

**Indlæggelse på  
Børneafdelingen  
Randers Centralsygehus  
4. Runde**



**Indlæggelse på**  
**Børneafdelingen**  
**Randers Centralsygehus**  
4. Runde

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto:ljn@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006  
Bestillingsnr. 728

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede for-  
løb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordine-  
ring, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede  
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en  
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan  
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om  
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-  
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da  
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan  
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens indlagte patienter kan ikke ses løsrevet fra,  
hvilken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort  
rids af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysning-  
er om antal indlagte, lokaleforhold, antal afsnit, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. Her fremgår  
det også, hvilke andre sengeafdelinger, der er valgt i rapporten som  
sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af tilfredshedsspørgsmålene, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

Her sættes der fokus på de ikke-akutte patienters oplevelse af ventetiden, inden de blev indlagt. Desuden ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og fem stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem de forskellige typer af indlagte, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

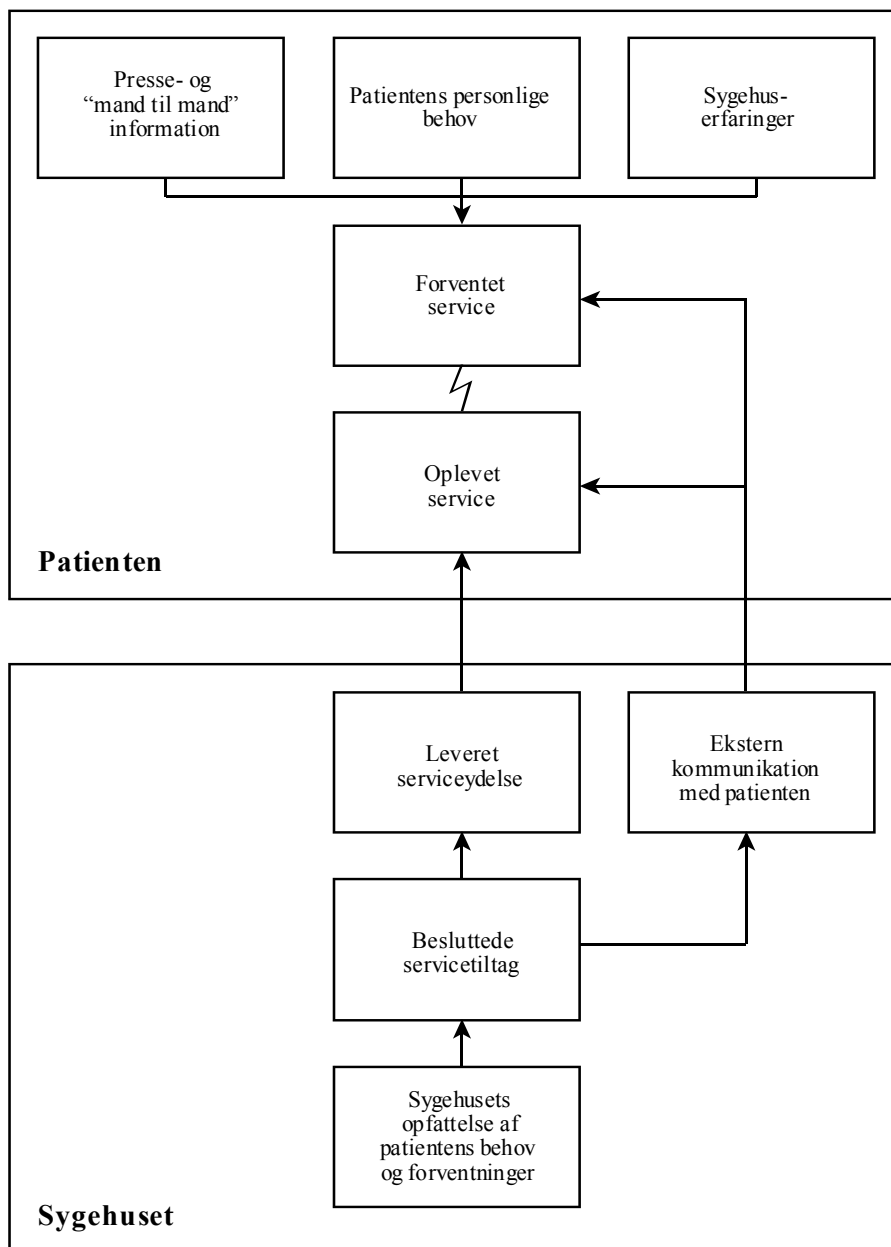
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

<b>Metode</b>	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt.</p>
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige successer)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen****Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Pædiatri
Antal indlagte	3.327
Heraf akut indlagte	ca. 90 %
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	2,9
Belægningsprocent	82,5
Antal senge	D4:18, C4: 10, Hotel: 3
Enestuer	4
Tomandsstuer	7
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	3352
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	14
Plejepersonalestillinger	55
Lægeseekretærstillinger	5,6
Samlet budgetramme	36,674 mio. kr.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger



# 1. Om afdelingen

<b>Afdelingens speciale</b>	Børneafdelingen består af 4 afsnit: Afdelingen for større børn, Børneafdelingens akutafsnit, Neonatalafdelingen og Børneambulatoriet. Afdelingen har 28 senge fordelt med 10 senge på afdelingen for nyfødte børn og 18 på afdelingen for større børn. Børneafdelingens akutafsnit består af 1 undersøgelsesstue og 4 observationspladser.
<b>Aktivitet</b>	Afdelingen modtager årligt ca. 2.500 børn til indlæggelse, hvoraf 90 % af børnene er akut indlagt. Der ses ca. 3.300 børn i ambulatoriet, hvoraf ca. 500 ses ved førstegangundersøgelser, hvor der tages stilling til fortsættelse i ambulante regi, indlæggelse eller aflutning.
<b>Afdelingen for større børn</b>	Afdelingen modtager børn i alderen 1 mdr. – 15 år, og har plads til 18 børn. En forælder kan sove hos barnet, mens det er indlagt, ligesom vi tilbyder kost til den pågældende forælder. Afdelingen har en legestue, hvor der er en pædagog omkring børnene i dagtiden, opholdsstue til de større børn og opholdsstue til forældrene. Afdelingen har endvidere en udendørs legeplads. Vi lægger vægt på at undersøgelse, pleje og behandling af barnet foregår i et meget tæt samarbejde med forældrene. Hver tirsdag har vi besøg af hospitalskloven Lulu.
<b>Børneafdelingens akutafsnit</b>	Akutafsnittet består af en undersøgelses- og behandlingsstue, og en observationsstue med plads til 4 børn. Her modtages børn, der er henvist til børneafdelingen af vagtlæge eller egen læge. Barn og forældre modtages af en børnelæge og en børnesygeplejerske. Barnet bliver undersøgt, og afhængig af tilstanden og familiens hele situation tager vi sammen med forældrene stilling til, om barnet skal indlægges eller tilbydes observation på observationsstuen og derefter evt. tage med forældrene hjem igen.
<b>Børneambulatoriet</b>	Børneambulatoriet tager sig af børn i rent ambulante forløb. Dette betyder, at disse børn ikke behøver egentlig indlæggelse for at blive undersøgt og behandlet. Foruden undersøgelser for almindelige medicinske sygdomme, undersøger vi for mere specielle sygdomme som allergologiske lidelser (astma, fødemiddelallergi o.l.), vækstforstyrrelser, stofskiftesygdomme, epilepsi, handicaps, udviklingsforstyrrelser og psykosomatiske sygdomme (hovedpine, mavesmerter o.l.).
<b>Neonatalafdelingen</b>	Neonatalafdelingen har plads til 10 børn i kuvøser og vugger. Vi modtager både syge nyfødte børn og for tidligt fødte børn. Når et barn indlægges i afdelingen, er moderen oftest indlagt på barselsafdelingen eller på patienthotellet. Men da enhver adskillelse opleves af forældrene som lang og svær, har vi to mor-/barn-stuer, hvor en mor/far kan bo sammen med sit barn i en uges tid inden udskrivelsen. Vi lægger vægt på at undersøgelse, pleje og behandling af barnet foregår i et meget tæt samarbejde med forældrene.

**Samarbejde i  
afdelingen**

Arbejdet i Børneafdelingen foregår i tværfaglige teams. Der er et tæt samarbejde imellem læger, sygeplejersker, pædagog, psykolog, fysioterapeuter og socialrådgiver.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøglesperiode	01.02.06 - 30.04.06	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	437	
Indkomne svar	224	
<b>Svarprocent</b>	<b>51,3</b>	
Tidligere målinger	maj 2004 - 226 Svar april 2002 - 215 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	882
	%	%
<b>Alder</b>		
0-18 år	100,0	100,0
19-39 år	0,0	0,0
40-59 år	0,0	0,0
60-69 år	0,0	0,0
70-79 år	0,0	0,0
80 år eller mere	0,0	0,0
<b>Køn</b>		
Mand	55,0	48,4
Kvinde	45,0	51,6
<b>Afsnit</b>		
Afdelingen for større børn D4	-	39,3
Børneafdelingens akutafsnit	-	38,8
Afdelingen for nyfødte (neonatal)	-	21,9
<b>Diagnose</b>		
Astma/allergi (1)	8,5	8,5
Endokrinologi (2)	3,2	2,7
Neuropædiatri (3)	12,7	11,2
Neonatalogi (4)	13,7	17,4
Akut infektion (5)	38,4	37,9
Andet (6)	23,5	22,3

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

### Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

*Udvælgelsen* af patienterne til undersøgelsen blandt de indlagte er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet:

Alle indlagte inden for de *seneste 3 måneder* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter kun patienter, der har afsluttet deres indlæggelse.

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 3 måneders patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afdeling D	129	februar 2004	Århus Sygehus
Geriatrisk Afdeling G	99	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	135	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Afdeling L	257	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	231	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	180	februar 2004	Århus Sygehus
Med. Afd. M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V (gastro)	104	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	186	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	351	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Afdeling	232	februar 2004	Århus Sygehus
Neurologisk Afdeling F (stroke)	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	224	februar 2004	Århus Sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus	370	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Afdeling Z	167	februar 2004	Århus Sygehus
Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus	37	februar 2004	Århus Sygehus
Respirationscenter Vest	90	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Afdeling U	63	februar 2004	Århus Sygehus
Samsø Sygehus	62	februar 2004	Århus Sygehus
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	februar 2004	Århus Sygehus
Børneafdeling B	226	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M1	326	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M2	237	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	247	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	238	maj 2004	Randers Centralsygehus
Akut Medicinsk Modtageafd. AMA	106	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling GO	109	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	276	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	249	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P	215	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	289	november 2003	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	289	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T	331	november 2003	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	358	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	130	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	135	november 2003	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	269	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>7.710</b>		

## Sammenligning

I rapporten er afdelingens patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra andre sengeafdelinger. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra afdelingerne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af afdelinger giver mulighed for at kvalificere afdelingens arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de afdelinger, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er afdelingens resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets afdelinger, den afdeling, der er "bedst" i patienternes øjne og den, der er "dårligst". Afdelinger med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for indlagte patienter på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	215	226	224	7.710
	%	%	%	%
<b>Alder</b>				
0-18 år	100,0	97,3	100,0	10,6
19-39 år	0,0	1,8	0,0	15,0
40-59 år	0,0	0,4	0,0	26,7
60-69 år	0,0	0,0	0,0	19,3
70-79 år	0,0	0,4	0,0	17,4
80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	11,1
<b>Køn</b>				
Mand	47,9	49,1	48,4	48,1
Kvinde	52,1	50,9	51,6	51,9
<b>Hvordan</b>				
Akut	93,4	91,8	91,2	54,6
Indkaldt pr. brev(planlagt)	6,6	8,2	8,8	45,4
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	71,2	66,7	71,6	62,1
2 gange	15,1	19,4	14,4	17,7
3 gange	5,4	5,9	5,9	7,2
Mere end 3 gange	8,3	8,1	8,1	13,0
<b>Indlagt</b>				
En dag	35,4	43,2	41,2	20,8
2-3 dage	27,2	23,2	30,6	30,2
4-8 dage	29,1	20,0	19,4	29,7
Mere end 8 dage	8,3	13,6	8,8	19,3
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	94,8	94,7	97,8	80,7
Udenamtspatienter	5,2	5,3	2,2	19,3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95,3	98,2	98,6	96,5
Ikke dansk	4,7	1,8	1,4	3,5
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	28,4	37,6	35,7	30,4
Har ikke søgt information	71,6	62,4	64,3	69,6
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	4,7	5,8	3,2	83,5
Pårørende	95,3	94,2	96,8	16,5



### 3. De indlagte patienter

#### **Baggrundsspørgsmål**

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til afdelingen. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af afdelingens patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af afdelingen.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### **Baggrundsspørgsmålenes indhold**

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men ét spørgsmål kalder på en kommentar:

Patienterne spørges om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom via patientforeninger, biblioteket eller Internettet.

Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi det i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### **Karakteristik af de indlagte patienter**

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er sengeafdelingen karakteriseret af patienter, der indlægges mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Hvor længe ligger patienterne? Hvordan er afdelingens andel af akutte og planlagte patienter? Har det ændret sig? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afdelinger?

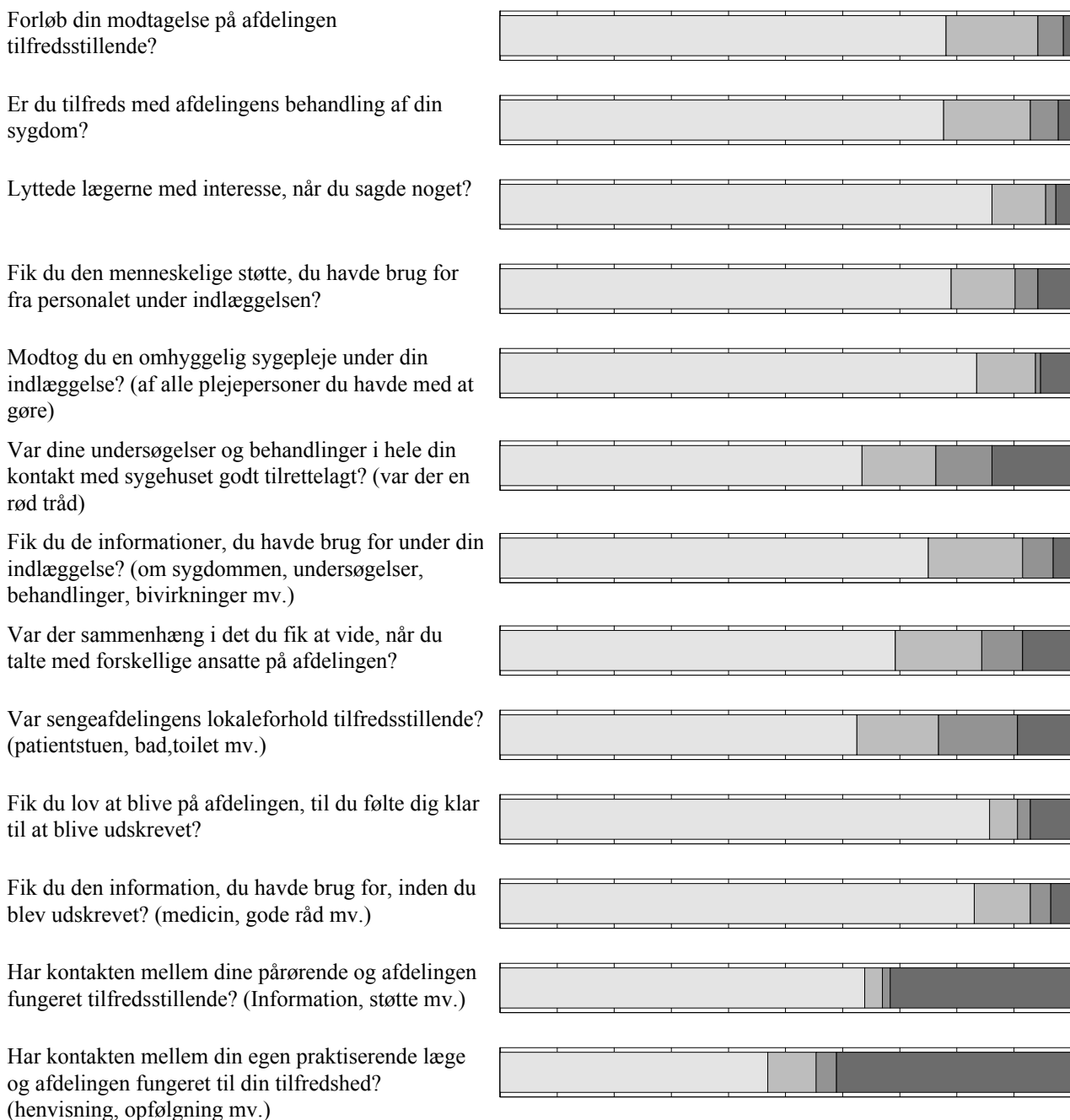
#### **Forskel på patienterne?**

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 224 patientsvar)

Ja
  Både og
  Nej
  Ved ikke



- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet”, på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.</li></ul>
<b>Svar på centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et “Ja”, “Både og”, “Nej” eller et “Ved ikke/ej relevant”.</p>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
<b>Patienternes svar</b>	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.</p>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra indlagte patienter på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	215	226			
	%	%	%	%	%	%
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	21,4	28,3	20,8	13,9	4,3	28,3
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	19,0	18,8	20,5	16,2	3,7	33,3
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	16,5	13,8	11,5	18,9	5,7	45,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	19,6	17,9	16,1	14,4	3,8	27,1
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	19,5	17,9	11,8	13,2	3,8	27,2
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	34,6	34,6	26,4	23,9	5,3	39,2
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	29,0	25,8	22,6	25,5	10,8	47,1
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	28,4	29,0	24,4	24,3	6,3	40,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	28,8	36,1	31,0	22,3	1,7	47,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	11,5	8,4	7,7	14,9	2,9	36,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	12,9	13,7	13,9	20,5	8,3	33,3
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			6,5	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	29,5	28,7	20,5	26,2	7,1	43,8

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Tilfredshedsspørgsmålene er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger.</p>

**Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Spørgsmål: *Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	14	17	18	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	92,9	64,7	94,4	82,0	100,0	60,9
Nej	7,1	35,3	5,6	18,0	0,0	39,1

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Spørgsmål: *Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	13	18	18	3.132		
Antal	%	%	%	%	%	%
Ja	84,6	83,3	83,3	92,9	100,0	78,8
Nej	15,4	16,7	16,7	7,1	0,0	21,2

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Spørgsmål: *Hvad lå der bag valget af netop det sygehus? (gerne flere kryds)*

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	18	28	25	4.407
Antal	%	%	%	%
Lægens råd	16,7	25,0	36,0	37,4
Kort venteliste	5,6	0,0	0,0	5,1
Tæt på bopæl/familie	44,4	32,1	32,0	17,4
Gode erfaringer/godt omdømme	16,7	21,4	8,0	20,6
Andet	16,7	21,4	24,0	19,4

## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>
<b>Opleves ventetiden for lang?</b>	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling med hensyn til oplevet ventetid.</p> <p>Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.</p>
<b>Information inden indlæggelsen</b>	<p>I Tabel 8 kan man se de planlagte patienters vurdering af, om de har fået tilstrækkelig information inden indlæggelsen. Igen kan der sammenlignes med eventuelle tidligere undersøgelser og andre planlagte patienter fra andre sengeafdelinger.</p>
<b>Valg af sygehus</b>	<p>I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været indlagt på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.</p>
<b>Akutte og planlagtes valg af sygehus</b>	<p>Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.</p>

**Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal					
	209	223	221	7.265		
	%	%	%	%	%	%
Ja	20,6	13,5	11,3	17,5	2,2	33,0
Nej	79,4	86,5	88,7	82,5	97,8	67,0

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal					
	205	220	216	7.322		
	%	%	%	%	%	%
Ja	12,2	12,7	9,7	13,8	3,7	40,0
Nej	87,8	87,3	90,3	86,2	96,3	60,0

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal					
	-	-	214	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	60,7	-	-	-
Nej	-	-	39,3	-	-	-



## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det:

- at afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske med den primære kontakt til patienten
- at afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.

Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.

### **Kompetencen skal sikres**

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på sengeafdelingen er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.

### **For mange lægekontakter?**

Tabel 10 viser patientens vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under indlæggelsen. I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

### **For mange plejepersonkontakter?**

Tabel 11 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på sengeafdelingen.

### **Forskel på afsnit?**

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og diagnosegrupper.

### **Udlevering af kontaktkort?**

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

**Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Børneafdelingen, Randers Centralsygehus**

*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	214	224	224	7.710		
Antal	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	19,6	21,9	21,4	29,8	51,6	18,6
Fire stjerner (godt)	58,9	54,9	64,3	53,0	46,4	43,1
Tre stjerner (både godt og dårligt)	18,7	20,1	11,2	13,9	2,0	29,4
To stjerner (dårligt)	1,9	1,8	2,2	1,9	0,0	7,8
En stjerne (uacceptabelt)	0,9	1,3	0,9	1,3	0,0	1,0
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>21,5</b>	<b>23,2</b>	<b>14,3</b>	<b>17,2</b>	<b>2,0</b>	<b>38,2</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.
- "Bedste afdeling" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.
- "Dårligste afdeling" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afdelingen. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afdelingen. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

### Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på afsnit og patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og diagnosegrupper.



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevant livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du har i perioden fra den <\_\_\_\_\_> til den <\_\_\_\_\_> været indlagt en eller flere gange på <\_\_\_\_\_afdeling> <afsnit>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

- \*\*\*\*\* (Enestående)
- \*\*\*\* (Godt)
- \*\*\* (Både godt og dårligt)
- \*\* (Dårligt)
- \* (Uacceptabelt)
- Ved ikke

23. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

---

---

---

---

---

---

---

---

24. Har du selv op søgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå til spørgsmål 7)
- Indkaldt pr. brev (planlagt)

4. Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig?

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop NN Sygehus?

(gerne flere kryds)

- Lægens råd
- Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie
- Kort venteliste
- Gode erfaringer/godt omdømme
- Andre grunde:

7. Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse?

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

8. Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer:

10. Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

Kommentarer:

11. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?

Kommentarer:

13. Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle de plejepersoner du havde med at gøre)

Kommentarer:

14. Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en »rød tråd«)

Kommentarer:



15. Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

16. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad, toilet mv.)

Kommentarer:

18. Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?

Kommentarer:

19. Fik du den information, du havde brug for inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)

Kommentarer:

20. Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

Kommentarer:

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.



Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78,2	17,2	4,6	87
	2-3 dage	81,5	13,8	4,6	65
	4-8 dage	73,8	21,4	4,8	42
	Mere end 8 dage	89,5	10,5	0,0	19
Hvordan	Akut	80,5	15,4	4,1	195
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68,4	21,1	10,5	19
Erfaring(5år)	1 gang	82,2	13,4	4,5	157
	2 gange	75,0	25,0	0,0	32
	3 gange	69,2	30,8	0,0	13
	Mere end 3 gange	64,7	17,6	17,6	17
Søgt information	Har søgt information	78,2	17,9	3,8	78
	Har ikke søgt information	79,3	15,7	5,0	140
Køn	Mand	77,4	15,1	7,5	106
	Kvinde	80,4	17,9	1,8	112
Bopæl	Indenamtspatienter	79,5	15,8	4,7	215
	Udenamtspatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	79,2	16,3	4,5	221
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	78,8	16,6	4,6	217
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	7
	Pårørende	78,8	16,3	4,8	208
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	81,8	12,5	5,7	88
	Børneafdelingens akutafsnit	74,1	21,2	4,7	85
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	83,3	14,6	2,1	48
Diagnose	Astma/allergi (1)	77,8	16,7	5,6	18
	Endokrinologi (2)	83,3	16,7	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	84,0	8,0	8,0	25
	Neonatalogi (4)	84,2	13,2	2,6	38
	Akut infektion (5)	79,8	15,5	4,8	84
	Andet (6)	72,0	24,0	4,0	50
Afdeling i alt	Børneafdelingen	79,2	16,3	4,5	221

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80,2	14,0	5,8	86
	2-3 dage	83,3	13,6	3,0	66
	4-8 dage	75,6	19,5	4,9	41
	Mere end 8 dage	88,9	11,1	0,0	18
Hvordan	Akut	78,8	16,6	4,7	193
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89,5	0,0	10,5	19
Erfaring(5år)	1 gang	80,8	14,7	4,5	156
	2 gange	81,3	12,5	6,3	32
	3 gange	84,6	7,7	7,7	13
	Mere end 3 gange	56,3	37,5	6,3	16
Søgt information	Har søgt information	70,5	19,2	10,3	78
	Har ikke søgt information	84,8	13,0	2,2	138
Køn	Mand	80,8	15,4	3,8	104
	Kvinde	78,6	15,2	6,3	112
Bopæl	Indenamtspatienter	79,8	15,0	5,2	213
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	79,5	15,5	5,0	219
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	79,9	15,4	4,7	214
	Ikke dansk	66,7	0,0	33,3	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	6
	Pårørende	80,2	15,0	4,8	207
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	77,9	15,1	7,0	86
	Børneafdelingens akutafsnit	75,3	18,8	5,9	85
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	89,6	10,4	0,0	48
Diagnose	Astma/allergi (1)	63,2	26,3	10,5	19
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	80,0	16,0	4,0	25
	Neonatalogi (4)	92,1	7,9	0,0	38
	Akut infektion (5)	81,5	16,0	2,5	81
	Andet (6)	70,0	18,0	12,0	50
Afdeling i alt	Børneafdelingen	79,5	15,5	5,0	219

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	87,4	11,5	1,1	87
	2-3 dage	93,8	4,6	1,5	65
	4-8 dage	82,9	14,6	2,4	41
	Mere end 8 dage	88,9	11,1	0,0	18
Hvordan	Akut	89,1	9,8	1,0	193
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,9	0,0	11,1	18
Erfaring(5år)	1 gang	89,0	9,1	1,9	154
	2 gange	90,6	6,3	3,1	32
	3 gange	75,0	25,0	0,0	12
	Mere end 3 gange	88,9	11,1	0,0	18
Søgt information	Har søgt information	84,2	11,8	3,9	76
	Har ikke søgt information	90,6	8,6	0,7	139
Køn	Mand	90,2	6,9	2,9	102
	Kvinde	86,7	12,4	0,9	113
Bopæl	Indenamtspatienter	88,7	9,4	1,9	212
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	88,5	9,6	1,8	218
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	88,3	9,8	1,9	214
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	7
	Pårørende	87,8	10,2	2,0	205
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	89,4	8,2	2,4	85
	Børneafdelingens akutafsnit	84,5	13,1	2,4	84
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	93,9	6,1	0,0	49
Diagnose	Astma/allergi (1)	100,0	0,0	0,0	18
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	87,5	12,5	0,0	24
	Neonatalogi (4)	94,9	5,1	0,0	39
	Akut infektion (5)	87,8	12,2	0,0	82
	Andet (6)	79,6	12,2	8,2	49
Afdeling i alt	Børneafdelingen	88,5	9,6	1,8	218

<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	89,2	8,4	2,4	83
	2-3 dage	85,2	8,2	6,6	61
	4-8 dage	70,7	24,4	4,9	41
	Mere end 8 dage	89,5	10,5	0,0	19
Hvordan	Akut	83,6	12,7	3,7	189
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,5	0,0	12,5	16
Erfaring(5år)	1 gang	83,9	11,4	4,7	149
	2 gange	87,1	9,7	3,2	31
	3 gange	90,9	9,1	0,0	11
	Mere end 3 gange	72,2	22,2	5,6	18
Søgt information	Har søgt information	76,0	16,0	8,0	75
	Har ikke søgt information	88,0	9,8	2,3	133
Køn	Mand	81,0	14,0	5,0	100
	Kvinde	86,1	10,2	3,7	108
Bopæl	Indenamtspatienter	84,4	11,2	4,4	205
	Udenamtspatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	83,9	11,8	4,3	211
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	83,5	12,1	4,4	206
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,7	14,3	0,0	7
	Pårørende	84,3	11,1	4,5	198
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	82,7	12,3	4,9	81
	Børneafdelingens akutafsnit	85,5	9,6	4,8	83
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	83,0	14,9	2,1	47
Diagnose	Astma/allergi (1)	88,9	5,6	5,6	18
	Endokrinologi (2)	83,3	16,7	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	79,2	20,8	0,0	24
	Neonatalogi (4)	86,5	10,8	2,7	37
	Akut infektion (5)	86,3	8,8	5,0	80
	Andet (6)	78,3	15,2	6,5	46
Afdeling i alt	Børneafdelingen	83,9	11,8	4,3	211

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	95,1	3,7	1,2	81
	2-3 dage	84,6	13,8	1,5	65
	4-8 dage	82,9	17,1	0,0	41
	Mere end 8 dage	84,2	15,8	0,0	19
Hvordan	Akut	87,8	11,1	1,1	189
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93,8	6,3	0,0	16
Erfaring(5år)	1 gang	88,7	9,9	1,3	151
	2 gange	90,0	10,0	0,0	30
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	76,5	23,5	0,0	17
Søgt information	Har søgt information	84,0	14,7	1,3	75
	Har ikke søgt information	90,3	9,0	0,7	134
Køn	Mand	87,0	13,0	0,0	100
	Kvinde	89,9	8,3	1,8	109
Bopæl	Indenamtspatienter	87,9	11,2	1,0	206
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	88,2	10,8	0,9	212
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	88,0	11,1	1,0	208
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	7
	Pårørende	87,4	11,6	1,0	199
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	84,7	14,1	1,2	85
	Børneafdelingens akutafsnit	91,1	7,6	1,3	79
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	89,6	10,4	0,0	48
Diagnose	Astma/allergi (1)	94,1	5,9	0,0	17
	Endokrinologi (2)	83,3	16,7	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	87,5	12,5	0,0	24
	Neonatalogi (4)	89,7	10,3	0,0	39
	Akut infektion (5)	86,4	11,1	2,5	81
	Andet (6)	88,9	11,1	0,0	45
Afdeling i alt	Børneafdelingen	88,2	10,8	0,9	212

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	74,6	12,7	12,7	71
	2-3 dage	77,8	12,7	9,5	63
	4-8 dage	65,8	26,3	7,9	38
	Mere end 8 dage	82,4	11,8	5,9	17
Hvordan	Akut	73,7	15,8	10,5	171
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	68,8	6,3	25,0	16
Erfaring(5år)	1 gang	76,3	11,9	11,9	135
	2 gange	74,1	18,5	7,4	27
	3 gange	61,5	23,1	15,4	13
	Mere end 3 gange	62,5	25,0	12,5	16
Søgt information	Har søgt information	63,4	16,9	19,7	71
	Har ikke søgt information	79,0	14,3	6,7	119
Køn	Mand	70,1	18,4	11,5	87
	Kvinde	76,7	11,7	11,7	103
Bopæl	Indenamtspatienter	73,3	15,5	11,2	187
	Udenamtspatienter	80,0	0,0	20,0	5
Alder	0-18 år	73,6	15,0	11,4	193
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	73,4	15,4	11,2	188
	Ikke dansk	66,7	0,0	33,3	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	6
	Pårørende	72,9	15,5	11,6	181
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	70,4	16,0	13,6	81
	Børneafdelingens akutafsnit	73,6	15,3	11,1	72
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	80,0	12,5	7,5	40
Diagnose	Astma/allergi (1)	75,0	12,5	12,5	16
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	5
	Neuropædiatri (3)	60,9	21,7	17,4	23
	Neonatalogi (4)	84,8	6,1	9,1	33
	Akut infektion (5)	74,7	17,3	8,0	75
	Andet (6)	65,9	17,1	17,1	41
Afdeling i alt	Børneafdelingen	73,6	15,0	11,4	193

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80,0	15,3	4,7	85
	2-3 dage	80,0	16,9	3,1	65
	4-8 dage	70,7	24,4	4,9	41
	Mere end 8 dage	84,2	10,5	5,3	19
Hvordan	Akut	76,6	18,2	5,2	192
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77,8	11,1	11,1	18
Erfaring(5år)	1 gang	80,0	13,5	6,5	155
	2 gange	77,4	19,4	3,2	31
	3 gange	83,3	16,7	0,0	12
	Mere end 3 gange	52,9	41,2	5,9	17
Søgt information	Har søgt information	62,7	26,7	10,7	75
	Har ikke søgt information	84,9	12,2	2,9	139
Køn	Mand	78,4	15,7	5,9	102
	Kvinde	76,8	17,9	5,4	112
Bopæl	Indenampatienter	77,3	17,1	5,7	211
	Udenampatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	77,4	17,1	5,5	217
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	77,5	17,4	5,2	213
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,7	0,0	14,3	7
	Pårørende	76,5	18,1	5,4	204
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	72,9	21,2	5,9	85
	Børneafdelingens akutafsnit	75,9	16,9	7,2	83
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	87,8	10,2	2,0	49
Diagnose	Astma/allergi (1)	72,2	16,7	11,1	18
	Endokrinologi (2)	83,3	16,7	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	82,6	13,0	4,3	23
	Neonatalogi (4)	87,2	10,3	2,6	39
	Akut infektion (5)	74,7	22,9	2,4	83
	Andet (6)	72,9	14,6	12,5	48
Afdeling i alt	Børneafdelingen	77,4	17,1	5,5	217

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	84,0	14,7	1,3	75
	2-3 dage	71,9	15,6	12,5	64
	4-8 dage	66,7	21,4	11,9	42
	Mere end 8 dage	73,7	21,1	5,3	19
Hvordan	Akut	74,7	17,0	8,2	182
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	87,5	6,3	6,3	16
Erfaring(5år)	1 gang	77,6	15,4	7,0	143
	2 gange	74,2	12,9	12,9	31
	3 gange	66,7	25,0	8,3	12
	Mere end 3 gange	64,7	29,4	5,9	17
Søgt information	Har søgt information	68,1	19,4	12,5	72
	Har ikke søgt information	79,2	15,4	5,4	130
Køn	Mand	68,8	24,0	7,3	96
	Kvinde	82,1	9,4	8,5	106
Bopæl	Indenampatienter	75,9	16,6	7,5	199
	Udenampatienter	60,0	20,0	20,0	5
Alder	0-18 år	75,6	16,6	7,8	205
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	75,2	16,8	7,9	202
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,7	0,0	14,3	7
	Pårørende	75,0	17,7	7,3	192
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	74,7	13,3	12,0	83
	Børneafdelingens akutafsnit	81,3	17,3	1,3	75
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	68,1	21,3	10,6	47
Diagnose	Astma/allergi (1)	66,7	33,3	0,0	15
	Endokrinologi (2)	83,3	16,7	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	79,2	20,8	0,0	24
	Neonatalogi (4)	71,1	15,8	13,2	38
	Akut infektion (5)	80,5	13,0	6,5	77
	Andet (6)	71,1	15,6	13,3	45
Afdeling i alt	Børneafdelingen	75,6	16,6	7,8	205



Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73,1	15,4	11,5	78
	2-3 dage	66,2	15,4	18,5	65
	4-8 dage	68,4	15,8	15,8	38
	Mere end 8 dage	63,2	21,1	15,8	19
Hvordan	Akut	69,8	16,2	14,0	179
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	70,6	5,9	23,5	17
Erfaring(5år)	1 gang	66,2	16,9	16,9	142
	2 gange	65,5	17,2	17,2	29
	3 gange	69,2	15,4	15,4	13
	Mere end 3 gange	94,1	5,9	0,0	17
Søgt information	Har søgt information	68,5	17,8	13,7	73
	Har ikke søgt information	68,5	15,0	16,5	127
Køn	Mand	71,9	15,6	12,5	96
	Kvinde	65,7	16,2	18,1	105
Bopæl	Indenamtspatienter	68,5	16,2	15,2	197
	Udenamtspatienter	80,0	0,0	20,0	5
Alder	0-18 år	69,0	15,8	15,3	203
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	68,2	16,2	15,7	198
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	71,4	14,3	14,3	7
	Pårørende	69,5	15,8	14,7	190
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	69,8	19,8	10,5	86
	Børneafdelingens akutafsnit	71,1	15,8	13,2	76
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	63,4	7,3	29,3	41
Diagnose	Astma/allergi (1)	87,5	6,3	6,3	16
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	68,0	24,0	8,0	25
	Neonatalogi (4)	58,8	5,9	35,3	34
	Akut infektion (5)	69,6	17,7	12,7	79
	Andet (6)	65,1	20,9	14,0	43
Afdeling i alt	Børneafdelingen	69,0	15,8	15,3	203

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	89,9	7,6	2,5	79
	2-3 dage	95,4	3,1	1,5	65
	4-8 dage	90,2	4,9	4,9	41
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	0,0	19
Hvordan	Akut	91,4	5,9	2,7	186
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	15
Erfaring(5år)	1 gang	92,5	6,2	1,4	146
	2 gange	96,8	3,2	0,0	31
	3 gange	90,9	9,1	0,0	11
	Mere end 3 gange	83,3	0,0	16,7	18
Søgt information	Har søgt information	86,7	8,0	5,3	75
	Har ikke søgt information	95,4	3,8	0,8	130
Køn	Mand	93,8	3,1	3,1	96
	Kvinde	90,8	7,3	1,8	109
Bopæl	Indenamtspatienter	92,1	5,4	2,5	203
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	4
Alder	0-18 år	92,3	5,3	2,4	208
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	92,6	5,4	2,0	203
	Ikke dansk	66,7	0,0	33,3	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	7
	Pårørende	91,8	5,6	2,6	195
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	92,7	6,1	1,2	82
	Børneafdelingens akutafsnit	88,8	7,5	3,8	80
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	97,8	0,0	2,2	46
Diagnose	Astma/allergi (1)	80,0	6,7	13,3	15
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	5
	Neuropædiatri (3)	92,0	8,0	0,0	25
	Neonatalogi (4)	97,4	0,0	2,6	38
	Akut infektion (5)	90,2	8,5	1,2	82
	Andet (6)	95,3	2,3	2,3	43
Afdeling i alt	Børneafdelingen	92,3	5,3	2,4	208

**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85,9	9,4	4,7	85
	2-3 dage	84,6	15,4	0,0	65
	4-8 dage	87,8	7,3	4,9	41
	Mere end 8 dage	100,0	0,0	0,0	19
Hvordan	Akut	85,4	10,4	4,2	192
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88,2	11,8	0,0	17
Erfaring(5år)	1 gang	87,5	7,9	4,6	152
	2 gange	80,6	19,4	0,0	31
	3 gange	92,3	7,7	0,0	13
	Mere end 3 gange	77,8	16,7	5,6	18
Søgt information	Har søgt information	77,3	14,7	8,0	75
	Har ikke søgt information	90,6	8,0	1,4	138
Køn	Mand	84,5	12,6	2,9	103
	Kvinde	87,3	8,2	4,5	110
Bopæl	Indenamtspatienter	85,8	10,4	3,8	211
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	4
Alder	0-18 år	86,1	10,2	3,7	216
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	85,8	10,4	3,8	212
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	7
	Pårørende	85,2	10,8	3,9	203
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	88,1	9,5	2,4	84
	Børneafdelingens akutafsnit	82,4	10,6	7,1	85
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	89,4	10,6	0,0	47
Diagnose	Astma/allergi (1)	84,2	10,5	5,3	19
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	5
	Neuropædiatri (3)	91,7	0,0	8,3	24
	Neonatalogi (4)	91,9	8,1	0,0	37
	Akut infektion (5)	90,5	8,3	1,2	84
	Andet (6)	70,2	21,3	8,5	47
Afdeling i alt	Børneafdelingen	86,1	10,2	3,7	216

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	97,9	2,1	0,0	48
	2-3 dage	94,4	1,9	3,7	54
	4-8 dage	84,8	12,1	3,0	33
	Mere end 8 dage	93,8	6,3	0,0	16
Hvordan	Akut	92,7	5,1	2,2	137
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100,0	0,0	0,0	10
Erfaring(5år)	1 gang	93,5	3,7	2,8	108
	2 gange	90,9	9,1	0,0	22
	3 gange	100,0	0,0	0,0	9
	Mere end 3 gange	91,7	8,3	0,0	12
Søgt information	Har søgt information	94,1	3,9	2,0	51
	Har ikke søgt information	93,0	5,0	2,0	100
Køn	Mand	93,2	5,5	1,4	73
	Kvinde	93,5	3,9	2,6	77
Bopæl	Indenamtspatienter	93,2	4,8	2,0	147
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	93,5	4,6	2,0	153
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	93,3	4,7	2,0	149
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,3	16,7	0,0	6
	Pårørende	93,8	4,2	2,1	144
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	90,9	7,6	1,5	66
	Børneafdelingens akutafsnit	96,2	1,9	1,9	52
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	94,3	2,9	2,9	35
Diagnose	Astma/allergi (1)	100,0	0,0	0,0	12
	Endokrinologi (2)	75,0	25,0	0,0	4
	Neuropædiatri (3)	95,5	4,5	0,0	22
	Neonatalogi (4)	92,6	3,7	3,7	27
	Akut infektion (5)	96,4	1,8	1,8	55
	Andet (6)	87,9	9,1	3,0	33
Afdeling i alt	Børneafdelingen	93,5	4,6	2,0	153

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85,5	10,9	3,6	55
	2-3 dage	81,6	15,8	2,6	38
	4-8 dage	70,8	12,5	16,7	24
	Mere end 8 dage	72,7	27,3	0,0	11
Hvordan	Akut	80,2	13,8	6,0	116
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	72,7	18,2	9,1	11
Erfaring(5år)	1 gang	80,9	11,2	7,9	89
	2 gange	90,5	9,5	0,0	21
	3 gange	71,4	14,3	14,3	7
	Mere end 3 gange	53,8	46,2	0,0	13
Søgt information	Har søgt information	71,7	20,8	7,5	53
	Har ikke søgt information	84,6	10,3	5,1	78
Køn	Mand	78,0	13,6	8,5	59
	Kvinde	80,6	15,3	4,2	72
Bopæl	Indenampatienter	79,2	14,6	6,2	130
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	79,5	14,4	6,1	132
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	79,1	14,7	6,2	129
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	4
	Pårørende	78,0	15,4	6,5	123
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	83,9	10,7	5,4	56
	Børneafdelingens akutafsnit	78,2	14,5	7,3	55
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	71,4	23,8	4,8	21
Diagnose	Astma/allergi (1)	72,7	18,2	9,1	11
	Endokrinologi (2)	50,0	50,0	0,0	2
	Neuropædiatri (3)	76,9	23,1	0,0	13
	Neonatalogi (4)	80,0	13,3	6,7	15
	Akut infektion (5)	87,3	7,3	5,5	55
	Andet (6)	72,2	19,4	8,3	36
Afdeling i alt	Børneafdelingen	79,5	14,4	6,1	132

**Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)**

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	85,7	14,3	7
	2-3 dage	100,0	0,0	7
	4-8 dage	100,0	0,0	2
	Mere end 8 dage	0,0	0,0	0
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94,4	5,6	18
Erfaring(5år)	1 gang	90,0	10,0	10
	2 gange	100,0	0,0	3
	3 gange	100,0	0,0	1
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	3
Søgt information	Har søgt information	87,5	12,5	8
	Har ikke søgt information	100,0	0,0	10
Køn	Mand	90,9	9,1	11
	Kvinde	100,0	0,0	7
Bopæl	Indenamtspatienter	94,4	5,6	18
	Udenamtspatienter	0,0	0,0	0
Alder	0-18 år	94,4	5,6	18
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	94,4	5,6	18
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	0,0	0,0	0
	Pårørende	94,1	5,9	17
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	93,8	6,3	16
	Børneafdelingens akutafsnit	100,0	0,0	1
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	100,0	0,0	1
Diagnose	Astma/allergi (1)	100,0	0,0	1
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	3
	Neuropædiatri (3)	100,0	0,0	4
	Neonatalogi (4)	100,0	0,0	1
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	88,9	11,1	9
Afdeling i alt	Børneafdelingen	94,4	5,6	18

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	75,0	25,0	8
	2-3 dage	100,0	0,0	6
	4-8 dage	100,0	0,0	2
	Mere end 8 dage	0,0	0,0	0
Hvordan	Akut	0,0	0,0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	83,3	16,7	18
Erfaring(5år)	1 gang	66,7	33,3	9
	2 gange	100,0	0,0	3
	3 gange	100,0	0,0	2
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	3
Søgt information	Har søgt information	77,8	22,2	9
	Har ikke søgt information	88,9	11,1	9
Køn	Mand	81,8	18,2	11
	Kvinde	85,7	14,3	7
Bopæl	Indenamtspatienter	83,3	16,7	18
	Udenamtspatienter	0,0	0,0	0
Alder	0-18 år	83,3	16,7	18
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	83,3	16,7	18
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	0,0	0,0	0
	Pårørende	82,4	17,6	17
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	82,4	17,6	17
	Børneafdelingens akutafsnit	100,0	0,0	1
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	0,0	0,0	0
Diagnose	Astma/allergi (1)	100,0	0,0	2
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	3
	Neuropædiatri (3)	75,0	25,0	4
	Neonatalogi (4)	0,0	0,0	0
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	77,8	22,2	9
Afdeling i alt	Børneafdelingen	83,3	16,7	18

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6,8	93,2	88
	2-3 dage	7,7	92,3	65
	4-8 dage	22,0	78,0	41
	Mere end 8 dage	21,1	78,9	19
Hvordan	Akut	10,8	89,2	195
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	5,3	94,7	19
Erfaring(5år)	1 gang	8,9	91,1	158
	2 gange	16,7	83,3	30
	3 gange	23,1	76,9	13
	Mere end 3 gange	16,7	83,3	18
Søgt information	Har søgt information	13,0	87,0	77
	Har ikke søgt information	10,6	89,4	141
Køn	Mand	12,3	87,7	106
	Kvinde	10,7	89,3	112
Bopæl	Indenamtspatienter	11,6	88,4	215
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	5
Alder	0-18 år	11,3	88,7	221
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	11,1	88,9	216
	Ikke dansk	0,0	100,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	0,0	100,0	7
	Pårørende	11,5	88,5	208
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	18,6	81,4	86
	Børneafdelingens akutafsnit	7,0	93,0	86
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	6,1	93,9	49
Diagnose	Astma/allergi (1)	0,0	100,0	19
	Endokrinologi (2)	16,7	83,3	6
	Neuropædiatri (3)	16,0	84,0	25
	Neonatalogi (4)	7,7	92,3	39
	Akut infektion (5)	12,0	88,0	83
	Andet (6)	14,3	85,7	49
Afdeling i alt	Børneafdelingen	11,3	88,7	221



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	3,5	96,5	85
	2-3 dage	9,4	90,6	64
	4-8 dage	19,5	80,5	41
	Mere end 8 dage	16,7	83,3	18
Hvordan	Akut	8,9	91,1	190
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	10,5	89,5	19
Erfaring(5år)	1 gang	7,8	92,2	153
	2 gange	20,0	80,0	30
	3 gange	0,0	100,0	13
	Mere end 3 gange	16,7	83,3	18
Søgt information	Har søgt information	9,5	90,5	74
	Har ikke søgt information	9,4	90,6	139
Køn	Mand	10,5	89,5	105
	Kvinde	9,3	90,7	108
Bopæl	Indenamtspatienter	9,5	90,5	210
	Udenamtspatienter	20,0	80,0	5
Alder	0-18 år	9,7	90,3	216
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	9,5	90,5	211
	Ikke dansk	0,0	100,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	0,0	100,0	6
	Pårørende	10,2	89,8	205
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	14,1	85,9	85
	Børneafdelingens akutafsnit	4,8	95,2	83
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	10,4	89,6	48
Diagnose	Astma/allergi (1)	10,5	89,5	19
	Endokrinologi (2)	0,0	100,0	6
	Neuropædiatri (3)	12,5	87,5	24
	Neonatalogi (4)	10,5	89,5	38
	Akut infektion (5)	6,3	93,8	80
	Andet (6)	14,3	85,7	49
Afdeling i alt	Børneafdelingen	9,7	90,3	216

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	53,7	46,3	82
	2-3 dage	62,5	37,5	64
	4-8 dage	64,3	35,7	42
	Mere end 8 dage	83,3	16,7	18
Hvordan	Akut	59,5	40,5	190
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	76,5	23,5	17
Erfaring(5år)	1 gang	56,9	43,1	153
	2 gange	70,0	30,0	30
	3 gange	81,8	18,2	11
	Mere end 3 gange	66,7	33,3	18
Søgt information	Har søgt information	70,7	29,3	75
	Har ikke søgt information	55,5	44,5	137
Køn	Mand	60,0	40,0	100
	Kvinde	61,6	38,4	112
Bopæl	Indenamtspatienter	61,2	38,8	209
	Udenamtspatienter	40,0	60,0	5
Alder	0-18 år	60,7	39,3	214
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	61,4	38,6	210
	Ikke dansk	33,3	66,7	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	66,7	33,3	6
	Pårørende	60,6	39,4	203
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	66,7	33,3	84
	Børneafdelingens akutafsnit	53,7	46,3	82
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	62,5	37,5	48
Diagnose	Astma/allergi (1)	38,9	61,1	18
	Endokrinologi (2)	66,7	33,3	6
	Neuropædiatri (3)	70,8	29,2	24
	Neonatalogi (4)	57,9	42,1	38
	Akut infektion (5)	63,3	36,7	79
	Andet (6)	61,2	38,8	49
Afdeling i alt	Børneafdelingen	60,7	39,3	214

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	87,6	12,4	89
	2-3 dage	83,3	16,7	66
	4-8 dage	88,1	11,9	42
	Mere end 8 dage	94,7	5,3	19
Hvordan	Akut	85,9	14,1	198
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	84,2	15,8	19
Erfaring(5år)	1 gang	86,8	13,2	159
	2 gange	87,5	12,5	32
	3 gange	84,6	15,4	13
	Mere end 3 gange	72,2	27,8	18
Søgt information	Har søgt information	82,3	17,7	79
	Har ikke søgt information	87,3	12,7	142
Køn	Mand	88,8	11,2	107
	Kvinde	82,5	17,5	114
Bopæl	Indenamtspatienter	85,3	14,7	218
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	5
Alder	0-18 år	85,7	14,3	224
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	85,8	14,2	219
	Ikke dansk	66,7	33,3	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	7
	Pårørende	85,3	14,7	211
Afsnit	Afdelingen for større børn D4	87,5	12,5	88
	Børneafdelingens akutafsnit	80,5	19,5	87
	Afdelingen for nyfødte (neonatal)	91,8	8,2	49
Diagnose	Astma/allergi (1)	78,9	21,1	19
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	6
	Neuropædiatri (3)	96,0	4,0	25
	Neonatalogi (4)	89,7	10,3	39
	Akut infektion (5)	81,2	18,8	85
	Andet (6)	86,0	14,0	50
Afdeling i alt	Børneafdelingen	85,7	14,3	224



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.


























**Kommentarer til**  
**Afdelingen for større børn D4**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Positivt, men lidt forvirrende modtagelse pga. flere nye patienter på samme tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi blev modtaget med et smil og budt velkommen. De var tydeligvis forberedte, hvilket var en god fornemmelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Alle var rigtig søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Synes det er for dårligt, at man skal vente i 3 timer, inden man får en stue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Der var meget travlt, og ingen havde tid til at informere os. Vi ventede 8 timer på en stue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi havde en times ventetid, inden vi blev modtaget. Vi var der akut.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De var rigtig søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi blev overført fra Århus og ankom sent om aftenen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Der var en meget lang ventetid, og mit barn var meget dårligt af astmatisk bronkitis.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ventetiden var kort, og lægerne og sygeplejerskerne var meget søde. Vi kunne virkelig mærke, at vores bekymringer blev taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Det er træls at vente udenfor afdelingen - både for børn og voksne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Selve modtagelsen var ok, men derefter var der en times ventetid inden undersøgelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *En rigtig god modtagelse. Jeg var som mor meget bange og græd, men det var det bedste personale, der hurtigt fik mig til at føle mig tryk og rolig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det var svært at få besked.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi skulle vente i mere end 2 timer i et venteværelse med træk og mange syge børn. Vi kom som en åben indlæggelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Meget imødekommende og kompetent modtagelse på trods af ankomst i vagtskifte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det hele gik hurtigt - fra modtagelse til behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *God og faglig behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi kom kl. 22.00 og var i legerummet til kl. 01.30 før vi fik en seng. Både min dreng og jeg var trætte og udkørte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi sad og ventede i mere end en time, før der kom nogen ind til os.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi blev modtaget af en sygeplejerske indenfor 5 minutter, og jeg fik straks at vide, hvilken sygeplejerske, der var tilknyttet os. Børnelægen kom indenfor ca. 15 minutter efter vores ankomst. Dejligt!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)



*De tog så flot hensyn til, at vores datter ikke kan klare for mange nye indtryk.*










Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

-  *Der skulle tre indlæggelser til, før man vidste, hvad han fejlede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det viste sig, at mit barn havde en virus, og at der ingen behandling var at give, men jeg er ikke tilfreds med samarbejdet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi var indlagt i Randers, men det var Århus, der stod for behandlingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ville dog gerne tidligere i forløbet have fået at vide, hvornår man regnede med, at vi kunne komme hjem igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Hver læge har sin egen mening. Sygeplejerskerne er ligeledes forskellige, og nogle føles helt klart bedre end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Indlagt p.g.a. mistanke om RS-virus. Dette blev dog aldrig bekræftet, da man var løbet tør for pipetter p.g.a. mange akutte patienter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De mange læger gjorde vel deres bedste, men vi endte i Skejby, hvor han blev rask på få døgn. I Randers var prognosen på 6-7 uger!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der gik meget lang tid fra indlæggelsestidspunktet og til undersøgelsen, hvorefter behandlingen kunne begynde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der gik MEGET lang tid, inden de ville teste ham for mælkeallergi, som han så viste sig at have.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)



*Jeg blev bedt om at ringe efter hjælp med det samme, min datter skulle af med afføring, men der kom aldrig nogen før 10-15 minutter senere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Vi havde været hos egen læge to gange, hos vagtlægen, hos jer og derefter hos egen læge igen for at få diagnosen: Skarlagensfeber!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Min datter var indlagt til overvågning og skulle tjekkes indenfor nogle bestemte intervaller. Det blev ikke helt overholdt. Dog var det forsvarligt nok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*De var meget opmærksomme på os.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Journalen blev væk.*








Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut




Diagnose: Akut infektion (5)

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

-  *Ja, i stor modsætning til vores egen læge og vagtlægen, så det var en befrielse, at der endelig var nogen, der tog os alvorligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ja, men vi følte os ikke altid taget alvorligt. Synes, at for meget blev lagt tilbage til os. At vi selv skulle vurdere, hvad vi havde brug for, og hvad der skulle undersøges for.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ja, vi var meget med i forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ja, de viste stor interesse og forståelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Talte kun med en lægestuderende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *De gav nogle gode svar og var nogle gode rådgivere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ja - bl.a. lod de hende være, fordi hendes egen læge var i huset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)



**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?**

-  *Der var én sygeplejerske, som ikke var særligt medfølelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Hårdt at være indlagt på isolationsstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fra et par plejepersoner var der støtte og forståelse. Fra andre, specielt én, følte vi, at vi ikke blev taget alvorligt og direkte talt ned til.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fantastisk personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ja, det var meget tilfredsstillende - faktisk over forventning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi synes, at der var en sygeplejerske, der virkede meget kold - hun så altid så sur ud.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Efter modtagelsen var vi egentlig meget overladt til os selv. Jeg havde håbet, der ville være mere observation af barnet. Det skal siges, at der var meget travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Især fra et par sygeplejersker, der var utrolig søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Generelt udviste personalet fantastisk omsorg, hjerterum og tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De var gode til at fortælle, hvem vi kunne kontakte, samt hvem der kom på arbejde efter dem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)



*Alle tog opgaven alvorligt og trøstede samtidig os forældre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Alle, vi havde kontakt med, var empatiske og omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Ja, alle er meget opmærksomme på, hvordan vi forældre har det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Følte mig meget alene med mit barn og passede derfor mest mig selv, da vi var isoleret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Travlhed. Weekendbemanding.*










Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)**

-  *Brugte min egen erfaring, da jeg selv arbejder i et plejepersonale på et sygehus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var en stor empati overfor NN. Man kunne tydeligt mærke, at der her er en børneafdeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Meget kompetent sygepleje, trods travlhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi var indlagt til observation, men oplevede kun én sygeplejerske, der opsøgte os og i øvrigt samarbejdede med os om opgaven.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Hun fik taget blodprøven på et tidspunkt, hvor hendes smertestillende medicin virkede, og hun var faldet rigtig godt i søvn. Vågnede fuldstændig badet i sved og blev stukket. Voldsomt for et lille barn.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Min datter var oppegående og havde ikke brug for sygepleje. Var indlagt til observation.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Selvfølgelig skal man som forældre selv varetage plejen af sit barn, men så snart det var specielle ting, stod personalet til rådighed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Var utryk, da en vikar skulle observere mit barn i en situation, hun ikke havde prøvet før - byttede så med en anden. Ellers meget kompetent sygepleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ikke alle vidste noget, om dét vi var inde med, men det var vi orienteret om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)



*Alle sygeplejerskerne var kompetente og venlige. De var gode til at fortælle om næste trin i behandlingsprocessen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Det var lidt som om, de ikke læste journalen, for vi blev spurgt om det samme 100 gange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Hovedsagligt - dog stødte vi på en vikar, som virkede meget forvirret og stresset. Sådan var det ikke med det faste personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Det gjorde, at jeg som mor ikke var så nervøs, da vi skulle ind nu.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*God kontaktperson.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**

-  *Ja, men lang ventetid på beslutning om blodprøvetagning og drop.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var lang ventetid mellem lægen og fysioterapeuten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Der var meget forvirring omkring blodprøvetagning, og der blev aldrig taget en urinprøve, trods ordination.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det var noget rod, at vi var til alle de undersøgelser i Århus, men skulle sove i Randers.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *I det store hele - ja. Dog var der planlagt en undersøgelse første dag, som hun havde gennemgået. Lidt uorganiseret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Havde ikke tjek på, om nogle prøver var taget - troede, at de var, og så var de det ikke. Fejlkommunikation blandt plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Da de fandt ud af, hvad min søn fejlede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Patienten havde plaster på begge hænder med bedøvelse, men lægen valgte at lægge drop i albuen. Ærgerligt, da vi forventer, at patienten skal have Botox mange gange endnu. Ikke en god begyndelse for ham.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Allerede ved modtagelsen blev der lavet et program for, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)



*Min dreng fik en adrenalinspray til aften og nat. Næste dag kom lægen og sagde, at han skulle have haft en binyrebarkbehandling, og at alle hans vejrtrækningsproblemer forsvandt om aftenen i stedet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Alt for lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *Der er ikke meget viden om min diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg måtte som forælder selv indhente prøvesvar på, om min datter havde blodforgiftning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ikke i Randers - det var kun i Århus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Er i en undersøgelsesfase, hvor der endnu ikke er stillet en diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Lægerne tog sig god tid til at forklare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Nej - det var ikke det samme, jeg fik at vide.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, ellers var de meget åbne for spørgsmål. Det kunne eventuelt være godt med en pjece.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ved ikke, hvilken medicin han fik igennem droppet, eller om der var bivirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fint med det skriftlige materiale, som kan læses igen efter udskrivelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Samtale med sygeplejerske, læge og diætist.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)



*Forskellige svar på samme spørgsmål.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Der er stadig lidt tvivl om, hvad patienten fejler, og Randers Centralsygehus har derfor lavet en henvisning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Både af lægen og sygeplejersken.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Både via folder og snak.*

Respondentens svar: Ja










Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut











Diagnose: Akut infektion (5)



**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**

-  *Der var meget information på tværs af vagterne, så det føltes helt naturligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Tre forskellige læger sagde tre forskellige ting.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi oplevede en meget dårlig kommunikation fra plejepersonale til læge, samt fra dag til dag. Følte, at vi hele tiden startede forfra.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De var ikke altid enige, men det gjorde ikke noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Nej - det var ikke det samme, jeg fik at vide.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Forskellige. Nogen sagde, at det gik godt. Andre sagde, at det ikke gik helt ok.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Der var forskellige holdninger til årsagen til patientens tilstand.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Dog lidt forvirring i forbindelse med nogle blodtryksværdier. Hvad der var højt og ikke højt, afhæng af øjnene, der så.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Hvis jeg spurgte om noget, og personen var i tvivl, så fandt de hurtigt ud af det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)**

-  *Vi lå i isolation, og den stue var helt perfekt med eget bad og TV.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ikke smart at lægge et spædbarn sammen med et barn på 10. Ellers fint!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen bad eller toilet på stuerne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Manglede bad på isolationsstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Et eneværelse ville være at foretrække, da børnene er urolige og vækker hinanden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var ingen ledige senge det første stykke tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var et rend på stuen. Bør være enestue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Min seng blev stillet helt op af en anden forælders seng. Vi kunne have haft et barn imellem os. Det er lidt svært, når vi ikke har samme køn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Hvis vi skulle have sovet der, var det nok ikke optimalt at dele stue med nogen, når man har et 6 uger gammelt barn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi lå i isolation, da vores søn ikke skulle udsættes for smittefare, fordi han var spæd. Det var helt perfekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Der manglede tøj og pusleplads til et barn på 10 måneder. Lå på isolationsstue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Var der kun én dag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vi var placeret sammen med en mor med et lille barn, der skulle have lungemedicin hveranden time. Dette gav konstante afbrydelser af søvn og hvile til gene for både os og de andre, der skulle behandles. De blev hele tiden udskudt, hvilket ikke er rart, når man sidder med et sygt barn.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Var på enestue med eget bad og toilet p.g.a. smitterisiko.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Dejligt med enestue i starten. Hårdt at flytte til tosengsstue og skulle forholde sig til en andens sygdom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Lidt for småt til to voksne og to børn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Manglede et roligt sted til barnet, der har brug for en middagslur og for at komme tidligt i seng. Er for stor til barnevogn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Selve lokalet var ok, men det var svært at sove ved siden af én, der hellere vil have sin far end sin mor, når ens eget barn også er sygt, og når vi selv er bekymrede og trætte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Når små børn skal være indlagt i flere dage, er det nødvendigt med en enestue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var ikke fyldt op med bleer, undertøj og sparkedragter. Ellers fine forhold.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)



*Når man er der så længe, bør man have enestue.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)



*Børnesengene er mildest talt elendige, og personalet larmede rigtig meget på gangen om natten.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Nu er vores datter for lille. At se de store lyse op var dejligt. Det er en fin afdeling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Vi manglede en højstol.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Meget børnevenlig.*








Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år







Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**

-  *Overført til hjemsygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Og længe efter!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi fik selv valget imellem at blive på sygehuset eller at få en åben indlæggelse. Vi valgte at tage hjem efter én nat, men havde telefonisk kontakt to dage derefter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Var selv med til at aftale udskrivelse med åben indlæggelse det første døgn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var overfyldt, og vi blev gentagne gange sendt hjem med et sygt spædbarn.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi havde en åben indlæggelse, men da vores datter pludselig fik noget udslæt, måtte vi bare se tiden an. Planen var vel, at vi kunne komme igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Der blev spurgt meget til, om jeg var klar til at komme hjem, og vi fik et direkte nummer med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)**

-  *Ikke fra Randers, men Århus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fint at vi fik medicin, nåle, handsker, m.m. med til videre behandling hjemme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Samt åben indlæggelse og kontaktkort til eventuelle spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Besked om at kunne ringe, hvis vi blev i tvivl om noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Mangler oplysning om eftervirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Og vi fik at vide, at vi kunne kontakte den sygeplejerske, der havde været tilknyttet os, når vi kom hjem. Vi benyttede os ikke af det, men det var rart at vide.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Jeres regler for brug af mobiltelefon er for strikse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Der manglede støtte og forståelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut








Diagnose: Akut infektion (5)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Hun har kun fået udskrivelsesbrevet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vores læge har ikke modtaget udskrivelsesbrev.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det var noget rod.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Henvist akut. Intet behov for opfølgning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De praktiserende læger har aldrig taget patientens tilstand alvorligt. Vi ser ingen grund til at have kontakt med lægen vedrørende indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Der har ikke været nogen opfølgning. Min datter på 1 år var indlagt med lungebetændelse, så det har undret mig.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Min egen læge sørgede for indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *De fik hurtigt brev om, at vi havde været der.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)



<b>Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)</b>
--

-  *Meget sødt personale.  
Det tog lang tid - tre indlæggelser - inden man endelig gav vores søn en kikkertundersøgelse. Skulle være gjort ved første indlæggelse.  
Vi synes, at de forskellige overlæger fik os til at føle os som et nummer.  
Vi synes, at personalet var fantastisk rart og sødt. De var lidt for hårde, synes vi, da vores dreng skulle drikke en masse flydende medicin, så han kunne blive rensset ud. Jeg ved godt, det er nødvendigt, men man har med en dreng på 8 år at gøre, som er meget utilpas. Han startede kl. 10 om formiddagen og havde drukket to glas kl. 17.30. Han skulle drikke otte. Herefter bad jeg om, at man stoppede og gav ham en sonde i stedet. Jeg synes, at personalet handlede forkert. De burde sige stop meget, meget tidligere og have brugt en sonde. Som forælder skal du jo også have et barn med hjem, der er i psykisk god behold.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi vi føler os trygge, når vi er hos jer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi vi følte os godt behandlet. Vi følte ikke, at vores egen læge eller lægevagten rigtig ville gøre noget. Endelig var der et team af sygeplejersker og læger, der var der 100%.  
Det betød bare så utrolig meget.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Alle var rigtig søde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Behandling, information og mad på afdelingen var rigtig god. Når I ikke får fem stjerner, så skyldes det den meget lange ventetid den første aften, samt de meget stramme regler for brug af mobiltelefon.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Lægerne lytter for lidt til hele sygdomsforløbet. De har dannet deres konklusion, inden de begynder at undersøge. Sygeplejerskerne har mere styr på tingene, end lægerne har. Samme opfattelse gælder alle de gange, vi har været indlagt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Overskud og venlighed, trods mange indlagte børn.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)



*Synes, der skal være noget mere for de større børn - dagen kan godt blive lang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)



*Har altid fået en rigtig god behandling og service fra afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Venligt og imødekommende personale. Meget behjælpelige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Den første indlæggelse var jeg meget utilfreds med - både med læger og plejepersonale. Der var forskellige informationer. Det var bedre denne gang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Det eneste, jeg har at udsætte på afdelingen, er den sygeplejerske, som ikke var særlig forstående. Derfor var det ikke enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)



*Plejepersonalet skal roses meget. De var meget hjælpsomme i hele forløbet. Det eneste var, at der var for mange læger. Vi havde en ny hver dag - altså 8 læger på en uge. Det er for mange. Der skal være nogen, der følger barnet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)



*Vi følte os i trygge hænder. Blev utrolig godt modtaget, og vi følte, at vi blev taget alvorligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*En enkelt plejeperson udviste ikke den imødekommenhed og forståelse, den belastende situation krævede. Det er vigtigt, at personalet indbyrdes udveksler erfaringer og gode råd m.h.t. behandling og medicinering.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)




*Personalet er helt fantastisk til børn. De behandler alle så godt og er meget positive.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Vi var bange og udmattede, fordi vores barn havde skreget og været meget urolig flere døgn i træk. Vi følte ikke, at der blev lyttet til vores oplevelse af forløbet, og der blev heller ikke gjort en indsats for at forstå vores bekymring, før en sygeplejerske systematisk observerede vores datter. Det virkede ikke som om, disse observationer blive givet videre eller brugt.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *God, professionel behandling. Imødekommende og sødt personale. Kontakt til få, forskellige personer. Der var desuden god tid til at få den hjælp, vi havde brug for. Både læger, sygeplejersker og fysioterapeut gav god behandling. Stærk følelse af at være inddraget i, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Fordi jeg var tilfreds med den behandling, de gav min datter, men fem stjerner kan jeg ikke give, da jeg synes, læger, sygeplejersker og andet personale er for pressede.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Alt var fint, bortset fra uroen på stuen og forbud imod mobiltelefoner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Utilfredsstillende, at mit barn blev vækket, da hun lige havde fået fred og kunne sove på det smertestillende. Det føltes som et overgreb på hende. Som en voksen kvinde er det utilfredsstillende, at man ikke bliver spurgt, om man vil dele værelse med en mand. Min seng var kørt så tæt på hans, at når jeg skulle op i den, var min bagdel inde over hans seng!*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

 *Personalet var meget sødt, men der gik for lang tid, inden behandlingen gik igang. Først da vi kom videre til Skejby, skete der noget.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Personalet var meget hjælpsomt og gav sig tid!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)











 *Jeg blev rigtig godt taget imod. Da jeg spurgte, om vi kunne tale med lægen hurtigt, kom hun faktisk med det samme. Vi var dog kun hos jer i en time - falsk alarm!*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)










Alder: 0-18 år










Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)

-  *Jeg synes ikke, der var noget, der burde have været anderledes. Fik en virkelig god behandling. Når alle er så søde og forstående, tåler man meget.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Alle har været utrolig søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De var alle søde og rare, men det var frustrerende, at de ikke rigtig vidste noget om skadens omfang og konsekvenser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet var ikke enige om, hvilken hjælp vi havde brug for. Det var meget frustrerende, da det er hårdt at være indlagt med sit barn.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *P.g.a. det gode personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fordi vi var meget tilfredse med det hele. Vi følte os trygge, og det var specielt dejligt at mærke, at personalet viste forståelse og tog vores situation alvorligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi var meget tilfredse med den modtagelse og behandling, vi fik under opholdet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fik god behandling og pleje af EN god og kompetent sygeplejer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det var meget tilfredsstillende at være i jeres hænder. Det er småting, der gør, at i ikke får den sidste stjerne - rengøring på wc.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Professionelt set et godt sted - både læger og sygeplejersker. Stor mangel på ting til et barn på 10 måneder - tøj, m.m. Maden var meget dårlig. Det duer heller ikke, at der først er frisk morgenmad til et så lille barn fra kl. 8. Især de voksnes aftenmåltid var af ringe kvalitet - og igen: ingen mad til børn i den alder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Vi er tilfredse og har intet at klage over. Er glade for at være tilknyttet netop denne afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fungerede udmærket ved sidste indlæggelse. Har dårlige erfaringer fra tidligere indlæggelse, hvor vi ventede meget længe på at blive tilset af en læge. Problemer med at finde mælkefri kost - skal selv kontrollere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Var der kun én dag, men de andre børn virkede glade og tilfredse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi vi havde en negativ oplevelse. De forsøgte at lægge et drop, og blev bare ved med at stikke og stikke på trods af, at vi syntes, det var for meget. De opgav det efter 13 gange, og han fik det lagt i halsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der blev reageret prompte, og vi fik den ro og information, som vi behøvede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg er fuldt ud tilfreds. Der var dog mange forskellige sygeplejersker, men det problem kan jo ikke løses. Den samme kan jo ikke arbejde hele tiden, så det er forståeligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Husk på, at man er nervøs og bange, når man er indlagt, så man skal have alt ind med skeer - sig det igen og igen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det kunne være godt med en pjece, når det er noget, der forekommer hyppigt. Det er også rart at have efter udskrivningen.  
Der bør være spritdispensere på gangen ved madvognen, når forældrene selv må gå ud og hente.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi endte i Skejby og oplevede Randers som overfyldt og ikke tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Da først behandlingen blev fastlagt, har vi følt os godt tilpas.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det optimale ville være enestuer til alle, hvilket giver mere ro til hver enkelt familie - både dag og nat.  
Vi har mødt et enestående plejepersonale, som yder en stor indsats.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Personalet er dygtigt til at skitsere forløbet af en indlæggelse og til at planlægge dét, der skal foregå. Der er en god og positiv stemning. Samarbejdet imellem personale, patient og pårørende foregår ligeværdigt. Vi kan alle lære hinanden noget.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Stuens størrelse.  
Den røde tråd.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Meget børnevenlige. Stort fokus på at give barnet en god oplevelse. Lyttede til barnet. Der var plads, rum og forståelse for, at børnene havde glæde af, at lege - også på gangen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *For første gang i 4½ år har lægerne taget patientens tilstand alvorligt. Vi er gennem hele indlæggelsen på Randers Centralsygehus blevet behandlet professionelt og medmenneskeligt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Børn, som græder meget af den ene eller anden grund, burde måske på enestuer for ikke at forstærke usikkerhed, angst, m.m. hos andre syge børn. Det kan være svært at finde sin egen indre ro, når man er på stue med én, som fylder meget. Godt, at vi til sidst fik lov at sove hjemme og møde igen om morgenen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi fik en meget fin behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Når man kommer med et sygt barn, er det meget vigtigt, at personalet giver støtte og faglig behandling. Det fik vi til fulde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Stor ros til personalet. Det var meget imødekommende og nærværende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fordi brug af mobiltelefon er forbudt, og når man har bopæl langt fra sygehuset, er det et stort savn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg følte mig tryk og i gode hænder hele vejen igennem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *God modtagelse. God information. Gode undersøgelser. Godt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Afdelingen er god, og sygeplejerskerne er imødekommende, men der mangler ordentlig information fra læge til patient.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Alle var utrolig søde og rare, så både min søn og jeg følte os godt tilpas. I har gjort jeres bedste, for at min søn ikke skal være bange, hvis man bliver indlagt igen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Sygeplejerskerne var utrolig søde. Vi havde en uheldig oplevelse med en læge. Alt for mange læger, til jeg sagde, at jeg kun ville tale med 1-2 læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Jeg var i bund og grund godt tilfreds med personalet, men blev forvirret over de forskellige meninger.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det eneste er den lange ventetid fra henvisning til indkaldelse - 2 måneder. Ved ikke, om det er fordi, barnet skal have en vis alder til allergitests, men det er selvfølgelig træls at vente, når det handler om ens lille barn, og når man ikke ved, om man udsætter det for eventuelle allergener.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)



*Det eneste jeg manglede, var information m.h.t. om vi skulle sove dér eller hjemme. Det gav en lidt urolig nat, da jeg forventede, at vi skulle hjem, fordi vi ikke hørte andet. Ellers kun ros. Tak for en super behandling og omsorg.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Fordi, at for én, der hader sygehuse, er det en stor ting at kunne føle sig tryk der.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Fordi der manglede nogle basale ting.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Børnevenligt. Hyggeligt, trods en akut indlæggelse. Fokus på hele familien, men primært på barnet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Indlæggelsen forløb meget godt, og vi blev behandlet godt og fik gode informationer. Det eneste, der var mindre godt, var udskrivelsen. Det var midt i et vagtskifte, og da dagpersonalet gik, blev vi glemt. Et 'farvel' blev til 'hvem er i?'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut










Diagnose: Akut infektion (5)



**Kommentarer til**  
**Børneafdelingens akutafsnit**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Vi var tæt på panik, da vi ankom, da vores 7 måneder gamle dreng var ved at blive kvalt. Jeg tror vi ventede i 20-25 minutter - det føltes som lang tid! Dog tjekkede sygeplejersken hans akutte tilstand, da vi ankom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var for lang ventetid, inden lægen kunne modtage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Lægen vidste, at vi kom, og vi blev tilset med det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Tog én alvorligt. Selvom der var lidt ventetid, så kom der en og så til patienten en gang imellem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Modtagelsen var ok, men ventede 3½ time på en læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vi blev modtaget af en sygeplejerske og en social-og sundhedsassistent. Var hos os til lægen kom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Synes, at mange af sygeplejerskerne havde for mange bolde i luften på én gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Lægerne troede ikke på, at min datter var syg. Først da de havde undersøgt hende, fandt de ud af, at den var gal. De gik ind og ud af rummet og lod os vente længe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Blev taget venligt imod og fik god information. Der blev udvist ro, tid og omsorg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Vi ankom med en meget dehydreret dreng, og personen i receptionen bad os om at sætte os og talte derefter ikke til os - altså ingen orientering.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Søde, venlige og meget medfølende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ufattelig travlt, men modtaget ved skranken indenfor 5-7 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *God information. Søde mennesker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Legerummet åbner for sent og lukker for tidligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Hurtig modtagelse af venlige, hjælpsomme sygeplejersker, men alt for få lægeressourcer. Lægen kom først efter lang tid og blev konstant afbrudt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Dog meget svært at finde afdelingen om natten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var mærkbar travlhed - men det taget i betragtning, så ja.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Rigtig god modtagelse- Stille, roligt og godt for mit barn. Det var en sen aften, og der stod ledige senge på gangen. Efter ½ time spurgte vi, om vi måtte låne én imens vi ventede - det kunne de godt selv have tilbudt, for de vidste, at vi alligevel skulle indlægges.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg er ikke tilfreds med afdelingens behandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Skulle lede efter personale. Derefter ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)



*Vi har kun oplevet en hurtig iværksættelse af behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Sødt og venligt personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)



*Der var travlhed, og under de forhold kunne personalet ikke have gjort det bedre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Vi ventede meget længe fra vi kom, til vi kom op på afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)



*Jeg ventede længe i venteværelset - 2½ time - og fik ikke at vide, hvornår min datter kunne komme til.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Der var mange patienter, og det var svært at få ordentlig besked og at komme i kontakt med en læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Nej. Ambulancen blev omdirigeret fra Skejby, da de ikke havde plads. Ved modtagelsen i Randers blev det sagt, at der heller ikke var plads hér. Dog fik vi en enestue. Da det var akut, bliver man meget urolig. Var glad for, at ambulancefolkene blev - ellers ville vi have følt os MEGET alene.*











Respondentens svar: Nej


Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

-  *MEGET TILFREDS! Meget professionelt, men dog meget engageret - specielt sygeplejersken var uundværlig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Efter mindre end 20 minutter på sygehuset havde vores datter fået behandling og havde det meget bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Det var ikke tilstrækkeligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fik behandlet sygdommen godt. Fik den medicin, der skulle til. Blev kontrolleret ofte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fik at vide af lægen, at der skulle tages afføringsprøver, men det blev afvist af sygehuset. Det viste sig senere at være en campylobacter bakterie. Meget utilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Barnet var ikke sygt - blev kun undersøgt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg ville godt have, at de tog et billede af min søns mave.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Følte, at de vidste, hvad de ville undersøge. De tog prøver og var omhyggelige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Når man kommer, regner man jo med, at lægerne fatter at finde ud af, hvad barnet fejler.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ja, de undersøgte ham grundigt og fulgte os nøje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)


 *Vi tog hjem efter 5 timers ventetid uden at være blevet tilset af lægen p.g.a. mange akutte indlæggelser den pågældende dag. Vi kom hele tiden bag i køen - de mest syge prioriteres højest.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Fin behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Lægerne mangler interesse for børn.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)


 *Ja, bestemt. Vi føler os meget trygge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Der var to børnelæger, der så på ham. Den ene sagde ét, og den anden sagde noget andet. Det var forvirrende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *Fik ikke væske, så han var længe om at komme sig, men undgik så en ubehagelig oplevelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

 *Det blev vurderet, at min datter ikke skulle i behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

-  *Spurgte til alt. De var der til man var færdig med at snakke om sygdommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Følte meget, at jeg skulle forsvare mig selv, da vi lige var kommet ind.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi var i kontakt med tre læger, hvor de to var meget interesserede og lydhøre. Den sidste var noget mere ligeglad og uinteresseret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi følte, at de lyttede til os.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Men jeg følte ikke, at de tog dét, jeg sagde, alvorligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Følte, at jeg blev set ned på, fordi jeg er en ung mor.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Lægen blev afbrudt af telefonen 2-3 gange. Ikke specielt hensigtsmæssigt, når han hver gang måtte forlade lokalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De er gode til at lytte, og de er meget flinke, men de arbejder ikke, som de skal.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Bestemt, og de støttede også, når vi havde spørgsmål, der ikke handlede om den akutte situation at gøre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi kom til at snakke med en astmalæge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)





*Jeg følte, at jeg blev opfattet som en overbekymret mor!*










Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?**

-  *Lægen virkede meget professionel. Lidt mere kynisk end sygeplejersken, men tilsammen var de perfekte. Jeg var meget bange, da vi ankom, men følte mig totalt tryk!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Personalet var der altid, når man fik brug for en snak, eller hvis man skulle have lidt tid for sig selv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Utrolig søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ja, men kun ved henvendelse fra egen side til personalet p.g.a. massiv travlhed og overbelægning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De er venlige. Jeg fik menneskelig støtte fra personalet, men forventede, at de ville hjælpe mit barn, og det gjorde de ikke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ja, men vi har også selv valgt at hjælpe vores søn, så hans tryghed i forbindelse med indlæggelsen forbliver intakt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De var rigtig venlige og kom og tjekkede løbende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Synes ikke, der var den store indlevelse i, at vi var bekymrede for vores datter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Generelt, ja, men da der var meget travlt på afdelingen, var personalet svært at komme i kontakt med.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)

Spørgsmål: 13

**Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)**



*Var der både nat og dag og så til patienten.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)



*De havde ikke tid nok.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Sygeplejerskerne er meget gode, men lægerne mangler.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)



*De tog sig tid til at snakke med os hele tiden.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**

-  *Utilfreds med, at samtlige ørelæger i byen var på kursus - deriblandt også ørelægen på afdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Alt gik fint, selvom man skulle vente længe til stuegang, men det sker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *De havde travlt, så vi havde meget ventetid. De arbejdede så hurtigt de kunne.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ved ikke, for efter at have ventet i 3 timer, så vi kun de samme læger i den ene time, undersøgelsen varede.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Absolut. Der var en klar mistanke fra start. Diverse prøver blev taget for at udelukke andre ting.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Men der var lang ventetid på at tale med en læge, og hver gang var det en ny læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *De kunne ikke finde ud af, hvad min datter fejlede udover, at det var en virus, som viste sig at være mellemørebetændelse en uge senere, da der skulle lægges dræn i begge ører.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Gode til at forklare hvorfor og hvordan tingene skulle gøres.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Præget af travlhed for lægernes vedkommende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Nogle gange, ja.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)



*Vi har været yderst tilfredse med behandlingen før denne indlæggelse, hvor vi var i kontakt med vagtlægen først, hvilket påvirkede vores søn. De andre gange er vi kørt direkte til Børneafdelingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Der var ingen unødvendig ventetid, og vi blev informeret, hvis der var.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *Kunne godt have brug for pjecer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fandt andre bivirkninger på nettet. Snakkede om dem via telefon.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der var god kontakt til personalet, og vi fik udleveret en rigtig god pjece om sygdommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Men kun fra lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Hele opholdet var meget positivt, men blev klogere efter udskrivningen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg fik masser af informationer - bare om den forkerte sygdom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *I forhold til dét de troede, hun fejlede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fik kun at vide, at det ville virke - ellers må vi se tiden an.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Kunne efterlyse lidt mere info om sygdommen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ørelægen påstod, at det ikke ville gøre ondt, når han stak hul på trommehinden, hvilket ikke var sandt. Drengen skreg i smerte 2 timer efter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)



*Mit barn kom kun til at sove på sygehuset og ikke mere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)



*Kom i kontakt med en astmalæge - det var rigtig godt.*







Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)









**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**

-  *Jeg talte kun med én læge og én sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Kun de to samme personer.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Idet vi mødte forskellige læger, var der forskellige meninger om diverse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Talte kun med to.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Har været indlagt under samme billede et par gange. De første gange har der været lidt modsatrettede oplevelser og informationer om sygdommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Ja, bortset fra de to børnelæger, der kiggede på ham. De sagde noget forskelligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)




**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)**

-  *Var indlagt på en ventestue eller et legerum. For meget larm.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Det er svært med små børn, når der ikke er enestuer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Var ikke sengepatient.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Barnesengen var høj i forhold til min seng, så min datter lå meget af tiden lidt ude over kanten.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der var overfyldt, så vi sad i Modtagelsen hele aftenen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Meget fint med enestue, eget bad og toilet for at give den ro, der er brug for under indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var ikke så spændende legesager i det ene legerum.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der var støv over det hele, og i og med at jeg lå med et barn med asmatiske bronkitis, er det et problem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Afdelingens fysiske rammer virker nedslidte og gamle. Ikke vedligeholdt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi var ufatteligt mange om buddet - vist nok var syv akutte patienter meldt, da vi ankom.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Toiletterne burde tjekkes oftere for bleer, etc.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Man burde ikke skulle bede om bleer - det skal tilses ofte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Utilfredsstillende at dele stue og bad med andre. Der bør være enestuer!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Det er meget utilfredsstillende at være indlagt som mor og søn med en far og hans søn - især når de er af udenlandsk herkomst og måske muslimer. Det giver en noget akavet, ubehagelig situation, når man f.eks. skal sove og i nattøjet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Har kun opholdt os i legerummet, da det ofte er nat, når vi bliver indlagt. Det er lidt anstrengende, at der ikke er en seng til barnet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Der manglede ikke noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Afdelingen var midlertidigt flyttet i nye lokaler.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Tre voksne og tre børn på en tomandsstue er ikke ok.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)

**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**

 *Da vi ankom, ville jeg ikke hjem igen samme dag. Jeg var skrækslagen for at stå i den samme situation endnu en nat. Vi fik dog at vide, at vi kunne komme tilbage, hvis det var nødvendigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Vi var der kun et halvt døgn.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *Spurgte, om vi var klar til at tage hjem, eller om vi ville vente en dag mere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)


 *Det tog alt for lang tid at blive udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Den ene sygeplejerske havde travlt med at få os ud, da der manglede stuer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *Ja, vi var trygge ved at tage hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Vi tog hjem på eget ansvar.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Ventede lidt længe på at blive udskrevet, men ellers ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Min søn er 10 år gammel og havde feberkramper. Ventede 2 timer på gangen, til lægen kom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *Tilbud om barn + én voksen. Der var ikke plads til alle tre. Upraktisk at blive, da vi bor i Silkeborg. Kørte, selvom vi ikke følte os helt klar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Det snakkede vi ikke om.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)



*Valgte selv at tage hjem, da vi var trygge ved det.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)












*Vi blev sendt hjem efter undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)**

-  *Mit barn havde mellemørebetændelse, men fik ingen medicin, fordi der ikke var en ørelæge til stede. Indlagt med feberkrampe.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Jeg har efterfølgende fundet ud af, at jeg misforstod medicinens udfasning, men jeg husker udskrivelsen klart og forstår ikke, hvordan jeg kunne misforstå.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fik et telefonnummer, man kunne ringe til, hvis der blev noget, når vi kom hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fik ikke at vide, at hvis feberen kom igen, skulle egen læge tage afføringsprøver. Dette blev først erfaret, da barnet igen blev meget sygt, og vi kontaktede lægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg fik ikke at vide, at min søn havde for mange hvide blodlegemer, da vi fik svar på hans blodprøver.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fik at vide, at hvis han fik feber indenfor et døgn, skulle vi komme igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Dog oplevede vi, at beskeden var, at vi i 24 timer kunne kontakte jer igen, hvis der kom høj feber igen. Da det blev aktuelt, blev vi henvist til en vagtlæge!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Kunne ringe til afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *En sygeplejerske kom ud på gangen og sagde, at det lignede meningitis. Ikke vente på en læge, slut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)



*Fik en medicinplan, vi kunne gå frem efter, samt et 24 timers nummer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Absolut. Jeg fik også meget støtte og fin info som mor.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Det er rart, at man får et direkte nummer, hvis der skulle blive noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Jeg talte som mor, og de talte som læger.*










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut






Diagnose: Astma/allergi (1)











**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Har ikke hørt noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Den indledende kontakt var perfekt, men det var tilfældigt, at vi skulle til kontrol hos lægen, og dér ikke kunne få klarhed over udfasningen af medicinen. Der blev ikke opfordret til lægelig opfølgning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vores egen læge har ikke helt samme synspunkt, som afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Det tror jeg. Jeg har ikke indtryk af andet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Blev akut indlagt via læge. Der har ingen opfølgning været, men lægen gav os henvisningen med i ambulancen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Nej. Den praktiserende læge måtte jo gøre alt arbejdet én gang til.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vi fik en akut henvisning fra egen læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Slet ikke! Mit barn var sygt for lang tid siden, og lægen sagde, at han havde det godt. Vagtlægen fandt ud af, at han havde halsbetændelse, og efter en uge fik han feberkrampe, selvom han fik penicillin i den periode.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vi blev indlagt samme dag, som vi havde været ved læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)




**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**

-  *Man skal rykke på svar fra prøver efter hjemsendelse. Eksempelvis har vi lige ventet 4 uger på svar på blodprøve fra et barn!!!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg blev sendt hjem uden medicin for mellemørebetændelse. Det var op til en weekend, hvor jeg skulle give smertestillende hver 6. time døgnet rundt, og så søge ørelæge om mandagen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *God afdeling, men vi var mange om at dele vente-/legerummet, hvor der godt måtte have været lidt mere hygge - f.eks. et par gode lænestole.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Meget professionelt. Meget engageret. Da vi var blevet undersøgt, fik vi at vide, at vi ville kunne komme hjem samme aften, og jeg sagde, at det turde jeg absolut ikke. Meget kløgtigt og menneskeligt, trak sygeplejersken dette tilbage og sagde: 'Nu må vi se, hvad der sker, når NN har fået sin medicin. Vi sender ikke nogen hjem, hvis de ikke er klar til det.' Det beroligede mig meget.  
Da der var gået 2 timer, kunne vi godt se, at NN havde det bedre. Sygeplejersken var dog så sød, menneskelig og forstående, at hun kom og spurgte mig, om hun skulle rede en seng til os.  
Jeg ville nærmest have en garanti for NNs forbedring, og hun svarede, at hun selvfølgelig ikke kunne give en garanti for det, men at vi kunne få en garanti for, at hvis vi fik brug for dem indenfor 24 timer, skulle vi bare ringe, inden vi ankom - ingen vagtlægebesøg først. Det er et rigtig godt system. Vi tog hjem og fik ikke brug for garantien.  
Dog skal det siges, at samme eftermiddag sad vi og ventede hos vagtlægen i Randers i 3 timer, men det var dog ikke ham, der indlagde NN. Det skete via telefonen 5-6 timer senere. 5 uger tidligere var vi også hos vagtlægen med NN pga. den samme sygdom. Dér sad vi også og ventede i 3 timer. Jeg synes, det er for dårligt, at man skal vente så længe! Hvorfor kan man ikke lave en tilkaldeordning? Disse ventetider har dog intet med akutafsnittet at gøre. Store roser til Børneafdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi blev mødt med positiv og medmenneskelig forståelse. Et kærligt og professionelt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Rigtig god afdeling med et godt personale. Lidt forvirrende modtagelsesforhold.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Alt gik efter planen, men der var meget ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi fik en rigtig god og seriøs behandling og var på intet tidspunkt utrygge. Vi følte, at vores meget nye baby var i gode hænder!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi var der kun en enkelt nat, og vi blev godt taget imod. Til gengæld ville det have været rart med en seng eller en barnevogn, når man er der midt om natten med et træt barn.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg følte, at vi var i trygge hænder hos personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Plejepersonalet, læger og servicemedarbejdere var venlige og forstående. Man blev taget alvorligt, og de tog sig tid til at snakke og lytte.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Fordi vi fik en god behandling, men er stadig skuffet over, at vi måtte vente 3½ time på at blive tilset.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Generelt er vi blevet behandlet godt. Det er skidt, når lægerne overfuser familiemedlemmer for at være hos det indlagte barn i stedet for forældrene. Bør diskuteres med forældrene og kun med forældrene.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vi blev godt modtaget. Der var en afslappet og god stemning på stedet, og man tog sig godt af os.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi blev modtaget i det øjeblik, vi kom. Blev godt behandlet og blev løbende informeret om ventetider. En afdeling, der oser af kompetence og ro. En god stemning.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)

-  *Følte os godt behandlet og vel modtaget af den læge og den sygeplejerske, der behandlede NN.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg var indlagt i isolation med min søn, og vi fik bare en kanon betjening!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Læger og lignende - ok. Bygningen er i forfald, og der er ikke sterilt nok. Ringe hygiejne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Alt i alt synes jeg, at de er meget dygtige. Det eneste jeg bliver lidt forvirret over er, at der kan komme forskellige svar hos forskellige læger. De virker ikke altid enige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Børneafdelingen er en rigtig god afdeling med en god atmosfære. Personalet er rigtig sødt til at hjælpe og svare på eventuelle spørgsmål.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Man føler, at man er i gode hænder hos jer. Der er en god atmosfære hos jer, som man ikke finder andre steder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg synes, at der manglede 'hjerter' hos nogle af sygeplejerskerne. Det er ikke fedt at komme som førstegangsmor med et astmabarn og så få at vide, at man er hysterisk.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Opfølgning manglede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg var generelt godt tilfreds med behandlingen af min datter, men jeg synes, at der var en ansat, der snakkede ned til én.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Positivt ophold, men blev desværre klogere - set i bakspejlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)


 *Som mor følte jeg ved ankomsten, at vi spildte deres tid, selvom det var vagtlægen, der havde sendt os afsted. Først da de havde undersøgt hende, troede de på, hvad jeg sagde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Jeg er meget tilfreds med indlæggelsen. Synes, der er meget omsorg at få. Et meget professionelt og kompetent personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Det var et meget venligt personale, der tog rigtig godt imod os og brugte tiden på at tale med os. Desværre var lægen ikke særlig god til sit arbejde, så vi gik derfra med den forkerte diagnose. Det kostede en måned ekstra med feber og lungebetændelse, som der var givet penicillin for, da vi kom til afdelingen. Dette tog lægen desværre fra os, og det har altså skabt en del utilfredshed hér hos os.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)


 *Vi var også indlagt på Neonatal ved fødslen og nu akut på Børneafdelingen. Er blevet behandlet rigtig godt og trygt. Personalet er så gode til børnene, og de er gode til at få os forældre med i dét, der foregår.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Vi var meget skuffede over den tavse modtagelse. Der var ingen respons på spørgsmålet, om de vidste, vi kom. Vi kunne bare sætte os, og så blev vi ikke kontaktet i over en time af noget personale - det var utrygt og koldt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Vi blev godt modtaget og blev behandlet godt. For eksempel måtte min mand godt sove sammen med mig i sengen, og han kunne godt få et måltid, selvom vi var på vej i kantinen. Der er problemer med rengøringen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *Vi har aldrig mødt mere forstående og enestående mennesker med hjertet på rette sted.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Personalet var rigtig godt. De fysiske rammer var meget ringe.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)










 *Da jeg ikke følte, at man tog dét, jeg sagde, alvorligt. At man 'ikke skal tro på alt, børn siger' var én af kommentarerne fra en læge, og det synes jeg, er uacceptabelt, når det nu er en børneafdeling.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Ingen introduktion til afdelingen eller rundvisning. Tog selv initiativ til at spørge om drikkevarer og aftensmad.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Jeg følte mig godt behandlet og i trygge hænder, men jeg var der i så kort tid, så det er mit eneste bedømmelsesgrundlag.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Søde og omsorgsfulde sygeplejersker. Kort ventetid på lægerne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Fordi det handler om mit barn, og dér ønsker man den bedste behandling - det synes jeg, vi fik. Nu var det kun nogle få timer, men det var rigtig godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi vi fik en prima oplevelse under indlæggelsen. Informationerne var både beroligende, forstående og forebyggende. Dejligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Der skal ikke spørges om alder - så føler man bare, at man bliver set ned på! I så ikke efter, hvem der var mor til min søn. I troede, det var min mor, selvom jeg sad med ham. Forbered jer bedre, for det var ikke rart.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Maden burde tilpasses børn. Den var uspiselig for dem.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fin og god behandling, men man får et klart indtryk af en katastrofal lægemangel! Der er alt for meget ventetid på lægerne. Deres behandling er god, men bærer præg af travlhed. Der bør være enestuer til familier med syge børn.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Læger, sygeplejersker, m.m. havde helt klart styr på behandlingen af vores søn, som havde feberkræmper - det var positivt. Da vi ikke havde oplevet dette før, manglede vi en bedre støtte og snak, efter at personalet havde standset hans krampe, som faktisk varede i 1 time og 15 minutter. Vi var bange!!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)

 *Hvis man får besked om, at man kan kontakte afdelingen ved tilbagefald, så kan det ikke være rigtigt, at når det så bliver aktuelt, har I for travlt og henviser til vagtlægen. At stå med et barn med høj feber og blive henvist til vagtlægen under 24 timer efter udskrivning...*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

 *Vi fik den behandling, vi behøvede.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Vi fik en god behandling og gode informationer. Dog manglede vi at blive oplyst om nogle bivirkninger, som kom efterfølgende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

 *For lang ventetid inden vi blev tilset af en læge - 6 timer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Personalet havde en meget kærlig tilgang til børnene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Antallet af stjerner skyldes primært placeringen sammen med en udenlandsk mand. Da jeg spurgte om mulighederne for flytning, var svaret et klart nej. Ingen ledige stuer, selvom det viste sig ikke at være sandt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Jeg er dybt imponeret over det overskud, personalet har. De forstår at bevare roen og lytter i selv de mest pressede situationer. Deres kommunikation med børnene er enestående. De levede bestemt op til deres rygte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)


 *Fordi der gik lidt for lang tid, inden vi snakkede med lægen, som både skulle være på Skadestuen, Børneafdelingen og på Neonatal. Det er meget at kræve af én person.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (6)










 *Vi blev behandlet godt. Søde sygeplejersker. Vi fik mad og blev underrettet løbende. Vi ventede 3 timer på en læge - det var længe, men hvis han hjalp nogle mere nødlidende end os, er det helt ok. Dagen efter vores indlæggelse, da vi var kommet hjem, blev vi ringet op af en sygeplejerske. Det var enestående!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)

-  *Fordi de altid udviste en god omsorg og service, selvom de havde travlt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Alt i alt fik vi en venlig og professionel behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Fordi vi ikke manglede noget, og vi var meget tilfredse med den måde, de behandlede os på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Hvorfor kalder man det et akutafsnit, når patienten skal vente i 2 timer uden hjælp? Patienten kommer med Falck, og der er ringet 112, og alligevel står der ikke en læge og venter!*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *P.g.a. en FANTASTISK behandling fra læge og sygeplejerske. Grundig information. Tog sig tid til en grundig undersøgelse. Nærværende og lyttende. Vi følte, at vi var i trygge hænder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Vi fik ikke noget svar på, om der var noget galt. Vi blev sendt hjem efter et lægetjek med besked om en senere indkaldelse. Behandlingen af os som personer var rigtig god.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi har været rigtig glade for modtagelsen på afdelingen, men har manglet en seng indimellem. Ved den ene af indlæggelserne fik vi at vide, at det ikke var nødvendigt, da vi alligevel skal forlade afdelingen efter 4-5 timer, men vores indlæggelser har som regel været fra midnat og fremefter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut infektion (5)
-  *Fordi de alle var så søde og venlige - der manglede ingenting.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Det generelle indtryk var godt. Personalet virkede kompetent. Vi manglede en sele til den udleverede barnevogn. Angående møblerne i opholdsstuen, hvor vi var den første dag, så er de bestemt ikke egnede til folk med dårlig ryg.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)



*Fin behandling. Intet at udsætte. Enkelte variationer i sygeplejerskernes holdninger til forskellige ting. Svarede på spørgsmål over telefon efter udskrivningen, hvis vi var urolige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)



*Imens vi ventede på at komme til, fik vi ingen info om, hvornår det blev vores tur. Lægen virkede forvirret og manglede indlevelsesevne. Fortalte, at andre børn var mere syge - det var ikke relevant for os!!*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut infektion (5)



*Alt var fint, bortset fra modtagelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut











Diagnose: Neuropædiatri (3)



**Kommentarer til**  
**Afdelingen for nyfødte (neonatal)**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Moderen vidste ikke meget om babyens tilstand, og sygeplejersken var meget forvirret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Der var meget travlt på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Det virkede lidt forkert på os, at der skulle 7 forskellige personer til at lægge et drop på vores lille dreng, men ellers har vi kun rosende ord tilovers for de ansatte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Alle var meget søde og forstående.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Meget tilfredsstillende. Fik tidligt kontakt med den meget kompetente kontaktsygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Vi ventede i ca. en time for at blive vist op på en anden etage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Alle var rigtig søde og forstående.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *De var meget søde, serviceminded og kompetente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Blev først indlagt på den forkerte afdeling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi fik en god og rar modtagelse. Det var om natten, og hele natholdet stod og sagde pænt goddag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)



*Blev indlagt om natten og blev rigtig godt modtaget af sygeplejersken. Troede faktisk, at hun var læge! Virkelig kompetent.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Lidt hektisk. Skulle egentlig bare have tjekket min søn, men blev indlagt til observation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Meget omsorgsfuldt og professionelt personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Alle var søde, men ventetiden var noget lang, inden vi så en læge. Vi sad og ventede på en ret ubekvem stol i timevis.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Sødt og omsorgsfuldt personale. Vi følte os i trygge og kompetente hænder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Utrolig søde og omsorgsfulde sygeplejersker.*







Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år






Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)











**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

-  *Lægerne var positive. Sygeplejerskerne var negative i forhold til fremskridtet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Der burde være mere ro på afdelingen af hensyn til for tidligt fødte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Da der var tvivl om behandlingen, blev Skejby kontaktet. Fint samarbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det var rart, at det blev taget alvorligt, at han ikke kunne holde maden i sig. Min sunhedsplejerske havde sagt, at han ville vokse fra det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Det var kun første gang, de var der, imens han spiste. Han var indlagt til observation for en forsnævring på tarmen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Både læger og sygeplejersker var meget søde og imødekommende. De tog de mindre problemer lige så alvorligt som de større.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)







**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**

-  *Følte, at de lyttede, men de gik alligevel egne veje i forhold til de instruktioner, vi havde fået af speciallægen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *De var mere interesserede i at fortælle og komme videre til næste patient. De havde for travlt, syntes vi.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Har kun mødt tre rigtig søde læger, som var gode til at forklare og lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Selvom vi så 3-4 læger, og de spurgte om de samme ting, så følte man, at de tog de ting, man sagde, til sig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det var ikke noget alvorligt, men alligevel blev det taget seriøst. Det var dejligt at erfare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neonatalogi (4)

**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?**









-  *Ja og meget mere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Alle på Neonatal har været utrolig søde og hjælpsomme. Der er stor ros fra mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Afdelingen skulle flytte, så der var noget kaos,*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Meget kompetente og imødekommende sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Noget af personalet var meget støttende og hjælpsomme - andre mindre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Der var en ny mening for hvert nyt personalemedlem. Det forvirrede os engang imellem. Der var ikke fælles fodslag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Meget omsorgsfuldt personale. Specielt fire personer var årsag til, at man 'overlevede' indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Når vi ikke var der, var de flinke til at tage babyerne op, hvis de græd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Dejligt, at man havde én primær sygeplejerske, der havde sat sig ekstra godt ind i barnets situation. Meget tillidsvækkende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Yderst tilfredsstillende. Vi har været indlagt på fire sygehuse rundt i Danmark. I kan være stolte af jer selv! I formår at rumme barnet og ligeledes de bekymrede forældre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)

**Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)**


-  *Den bedste var nattevagten. Hun var positiv. Alle havde deres mening døgnet rundt - det var forvirrende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Især natpersonalet skal have ekstra ros.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Vores datter modtog meget tilfredsstillende pleje.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Meningerne var forskellige, og vi blev tit bedt om at gøre tingene på en ny måde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Selvom afdelingen flyttede lokaler midt i indlæggelsen, og der indimellem var kaos, så tog personalet sig tid til patienterne. Flot!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Utrolig søde og omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)




**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**

-  *Alle havde deres mening. De synes noget forskelligt. Lægerne var dog enige.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Måtte flere gange vente længe på lægen - op til 2 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Forvirrende og lang ventetid på barselsafdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Der er lang ventetid, før de aftalte ting sker. I første omgang var en analyse blevet glemt, og vi måtte vende tilbage en anden dag for en ny prøve. Spild af tid for alle parter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det var lidt forskelligt, hvilket svar man fik afhængigt af, hvilken person man talte med.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Nogle sagde det ene - andre noget andet, men i det store hele sagde de det samme - bare på hver sin måde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Selvom de i starten ikke vidste, hvad der var galt, så blev der sat en beredskabsplan igang. Man bliver undersøgt fra top til tå, og det er godt, for så kan man udelukke diverse ting.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Alt på selve afdelingen forløb planmæssigt, men den senere henvisning til ambulant undersøgelse på Skejby Sygehus blev ikke sendt, hvilket medførte en noget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *De indhentede viden om den sjældne sygdom, og så gjorde de, hvad de skulle ud fra denne viden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Sygeplejerskerne var altid parate, hvis vi havde spørgsmål eller brug for at snakke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Ja, men de var tit forskellige, og derfor tog vi selv nogle beslutninger. Det kunne være svært.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Personalet var dygtigt til at forklare. Havde man spørgsmål, var sygeplejerskerne gode til at forklare eller ringe til lægerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Informationen omkring overflytning til en anden afdeling var en smule mangelfuld. Ellers ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Fuldt ud tilfredsstillende. Dog kunne vi godt have brugt noget mere info om en eventuelt tilstødende stofskiftesygdom i ventetiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?**


 *Der var mange forskellige idéer om, hvad der var bedst i forhold til amning. Det kom aldrig til at fungere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Gode til at kommunikere med hinanden - også ved vagtskifte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

 *Der var for meget uro på stuen, idet for tidligt fødte har brug for meget ro.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Fik nogle gange flere forskellige informationer om samme emne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Sygeplejersker var ikke orienteret om, hvad der var aftalt med lægen. Det må man selv fortælle videre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Overhovedet ikke. De gjorde tingene meget forskelligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Man føler, at personalet arbejder sammen, og er der tvivl om noget, bliver det undersøgt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Godt med fælles ammepolitik.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Forskellige personer mente, at der skulle gøres forskellige ting.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)

 *Virker godt med primær ordning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)

**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)**

-  *Midlertidige lokaler.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *For tæt, når der er mange børn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Boede på hotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Der mangler en mulighed for, at moderen kan indlægges hos barnet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Intet privatliv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Ammestuen burde bestemt ikke bruges til modtagelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Den 'normale' afdeling var under renovation, så vores afdeling var midlertidig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Alt for lidt plads. Alt for mange på en stue.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Det er helt forkert for mig, at mor og barn ikke kan være sammen hele tiden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Flyttede afdeling p.g.a. renovering.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Det var lækkert at have lidt tid for sig selv på hotellet, men svært at gå fra sit barn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)



*De første 5 dage var vi indlagt i nogle andre lokaler end de normale, imens de renoverede afdelingen. Forholdene hér var knap så gode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Der var midlertidig sengemangel, så vi lå på en stue for for tidligt fødte. Min dreng er født til tiden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Når der var stuegang, og alle dem udefra kom ind på stuen, var der alt for mange mennesker og alt for meget uro. Kunne man eventuelt ikke have en stue, hvor dem udefra kunne opholde sig, imens der var stuegang, så stuerne kun var for dem, der var indlagt nu? Ellers var der dejlig roligt. Jeg kunne godt savne en ammestue, der kun var for dem, der var ved at blive malket, så der var lidt ro omkring det. Det kunne godt være lidt træls med publikum på.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Ikke nok stuer, men det skyldes nok til dels ombygning på afdelingen. Meget lange afstande fra afdelingen til patienthotellet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Man havde ikke mulighed for at være alene med sit nyfødte barn og ej heller mulighed for enerum i forbindelse med udmalkning. Ikke en rar fornemmelse at have alle andre som publikum.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)

Spørgsmål: 18

**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**



*Vi var på hotellet, imens vores søn lå på Neonatal.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Man bliver ikke sluppet før alting er helt på plads og i orden. Også selvom der er travlt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



*Rigtig godt endda! Virkelig søde!*





Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Neonatalogi (4)

**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)**

-  *Jeg blev ikke informeret om høreprøven af nyfødte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Vi havde en god udskrivning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Selv på vej ud af døren bliver man fulgt helt på vej! Fik et kort, så vi kunne ringe ind, hvis det blev nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Mener ikke, jeg fik den rette vejledning vedrørende amning. Et barn på 2 måneder kan ikke vente på mad i 4 timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neonatalogi (4)

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Ingen spurgte til os, da vi lige blev indlagt. Vi var overladt til os selv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)



*Rigtig gode til at støtte og bakke op. Altid klar med trøst og vejledning.*

Respondentens svar: Ja






Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut










Diagnose: Andet (6)




**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Lægen syntes, at han manglede oplysninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Min læge har ikke fået noget på sidste indlæggelse 1½ måned efter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Da jeg 4 uger senere var ved egen læge, havde han endnu ikke modtaget epikrisen fra sygehuset. Lægesekretæren havde endnu ikke videresendt den.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Min læge fik ikke tilsendt besked om, hvad der var sket. Min journal var blevet væk.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Tilfredsstillende oplysninger fra afdelingen til den praktiserende læge. Ikke så godt den anden vej. Ikke afdelingens skyld.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**

-  *Da forholdene ikke var optimale, er det svært at svare 100% på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Super behandling. Venlig og imødekommende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Alt udover lokaleforholdene er i top, men det trækker voldsomt ned, at der ikke er mulighed for, at man kan overnatte hos barnet. Patienthotellet er simpelthen for langt væk, når amningen skal køre.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *I skal være enige om, hvad der er bedst for det enkelte barn. Støtte mere ved f.eks. amning. Jeg fik aldrig gang i den og kan idag ikke amme mit barn.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *De gjorde et godt stykke arbejde og var meget hjælpsomme, hvis man havde spørgsmål.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Vi fik en utrolig støtte og rådgivning, da vi stod i en sårbar situation.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Personalet var sødt og hjælpsomt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Der er for lidt plads.  
Personalet fokuserer meget på amning. De skulle tillade og acceptere, at det ikke fungerer for alle, og at det ikke skal ske for enhver pris.  
Søde sygeplejere. Man følte sig velkommen, og der var altid tid til snak.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet på afdelingen er helt enestående. De udviser en stor medfølelse for én, og de behov der er, men det ville gøre opholdet langt bedre for alle, hvis mor og barn kunne være sammen hele tiden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatologi (4)


 *Det har været svært at vurdere ud fra den korte periode, da vi det meste af tiden var på hotellet, fordi lysbehandlingen ligeså godt kunne være der. Dog ville det have været rart med et besøg eller et opkald fra afdelingen, så vi ikke havde været så alene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)

 *Vi oplevede stor faglig og medmenneskelig støtte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)


 *Fordi der var mangler for lægernes vedkommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)


 *Personalet var virkelig godt. Det var sødt og rart, men de manglede lige det sidste i at behandle for tidligt fødte lidt mere roligt, og der burde også være mere ro på stuen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neuropædiatri (3)

 *Generelt var afdelingen ok, men jeg synes, at de var for langsomme til at finde min søns problem. Der gik 4 dage, før de tænkte på at sende ham til røntgen og tjekke hans tarme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Super oplevelse! Langt bedre end forventet!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)


 *Meget søde og forstående sygeplejersker. De hjalp os meget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)


 *Har været meget tilfreds med opholdet på Neonatalafdelingen. Har givet os en god start på livet med vores datter.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)


 *Det er mit indtryk, at de mennesker vi mødte, alle gjorde deres bedste og var engagerede. De ting, der ikke fungerer, skyldes nok den måde, tingene er organiseret på.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)










 *Min kæreste, mit barn og jeg selv følte os utroligt trygge ved at være indlagt på Neonatal, og dét er det vigtigste for os. Alle, vi var i kontakt med, var enormt søde, lyttende, forstående og kompetente.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatalogi (4)

-  *Alle har været utrolig søde og forstående. Det er altid svært, når ens barn er sygt, men med den støtte kom vi godt igennem det. De skal have den største ros fra os.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Vi var virkelig glade og tilfredse med den behandling, vi alle fik. De var så søde og meget kompetente, og man kunne virkelig se og mærke, at de brændte for deres arbejde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Meget flinkt, kompetent og hjælpsomt personale.  
God stemning blandt de ansatte.  
Kontakten med de mange forskellige personer var anstrengende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Fordi der ikke altid er fælles fodslag. Nogle gjorde tingene på én måde, andre gjorde dem på en anden måde. Vi var forvirrede. Ny sygeplejerske - ny mening. Men der var en rigtig god atmosfære. Rolig stemning. Folk at tale med hele døgnet rundt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Selvom afdelingen flyttede midt under indlæggelsen, og selvom der i perioder var overbelagt, så formåede personalet at bevare roen. De tog sig altid tid til, at man spurgte om noget. Selvom man kunne mærke, at der var travlt, så mærkede man det ikke! Det gør, at man også selv bevarer roen. Personalet er ligeledes utrolig dygtigt til at forklare tingene til én, og de giver sig tid til det. Selvom der indimellem er stresset, så kan de også grine og lave sjov.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet var sødt og rart, men lokalerne var ikke i top p.g.a. renovering.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Hvis der ikke havde været så meget uro ved stuegang, havde jeg givet 5 stjerner. De sygeplejersker, vi havde med at gøre, var til 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Vi er nybakte forældre og følte os hele tiden trygge. Vi fik rigtig gode, faglige begrundelser, når vi havde spørgsmål. Der var altid personale til rådighed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Dygtigt personale. Meget engageret. Yderst kompetent vejledning og stort hjerterum.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Neonatalogi (4)


 *Virkelig søde mennesker. Savnede blot, at de observerede ham, imens han spiste. Fortæl alle sundhedsplejersker, at man godt kan overfodre sit barn!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Omsorgsfuldt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Personalet var ualmindelig sødt, forstående og imødekommende. Når moderen er indlagt på hotellet, og barnet er indlagt på Neonatal, er der meget langt, når moderens skal rende frem og tilbage i forbindelse med amning og lignende. Der er ikke særligt gode steder at amme og hygge om sit barn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)

 *Fordi personalet var dygtigt til at skabe ro og harmoni, sådan at det blev en god oplevelse at være der. De var alle gode og effektive.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Var tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Fagligt dygtigt personale. Giver sig seriøs og god observationstid, når vi følte behov. Vi var trygge ved at forlade vores barn om natten. Godt informationsniveau om sygdommen - generelt og præcist. Dejligt omsorgsfuldt personale. Vores datter var vellidt og ikke blot et nummer i rækken!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)

 *Var glade for den gode behandling af vores datter under hendes indlæggelse. Meget kompetent personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Neonatologi (4)

