

# Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

## Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

## **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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
4	Jeg blev modtaget og ført ind i et undersøgelseslokale, hvor der efter noget tid blev kørt hjertestrimmel på min datter. Jeg lå så resten af tiden i undersøgelseslokalet, hvilket ikke var et særlig komfortabelt lokale. Der kunne jeg godt have ønsket, at vi havde fået vores eget kommende værelse, hvor jeg kunne forberede mig på kejsersnittet flere timer efter min ankomst.	I ringe grad
5	Det var meget godt, da vi ankom til sygehuset. Alt personale har været godt.	I meget høj grad
8	Vi var deroppe to gange. Den ene gang blev vi glemt. Vi skulle bare have taget en blodprøve [om formiddagen], men da de desværre glemte os, blev de halvanden time forsinket. Den anden gang ventede vi desværre også en del timer.	I nogen grad
23	Modtagelsen var fin, men at skulle vente tre timer, fra man blev modtaget til scanningen, er ikke optimalt.	I nogen grad
28	Vi vidste, at vi skulle modtages i isolation. Forslag: At man får at vide, hvilket værelse man skal gå ind på, inden man ankommer, så man ikke går rundt på afdelingen mere end højst nødvendigt.	I høj grad
31	Kom ind på en stue, der ikke var klar, så sygeplejersken måtte gå flere gange for at finde tingene. Men sød og venlig og god til at forklare min datter, hvad der skulle ske.	I høj grad
42	Der var ikke styr på, hvilken læge der skulle operere, fordi den aktuelle læge skulle til MUS samtale. Det gav lidt uro og ikke mindst hos min datter, som skulle opereres. Vi oplevede at der var kaos og lægerne snakkede over hovederne på os...	I ringe grad
44	Det var helt fint. Jeg blev fint modtaget og blev fortalt, at der var lidt travlt. Vi skulle kun undersøges og så hjem igen.	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?
8	Vi blev glemt, da der skulle tages blodprøve.	I høj grad
28	Efter første indlæggelse blev vi hurtigt sendt hjem med vores syge [barn]. [Nogle] dage efter blev vi indlagt igen fra egen læge. Lægen på [afsnittet] fortalte, vi var kommet hjem for hurtigt, da vores [barn] havde fået det værre.	Uoplyst
45	En sygeplejerske glemte at tænde puls og saturationsmåling, da hun havde skiftet min søn og han lå derfor uden overvågning alene. Jeg opdagede det, da jeg kom for at hente ham. Pågældende dag var der mange indlagte børn, og alle sygeplejersker havde meget travlt.	I høj grad
53	Der skulle have været taget en blodprøve samtidig med rygmarvsprøven.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
3	Manglende information om, hvad vi som forældre kunne forvente efter hjemkomst. Søn opereret for hydronefrose. Efter hjemkomst, kæmpe bule på den ene side af maven ved gråd. Vi blev meget forskrækkede, men vi fik over telefonen at vide, at det var helt normalt pga. operationen. Dette havde været rart at vide.	I høj grad

4	Jeg oplevede ved længere indlæggelse af min nyfødte datter (ved kejsersnit) pga. Downs syndrom og medfødt VSD, at mange undersøgelser, tests osv. blev udført på min datter, uden at jeg fik besked herom. Det har jeg det efterfølgende meget svært med. Jeg ville ønske, at de havde været bedre til at informere mig om min datters tilstand og forløb. Desuden fik jeg ingen information omkring efterforløbet af et kejsersnit. Det synes jeg, der burde være! Jeg har heldigvis ikke haft problemer efterfølgende, men det er første gang, jeg nogensinde har været opereret, så jeg var/er helt på bar bund angående, hvad jeg må/ikke må, og hvilke forholdsregler der er.	I ringe grad
45	Manglende information om forstoppelse: handling og medicin.	I høj grad
53	Syntes at jeg manglede en plan på opfølgningen. Den fik jeg en uge senere pr. telefon.	I høj grad

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

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
3	Alt i alt meget tilfredsstillende forløb. Venligt og professionelt personale. Meget uheldigt med ombygning nedenunder. Høj støj og umuligt at få vores søn til at sove ret meget i løbet af dagen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Alt personalet var virkelig professionelle og søde. Stor ros til dem. Vi følte virkelig, at de lyttede til os på børneafdelingen. Dog var der lang ventetid, og vi blev desværre også glemt til en blodprøve. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
22	Som kronisk syg, med mange regelmæssige ambulante kontroller, er det rart at have en fast kontaktlæge og kontaktsygeplejerske. Samarbejdet med vores kontaktpersoner fungerer rigtig godt, og vi oplever at blive lyttet til og taget med på råd samt inddraget i beslutningstagningen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
28	Jeg som forælder gad godt, at C1 og C2 evt. kunne snakke mere sammen under vores indlæggelse. Da C1 kender vores barn rigtig godt og os forældre. Vi savnede meget C1 under vores indlæggelse på C2. Som forældre ville vi have følt os mere trygge, hvis vi viste at C2 havde haft ringet til C1 og kunne læse i vores barns journal :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
42	Lægen, vi var tilknyttet under vores ambulante besøg, mødte vi slet ikke under vores indlæggelse. Men først ved udskrivelsen igen. Måske forløbet kunne have været optimeret ved, at vi havde haft lægen tilknyttet under indlæggelsen. Ellers har vi generelt været godt tilfreds. [Kontaktperson]	I høj grad
45	Meget grundig opfølgning fra kontaktsygeplejerske og tidlig/rettidig information. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
53	Fantastiske sygeplejersker som gjorde et kæmpe arbejde for, at mit barn fik en god oplevelse på trods af hans sygdomsforløb.	I høj grad