

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Børne Akutmodtagelse

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

© 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?
12	Der var presset pga. ferie blandt personale. Vores lille datter måtte vente fra sidst eftermiddag til sen aften uden mad. Vi var flere timer over både mad- og sovetid, inden vi blev tilset af en læge. I denne periode blev vi opfordret til ikke at give hende mad. Det er ikke nemt at fortælle til et lille barn. Der var intet legetøj eller andet i det undersøgelseslokale, som vi blev placeret i i timevis. Her manglede jeg, at der var en bredere forståelse for hendes alder og hendes kognitive udvikling.	I ringe grad
29	Jeg ankom med NN klokken 17.30 og blev hurtigt tilset af en sygeplejerske, men vi måtte vente til 23.30, før lægen havde tid til at se på NN. Personalet var supersøde, og der var sket noget akut, hvilket resulterede i den lange ventetid.	I høj grad
33	Vi ventede i fem timer på det, der føltes som ingenting!	I nogen grad
57	Jeg kom ind i akutafdeling klokken 11.30 pga. krampeanfald, og der kom en sygeplejerske ind en gang imellem for at informere om den lange ventetid, før en læge ville kigge forbi. Klokken 23.00 kom sygeplejersken ind og sagde, nu var der ikke længe, før der ville ske noget, men at lægen nok ville tage de små børn, der har ventet i 4 timer og var syge, og der var også mange. Der sagde vi fra og sagde, det kunne ikke passe, fordi man var 16 år og har ventet og ventet i snart 11 timer, at man skal blive ved med at vente, da det kunne være, at de små børn skulle blive der. Det er ikke ok, når man vidste, at man bare skulle hjem, og man ikke har fået noget at spise, hverken som pårørende og patient, og pårørende måtte ikke forlade stedet.	I nogen grad
74	Min søn er autist, og venteområdet er meget trængt og svært at befinde sig i, når der er andre børn. Vi fik ikke nogen anvisning om, hvor køkken, toilet osv. befandt sig. Dette er relevant, idet min søn skulle tage sin daglige medicin, da vi var på afdelingen. Personalet var venlig og imødekommende, og vi har fået en rigtig god hjælp. Vi håber, der bliver bedre rammer på det nye sygehus, således at det bliver nemmere for børn med udviklingsforstyrrelser og lignende at befinde sig godt ved indlæggelse.	I nogen grad
84	Jeg kom ind på Børneafdeling i ambulance, så de sagde jo hvad der skulle sige.	I nogen grad
95	Jeg var ikke selv med NN fra start. [NN var med] min mor (NNs bedstemor), hvorfor jeg ikke ved så meget om modtagelsen.	Ved ikke
99	Det hele var meget fint og betryggende.	I høj grad
100	Jeg ankom [først på eftermiddagen]. Jeg blev først tilset af en læge [sidst på eftermiddagen], hvorefter der skulle afventes blodprøver. Resultat og besked herom modtog vi [først på aftenen], hvorefter vi kunne køre hjem. Vi var der cirka seks timer. Kunne blodprøven ikke være taget ved ankomst? Så havde lægen også sparet en henvendelse. Desuden taler vi om en børneakutmodtagelse. Hvor er hensynet til barnet? Det bør udløse en "pakkefunktion"/forløbsbeskrivelse, når man ankommer, med OBS xx. Ventetid og personaleressourcer kan reduceres og skabe tid til andre patienter.	I ringe grad
107	Vi var faktisk helt overvældet over både modtagelsen og sygeplejerskerne og lægens arbejde i de timer vi var indlagt. Alle var både yderst professionelle og udstråede samtidigt utrolig varme og service. Vi blev for en sikkerheds skyld sat i isolation, men sygeplejersken tog sig tid til at komme ind med en kande kaffe og lidt at spise til NN, fordi lægen var til konference og vi derfor skulle vente lidt. Det var udover vores forventninger til personalet. Man hører altid kun de dårlige oplevelser, som folk har haft.	I meget høj grad
110	Rigtig god service vores søn og vi forældre fik på Holstebro sygehus. God til at informere, forklare og tage sig af vores søn (og endda også vi forældre!). Stor ros og TAK til dem.	I nogen grad
117	Jeg er fuldt tilfreds.	I høj grad
133	Bedre information om forventet ventetid.	Slet ikke
139	Vi blev modtaget af meget dygtigt personale, der var vant til at omgås børn. Det var så tydeligt, og de var meget gode til at skabe tillid til barnet.	I meget høj grad
150	Det var ok.	I høj grad
167	Lidt i tvivl om akutmodtagelse. Vi kom til observation på Børneafdelingen via lægevagten, der først tilså vores datter. Sygeplejersker og læger var super gode og søde som altid.	I høj grad
180	Der gik otte timer fra ankomst til vi blev tilset af en læge. Det dur ikke.	Slet ikke

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?
9	Min nyfødte datter var kun indlagt, imens hun blev undersøgt i Børnemodtagelsen. Vi var der kun nogle timer.	I meget høj grad
57	Der var ikke rigtigt noget andet end, at jeg var igennem et forløb på børneafdeling og skulle videre i systemet til et andet sygehus.	Slet ikke
137	De frivillige medarbejder på stedet gjorde en stor indsats og var meget behjælpelige. De var med til, at vi fik en god oplevelse på stedet.	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?
4	Jeg var indlagt med min søn, som havde falsk strubehoste. Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, der bestemt ikke mente, at min søn var "syg nok" til, at han skulle indlægges. Det var svært at sidde med min søn, som var meget anspændt og ked af det pga. sin dårlige vejrtrækning og så skulle argumentere for at ens egen læge havde henvist os til børneafdelingen. Det var ikke en rar måde at blive mødt. Lægen var dog af en anden opfattelse og vi blev behandlet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
29	Det var seks lange timer at vente i venteområdet med en to-årig. Jeg fik stillet en barnevogn til rådighed, det var virkelig dejligt. Personalet var supersøde, de gjorde hvad de kunne. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
33	Vi ventede alt for længe. Min datter havde forfærdeligt ondt. [Ventetid]	I ringe grad
40	Ventetiden på, at lægen skulle komme, var ikke tilfredsstillende. Vi ventede fire til fem timer. Det var også uheldigt, at lægen blev kaldt væk til akutte tilfælde, det har jeg også forståelse for. Men så burde der være en læge til de andre afdelinger. [Ventetid]	I høj grad
53	Vi var i modtagelsesrummet under hele indlæggelsen.	I nogen grad
57	At sidde 11 timer fra man kommer ind, til man bliver tilset af en læge på akutafdeling på børneafdeling, det er for ringe. Fik tilbudt en sandwich til personen, men som pårørende til barnet, fik man kun kaffe og vand og kunne ikke forlade barnet. 11 timer uden mad bliver man selv dårlig af, og tålmodigheden bliver opbrugt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
67	Super venligt personale, dog var jeg plaget af bækkensmerter efter graviditet og fødsel dage forinden, og havde problemer med at hvile, da der kun var en, meget hård stol, på stuen, hvor vi var i isolation. Desuden var det hårdt at sidde i den og amme, og jeg havde ikke mulighed for at ligge min baby fra mig, ud over på en briks som stod midt i rummet. Jeg nævnte bækkensmerter for en sygeplejerske, som bare trak på skuldrene. Jeg bad ikke om en krybbe til baby og bad ikke direkte om en anden stue, hvor der evt. var seng eller lænestol. Følte ikke, at der blev lyttet, da jeg nævnte mine smerter, så jeg ville ikke være for insisterende. Vi var på afdelingen fra [fomiddag] til [aften]. Vi kom afsted akut fra egen læge, så havde ikke lift med til baby, dog havde jeg autostol. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
95	Vi fik en åben indlæggelse. I de timer vi var på afdelingen, var vi på en observationsstue, hvor personale hele tiden gik ind og ud af for at hente ting til andre. Så ikke meget ro til os. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
99	Det ville have været rart, hvis man kunne have fået sygehemtransport. Vi blev udskrevet efter, at al offentlig transport var stoppet, og jeg blev derfor nødt til at betale over 700 kroner for at bringe min søn hjem (som var patienten). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

100	<p>Tydeligt, at vi er der hen over vagtskifte. Som oplevet før, så giver det plus en til to timer for forløbet. Prisen for en blodprøve kunne spares på personalets tid. "Undskyldningen" fra sygeplejersken om, at der var ventetid var pga. fødegangen. Måske der bør køres en behovsanalyse af, hvordan det tidsmæssige behov for lægeressourcer fordeler sig? Let og lige adgang til hospitalet bør formuleres.</p> <p>[Ventetid]</p>	I nogen grad
107	<p>Vagtlægen havde diagnosticeret "lungebetændelse" på NN på halvandet år. Men lægen på Børneafdelingen tog sig god tid til alle undersøgelser, og det viste sig, at han ikke havde lungebetændelse. Dejligt, at det blev afklaret, så man ikke giver ham unødvendig penicillin. Lægen var dog i tvivl om hvorvidt en maske ville hjælpe på vores søns falske strubehoste, MEN det virkede perfekt. Vi fik sovet en hel nat, og de næste dage var det vendt til almindelig hoste, så det kan måske hjælpe andre børn og forældre i samme situation.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
110	<p>Stor ros til sygehuset i Holstebro.</p>	I meget høj grad
113	<p>Der var meget ventetid. Vi blev af lægen overført til børneafdelingen. Da vi kom blev vi hurtigt spurgt til og henvist til en stue. Der var vi i otte timer, før vi blev udskrevet igen samme dag. Men de pårørende kunne frit tage mad og drikke. Det var så fint.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I meget høj grad
122	<p>Personalet var rigtig omsorgsfulde og kærlige overfor min datter []. Der gik meget lang tid fra, at sygeplejersken havde undersøgt hende til, at der kom en læge og undersøgte (ca. halvanden time).</p> <p>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I høj grad
133	<p>Jeg sad i et venteværelse med min [lille] datter i otte timer. Alt alt for dårligt.</p> <p>[Ventetid]</p>	I ringe grad
134	<p>Vi oplevede lang ventetid, inden vi blev tilset af en læge, selvom vi var de eneste i venteværelset. Vi ventede ca. halvanden time i venteværelset.</p> <p>[Ventetid]</p>	I høj grad
167	<p>Været forbi børneafdelingen i Herning i alt tre gange i løbet af det sidste års tid. Alle gange har vi haft super gode oplevelser. Gode og søde læger og sygeplejersker som tager sig tid. En af gangene mødte vi hospitalsklovne, som vores barn synes rigtig godt om og kunne fjerne fokus fra noget træls for en stund. Super godt!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad