

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Afsnit A8
Børneafdeling A
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	126
Besvarelser fra afsnittets patienter:	69
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

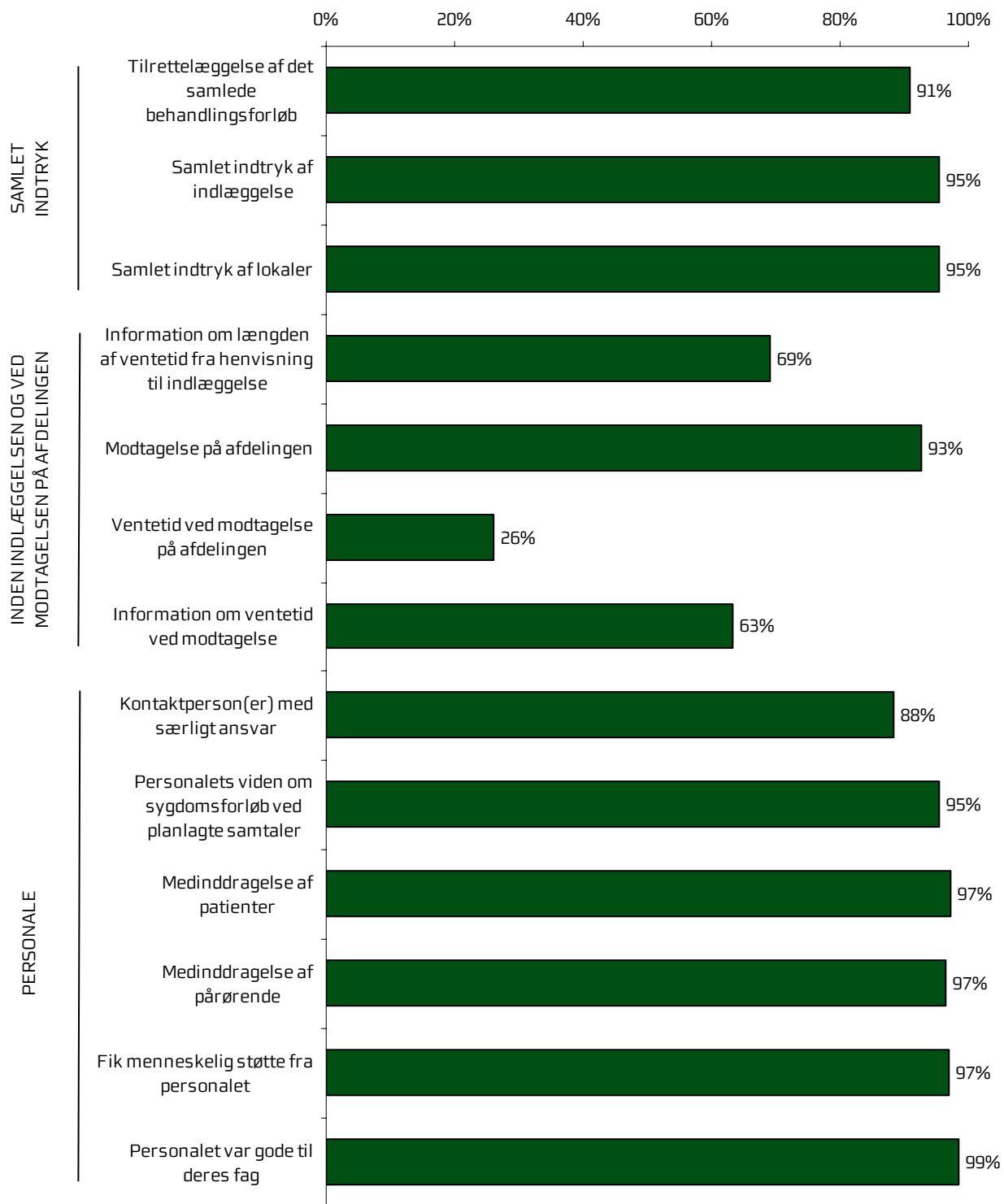
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

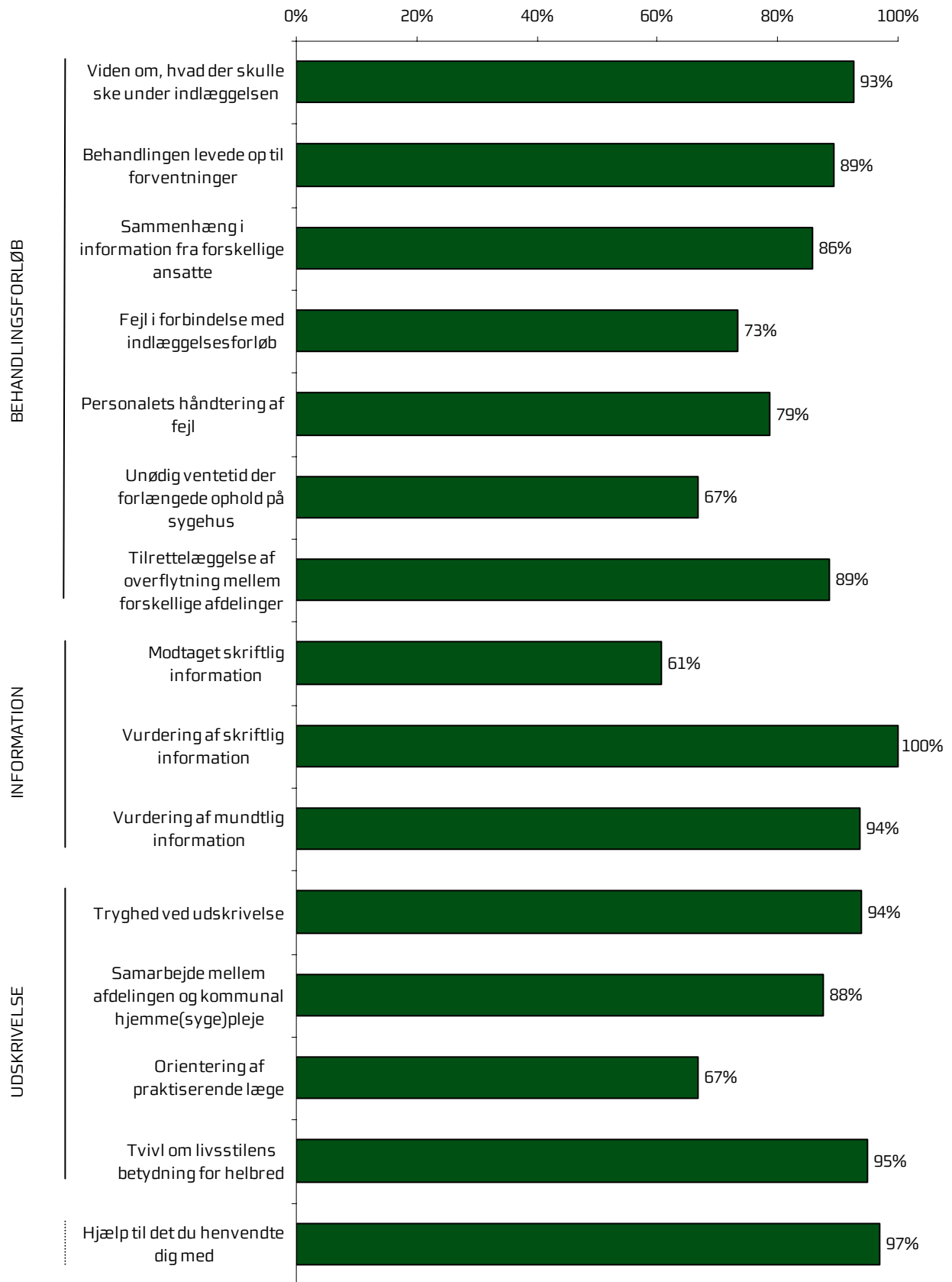
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

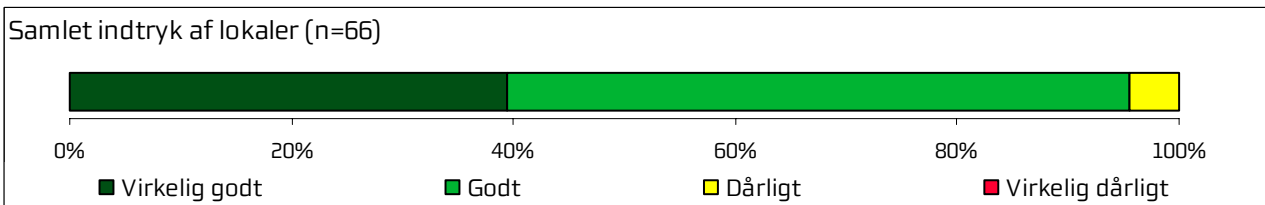
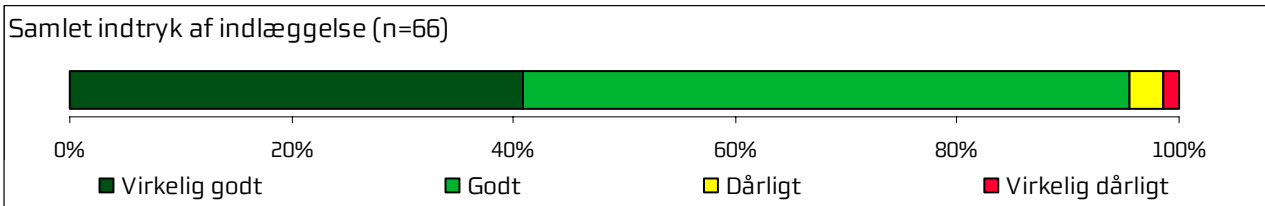
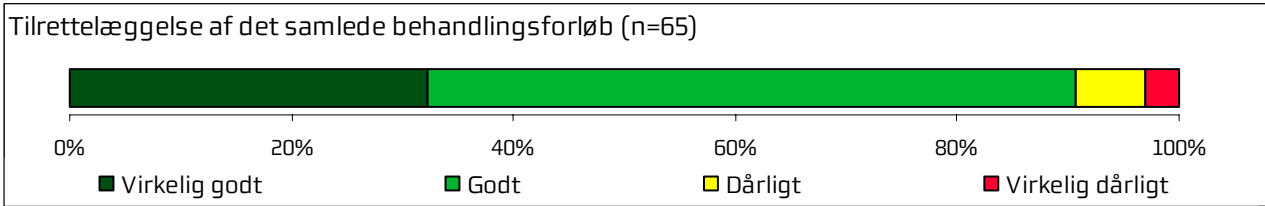
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

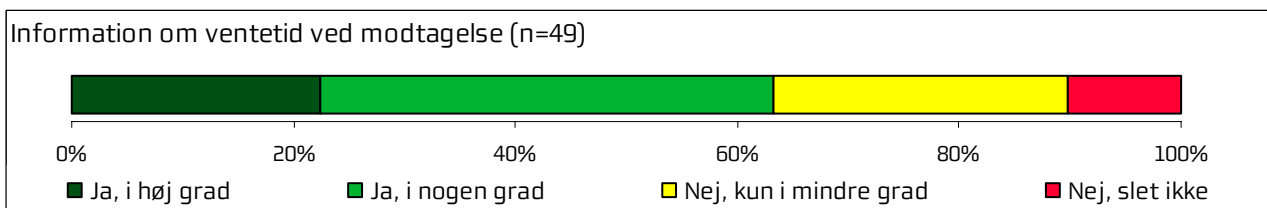
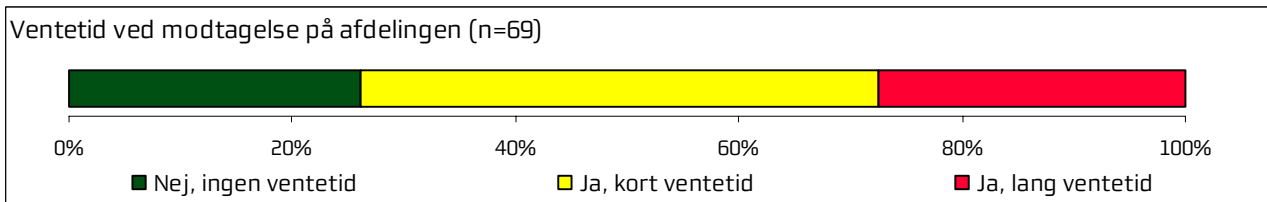
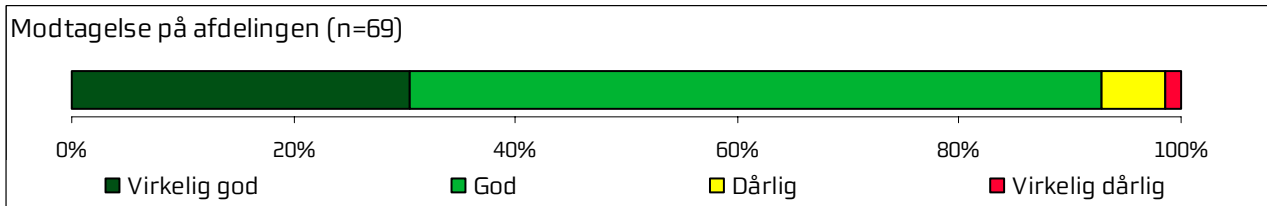
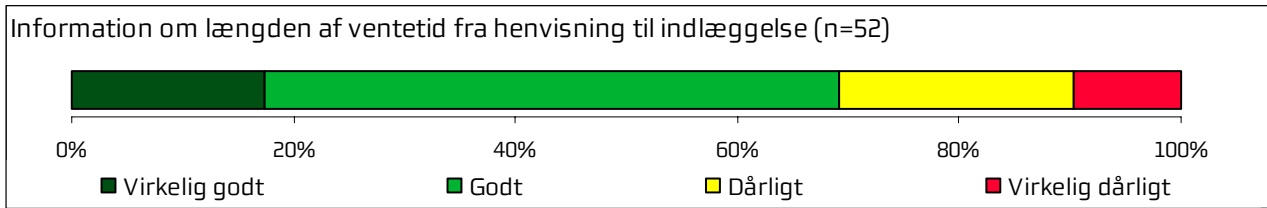
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	100%*	85%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	100%	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95%	-	-	100%	88%	94%

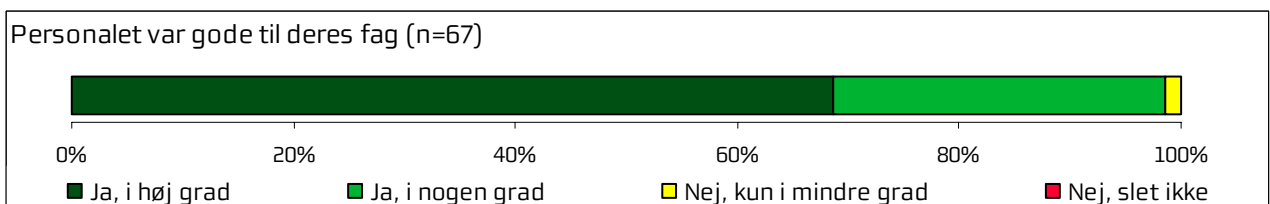
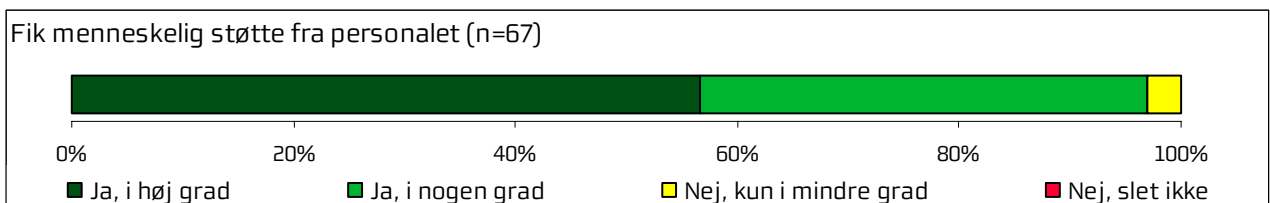
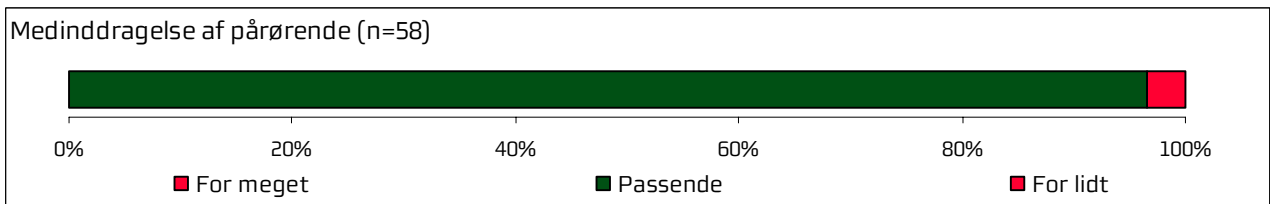
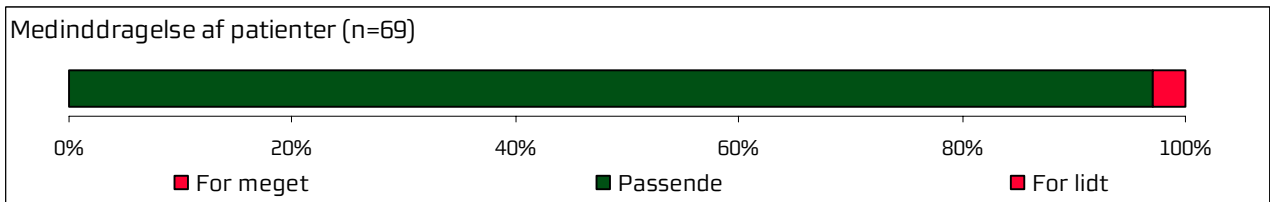
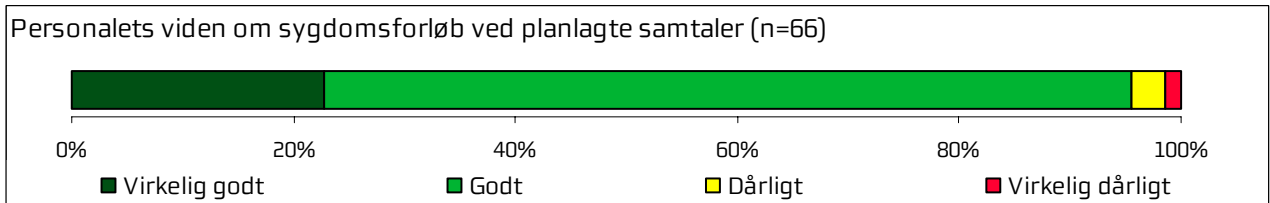
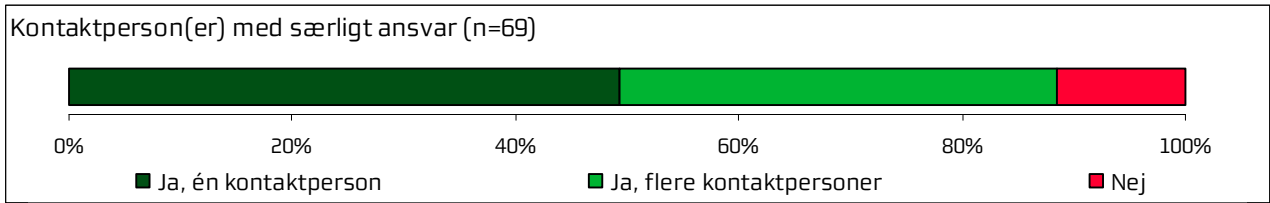
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	69%	-	-	100%*	76%	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	100%*	93%	98%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	26%	-	-	73%*	31%	48%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	91%*	63%	78%*

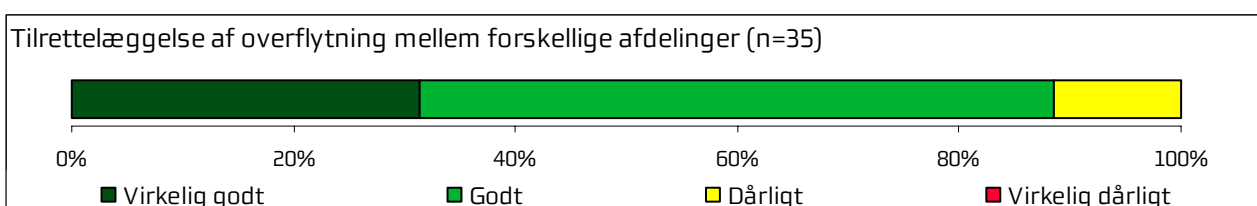
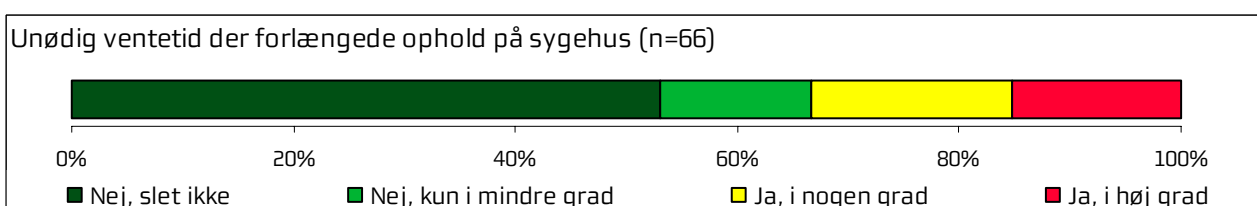
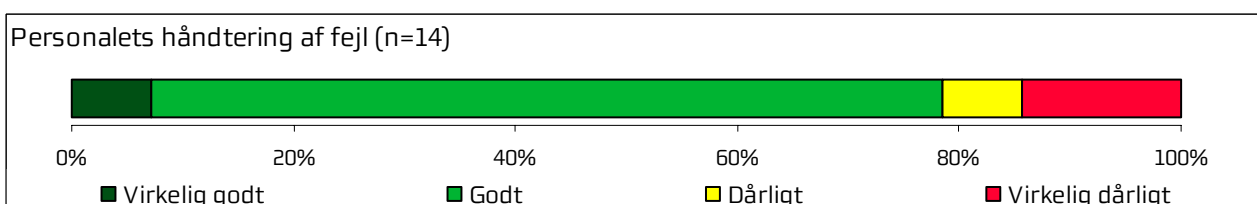
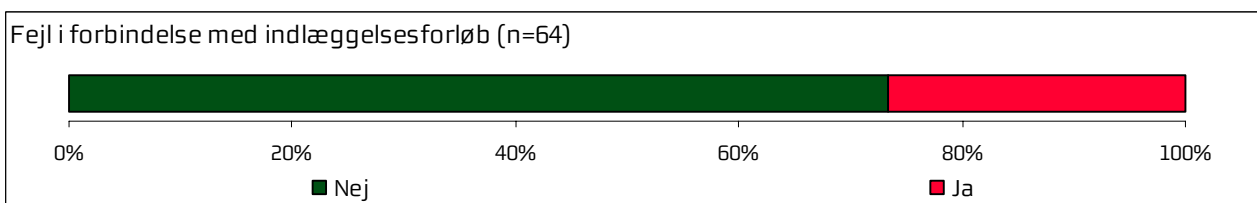
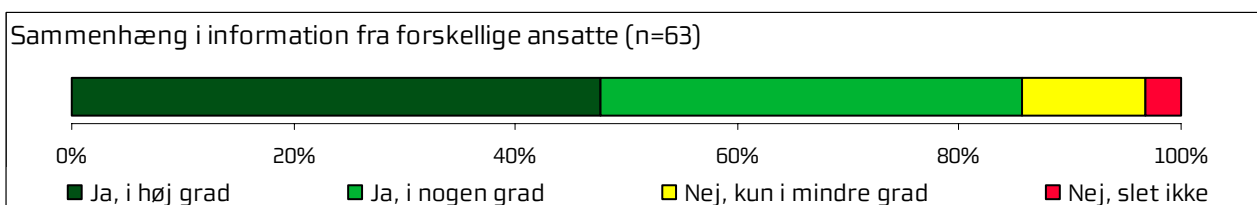
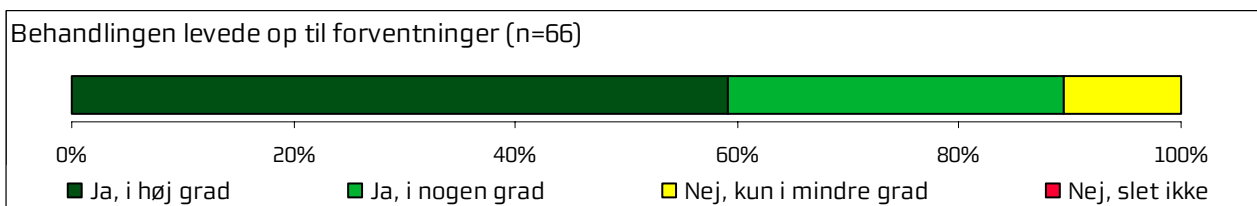
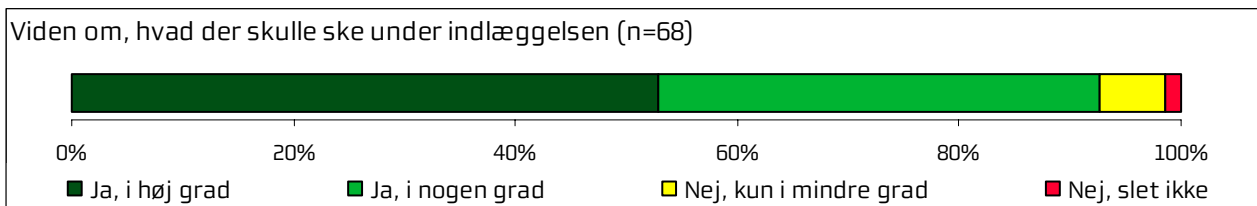
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

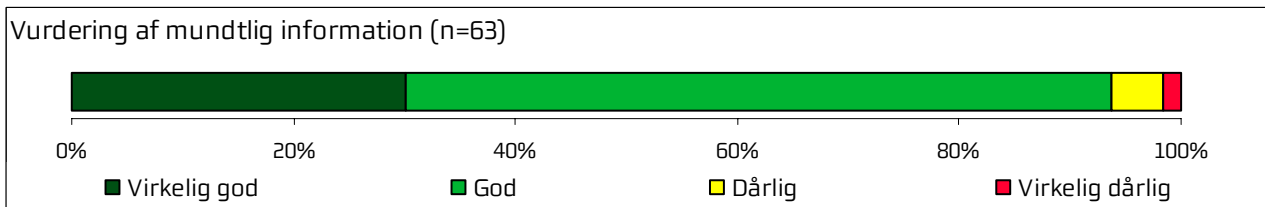
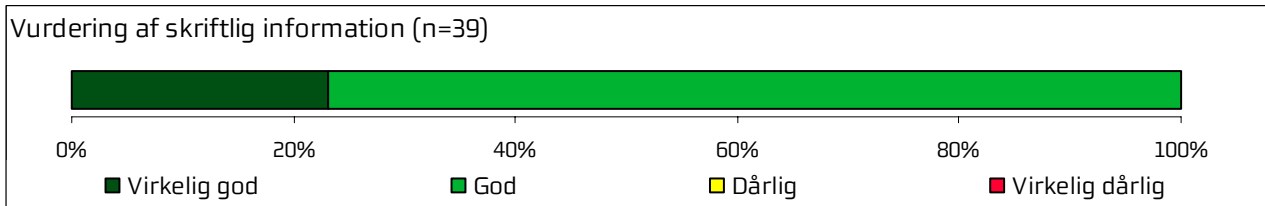
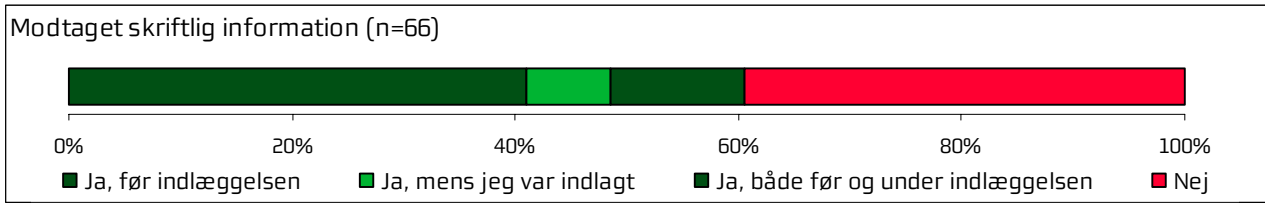
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88%	-	-	94%	76%*	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	100%	86%*	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	100%	81%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	98%	84%*	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97%	-	-	98%	82%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	91%	98%

4.4 Behandlingsforløb



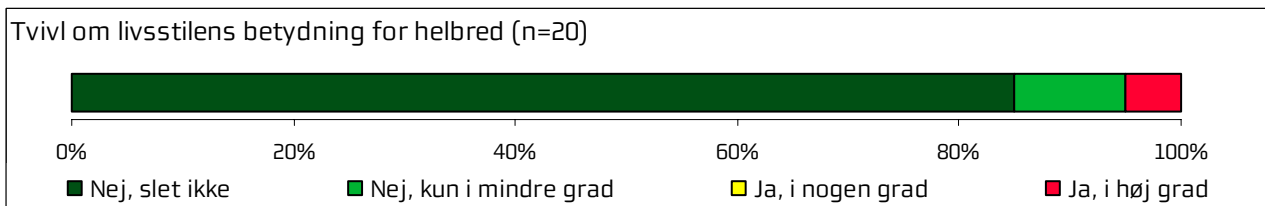
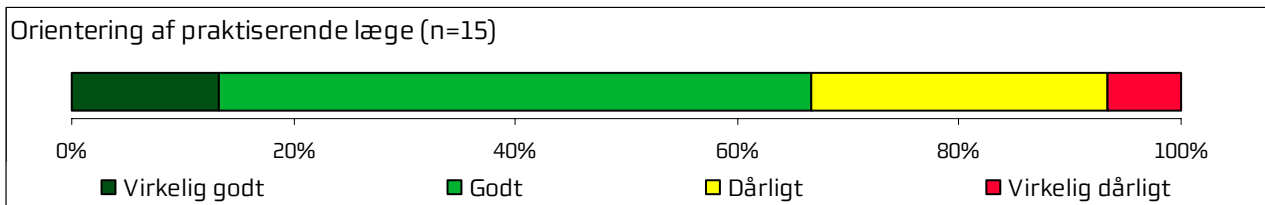
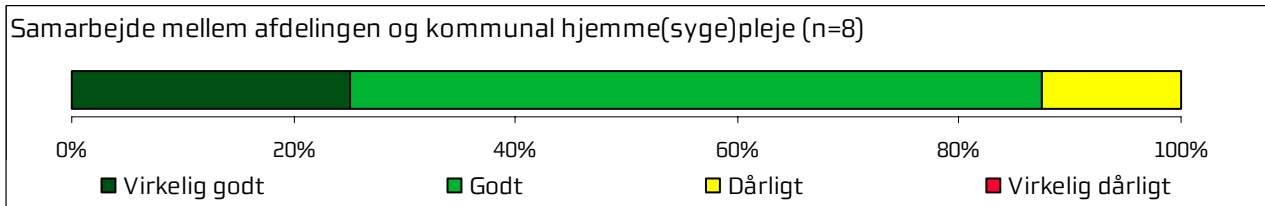
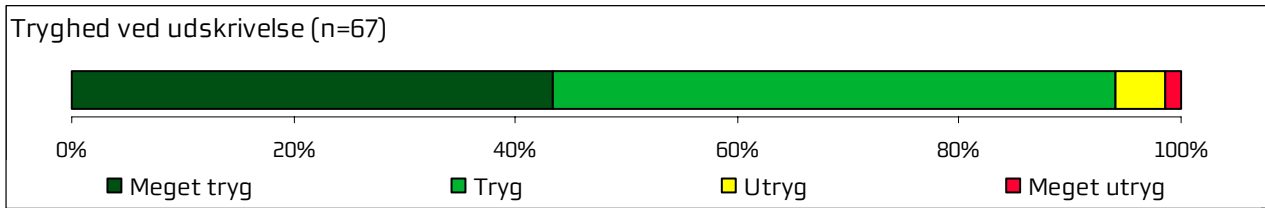
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93%	-	-	100%*	71%*	94%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	98%*	86%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	98%*	78%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	73%	-	-	94%*	74%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79%	-	-	100%	53%	78%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	67%	-	-	94%*	65%	86%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	100%*	76%	92%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	61%	-	-	86%*	23%*	71%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94%	-	-	100%*	81%*	95%

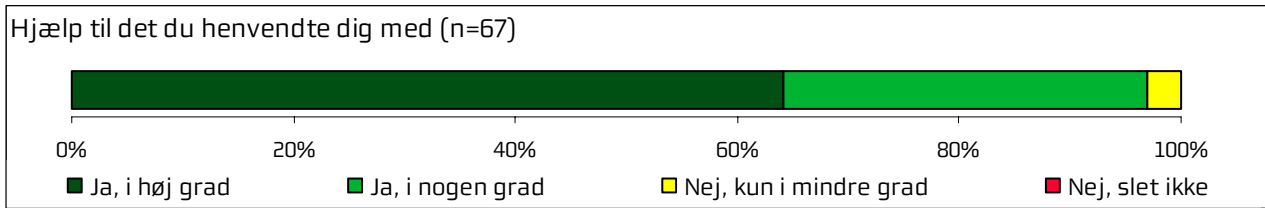
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94%	-	-	96%	83%*	91%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	100%	55%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	67%	-	-	100%*	71%	85%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	95%	-	-	87%	61%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	100%	89%	97%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Afsnit A8






Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Trods travlhed forstod afdelingens personale altid at udvise ro og varme overfor både børn og voksne. Vi følte os lyttet til hver gang, vi henvendte os. Dog havde vi en uheldig oplevelse med en vikar, som intet vidste om patientens pleje og det fandt vi både utrygt og frustrerende.	Virkelig godt
2	Jeg har været på en del hospitaler, men jeg kan helt klart sige, at lægerne og personalet fra Århus (Universitetshospitalet i Skejby) var det bedste.	Virkelig godt
3	Vi var indlagt med vores lille barn. Han fik den bedste pleje og omsorg. Det var et stort hit med film og playstation på stuen. Han har kun gode oplevelser ved indlæggelsen.	Virkelig godt
4	Lang ventetid, for lang faste for et lille barn.	Dårligt
5	Når man er indlagt med et nyopereret barn, er det vigtigt at der er noget lækker mad, man har lyst til. Jeg måtte købe mad andre steder på sygehuset for bare at få lidt i ham.	Godt
7	Bedre senge til pårørende - sengen var defekt.	Godt
8	Der mangler madordning, så den anden pårørende kan spise det samme som indlagte på afdelingen, når man kommer langt væk fra, og begge forældre bliver, og så er det dyre priser for den ikke indlagte forældre at overnatte.	Virkelig godt
9	Alt for dårlig information før indlæggelsen, om hvornår vores barn skulle indlægges. For lang ventetid fra den planlagte operation/indlæggelse til den aktuelle dato.	Godt
11	Det var ofte på toiletterne med pusleplads, der ikke var ryddet op efter patienternes bleskift. Lidt øv, når man selv skal til at skifte og man skal bruge tid på oprydning og rengøring først.	Virkelig godt
12	Epikriser til egen læge, henvisninger til andre afdelinger etc. SKAL prioriteres op, for at man bliver tryk ved information og formidling, som bliver lig med behandling.	Godt
14	Jeg synes godt, man kan blive bedre til hygiejnen omkring måltiderne. Der er for mange forældre, der ikke tager det alvorligt. Måske en anden fremgangsmåde kunne hjælpe.	Godt
15	Jeg var bare som far og medindlagt generelt meget tilfreds. Det var den primære patient, min søn, også. Der var en god tone på afdelingen, vi følte os vældig godt behandlet. Første indlæggelse (planlagt indlæggelse for kikkertundersøgelse) blev afbrudt grundet en akut opstået situation, men sådan er det jo. Til gengæld blev vi sat på som de første til næste indkaldelse og fik en god oplevelse ud af det også.	Virkelig godt
18	Super godt med en pædagog ansat samt besøg af klovn. Atter engang ros til sygehjælperne for deres engagement i mit barn samt deres erfaring.	Virkelig godt

-  20 Det vil være dejligt, hvis man ikke skal skifte stue mange gange, fordi man sover i et undersøgelsesrum! Jeg var indlagt sammen med et barn, da barnet skulle opereres. Godt
-  21 De tog sig også god tid til os som forældre, så vi følte os trygge. Det gav ro, som smittede af på barnet. Mener at det kunne være rart med enestue, så barnet kunne have fået mere ro til søvn mm. Virkelig godt
-  22 Jeg er meget imponeret over det fine stykke arbejde, der er lavet. Min dreng er blevet opereret. På det område er I virkelig eksperter. :-)) Godt
-  23 Personalet, der er omkring børnene, virker meget professionelle, og jeg er imponeret over hvor meget, de er i nuet sammen med børnene, når de kommer for at hjælpe, også selvom de har virkelig travlt :-)) Det skal de have stor ros for. Virkelig godt
-  24 Vores søn er en dreng med specielle behov. Vi fik en enestue og masser af børne-dvdfilm. Det var en stor hjælp. Virkelig godt
-  25 Tog hensyn til at patienten skulle være indlagt i otte dage, så selv om vi var på tomandstue, blev vi altid alene for natten. Det var rart. Godt
-  27 Det kunne godt samle noget mere papir og farveblyanter mm. Så dem, der vil tegne kunne det og skaf en blyantspidser også. Godt
-  28 Syntes godt der kunne være en bedre opholdsstue, da det er to-sengsstuer, der er ikke rigtig nogle steder, at være hvis den anden vil hvile. Virkelig godt
-  29 Information før indlæggelse skal være meget bedre. Man kan som forældre slet ikke forberede sit barn på noget. Super personale. Lige fra kirurg til rengøring. ALLE inkl. klovn var bare fantastiske. Virkelig godt
-  31 Stor tak til afdelingen for en god behandling og professionalismisme. Det er tydeligt, at afdelingen er bygget og drives, så der er plads til både indlagte og pårørende. Virkelig godt
-  32 KOMMUNIKATION og INFORMATION bør ikke foregå på gangen eller i spisestuen, hvor alle de andre er tilstede. BEDRE HYGIEJNE - fx i forbindelse med uddeling af mad, hvor alle kan hente mad selv - mener ikke, det er efter forskrifterne. Mere opmærksom på undervisning i hygiejne/håndvask og de pårørende. Intet svar
-  37 Vi har ikke været så heldige i vores forløb, da lægerne overså en betændelsestilstand, hvilket resulterede i mange smerter for min søn. Men heldigvis har jeg to gode forløb på Skejby at tænke tilbage på, hvor alt gik perfekt på hospitalet. Virkelig dårligt
-  41 Vi oplevede et positivt og dygtigt personale, der havde tid til os. Vi har været indlagt mange gange, og mit barn "glæder" sig næsten til hver gang. Så helt skidt kan det ikke være. Godt
-  42 Det eneste jeg indimellem manglede, var et lidt bedre udbud af mad, da der ofte ikke var noget mit barn brød sig om at spise. Og det er vigtigt, at han får noget at spise. Godt
-  44 Meget imødekommende og hjælpsomt personale. Husk dog at informere om afdelingens muligheder (lånemulighed af barnevogn m.m.), og at man selv bare går i køleskabene og tager mad m.m. til børnene (indlagt på børneafdelingen). Godt
-  45 Synes man i indkaldelsen skal skrive præcis, hvad der skal udføres/ske. Sørge for at man har rele- Godt

Bilag 1

vante papirer og ikke først skal til at lede efter disse, når man kommer. Forstår ikke, at man ikke har elektroniske journaler imellem de forskellige sygehuse, så lægerne hele tiden kan få information vedrørende undersøgelser og så videre, som foregår på andre sygehuse.














- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 47 | Var glad for, at vi måtte være på patienthotellet og møde op på afdelingen til de planlagte undersøgelser. Utilfredsstillende at holde min søn fastende hele dagen, når han godt kunne have fået morgenmad og vi kunne have mødt senere, når vi blev udsat til den sidste operation, og det kun var afdelingen, der vidste det. | Godt |
|  | 48 | Jeg synes, der var en hel unik stemning. Alle var glade, imødekommende og gav sig tid, selvom tiden til tider var knap. Dejligt at få enestue om natten/weekend. Pædagogisk dygtigt personale, der aldrig gjorde noget ved NN uden først at genkalde sig tilliden. Tak alle! | Virkelig godt |
|  | 49 | Personalet er meget imødekommende og dygtige. Der kan være meget pres på og meget udskiftning blandt personalet. Især NN og NN, som har været ansat der i mange år, er bemærkelsesværdigt dygtige. Men der er også mange dygtige "nye" sygeplejersker. | Godt |
|  | 51 | Jeg synes, personalet gjorde det godt og prøvede at redde situationen. Men der burde være bedre kommunikation mellem dem og operationsgangen. | Intet svar |
|  | 53 | De kunne ikke være bedre, end de var, og de er særligt gode til at få en til at føle sig tryk. | Virkelig godt |

Afsnit A8

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?










ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Der var en god og imødekomende stemning på afdelingen.	Virkelig godt
4	Fik at vide aftenen inden, at jeg skulle til næste morgen, men kom først til over middag. Unødigt lang fastetid for et lille barn.	Dårligt
6	Vi meldte vores ankomst ved skranken, hvorefter vi straks blev vist ind på den stue, vi skulle være på.	Virkelig godt
10	Alle planlagte indkaldelser den dag var ankommet samme tid. Så dem der ikke blev taget først måtte vente lidt længe, fordi børn + forældre skulle have den store rundvisning på afdelingen. Men der er jo heldigvis legerummet.	Godt
12	Det var glemt, at vi skulle indlægges. Personalet vidste ikke, at vi kom, derfor ikke forberedt. Man vidste ikke hvem, der skulle være operatør.	Godt
13	LANG ventetid på grund af konflikten. Har en formodning om, at "vi gik tabt i ventelisten", for da vi ringede og forhørte os, kunne de ikke umiddelbart finde os. Derefter gik det hurtigt og forløbet endte godt!	Virkelig godt
16	Efter en kontrol i vinter, blev vi lovet at kunne blive indlagt efter en-to uger, da det var lidt akut. Efter tre uger ringede jeg og fik at vide, at vi var blevet glemt, så der gik en måned, inden vi blev indlagt med vores søn. Undskyldningen var travlhed.	Intet svar
17	Ventetiden er lang, man må ikke forlade sygehuset, fordi man skal snakke med lægerne på forskellige tidspunkter, og de kommer også senere, end de skal. Når man har et lille barn med, er det ikke nemt. Blev afbrudt i hans middagslur.	Godt
20	Jeg synes, det er meget frustrerende, når man skal indlægges, at man sent aftenen forinden blev ringet op, da de ikke havde plads til os. Jeg protesterede en del, da vi jo havde planlagt det hele herhjemme! Fik at vide, de ville ringe dagen efter inden kl. 12, hvis de fandt en seng til os!	Godt
21	Virkeligt godt og kompetent personale - der informerede og guidede os igennem forløbet.	Virkelig godt
24	Det skal være tydeligere med skiltning, hvor man skal henvende sig, når man skal indlægges på børneafdeling A.	Virkelig godt
28	Syntes, der var for lang ventetid på lægerne, da vi skulle snakke med dem!	Virkelig godt
29	Havde overhovedet ingen information fået før indlæggelsen med hensyn til: operationens længde, ting der var gode at have med. Almindelig praktisk information. Måtte selv ringe i forvejen og forhøre mig. Fik ikke svar på ret meget.	Virkelig godt

Bilag 1

-  32 Personalet var dårligt informeret om, at vi kom, og de nødvendige papirer var ikke til stede. Intet svar
-  33 Manglede information om selve længden af indlæggelsen. Viden om, hvad der skulle ske. Godt
-  34 Der har været rigtig lang ventetid på indlæggelsen. Det har virkelig taget sin tid, og vi har her med et barn at gøre, og jeg synes, at det har været rigtig træls. De har simpelthen for travlt på afdelingen. Man fornemmer lidt nogen gange, at man blive lidt glemt. Men sygeplejerskerne gør alt, hvad de kan, det er der ingen tvivl om. Men de bliver simpelthen bare kørt alt for hårdt. Godt
-  36 De ringede samme morgen og ville aflyse vores tid pga. mange akutte tilfælde. En time før vi skulle være der! Vi havde begge taget fri og vores datters tilstand var ret dårlig. Heldigvis fik jeg mulighed for at forklare, at det var meget vigtigt, at vi kom til med det samme. Så vi fik en tid om eftermiddagen. Hvis ikke vi havde fået det, ville jeg have været meget utilfreds. Godt
-  39 Personalet var flinkt. Jeg kunne vænne mig til det at være på hospitalet. Godt
-  42 Havde mange problemer med at få pasningsorlov i tiden op til indlæggelsen. Kunne godt have brugt lidt mere hjælp eller information i forhold til snak med kommunen. Det kunne undersøges nærmere. Godt
-  43 Vi har vidst i over et år, at min datter skulle have foretaget denne operation, men havde slet ikke hørt fra afdelingen. Da vi så er i børneambulatoriet i et andet regi, spørger jeg til denne operation, og så får vi i løbet af et par uger en indkaldelse til operation! Virkelig godt
-  45 Vi har både haft ventetid ved modtagelsen og især fra vi bliver modtaget, til vi får information omkring, hvad der skal ske. Derefter kan der gå mange timer, før der sker noget. Man kan bruge en hel dag på afdelingen på noget, der sammenlagt tager 30 minutter. Da vi har flere sygehuse involveret, har vi oplevet, at journaler ikke har været fremme eller blevet væk, eller at lægerne mangler informationer, som de først skal til at finde, når vi kommer. Godt
-  46 Vores indlæggelse kom efter ca. 1½ år - fordi vi begyndte at ringe til Skejby. Vi var formentlig fortsat i venteposition, hvis vi ikke havde gjort det. Virkelig godt
-  47 Ved selve indgrebet fik vi tid til at møde fastende om morgenen og blev først taget som den sidste om eftermiddagen. Vi fik at vide, vi ville blive en af de første, og da det blev ændret, kunne vi godt være informeret om at møde lidt senere, og min søn kunne have fået morgenmad. Vi kom langt væk fra. Godt
-  48 Trygheden etableret ved forbesøg. Meget god information + venlig/kompetent konsultation. Virkelig godt
-  49 Jeg fik en god og grundig modtagelse og fik også et kort med kontaktsygeplejerskens navn. Personalet er helt fantastiske til ikke at lade sig mærke med, at de har alt for meget at se til. Godt
-  52 Vi er godt tilfreds med forløbet, men vi ventede en time efter, vi var kommet, fordi det ikke var kommet videre, at vi var kommet. Godt

Afsnit A8

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Svært at få den korrekte medicinske behandling.	Godt
	13	Lang ventetid fra henvisning til indlæggelse	Virkelig godt
	18	Alarmklokke på stuen, der ikke virkede - ventede 40 minutter på at få kontakt med personalet en nat.	Virkelig godt
	24	Forsvundet personlig bog.	Virkelig godt
	30	Spise - aflyst operation.	Godt
	33	Manglede information om, hvad der skulle ske efter operationen. Fik ikke oplyst, at han var blevet syet.	Godt
	34	Operationen blev aflyst, efter at vi havde ventet fra tidlig morgen og til over middag, hvor det hele blev aflyst, efter jeg havde spurgt en del gange om, ikke nu, hvor klokken var blevet så mange, at den måske blev aflyst.	Godt
	36	Træls, men ikke alvorlig misforståelse mellem læge og sygeplejerske.	Godt
	48	Frataget smertestillende.	Virkelig godt
	51	20 timers faste, sendt hjem.	Intet svar

Afsnit A8

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi er generelt meget tilfredse med måden vores lille barn (som var den indlagte) blev behandlet. Vi følte stor varme og interesse for både vores barn og for vores bekymringer som forældre. Stor ros til både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
5	Ingen information om, at vi skulle på en anden afdeling. Om aftenen fik min søn at vide, hvad de ville gøre næste dag. Der kom en anden sygeplejerske, som ville gøre det anderledes. Det har stor betydning, når barnet har brug for forudsigelighed.	Godt
9	Der var desværre uenighed mellem læge og sygeplejepersonale omkring medicin. Det var også svært at komme til at tale med en læge om det pågældende problem. Sygeplejersken sagde blot, at lægen ikke havde tid til at tale med os. Men da vi endelig kom i kontakt med lægen, havde vedkommende god tid og hjalp os til den rette behandling.	Godt
12	Operatør BØR komme til patienten uopfordret postoperativt, og bør have tid til en samtale samt bør komme i forbindelse med udskrivelsen.	Godt
13	Meget hjælpsomt og opmærksomt personale! Store smil! Gode til børn!	Virkelig godt
15	Generelt set - meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
18	Afdelingen var præget af MANGE uerfarne sygeplejersker samt vikarer. Jeg var virkelig glad for, at vi fik tilknyttet en sygehjælper med megen erfaring frem for en mindre erfaren sygeplejerske.	Virkelig godt
20	Om eftermiddagen kom de og sagde, NN gerne måtte få noget at spise, de blev nødt til at aflyse operationen! Så startede vi på at faste fra midnat igen!	Godt
23	Lægerne måtte gerne være bedre til at informere sygeplejerskerne, når de er færdige med en operation, så de har mulighed for at sende næste patient af sted uden for meget stress på. Man er i forvejen påvirket, når man skal have sit barn opereret, og så virker det utrygt, når man pludselig bliver smidt på en seng og af sted ud uden mulighed for at være med i processen.	Virkelig godt
27	Vi blev flyttet over til patienthotellet, men det var ikke megen luksus. Maden var meget ringe, og til kaffen var der ikke saftevand til børn, som var det, vi havde indlagt. Det på børneafdelingen var bare godt til alt.	Godt
29	90 % af personalet var super godt og behagelig og imødekommende. Super pædagog der vidste præcis, hvornår det var tid til ny adspredelse.	Virkelig godt
32	Der var problemer i kommunikationen de forskellige afsnit imellem - manglede papirer mv.	Intet svar
33	Manglede information, om hvad der skulle ske efter operationen. Der var ikke mange oplysninger fra den kirurg, der havde opereret og man glemte at fortælle mig, at han var blevet syet et bestemt	Godt

sted, så da plasteret skulle af hev jeg næsten stingene ud. Fik heller ikke at vide, at stingene var selvopløselige. Fik det først oplyst efter jeg selv kontaktede sygehuset.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 34 | Der skal mere personale til. Mindre tid til administration. Ansæt nogle flere lægesekretærer til jobbet. Giv den rigtige tid til sygeplejerskerne. De vil gerne, men har simpelthen ikke tid. Og derved bliver man lidt glemt, og det er ikke en rar følelse. | Godt |
| ✎ | 35 | Ved forundersøgelsen ventede vi i fire timer på lægen med små børn. | Godt |
| ✎ | 37 | Er utrolig skuffet over mit barns forløb. Han blev opereret og jeg røg ud og ind af Skejby de følgende uger, da de ikke opdagede, at der var betændelse i operationssåret. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 40 | Da vi skulle udskrives fik vi to forskellige meldinger om pleje derhjemme. Det gjorde os meget frustrerede og usikre. | Godt |
| ✎ | 45 | Da NN har flere sygdomme, har vi oplevet at blive kaldt ind i tro på, at det var en behandling, men fandt ved et tilfælde ud af (efter vi var blevet indlagt), at det var noget andet. Synes, man i indkaldelsen skal skrive, hvad man skal have lavet. | Godt |
| ✎ | 48 | Efter et par dage mente en af plejepersonalet at noget af det smertestillende kunne tages væk. Vedkommende oplyste om alle de bivirkninger der i stedet kunne være, og der opstod en tvivl hos mig! Det blev taget væk en aften, men næste morgen givet igen, da en sygeplejerske måtte lægge øre til min tvivl og bekymring. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Ultralydafdeling tager ikke så godt imod en, og der er meget ventetid. | Godt |
| ✎ | 51 | Første indlæggelse fastede min søn 20 timer og blev virkelig dårlig. Da vi kontaktede personalet flere gange, blev der ikke gjort så meget. Til sidst blev vi sendt hjem, pga. at kirurgerne var gået hjem for den dag. Og vi kunne ikke garanteres, at det ikke skete igen næste gang, så vi måtte gå til egen læge, som kontaktede sygehuset. | Intet svar |
| ✎ | 53 | Det var dejligt at være der, fordi man følte sig tryk. | Virkelig godt |

Afsnit A8

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Den støtte og hjælp jeg fik fra lægen/personalet var virkelig god. Jeg er vældig meget tilfreds og takker endnu engang.	Virkelig godt
9	Hjælpsomt personale, gode til at bakke op om vores barn.	Godt
11	Vi har været meget tilfredse med jeres behandling på Skejby, og selvom vi bor langt væk, vil vi slet ikke betvivle at komme tilbage, hvis det skulle blive aktuelt... (det håber vi ikke!) :-)	Virkelig godt
12	Det er simpelthen utilstedeligt, at der skal rykke for epikris flere gange. Vi skulle henvises til kontrol i ambulatoriet på andet sygehus. Henvisning blev IKKE sendt som aftalt pga. sløvt sekretærarbejde.	Godt
19	Desværre går der rigtig lang tid, før vores egen læge får besked på, hvilken undersøgelse vi har været til og resultaterne af disse undersøgelser.	Godt
21	Vi var ved vagtlægen efter indlæggelse - der besvarede afdelingens spørgsmål for denne og sparede os for endnu en indlæggelse. Det var dejligt, at de tog sig tiden.	Virkelig godt
23	Alt i alt en god indlæggelse og ok udskrivelse.	Virkelig godt
26	Vi har ikke fået svar fra sygehuset.	Godt
27	Den var god, blev sagt farvel på en god måde (lille barn).	Godt
32	Oplevede en del spildtid. Det hele kunne have været forkortet med 1-2 dage.	Intet svar
38	Da jeg havde været hjemme om natten og kom igen morgenen efter, vidste ingen jeg skulle komme. Og jeg kunne ingen seng eller værelse få. Så jeg måtte vente næsten fire timer på at få min medicin.	Dårligt
45	Syntes selv man skal følge for meget op på om den næst aftalte indlæggelse overholdes. Vi ringer tit til sygehuset og gør opmærksom på at der i journalen står at der skal følges op indenfor en periode, og så sker der først noget. Syntes heller ikke kommunikationen mellem de forskellige sygehuse helt fungerer. Er rystet over at der ikke er elektroniske journaler mellem de danske sygehuse. Der er tider hvor vi, som forældre, skal videregive oplysninger om noget vi ikke selv ved så meget om.	Godt
50	Var skuffet over, det ikke var en rutineret sygeplejerske, der fjernede kateteret fra min søn. Det tog lang tid, da hun rent faktisk ikke turde, da han lå meget urolig og ikke havde prøvet det før.	Godt

