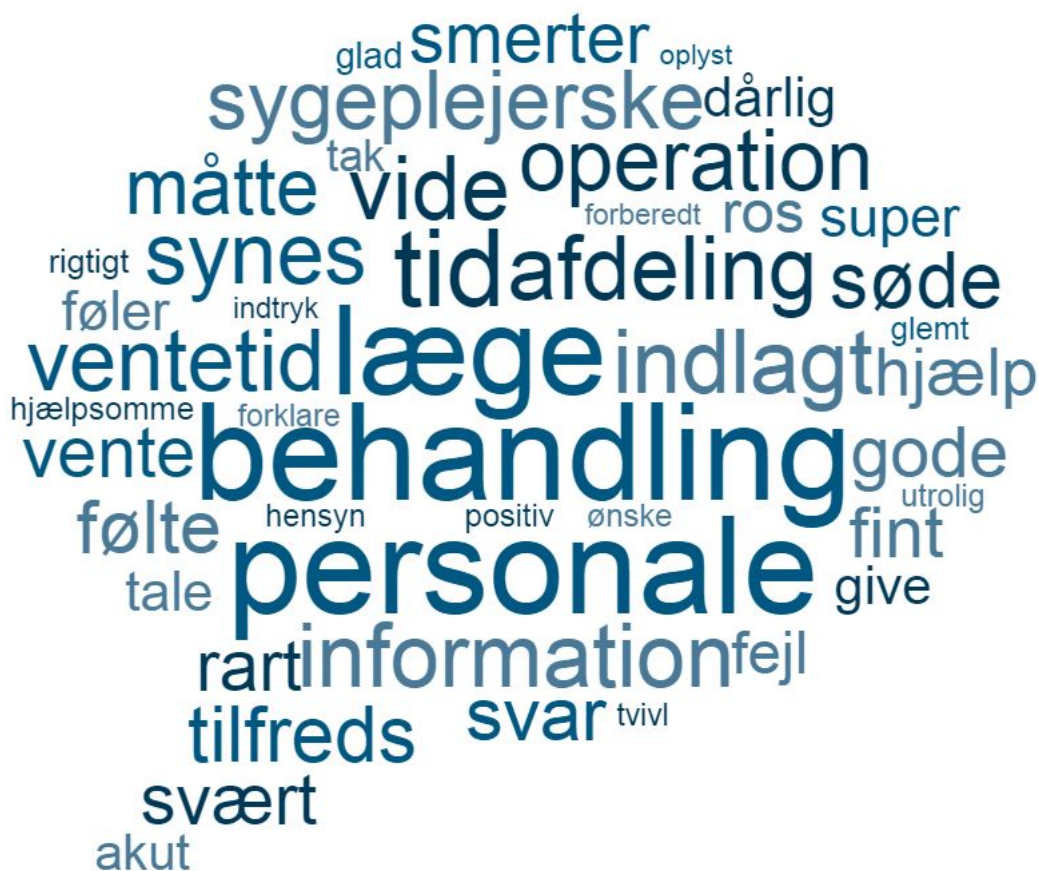


# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

**Nyfødt og Børneintensiv Sengeafsnit 3**

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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
7	Jeg synes informationen om reglerne på afdelingen var alt for ringe formidlet. At man kun måtte have korte besøg på stuen, hvor min dreng lå, angående hygiejne osv. På familiestuerne lå et papir med alle disse regler, men det papir så vi først efter 14 dages indlæggelse. Desuden kunne jeg ønske at personalet hjalp forældre med at holde høj hygiejne på stuer, hvor to børn lå sammen. Vi delte stue med en, som hverken vaskede hænder eller sprittede.	Ikke relevant for mig
10	Mit barn er født med en misdannelse, som han skulle observeres for efter fødslen. Jeg var informeret om, at han skulle indlægges, men ikke under hvilke omstændigheder. Jeg havde en forestilling om, at vi skulle være på et mor-barn-afsnit, eller i hvert fald under rolige forhold. Efter fødslen scorer min søn ti på apgar-skalaen alle gange, og han ligger ved mig i ca. ti minutter, indtil læge NN siger, at nu tager de ham med. Jeg bliver ikke orienteret om hvortil, eller hvad de påtænker, der skal ske. Jeg var meget undrende over dette, men tænkte, at jeg nok ville få besked senere. Da jeg får lov at tage fra fødestuen hen til min søn efter ca. to timer får jeg et chok. Han ligger på Neonatalafsnittet i et rum sammen med fire andre børn. Han har fået anlagt sonde og ligger med C-pap. Ingen modtager mig, ingen orienterer mig om, hvad der er sket, ingen siger tillykke. Min mand var med min søn ved flytningen til Neonatalafsnittet, men også han oplevede informationerne som mangelfulde. Når jeg efterfølgende spurgte sygeplejerskerne til, hvorfor han skulle have C-pap og mælk via sonde sagde de alle "han har haft en lidt hårdere start end de fleste". For mig lød det som en standardfrase, og jeg fandt aldrig ud af, hvori denne "hårdere start" bestod. Jeg er ked af, at jeg ikke havde mulighed for at lægge ham til brystet og have nærkontakt med ham. Hvis lægerne NN på forhånd havde vidst, at min søn skulle fjernes fra mig i de første timer efter fødslen og indlægges på Neonatalafsnittet, ville jeg gerne have haft viden om dette forud for fødslen. Jeg ville ligeledes gerne have været forberedt på, at modtagerstuen er et rum fyldt med andre babyer, forældre, personale, og hvor der ikke er mulighed for at være sammen med sit barn under rolige forhold. Vi fik at vide, at der var et værelse på forældrevingen og blev fortalt vejen dertil. Vi fik ingen rundvisning eller orientering om kost eller andre praktiske forhold.	I høj grad
19	Da der var pladmangel lå jeg på [anden afdeling NN]. Det var meget forvirrende, da jeg fik akut kejsersnit og kom nede fra fødeafdelingen, havde ligget der i tre uger. Dagen efter fødsel skulle vi overføres til [andet sygehus NN], og vi blev lovet at min mand måtte følge børnene i ambulancen til [andet sygehus NN]. Dette lykkedes dog ikke, da der pludselig blev ringet fra afdelingen til mig om, at nu var børnene på vej til [andet sygehus NN]. Meget utrygt at ens børn bare bliver kørt afsted uden, at man er indforstået med det. Ellers super godt personale og behandling.	Ikke relevant for mig
22	God modtagelse og dygtigt personale. Eneste, jeg var stærkt utilfreds med, var den måde man som nybagt far, der lige har fået en søn, der er født [flere] måneder for tidligt, får kastet i hovedet, at man skal betale for at sove på hospitalet. Og det var godt en halv time efter fødslen, hvor man endnu ikke vidste, hvordan min søn havde det, og jeg var utroligt bange. Synes det var forrykt at høre ingen steder hjemme. Og et beløb på 270 kr. i døgnnet er absurd for en briks, eller hvad I vil kalde det, man kan sove på og en smule morgenmad.	I meget høj grad
39	Det var en god fornøjelse og en god behandling.	I nogen grad
46	Den læge, som ringede os op, ang. indlæggelse af vores søn, var samtidig ham, som ville tage i mod os. Da vi havde ventet over to timer på ham, fik vi at vide, at han nu havde fri, og at der ville komme en anden. Den egentlige indlæggelse skete først over tre timer efter ankomst, uden at nogen havde foretaget sig noget. Afdelingen synes underbemandet. Sygeplejerskerne var dog søde!	I ringe grad
53	Baby blev indlagt lige efter fødsel. En rolig information efter, "alt var faldet til ro", ville have været rart.	Ikke relevant for mig

## 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?
19	Maden var decideret dårlig. Var ikke indbydende og ikke særlig varieret. Især for folk med madlede er maden ikke ok. Jeg var gravid og tabte mig under min indlæggelse. Jeg måtte have mad bragt af min familie, og jeg er normalt ikke kræsen. Jeg manglede i høj grad nogen at snakke med om mine følelser, at der var nogen, der tog hånd om mig og ikke kun min graviditet og komplikationerne i forhold til denne. Det er psykisk hårdt at være indlagt i uvished og angst i så lang tid.	I nogen grad
36	Sygeplejersken glemte at uploade rapporten i systemet. Vi fik den kun udprintet.	I høj grad

53	Der manglede information, om hvor længe vi skulle være indlagt. Vi skulle selv spørge, om hvorvidt vi i det hele taget skulle indlægges og hvor længe, samt hvor vi som pårørende kunne sove. Det virkede på personalet, som om det var almen viden. Det virkede som om, der manglede lidt internt kommunikation mellem familieafsnittet og forældrevingen.	I høj grad
55	Mangler information om, hvad forløbet for min datter er fremadrettet.	I meget høj grad

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

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
7	Mulighed for at sove på stuen med sit barn! Det er så vigtigt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
10	Jeg er forundret over, at jeg ikke fik en enestue med min søn. Der var ikke ro nogen steder på noget tidspunkt. De første ca. 40 timer var min søn på modtager- og akutstuen, hvor min mand og jeg havde en lænestol til deling. Jeg følte ikke, at vi havde gode forhold for at opnå kontakt med vores søn. Jeg havde dårlige vilkår for at amme og ingen hensyn til blufærdigheden, hvilket betød, at jeg ikke havde hud-til-hud-kontakt med ham. Efterfølgende blev vi flyttet til en tosenstue. Igen uden ro, og hvor de fysiske rammer var dårlige. Vi havde en seng, men ingen stol (der var heller ikke plads til en). Der var frygtelig varmt og indelukket på stuen. Personalet havde disse skemaer, hvor alt blev noteret; det følte som kontrol. Jeg forstod aldrig behovet for al den kontrol. Jeg følte, at personalets krydser på skemaet var styrende for min kontakt med min søn, og for hvornår, han skulle spise i stedet for, at han og jeg selv fandt en rytme. Kort sagt: Personalet var søde, smilende og imødekommende alle sammen. Men jeg ville ønske, at der var mere fokus på mig og min situation frem for kontrolskemaerne. Flere sygeplejersker brugte formuleringen "jeg kan godt gå med til..." (f.eks. at han spiste hver fjerde time i stedet for hver tredje, eller at han ikke kunne spise helt op af den mælk, de mente han skulle have). Denne formulering fik mig til at føle, at mit barn var deres projekt frem for min søn. De fysiske rammer var forfærdelige med for lidt plads og for lidt ro. Der er ikke gode muligheder for at skabe god kontakt med sit barn og til selv at slappe af. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
15	Dejligt personale. Vi blev lidt ramt af, at vi blev indlagt en fredag, da vi så først kom til at snakke med øre-næse-hals-afdelingen om tirsdagen. Flere beslutninger og en enkelt undersøgelse lod vente på sig pga. weekendbemanding, hvilket gjorde vores ophold længere. Så selvom de formentlig planlægger det sådan for at spare ressourcer, bliver de ressourcer bare brugt på et længere ophold og gør en familie på fem ekstra presset, når der er flere børn at tage hensyn til. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
36	Vi havde ikke stue med vores baby, han skulle være et andet sted end os. Det var svært. Derudover var alle flinke og hjælpsomme. Jeg lærte meget der. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	De fandt en seng, så mor kunne overnatte på stuen ved siden af den nyfødte. Super godt. Der kunne nok godt tages lidt mere hensyn til, at der også er indlagt en mor, som lige har født, men gerne vil amme, så trapper til overnatningsmuligheden er ikke hensigtsmæssig. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
55	Afdelingen er rigtig god til at tage sig af hele familien, og har fuld forståelse for, at man har brug for at komme hjem ind i mellem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad