	I nogen grad
122	Vi har en lille pige, som skulle faste. Skulle opereres [om morgenen] men kom først ind [to timer senere] pga. medicin, de ikke havde fået fra apoteket. Det ville være fint, hvis der var styr på det inden.	I nogen grad
129	Det ville være rart, at der var et sted, hvor man skal melde sig. Vi stod på gangen og ventede indtil en sygeplejerske kom og spurgte os, om hun kunne hjælpe. Flere gange har vi ledt efter en til enten at tage prøver eller modtage os, men der er ikke noget sted, man kan melde sig. [Der er] heller ikke en skanner, hvor man kunne skanne sit sygesikringskort, så sygeplejerskerne får besked om, at vi er kommet.	I meget høj grad
131	Altid venlige, søde og imødekommende personer i modtagelsen og generelt i afdelingen. Tak!	I meget høj grad
133	Min søn blev bedt om at møde ind [om morgenen] fastende, og kom først til [over middag]. Det er lang tid for [et barn], når han hverken må drikke eller spise pga. operation.	I høj grad
135	Vi havde et fantastisk ophold ved jer. Dejligt, venligt og roligt personale.	I meget høj grad
136	God modtagelse og dygtige til at tage imod os alle (mor, far, lillebror og patient). De kunne finde ud af at tale i "børnehøjde". Der var en smule tvivl om, hvor vi skulle opholde os forud for indgrebet, men det havde ikke en ødelæggende indflydelse på oplevelsen.	I høj grad
147	Jeg venter 12 timer.	Ved ikke
150	Der var lidt miskommunikation, som gjorde, at vi blev henvist til et venteværelse, hvor personalet faktisk ikke vidste vi sad. Det resulterede i flere timers ventetid, inden fejlen blev opdaget, og vi blev kaldt ind til samtale med læge NN.	I nogen grad
153	Vi skulle møde med vores lille dreng og havde en ventetid på en halv time, før der kom nogen. En halv time synes måske ikke af meget, men med en sulten baby, der bliver ked af det, er det lang tid. De større børn, som kom ind før os, har nok en bedre forståelse for det. Så måske babyerne kunne komme til først.	I høj grad
156	Det ville være rart, at den korrekte afdeling stod i indkaldelsen. Vi sad og ventede til der kom en sygeplejerske i H303, som så kunne fortælle, hvor vi skulle gå hen for at komme til afdelingen.	I nogen grad
157	Dejligt at føle sig velkommen.	I høj grad
162	Det var en positiv oplevelse, og det var rart at ankomme der efter at have været på kommunehospitalet, hvor der var anderledes hektisk og ikke børnevenligt i opvågningen.	I høj grad
186	Vi blev først henvist til en stue, og vi fik efterfølgende en anden.	I nogen grad
197	Vi ønskede flere gange at snakke med en læge, men dette var ikke en mulighed, og det blev heller ikke tilbudt. Når du er tilknyttet et andet hospital og skal til undersøgelse i Skejby, så virker det til, at Skejby forventer, at stamhospitalet har sat patienten ind i opholdet, men det har vi endnu ikke oplevet. Jeg har derfor følt mangel på kommunikation, når vi har opholdt os på afdelingen.	I høj grad
201	Vi fik en rigtig god modtagelse. Det kunne ikke gøres bedre.	I høj grad
204	Det ville have været rart, om der havde været en seng/et rum klar til min datter, og ikke skulle modtages og informeres i et fællesrum med andre patienter, som derved kunne høre de spørgsmål, hun havde, til det der skulle ske. Det satte klart en begrænsning på det, hun spurgte om.	I nogen grad
206	Nu har jeg prøvet at blive indlagt før, og denne her gang har været en af de bedste modtagelser, jeg har haft. Før var de ikke særligt imødekommende, men det synes jeg, de var den her gang. Det er noget, jeg som patient synes, er meget vigtigt. En god modtagelse og et imødekommende personale er helt klart vejen frem.	I meget høj grad

212	Har altid kun mødt yderst omsorgsfulde, hjælpende og kompetente sygeplejersker og læger på Skejby Universitetshospital.	I høj grad
221	Bedre skiltning [i forhold til] hvor ankomst skal meldes, og hvor personalet kigger efter patienterne.	I meget høj grad
222	Der var stor forvirring med hensyn til et legerum, vi kunne benytte imens, vi ventede. Pga. smittefare kunne vi ikke bruge akutventeværelset. Anden gang vi var derude, fandt vi ud af, at der var et legerum, hvilket ville have været rart at kunne benytte første gang, da ventetiden var på to timer. Anden gang blev vi hentet til tiden. Første gang var den sygeplejerske, vi havde, heller ikke noget at råbe hurra for. Hun var svær at forstå, hun var ekstremt forvirret og virkede mere interesseret i alt muligt andet end at være på arbejde. Anden gang var sygeplejersken rigtig sød, tilstedeværende og informativ.	I nogen grad
226	Jeg synes, at det var rigtig hyggeligt at være der, og at det faktisk ikke føltes som specielt lang tid, selv om en dag lyder som lang tid, så i gjorde det meget godt.	I meget høj grad
229	Jeg synes, det var rigtig svært at finde vej til afsnittet. Bedre skiltning ville have hjulpet.	I høj grad
244	Det er meget svært at finde afdelingen, når man kommer om aftenen, og der ingen hjælp fra medarbejderne er. De har ikke nok med arbejde, særligt om aftenen.	I høj grad
249	Det var ærgerligt, at der ikke var senge klar til os. Det var svært at komme som udefrakommende og ikke ane, hvordan man skulle bo og sove. Det var meget svært at spørge, det virkede grænseoverskridende. Jeg ved jo godt, at personalet har travlt, og jeg anede ikke hvad der var muligt og ikke muligt.	I høj grad
258	Vi skulle først møde [] morgen, men gik forbi aften forinden for at spørge til nogle praktiske ting. De mødte os med smil og var forberedte alligevel.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
48	Forkert information... Troede, min søn skulle opereres [tidligt om morgenen]. Men det viste sig så, at det først var [senere på formiddagen].. Der er jo lige lidt forskel..	I høj grad
67	Personalet var ikke lydhør over for pårørendes observationer.	I ringe grad
99	Fejl vedrørende papirer til ansøgning om kørselsgodtgørelse. Vi fik papirer med fra en anden patient.	I meget høj grad
122	Forsinkelse på to timer.	I ringe grad
197	Vi beder om noget afslappende inden en undersøgelse skal foretages på en anden afdeling, men det bliver afvist. Da vi kommer hen til afdelingen, hvor undersøgelsen skal finde sted, er vores barn for uroligt til, at de kan foretage undersøgelsen og vi bliver sendt retur. På en anden afdeling bliver vores barn ikke bedøvet ordentligt og vågner brat lige efter ankomst til opvågningsstue og er total hysterisk, der er ingen samtale med hverken en narkoselæge eller en læge på afsnittet.	I ringe grad
238	Jeg blev sendt et forkert sted hen, og da jeg var blevet undersøgt, [var der], i mit tilfælde, ikke noget personale klar til, at jeg [kunne komme] tilbage på en anden stue.	I høj grad

249	<p>Elendig smertedækning. Et epiduralkateter virkede ikke i flere døgn, men personalet forstod det ikke, hvilket slog min søns fremgang tilbage med fire til fem døgn. Fra kirurgisk side var han tapet ind på hele ryggen, nakken og halsen i et gennemsligtigt "vandfast" plaster, for at holde på hans ryg-smerte-kateter. To sygeplejersker kom for at fjerne det. Ingen bedøvelse. De hev et lille stykke af ad gangen, mens de forsøgte at løsne kanten med "remove"-klude. Det var en pinefuld oplevelse, for hvert ryk rev de hår ud af min søns ryg. Jeg måtte lægge mig oven på ham, mens han skreg og tryglede om, at de lod være. Jeg forklarede sygeplejerskerne, at de udførte en "bikini-wax" på hans ryg. Til sidst måtte jeg bede dem om at rive det af hurtigt og brutalt, så vi kunne få det overstået. Hellere ondt hurtigt end tortur i flere timer. Da de var færdige, havde han små sår over hele ryggen, og der hvor kateteret havde ligget, havde han tryksår. Vi endte med at stå fire sygeplejersker og mig for at holde ham nede, mens han skreg af smerte, blærekrampe og angst. Det var frygteligt! Det varede i tyve minutter, vil jeg tro. Jeg lå ind over mit eget barn, holdt ham nede og talte beroligende til ham, for hvad sygeplejerskerne var gået i gang med, skulle afsluttes. Det var frygteligt! Efter forbindingerne var sjusket fjernet, på grund af de barske omstændigheder, løb alle sygeplejerske ud af stuen. Jeg måtte bede deres ryg om at komme ind til os igen om lidt tid og se til os, og ikke bare efterlade os. Min søn faldt i søvn i mine arme, fuldstændig udmattet, og han er i dag fortsat totalt angst for sygeplejersker. Ikke særlig hensigtsmæssigt, når man ved, at han skal opereres igen. Sygeplejerskerne havde blandede måder at sige ting til mig bagefter. Fælles var, at samtlige af de medvirkende var enige om, at min søn og jeg havde været seje, og at deres fremgangsmåde havde været helt fejlsåen. Men én sygeplejerske havde også brug for at fortælle, at hun aldrig havde hørt et barn skribe så højt før, som om det var imponerende, og lidt sjovt, at min søn havde lidt. Sammenlagt med lægen NN's mening om, at min søn jo bare skreg, fordi han [ikke er ret gammel], og at [børn i den alder] skriger jo altid, var svært at sluge. Jeg er bestemt ikke pylret som mor. Jeg har enorm respekt for personalets arbejde, og jeg vil gøre alt for at samarbejde. Men de oplevelser vi har haft med kateterskylninger, hvor min søn ikke har været ordentligt smertedækket, fjernelse af plaster på ryg, nakke og hals, samt tryksår efter epiduralkateteret, og så til sidst et overgreb som det var at få fjernet forbindingerne ved penis. Det slog mig totalt ud. Totalt. I den efterfølgende aften kom der så to nye sygeplejersker. Jeg forklarede venligt, at jeg ikke kunne mere, og de virkede respektfulde omkring, at hverken min søn eller jeg var snakkesalige. Men det var frustrerende, at skulle have nye ansigter ind ovenpå et traume. Jeg er fint indforstået over for, at der er vagtskifte, men jeg kunne ikke håndtere, at skulle sætte endnu to nye sygeplejersker ind i vores sag. Tilliden til, at de vidste, hvad der var bedst for min søn, og at der var en mening i galskaben, var brudt den aften. Jeg har f.eks. stadig ikke tiltro til, at det var nødvendigt at skylle hans kateter den aften og nat. Dagen efter kom en af sygeplejerskerne ind og talte med mig. Det var rart. Jeg ser frem til vores fremtidige samarbejde med personalet på BU4. Men jeg frygter det også, men jeg skjuler det for min søn. Han frygter desværre også Skejby nu.</p>	I nogen grad
-----	--	--------------

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

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
7	Vi manglede at få informationsmaterialet efter en hypospadi operation udleveret, da vi tog over på familiehuset, og derfor vidste vi ikke, at blærekrampene kunne blive værre, hvis man ikke drak nok.	I meget høj grad
12	Det var svært at komme igennem til afdelingen per telefon, da vi opdagede noget, der virkede bekymrende. Telefonnumre og åbningstider stemte ikke overens med virkeligheden.	I høj grad
39	Der mangler generelt information. Mange ting bliver ikke italesat, det virker somme tider ret indforstået.	I nogen grad
46	Manglede lidt om hvad man ville kunne forvente efter indgrebet. Idet vores søn var mere påvirket, end de på nogen måde havde fortalt, vi kunne forvente. Opsøgte egen læge fem dage efter, da han havde meget ondt.	I nogen grad
60	Det var min søn, der var indlagt på BU1 Skejby.	I meget høj grad
61	Vi mangler information om, hvor på sygehuset de to scanninger skulle foregå. Pga. flytning vidste ingen rigtig, hvor vi skulle gå hen.	I meget høj grad
67	Manglende informationer om medicin, periode, dosis osv.	I ringe grad
80	Den eneste grund, til at vores forløb gik nogenlunde, skyldtes en sygeplejerske ved navn NN. Hun tog ansvar og sikrede, at vi fik svar på vores spørgsmål. Resten af afdelingen virkede meget søde og rare, men havde IKKE styr på noget. Da vi kommer op fra operation to gang, har man ikke fået lavet en sengeplads til vores datter. Ifølge portøren var det tredje gang på denne dag. Man havde smidt hendes scanningsbilleder væk. Der var ingen hjælp at hente, da vores datter skulle have [behandling] efter toiletbesøg. Man var pænt overladt til sig selv.	I ringe grad
119	Vi vidste ikke, at vores søn ville vågne op efter operation med et urinkateter. Det ville vi og han gerne have været forberedt på. Lille ting for operatør/personale, stor ting for en dreng! Fint med oplæring i at fjerne kateter, så vi kunne spare et besøg på afdelingen. :-)	I høj grad

125	Inden indlæggelsen var der blevet aftalt et møde med afdelingens tilknyttede psykolog. Dette havde vi ikke fået besked om, og vidste det først få timer før mødet skulle foregå. Det krævede, at begge forældre var til stede, hvilket knapt kunne nås på den korte tid. Samtidig var der så til gengæld ikke blevet bestilt en tid til ultralydsscanning, som vi på forhånd var blevet informeret om skulle foregå i løbet af indlæggelsen. Dette skete så først på 4. dagen, hvilket kunne have været foregået før, hvis det var bestilt i tide.	I nogen grad
129	Jeg mangler lidt et nummer til afdelingen. Det nummer, som er på hjemmesiden, er ikke gældende i efterårsferien, og nu er jeg hjemme uden noget nummer til afdelingen. Så jeg håber lidt på, at andet sygehus kan redde mig, hvis der sker noget.	I meget høj grad
133	Sygeplejerskerne vidste ikke så meget om hypospadi og de spørgsmål, jeg havde dertil.	I nogen grad
137	I forhold til bad mm. efterfølgende.	I høj grad
144	Blev lovet noget medicin, som jeg aldrig fik på recept i apoteket. Så [mit barn] er blevet forstoppet igen.	I høj grad
147	Hvis I skal opererer, og det er et barn, så gør hurtigt, fordi børn kan ikke vente 15 timer uden at spise.	I meget høj grad
153	Informationen kom lige op til udskrivelsen. Jeg ville personligt gerne have haft den noget tid før, så man lige kunne nå at tænke lidt og evt. kunne stille spørgsmål, hvis man var kommet i tvivl om noget. Man kunne måske give den information ved stuegang om morgenen, hvis man f.eks. skal udskrives om eftermiddagen.	I nogen grad
160	Der var skrevet på indkaldelsen, hvor vi skulle dukke op. Men alligevel var det ikke helt tydeligt, da vi kom, lige præcis hvor vi skulle være. Jeg synes måske, at man godt kunne få på skrift, hvad man skal gøre efter operationen. F.eks. at vores søns sting selv ville forsvinde, og at plasteret selv vil falde af. I vores tilfælde faldt plastret ikke af, hvorfor man blev i tvivl om den information, man fik verbalt, og derfor ville det have været rart med dette på skrift. Også et mere direkte nummer til hvem/den sygeplejerske, man skal ringe til ved evt. spørgsmål, da vi oplevede at måtte igennem fire personer, før vi kom i kontakt med den, der kunne besvare vores spørgsmål.	I høj grad
197	Jeg kunne godt have brugt en mundtlig samtale omkring det, der skulle ske under opholdet i starten af indlæggelsen. Jeg bryder mig ikke om, at man bliver kastet rundt mellem flere afdelinger, og jeg synes det har været svært at snakke med nogen på Afdeling 4 omkring de ting, man har oplevet på de andre afdelinger, hvor man har skullet igennem operationer og undersøgelser.	I ringe grad
204	Mere information om hvad der skal ske efter svar på biopsien og dermed opfølgning.	Uoplyst
206	Det, jeg synes er træls ved indlæggelse pga. operation, er, at man kommer tidligt om morgenen, men kan risikere at vente flere timer. Jeg ved godt, at det er, fordi I kan risikere, at der kommer en aflysning eller andet. Men for dem, der kommer langvejsfra, og især patienten, som hverken må spise eller drikke, så kan det godt være nogle hårde og lange timer. Og når man så skal vente så mange timer, så burde I og tilbyde ALLE patienter et værelse eller en seng, så man ikke skal sidde på en stol i flere timer.	I nogen grad
211	Vi fik besked pr. telefon tre dage inden indlæggelse (vi fik heldigvis et afbud).	I høj grad
249	Jeg vidste ikke, hvad der skulle ske fra dag til dag. En generel gennemgang af forløbet, da vi kom tilbage fra OP, havde været rart. Det ville have taget et kvarter. Vi fik ikke at vide, hvilken effekt der skulle være af de smertestillende, heller ej bivirkninger. Det var svært at manøvrere i som ikke faglært. Eksempelvis smertekateter og blærekrampe ved skylninger. Jeg blev hele tiden spurgt, hvad der virkede, men jeg vidste det jo ikke. Det ledte til flere misforståelser i personalet, tror jeg. Han havde i hvert fald utrolig mange smerter, og ingen virkede til at have et overblik. Jeg spurgte og gættede meget, men kunne ikke få nogle konkrete svar. Måske jeg var bange for at være besværlig også. Men jeg ville gerne samarbejde.	I nogen grad
250	Jeg manglede i høj grad at tale med en læge om min søns operation, og hvad vi kunne forvente efterfølgende. Synes det er al for lang tid [med ti uger], inden man har kontakt med en læge.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7	Vi var super glade for børneafdelingen på Skejby og for familiehuset.	I meget høj grad



21	Fremragende sygeplejersker. De redder meget af oplevelsen. Lægerne også ok, dog ville det være rart med én fast. Sekretærer, P-kaos, byggeplads, trækker VOLDSOMT NED! Stort set umuligt at kontakte afdelingen pr. telefon i øvrigt. Trækker også ned. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	I er mega gode til at sørge for, at vi har det godt, og at vi er trygge ved det, der sker. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
46	Forventningsafstemning.	I nogen grad
60	Afdelingen har fantastiske sygeplejersker. De fortjener alle en medalje for det store stykke arbejde, de udfører. PS: er ikke selv ansat i sundhedsvæsenet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Vi oplever, at NN har et særligt ansvar for patienten, og føler os mest trygge ved NN's vurdering. NN gør det forrygende, og er altid i hjerteligt godt humør med stort fokus på patienten. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Personalet skulle være mere nærværende og arbejde mere målrettet og være forberedt, inden de møder ind til patienten. [De bør] have en ligeværdig dialog med pårørende og være mere klare med de informationer, de leverer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
80	De skal have læst journalen. Ikke virke overrasket over, vi kommer Grundig gennemgang af forløbet inden vi går igang med en læge. Have styr på scanningsbilleder, og hvorfor vi er der. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
82	At det kunne blive muligt at komme i kontakt med vores kontaktlæge, når vi efterfølgende oplever symptomer. Men dette er overhovedet ikke muligt. Dette opleves urimeligt, når det drejer sig om et barn. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
99	Være mere forsigtig med hensyn til udlevering af papirer. Vi kom hjem med en ansøgning om kørselsgodtgørelse, som tilhørte en anden patient med dennes CPR-nummer på. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
106	Selve Børneafdelingen kunne ikke have gjort så meget anderledes, men ventetiden fra mistanken om medfødt hjertesygdom til operation var lang, hvilket havde konsekvenser i hverdagen, da NN ikke måtte starte behandling [af anden sygdom] i mellemtiden. Det har betydet mange konflikter og problemer i skolen, da [den anden sygdom] har været yderligere forværet af nervøsiteten i forhold til den operation, der skulle foretages. [Ventetid]	I høj grad
119	Meget venligt, omsorgsfuldt og fleksibelt personale. Fin sammenhæng mellem modtagelse, afdeling, opvågning m.m. i vores forløb. Vi fik et godt indtryk af logistikken mellem afdelinger. Husk fokus på visse småting, der er rutine for personale (f.eks. kateter), men som kan udløse en krise for en uforberedt patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
122	Nye tider til operationer eller kontrol har vi fået med ultra kort varsel. Det gør det svært at tage fri for to arbejdende voksne. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
125	Plejepersonalet på afdelingen (sygeplejerskerne) var meget søde, kærlige, forstående og omsorgsfulde. Vi fik god pleje, men tid var der ikke meget af. De havde meget travlt, hvilket var tydeligt at mærke. Flere gange måtte jeg selv bede om [medicin] til vores datter, da de havde glemt at komme med det. En dag havde vores faste sygeplejerske ikke tid til at komme ind på stuen som lovet. I stedet sendte hun en anden sød sygeplejerske, som så godt hun kunne, hjalp os med det, vi har brug for. Det var fint. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
127	Det er min [lille] søn det drejer sig om. Han er også blevet opereret på andet sygehus for forhudsforløb (som også var grunden til han var på Aarhus). Men på andet sygehus var der slet ikke samme service og ikke på børneniveau. Stor ros til Børneafdelingen på Aarhus Universitetshospital. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
129	Jeg synes, at alle sygeplejerskerne, jeg har mødt denne gang, har været dejligt smilende omend noget stresset. Det gjorde lidt ondt at se, og føle at sygeplejersken ikke rigtig har tid til så meget. De gjorde det rigtig godt, men man kunne næsten føle og se på dem, at de var fortvivlet over, at de ikke havde mere tid. Nogle af dem virkede lidt væk i tankerne, men smilede hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
134	Vi oplever til tider uklarhed mellem mødetidspunkter på forskellige afdelinger. Således møder man til en tid på afdelingen, mens der kan gå enormt lang tid, før man reelt kommer til ved operation eller røntgen. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad

136	Det var rart, at vi (forældre) fik ros for vores niveau af forberedelse. Rart det bliver anerkendt. Personalet på opvågningen var meget gode til at håndtere vores lille to-årige og møde ham på hans niveau samt give os plads til at være der i opbygningsprocessen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
138	Alt var godt udover ventetiden, men ellers var alt andet i top klasse. [Ventetid]	I høj grad
147	Hvis kile børn har operation, så giv dem maksimum tid f.eks. børn uden spise ikke venter 16 timer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
155	Med alle de forskellige fejl der var forbundet med en tidligere indlæggelsen, havde jeg et stort ønske om at blive inddraget og informeret om forløbet denne gang, herunder særligt hvad sygehuset vil gøre for at undgå de samme fejl. Operationen blev aflyst, fordi drengen blev syg, men vi er ikke mere oplyste eller inddraget end første gang. Nu har vi modtaget en indlæggelse i stedet for den aflyste. Her vil vi gerne have en drøftelse med de ansvarlige læger og sygeplejersker i forhold til forventningsafstemning. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
162	De ansatte var utroligt søde og vi følte os i meget trygge hænder! De var så gode til at håndtere vores syge datter og gjorde indlæggelsen til en spændende oplevelse for hende. Det betyder meget idet hun nu ikke er bange for at få taget blodprøve, få lyttet på lungerne, gå til lægen mv. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
186	Vi var begge indlagte sammen med vores lille søn. Dette, synes jeg, ikke var nødvendigt. Og kun den ene forælder kunne spise på afdelingen, det gjorde det lidt problematisk. Dette fik vi først at vide, da vi kom. [Kommunikation og information]	I høj grad
206	Man burde få et værelse eller en seng stillet til rådighed, da man godt kan risikere at vente i mange timer på en operation eller andet. [Fysiske rammer]	I nogen grad
211	Min datter er meget tilfreds med at komme på sygehuset, har altid været godt tilfreds med jer alle sammen :-).	I høj grad
212	Der har været en enorm støtte, at møde kendte læger og sygeplejersker under indlæggelse og ambulans kontrol. Afdelingen har været enormt dygtige til at støtte op om vores forløb på alle måder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
222	Vi var til to ambulante undersøgelser på sygehuset. Bronkoskopi og CT-scanning. Ved bronkoskopien: Som nævnt, var sygeplejersken på afdelingen ikke specielt professionel. Ud over de mangler hun havde ved vores ankomst og i ventetiden til undersøgelsen gik i gang, var der dog én ting, der gjorde os meget frustrerede. Da hun skulle tage nålen ud af vores søns hånd, hev hun bare til og vred den rundt modsat af åbningen, så vores dreng skreg af smerte, og det begyndte at bløde helt vildt. Der var også lang ventetid den dag. Det tog to timer fra det tidspunkt på indkaldelsen til vi kom til undersøgelsen, og set i lyset af, at hende sygeplejersken ikke vidste noget om et sted vi kunne tage vores [lille] dreng med hen at lege, eller brød sig om, at vi tog noget af legetøjet med ind på stuen fra venteværelset, blev det to meget lange timer for en fastende dreng, når der ikke var noget legetøj til at trække tiden ud med. Det er begrænset, hvor længe et barn gider sidde og synge sange og læse bøger. Ved CT-scanningen: Denne dag var generelt rigtig god. Vi havde fået at vide, at vi skulle komme i god tid, så ud over den ventetid vi forventede dér, hvor vi desuden blev vist hen til et legerum, hvor de akutte patienter ikke måtte komme, var der ingen videre ventetid den dag. Sygeplejersken var rigtigt sød og professionel. Eneste minus den dag var, at vi fik en stue sammen med tre andre børn, som alle var over fastestadiet, hvilket var en lille udfordring indtil efter CT-scanningen, hvor vores dreng igen måtte få mad og drikke. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
226	Jeg synes, at noget som gjorde et særligt indtryk på mig, var at alle var meget venlige og gjorde sit bedste for at gøre, at jeg havde det godt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
249	Sygeplejersker, læger og personale generelt var søde og venlige. Det var rart! Et bedre overblik og et fast holdepunkt for den indlagte, eksempelvis i dagplan/ugeplan, ville være rigtig dejligt! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
258	Virkelig godt forløb fra dag ét. Det eneste, der ville kunne forbedres, var lidt længere varsel af operationsdato, men det er ikke afdelingen, der står for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad