

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**A7**

**Børneafdeling A**

**Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	56
Besvarelser fra afsnittets patienter:	29
Afsnittets svarprocent:	52%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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 indlæggelse 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).



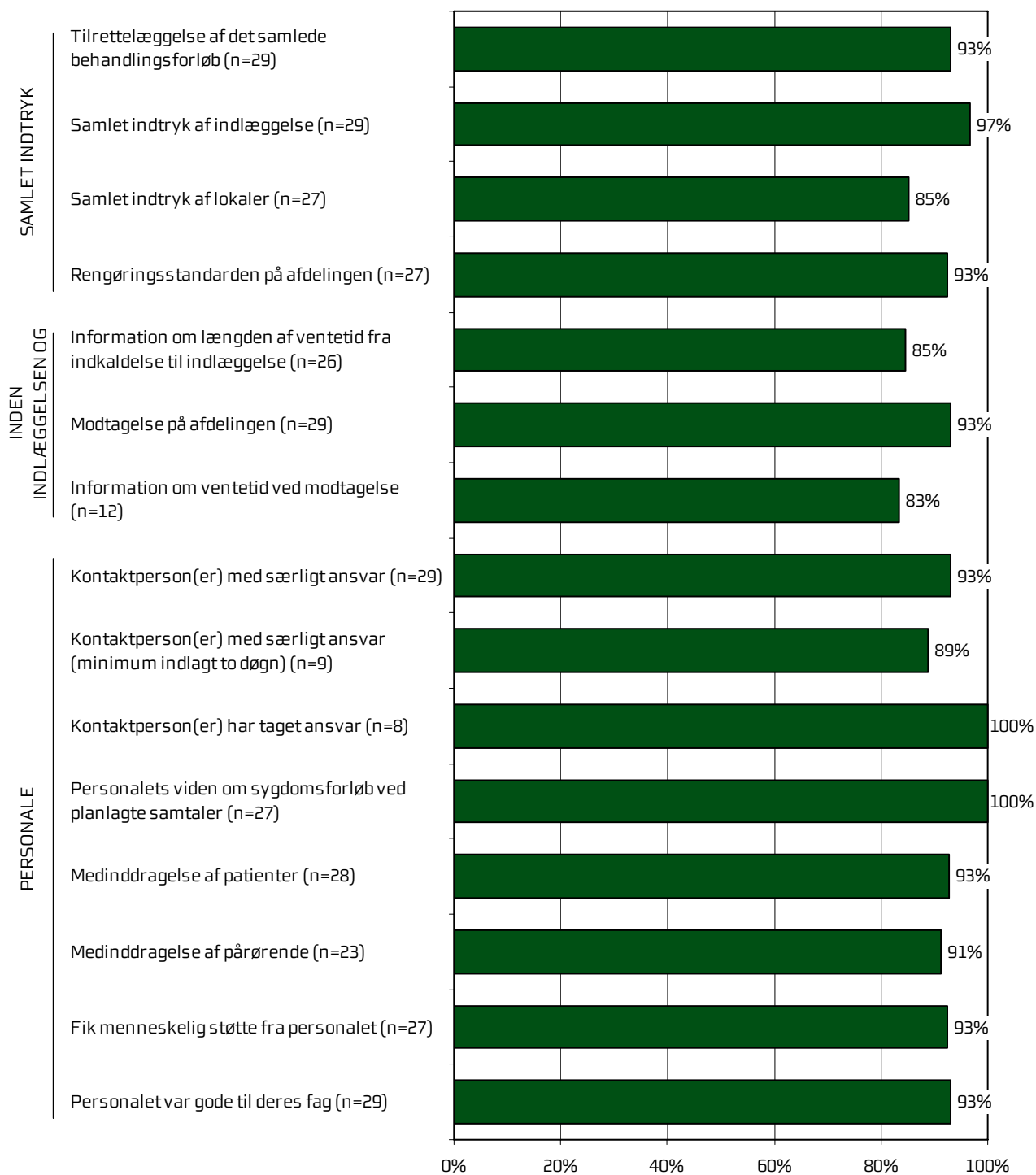


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

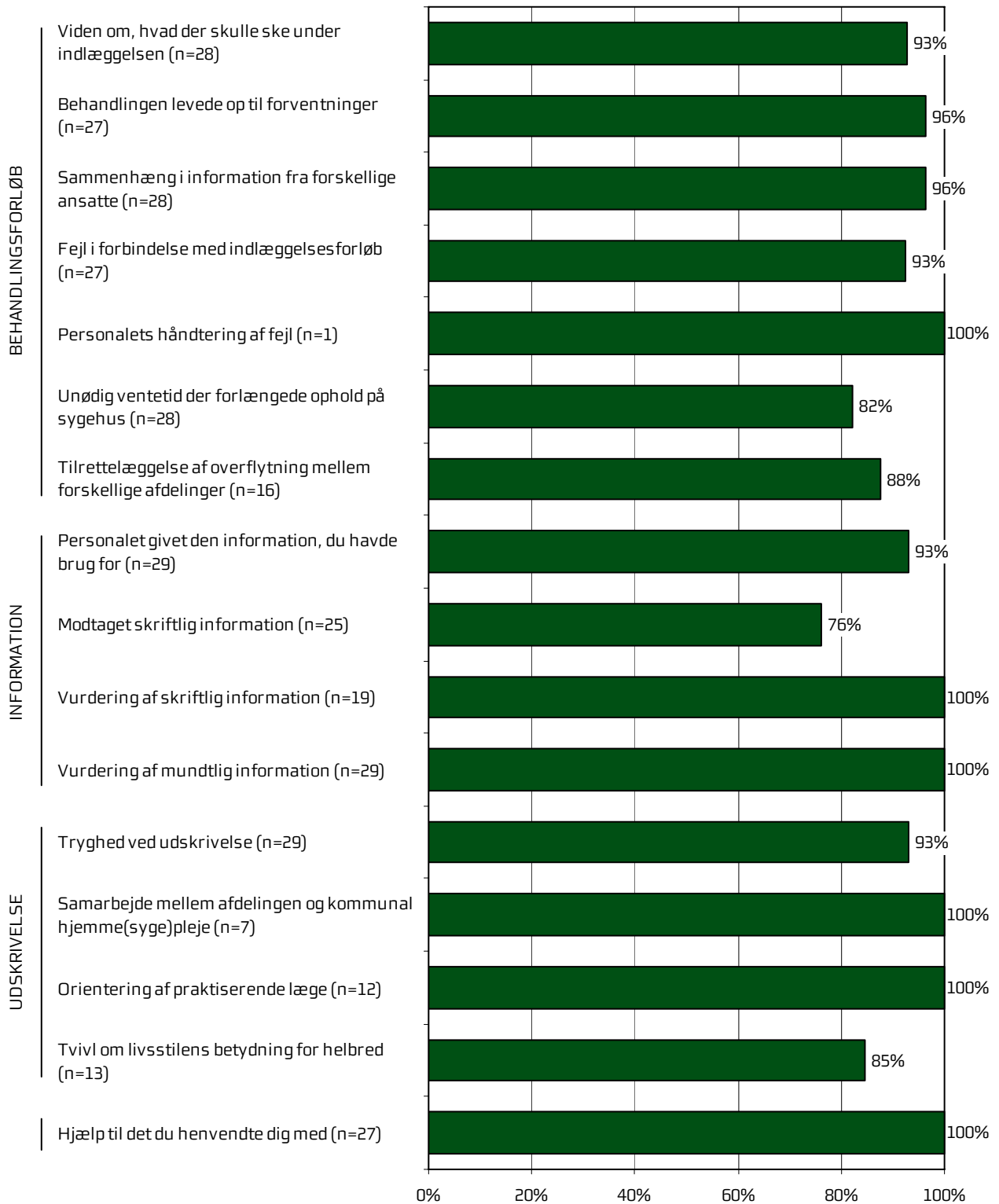
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit A7

2009-tallet er for: Afsnit A7

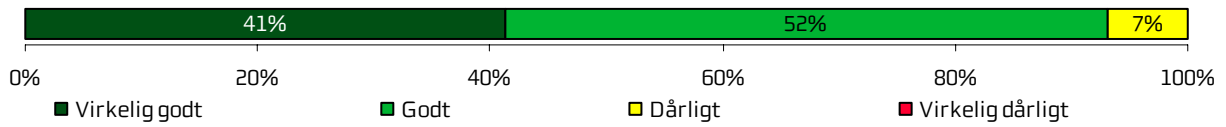
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

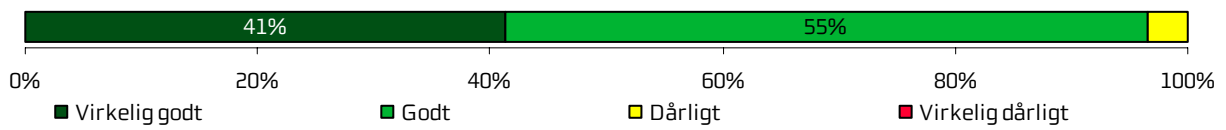
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

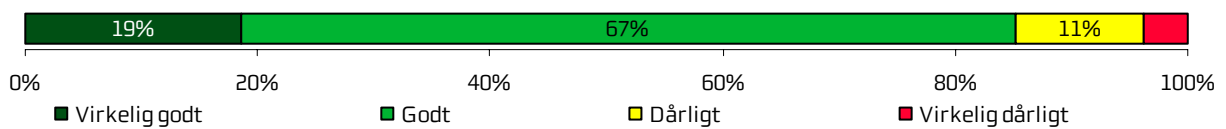
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=29)



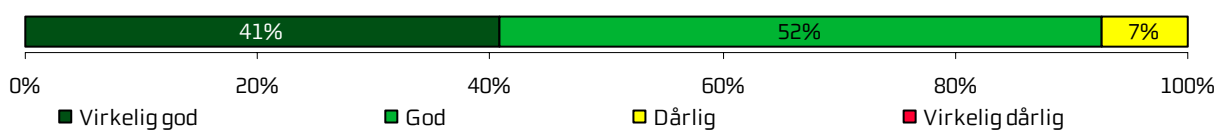
Samlet indtryk af indlæggelse (n=29)



Samlet indtryk af lokaler (n=27)



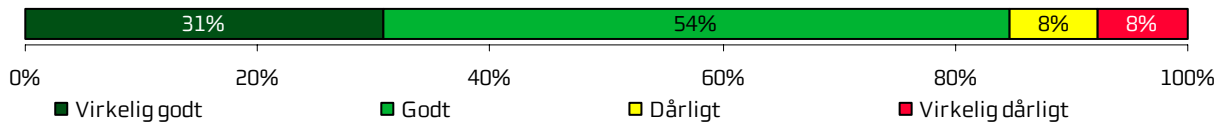
Rengøringsstandard på afdelingen (n=27)



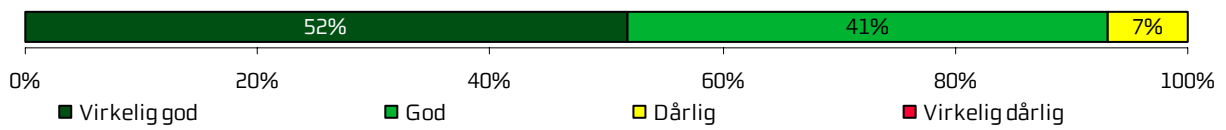
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	100 %	100 %	100 %	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	95 %	95 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	90 %	100 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	100 %	79 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

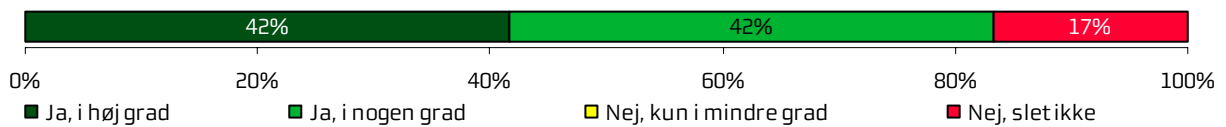
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=26)



Modtagelse på afdelingen (n=29)



Information om ventetid ved modtagelse (n=12)

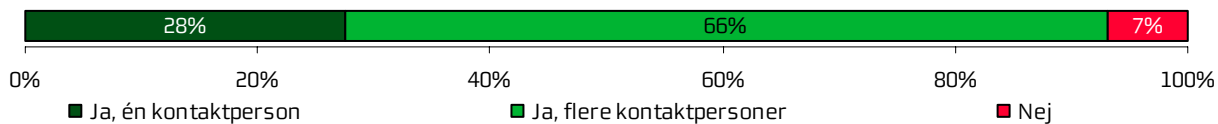




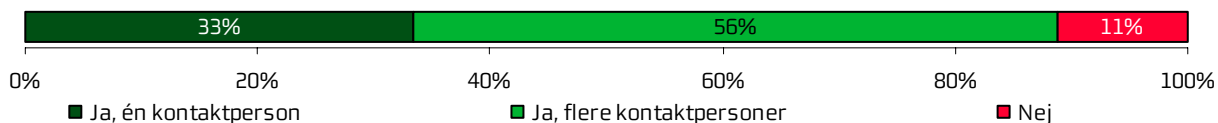
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	85 %	93 %	-	100 % *	80 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	91 %	95 %	100 %	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83 %	79 %	57 % *	97 %	53 % *	75 % *

## Personale

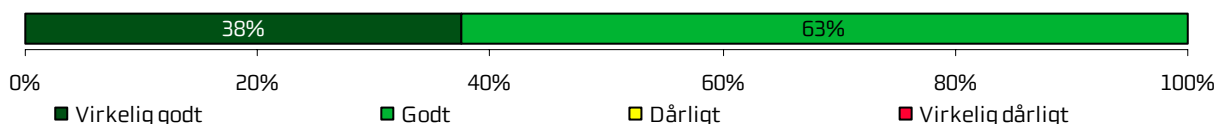
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=29)



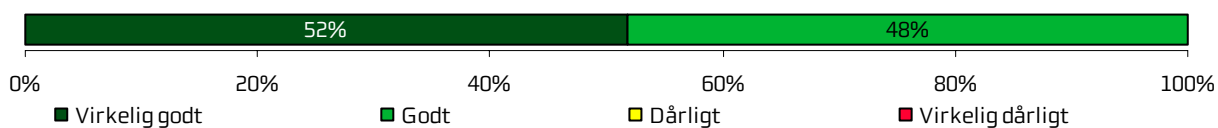
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=9)



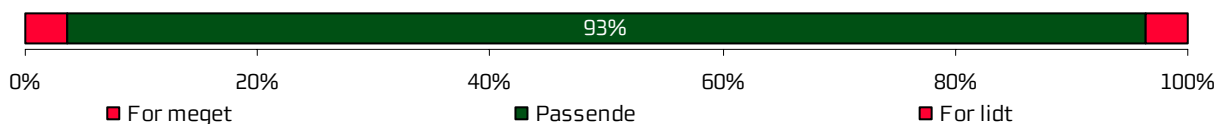
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=8)



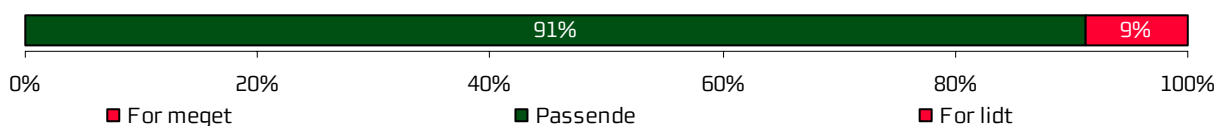
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=27)



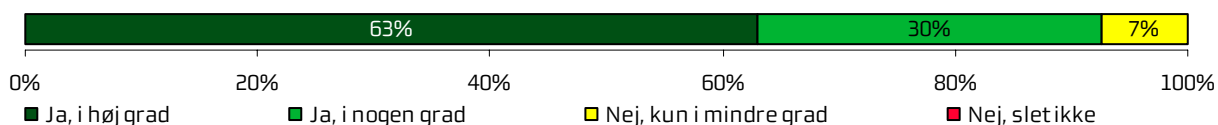
Medinddragelse af patienter (n=28)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



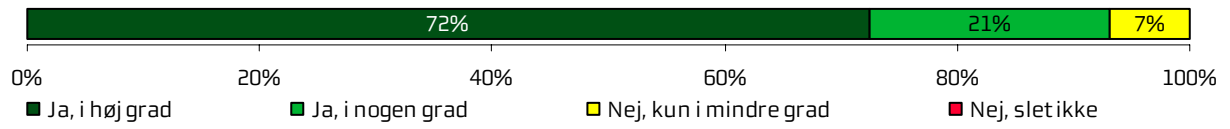
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=27)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	93 %	82 %	95 %	100 %	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	89 %	100 %	-	100 %	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	95 %	100 %	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	91 %	100 %	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	95 %	100 %	100 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	95 %	89 %	100 %	81 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

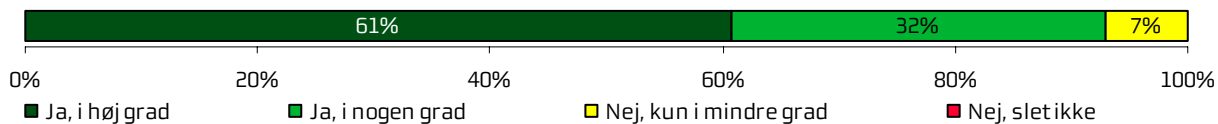
Personalet var gode til deres fag (n=29)



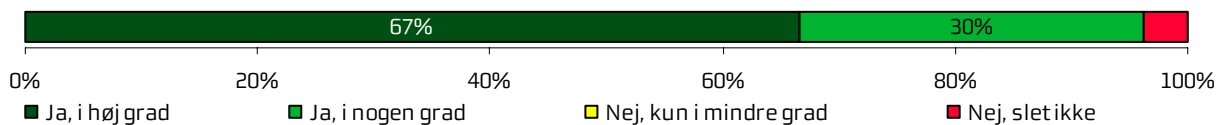
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	95 %	94 %	100 %	92 %	98 %

## Behandlingsforløb

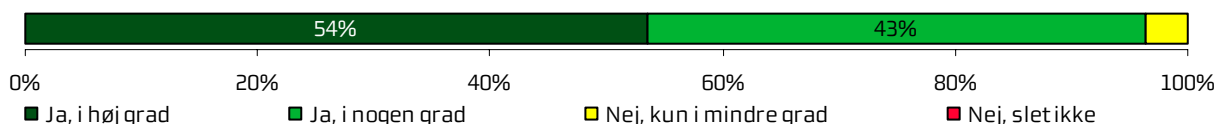
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=28)



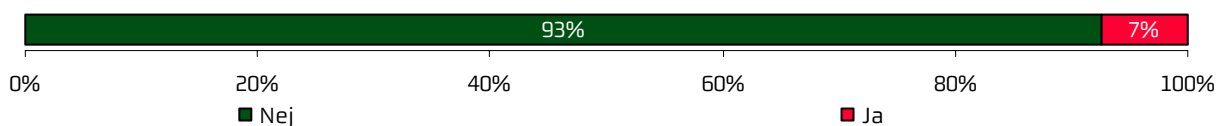
Behandlingen levede op til forventninger (n=27)



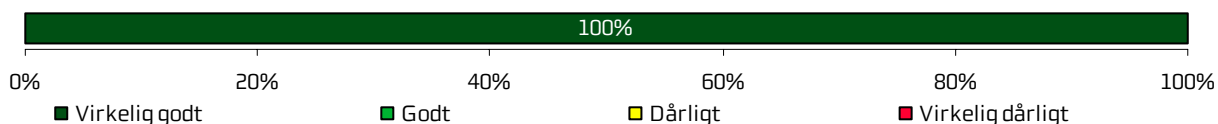
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=28)



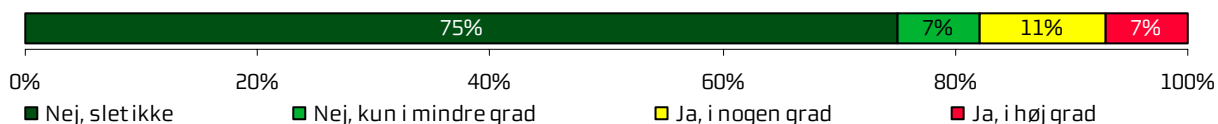
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=27)



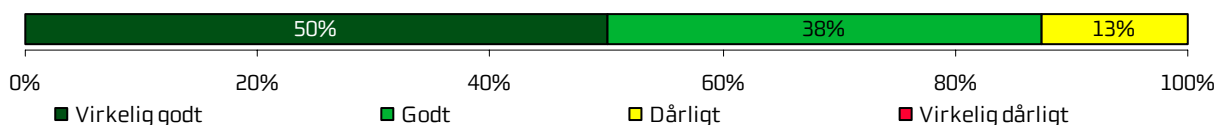
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=28)



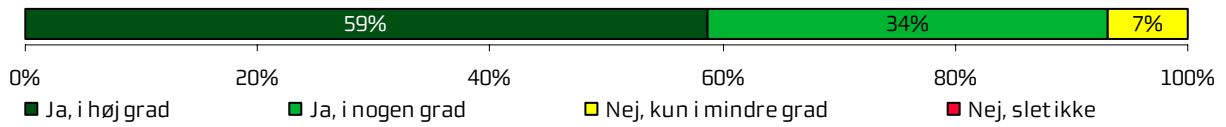
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



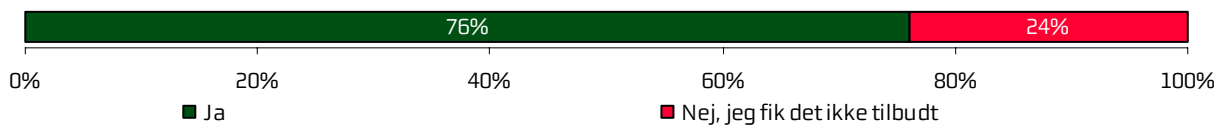
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	95 %	100 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	90 %	95 %	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	90 %	94 %	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	100 %	-	100 %	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	83 % *	55 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	79 %	89 %	99 % *	67 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	86 %	-	100 %	81 %	93 %

## Information

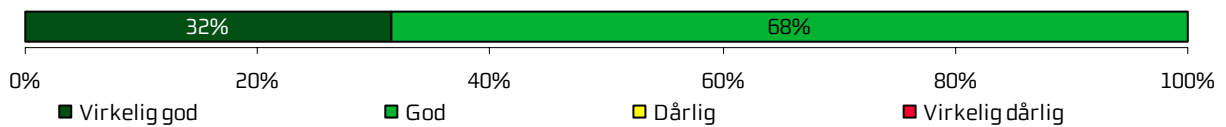
Personalet givet den information, du havde brug for (n=29)



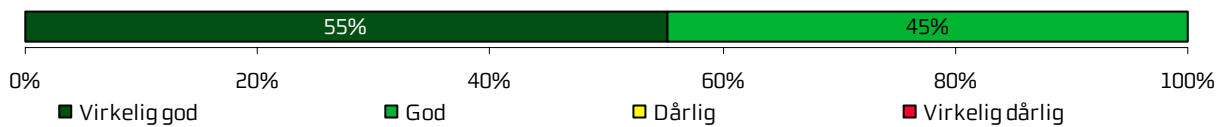
Modtaget skriftlig information (n=25)



Vurdering af skriftlig information (n=19)



Vurdering af mundtlig information (n=29)

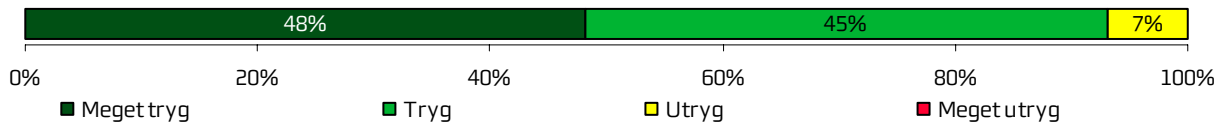




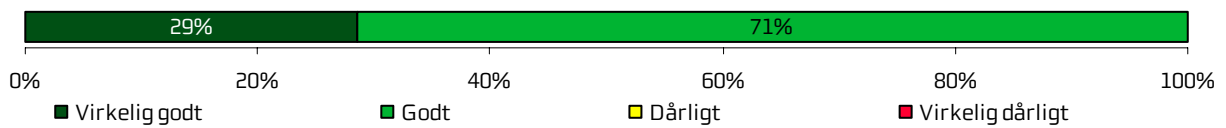
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	56 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	85 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	95 %	100 %	100 %	82 % *	94 % *

## Udskrivelse

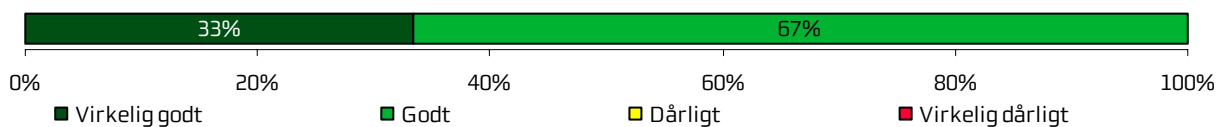
Tryghed ved udskrivelse (n=29)



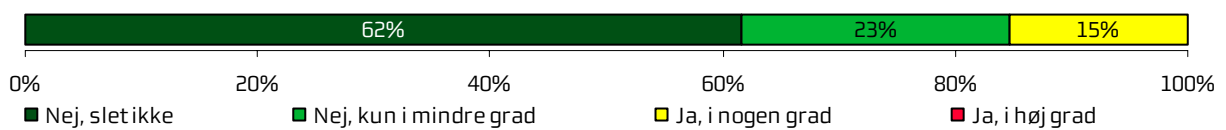
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=12)



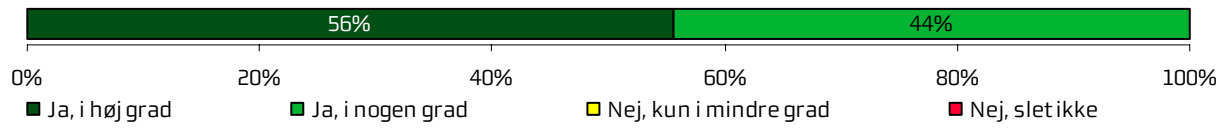
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=13)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	95 %	89 %	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	71 %	100 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	71 %	67 % *	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85 %	80 %	92 %	88 %	56 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=27)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	95 %	100 %	100 %	84 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

## A7

## Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A7	Samlet indtryk
1	Blev udskudt en uge med én uges varsel.	Godt
2	Vi fik en rigtig god introduktion at A7 efter diagnosen blev stillet på ambulatoriet. Dette var tre måneder før operationen.	Godt
6	Der var ikke ventetid. Vi blev overført fra [anden afdeling].	Godt
7	Vi blev overflyttet fra andet sygehus, hvor ventetiden var lang, og vi følte os ringe informeret.	Virkelig godt
9	Det var rart, at man kunne ringe og spørge om alt.	Virkelig godt
11	Vi er altid blevet taget godt imod på A7. Og vi er meget trygge ved, at vi altid kan ringe, hvis der er ændringer i vores datters tilstand, eller vi bliver bekymrede over noget i forbindelse med hendes sygdom.	Virkelig godt
13	Der var styr på de forskellige undersøgelser.	Dårligt
14	Det var hurtigt og professionelt.	Virkelig godt
16	Jeg har været meget godt informeret om, hvad der skulle ske. Men jeg fik endnu mere at vide, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
17	Jeg synes, det er meget dårligt at lade [et barn] vente så længe med at blive indlagt. Jeg ringer for at få tiden rykket, og hun lover at ringe tilbage, men vi hører aldrig fra hende. [Mit barn] har det skidt psykisk og har mareridt.	Virkelig godt
18	Vi modtog et brev, hvori der stod, at lægerne havde vurderet, at vores datter skulle opereres, og at vi ville blive indkaldt senere. Ikke et ord om, hvorfor de havde vurderet, at en operation var en god idé, eller om en cirkatid for operationen. Men det var da ikke værre, end at jeg selv kunne ringe og tale med en venlig stemme om cirkatid.	Virkelig godt
22	Vi modtog brevet, efter indlæggelsen var i gang. Åbenbart har hospitalet en meget lang intern arbejdsgang, før et brev kommer med posten.	Virkelig godt



## A7

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A7	Modtagelsen
3	God information inden, samt når man ringer med spørgsmål inden indlæggelsen. De var gode til at tage imod ved indlæggelsen, gode til at forklare det, der skulle ske og hvorfor.	Virkelig god
6	Der var ingen ledig stue, så vi kom ind på en stue, hvor en anden familie var på vej hjem. Kaotisk og ikke så trygt, men forståeligt i en tid med mange nedskæringer! Afdelingen var i gang med en flytteproces, så alle stuer og opholdsrum var i færd med at blive gjort "flytteklar".	Dårlig
7	Vi følte, at der blev taget hånd om [patienten] straks.	Virkelig god
9	Der var rodet pga. ombygning. Forvirring omkring, hvor vi skulle møde. Vi blev modtaget af en elev, som var noget usikker. Derfor blev [patienten] meget ked af det og usamarbejdsvillig. Meget ventetid og forvirring omkring tildeling af stue. Alle var meget søde!	God
10	Meget venlig modtagelse af sød sygeplejerske, der viste os godt til rette på stuen. Der var flyttekaos, men hun havde styr på det.	Virkelig god
11	Vi bliver altid mødt af søde og meget hjælpsomme sygeplejersker. Yderst professionelle og giver sig god tid, trods en stressende hverdag.	Virkelig god
13	Fik en rigtig god modtagelse.	Virkelig god
14	Alle var søde og dygtige og tog godt imod os.	Virkelig god
16	Det var bare super. Fik rigtig meget at vide om, hvor alt var henne på sygehuset.	Virkelig god
19	Vi mødte ind til operation tidligt om morgenen. Sygeplejerskerne sad på kontoret og kiggede på os. Ingen kom ud og hilste på os. Vi ventede i [ca. en halv time]. På sådan en følsom dag havde det været rart, hvis der var nogen, der kom ud og sagde "hej".	Dårlig

**A7**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - A7	Fejlhåndtering
12	Vi var ikke ordentligt informeret om, at patienten skulle indlægges første gang, vi var dernede. Vi troede, at det var en samtale. Men dette er blevet rettet op på i forhold til deres indkaldelsesbreve. Det stod ikke tydeligt, hvad der skulle ske.	Virkelig godt

## A7

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A7	Samlet indtryk
3	Vi vidste, hvad der skulle ske, og behandlingen blev etableret kort tid efter indlæggelsens start.	Virkelig godt
8	Vi oplevede, at afdelingen satte sig ind i vores specielle situation med vores søn. Den "anderledes" behandling af ham, var nødvendigt for et trygt forløb for NN. Den udfordring klarede de flot. Alle var engagerede og interesserede i at gøre det bedste for NN.	Virkelig godt
9	Den pågående ombygning påvirkede i høj grad de ansattes arbejde. De var dog meget gode til at forklare hvorfor og kompensere for det. Ellers meget flydende og godt forløb.	Virkelig godt
11	Patienten lider af en meget sjælden sygdom med atypiske symptomer, men vi er i landets bedste hænder på A7. De gør alt for at hente erfaringer om sygdommen, også fra udlandet. Patienten får den bedste behandling, og intet bliver overladt til tilfældigheder.	Virkelig godt
15	Lidt for mange mennesker at forholde sig til.	Godt



**A7**

**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A7</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Ved udskrivning og ved efterfølgende undersøgelser har vi savnet tid til en samtale om, hvad vi kan støde på af komplikationer efter operationen. En samtale om det postoperative forløb i nye omgivelser og med tid til spørgsmål.	Godt
8	Den information vi fik vedrørende sidste indlæggelse i [midten af efteråret] var kun halvt fyldestgørende. Hele operationen var ikke beskrevet. Kun delvist. Jeg manglede den sidste information.	Virkelig godt
9	Vi følte, at vi til hver en tid kunne ringe og spørge. Skriftlig information noget overvældende i mængde.	Virkelig godt
12	Den første læge, vi snakkede med, var vi bestemt IKKE tilfredse med, da han tydeligvis ikke havde sat sig ind i vores situation/ikke havde kendskab til [vores barns] problem. Dette gjorde os meget utrygge, indtil vi fik snakket med en anden læge.	Godt
15	Har manglet tolk!	Godt
16	Den var yderst professionel.	Virkelig godt

## A7

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A7	Samlet indtryk
 9	Vi følte os trygge ved beslutningen om at komme hjem, men utrygge ved selv at have ansvaret for [et nyopereret barn]. Selvom vi var godt informerede og kunne kontakte afdelingen ved behov, følte vi os usikre på situationen. Det er vist meget normalt. Det skal lige understreges, at vi GERNE ville hjem. Det var langt det bedste for både [patienten] og os.	Virkelig godt
 13	Jeg synes, at der mangler opfølgning, da jeg stadig har et barn, der ikke spiser optimalt (almindelig kost).	Dårligt

## A7

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

ID	Kommentarer - A7	Samlet indtryk
2	Vores datter på [få] måneder var indlagt. Sengen var MEGET gammel og kunne ikke indstilles ordentligt. Sengen til den medindlagte forældre var meget dårlig, hvilket gjorde indlæggelsen unødigt hård/træls.	Godt
4	Vores datter har været rigtig glad for at være indlagt på A7. Det har været en god oplevelse for hende. Og både læger og sygeplejersker har været fantastiske under indlæggelsen. Stuerne er dog meget små, når man skal dele stue med en anden indlagt.	Virkelig godt
5	Vi fik en virkelig god behandling (både indlagte barn og pårørende).	Virkelig godt
8	Vi oplevede et sødt, engageret, kompetent og empatisk personale på afdelingen. Et godt sted at være syg :)	Virkelig godt
9	Angående [indtryk af afdelingens lokaler] kan det ikke vurderes pga. ombygning.	Virkelig godt
11	Den nye afdeling er ikke nær så god som den gamle. Den virker mindre, legeforholdene er blevet forringet.	Virkelig godt
13	For dårligt man deler sengestue, når det er små børn. Kom fra intensiv over på en stue med en anden, hvor der ikke var gjort rent.	Dårligt
14	TAK for alt hvad I gjorde. Vi betaler med glæde vores skat!	Virkelig godt
16	Vi har været yderst tilfredse. Alle var godt orienterede og meget hjælpsomme og søde. Så vi var helt trygge. Kunne helt klart mærke, at de havde styr på deres forskellige fag. Stor ros herfra :-)	Virkelig godt
19	Det kunne være rart med en-sengstuer. Man er meget stresset og træt under en sådan en indlæggelse, og det er meget forstyrrende at der kommer andre patienter ind og ud på stuen. Der er ikke rigtig den ro, som man har behov for.	Godt
20	Enestuer. Dejligt, at sygeplejersken følger dig dagen igennem og kan svare på dine spørgsmål :-) God atmosfære på Afdeling A7 :-)	Godt
21	Bedre information om ventetid. Måtte vente syv timer på at tale med narkosen, selvom læge NN havde tjekket alle de samme ting og stillet de samme spørgsmål.	Godt