

# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

**Børn og Unge Sengeafsnit 4**

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>Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?</b>
5	Vi oplevede en meget kompetent behandling både i forhold til det medicinske speciale, men også den pædagogiske tilgang til NN [som er et skolebarn]. Forløbet startede i lægevagten, hvor oplevelsen ligeledes var den samme, meget kompetent. Der var mistanke om meningitis, men der var også symptomer, som ikke var til stede. De informerede hurtigt og klart om, at de for at være sikre kørte proceduren og den fulde pakke fra lægevagten, og det var egentlig trygt, selvom det var en stor mundfuld. Lægen var opmærksom på, at det var det rette personale, der tog min søn med i ambulance, dvs. at de havde de nødvendige kompetencer, hvis det pludselig skulle gå rigtig stærkt, eller hvis behandling skulle sættes i gang undervejs fra lægevagten til Skejby. Jeg blev som mor fuldt informeret, kort og præcist. Det var det helt rigtige, fordi jeg jo også var meget berørt og delvis bange. Så informationen var velstruktureret og velovervejet. Jeg havde ikke behov for selv at sortere og blev ikke forvirret. Tak for et professionelt forløb. Heldigvis var det ikke meningitis. Det var [anden sygdom], hvilket sygeplejersken også spottede faktisk med det samme, selvom de fulgte det program, de skulle for at sikre mod det værst tænkelige. Der var også god og meget venlig og kompetent behandling på BU4. Både sygeplejerskerne og lægen, som udskrev os, havde styr på både de medicinske og pædagogiske. Eneste ting: måske kunne jeg have brugt lidt mere information om, at forløbet varer de her fire til seks uger, og at vi skulle forvente en anderledes hverdag. Der er en ændring i de kliniske retningslinjer, således at fysisk aktivitet ikke længere frarådes. Alligevel har vi oplevet, at NN har været meget smerteramt efter fysisk aktivitet. Måske er der ikke så mange erfaringer endnu med de nye retningslinjer, og vi stiller gerne op med erfaringer, såfremt det ønskes.	I meget høj grad
9	Jeg oplevede, at personalet var enormt søde og forstående. De havde dog ikke tilstrækkelig meget med tid, og der var derfor informationer, man enten fik eller ikke fik sendt. F.eks. ift. ventetid med at blive set af en læge osv. Ellers har jeg ikke andet at tilføje.	I nogen grad
16	Det gik lidt langsomt. Ventede en hel dag, før der blev tid til at lægge et dræn i mit barn, som var fyldt med væske i bughulen efter operationen.	I meget høj grad
21	Vi ringer altid i forvejen og melder, at vi er på vej med min datter pga. hendes kroniske sygdom. Det ville virkelig være rart, hvis man allerede under telefonsamtalen fik besked på, hvad planen er, f.eks. i forhold til blodprøver, hvor vi nogle gange skal vente på "runden" og andre gange bestilles de som hastende. Der er jo ingen grund til, at vi skal sidde på hospitalet og vente, når vi lige så godt kunne være hjemme.	I ringe grad
25	Vi mødte kun venligt personale, der gjorde det, de kunne indenfor de rammer, de har	I høj grad
27	Modtagelsen gik fint, da vi blev overflyttet fra et andet sygehus. Dog var der under indlæggelsen, flere ting vi selv skulle gøre sygeplejerskerne opmærksomme på. Vi skulle selv spørge om, hvornår der skulle gives medicin, således den rette dosering kom på de rette tidspunkter.	I høj grad
29	Vi var indlagt af to omgange i august, og der var stor forskel på, hvilken en af gangene det er, jeg som mor skal evaluere.	I nogen grad
32	Det var super godt.	I meget høj grad
34	Virkede som om, der ikke lå ret meget plan over noget som helst. Lægen valgte, at vi skulle indlægges dagen før, men der var ikke plads på afdelingen, så vi skulle først komme næste morgen. Fik stort set intet af vide.	I ringe grad
56	Følte mig tryk og godt behandlet. En afslappende og skøn atmosfære, som jeg aldrig har følt på andre af landets sygehuse.	I meget høj grad
68	Det er frustrerende at skulle igennem jeres generelle modtagelsesenheder, hvor de ofte mangler indsigt i specifikke sygdomme. Der er brug for ekspertise ved gentagne indlæggelser.	I nogen grad
70	Vi fik en rigtig fin modtagelse hos akutafdelingen. Super sød og professionel sygeplejerske, der hjalp os meget og var god til at forklare os, hvad der skulle ske. Det virkede til, de oprigtigt ville gøre alt for, at vi fandt os tilrette og gik langt for, at vi kunne finde ro oven på en hård oplevelse med vores søn.	I høj grad
73	Utrolig professionelle sygeplejersker! En helt fantastisk oplevelse! Vi fik dog fire forskellige meninger fra fire forskellige læger, hvilket virker meget lidt professionelt...	I meget høj grad

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 82 | Det var min datter på [få måneder] som blev indlagt. Der var plads til forbedringer på børnemodtagelsen. 1. Start med den bedste læge til at stikke [i] børn, så de undgår tre stik for meget (nummer to læge lagde venflon i første huk). 2. Lav ikke blærepunktur på baggrund af et "jeg-tror-blæren-er-fuld". Første forsøg mislykkedes på den baggrund, og havde jeg ikke bedt om, at de urinscannede mit barn først, havde andet forsøg været et skud i tågen som det første. 3. Sørg for at kommunikation bliver givet videre, så jeg ikke som mor skal holde styr på medicin og anden plejeinformation. Jeg har nok i at være der for mit barn og give det tryk.   | I nogen grad     |
| 84 | Vi fik en rigtig god behandling. Alle var søde og første nat vi skulle være der, fik både mor og far lov til at være der. Det var det sværeste, det at far skulle væk på anden nat. Vores [nyfødte] var indlagt, og vi var så kedede af det. Inden anden nat havde vi haft vores søn på operationsbordet, og så var jeg (mor) alene med vores søn, som stadig var syg og kastede meget op. Det var ikke særlig sjovt, og jeg tænker, at på en eller anden måde må man kunne give os muligheden for at være der begge to for vores søn. Men en ting var den regel, men en anden, forståelsen for, at det var hårdt at skulle undvære den anden forælder. Den sygeplejerske som modtog os efter operationen, hun var lige frem uforskammet. Dette sagde vi også til afdelingen. Men ellers, fantastisk personale som tog sig godt af os. Tak. | I meget høj grad |

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

- | ID |  | <b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b> |
|----|--|---|
| 61 | Måske ikke så meget fejl, mere bare glemsel. Jeg oplevede flere gange at bede om noget (f.eks. en pude, bleer eller lignende) og at få at vide, at de ville komme med det lige om lidt, men hvor de så bare glemte alt om det. Jeg tog det dog ikke personligt. Jeg tænker, de havde travlt. | I høj 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> |
|----|--|---|
| 21 | Generelt fik vi kun information, fordi vi selv spurgte efter den.  | I nogen grad  |
| 27 | Vi skulle selv være meget opsøgende og krævende i forhold til at snakke med en læge, så vi kunne få den information, vi havde behov for. Vi skulle selv huske på, hvornår der skulle gives medicin, således medicindoseringen var den rette.   | I nogen grad  |
| 29 | Jeg fik svar, når jeg spurgte, men ellers fik vi ikke meget at vide. Det kan være svært at vide, hvad det er man skal spørge om.   | I nogen grad  |
| 34 | Vi så meget kort en læge på stuen, men han forsvandt meget hurtigt igen uden info om noget. Det var en sygeplejerske, der stod for info eller mangel på samme. Ingen info om opfølgning eller hvor længe hun skulle have pågældende medicin. Alt i alt virkede det som om, de famlede i mørke over hvad de skulle gøre. Nok mest en indlæggelse pga. operation på andet hospital ugen efter, og Skejby Sygehus er "bange" for det andet hospital.  | I ringe grad  |
| 56 | Fik udleveret ark omkring hvordan, vi kunne kontakte afdelingen, da vi var hjemme nogen dage. Der var tre numre på, det ene sagde som en fax, når vi ringede på det. Det andet havde kun telefon to timer dagligt, selvom der stod fra ni-14 på papiret. Og det sidste var til en sekretær omkring tidsændringer osv. Så hvem skulle vi ringe til en sen aften med bivirkningsspørgsmål f.eks.? Kom igennem på det sidste nummer og blev omstillet. Der mangler så absolut en klar forklaring af, hvem vi kunne kontakte imens, vi stadig var indlagt, men hjemme og det samme bagefter. | I meget høj grad  |
| 68 | Ikke konsistent information fra forskellige sygeplejersker og den minimale lægekontakt, vi havde.  | I nogen grad  |
| 73 | Utrolig svært at få fat i afdelingen efter udskrivelse.  | I nogen grad  |

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11	Det var dejligt, at lægerne tog sig tid til at fortælle om deres undersøgelser, svare på spørgsmål og gentage informationer, så man som patient og pårørende var ordentligt klædt på. På samme måde tog sygeplejerskerne sig også god tid til at besvare spørgsmål og fortælle om forløbet. Det gav en tryghed, som gjorde at indlæggelsen blev mindre afskrækkende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	At forsøge ved længere indlæggelsesforløb, især når, at det har noget med små børn at gøre, at så vidt muligt holde det samme team mennesker omkring barnet, i stedet for en ny hver dag, da et lille barn ikke kan rumme det. Det var det sværeste ved at være indlagt. Vi følte, at vi som forældre vidste mere nogen gange end nogen af de sygeplejersker, der var. [Kontaktperson]	I nogen grad
18	Fantastisk personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Man kan ikke behandle alle patienter ens, og det ville virkelig være rart, hvis man som kroniker kunne have et mere fast forløb med kendte ansigter, så man ikke skal forklare sig selv igen og igen. Det betyder virkelig meget, at det anerkendes, at vi som forældre ved mest og kender vores barn bedst; også hendes sygdom. Selvfølgelig er vi ikke læger, men vi er de eneste, der har et reelt overblik over hendes fulde sygdomshistorie, og det føler vi ikke, bliver respekteret eller brugt aktivt. Lyt til os! [Kontaktperson, Patientinddragelse]	I nogen grad
27	Der er meget travlt. Der er mange patienter, som læger og sygeplejersker skal tilse og passe. Der kunne med stor fordel være mange flere ansat, således der ikke ville være ventetid på at blive tilset og føle, at lægen/sygeplejersken var på vej ud af døren igen og videre til næste patient. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
28	Jeg vil gerne give sygeplejerskerne en stor ros. De var alle, uden undtagelse, dygtige til deres arbejde. De var meget informative om, hvad der skulle ske i løbet af dagen. De var hjælpsomme og med deres rolige facon, skabte de en tryk atmosfære for min datter (og mig). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Helt fantastiske sygeplejersker, og de fleste læger tog sig tid til at forklare. Mødte dog én læge, der godt kunne trænge til en opdatering i almenmenneskelig kommunikation. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
30	Vi har kun mødt søde og imødekommende mennesker på afdelingen, så stor ros til dem alle. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Til tider virker det som om personalet er stresset. Deres stress overfører nogle af personerne til patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
41	Der mangler mulighed for, at den anden forældre også kan overnatte. [Fysiske rammer]	I høj grad
56	Fantastiske læger og sygeplejersker. Søde og rare og med masser af tid og overskud. Jeg har aldrig følt mig så tryk og godt tilpas og i gode hænder andre steder (og jeg har prøvet rigtig mange hospitaler). Tusind tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	Det har efterfølgende været meget svært. Det har været lig umuligt at tale med en læge på trods af mange henvendelser til sengeafdelingen. Vi står tilbage med en række uafklarede spørgsmål. Det er frustrerende! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
68	Mindre ventetid på undersøgelser, mere information om planlagte forløb, mulighed for at se samme læge fra gang til gang. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Ventetid]	I nogen grad
73	Utrolig professionelle og dygtige sygeplejersker. Det er dog et KÆMPE problem, at vi fik fire forskellige meninger fra fire forskellige læger. Det skaber mistillid. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
82	1. Vi var på isolationsstue. Jeg var indlagt alene med mit barn [] og måtte ikke tage barnet med ud. Og jeg skulle selv ikklæde mig andet tøj, hvis jeg skulle ud. Træls at blive mødt med sure miner, fordi jeg ringer efter personale i personalets stilletime, når jeg stod med et barn som havde tisset igennem tøjet og havde brug for nyt. 2. Sygeplejersken, vi havde de sidste par dage, var ikke særlig venlig og prioriterede møder over at få lagt en ny venflon samt komme med medicin. En baby skal sove, og det er en del af babys pleje, for at kunne blive rask. Derfor skal medicinering ikke skubbes ind i babys sovetime, bare fordi I har et møde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad