

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Børnesenge afsnit

BØRNEAFDELING A

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	177
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	50%

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 tests 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

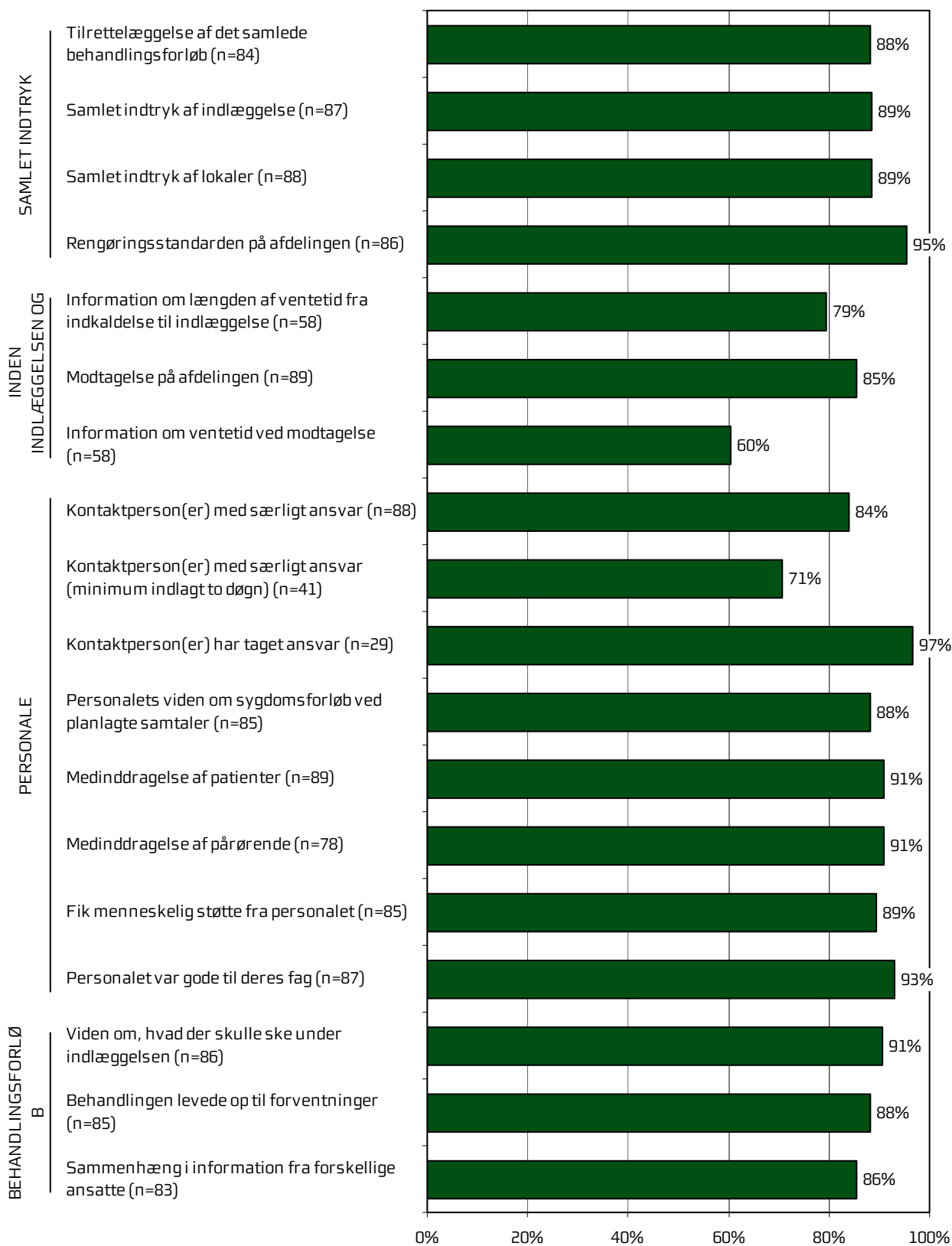
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

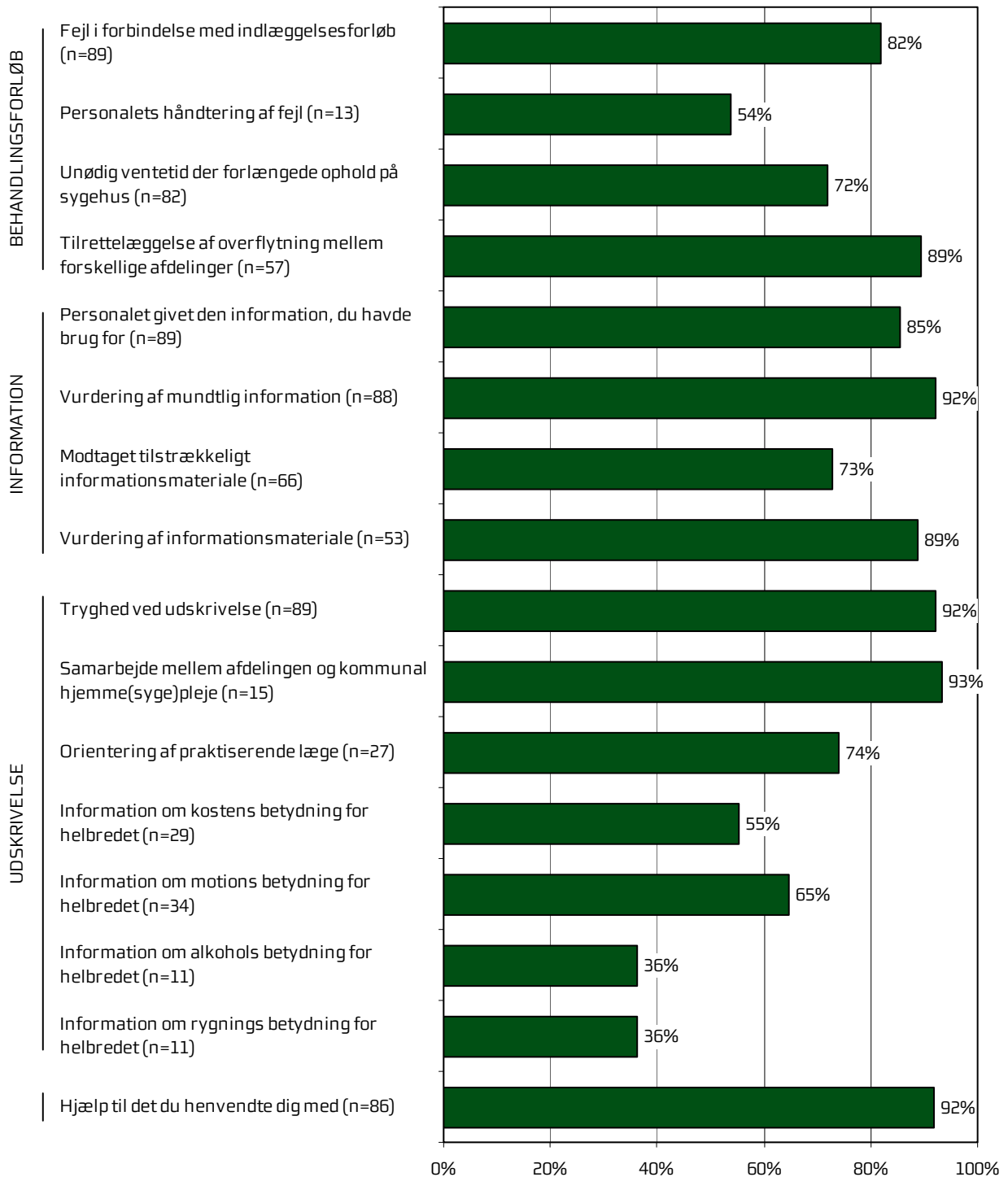
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Senge

2011-tallet er for: A2, A4, B1, B2, B4, Y5, Y6

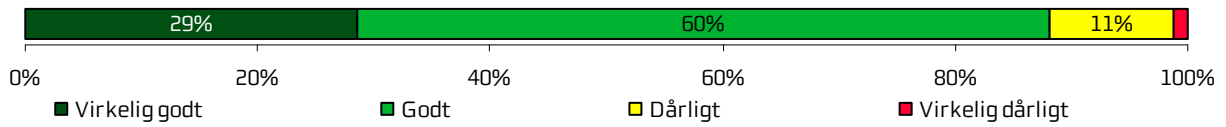
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

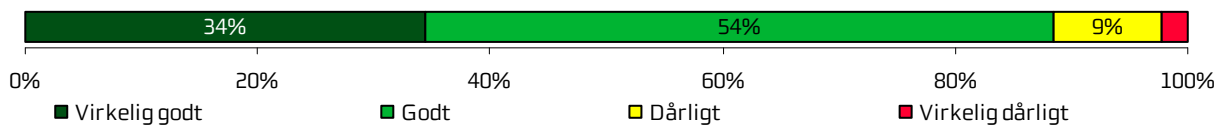
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

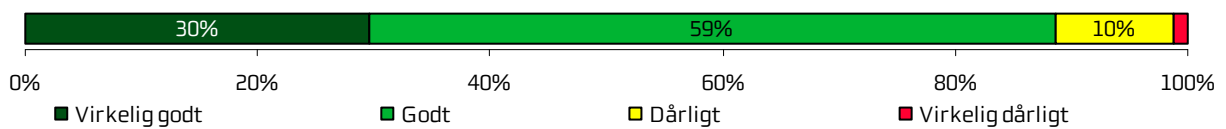
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=84)



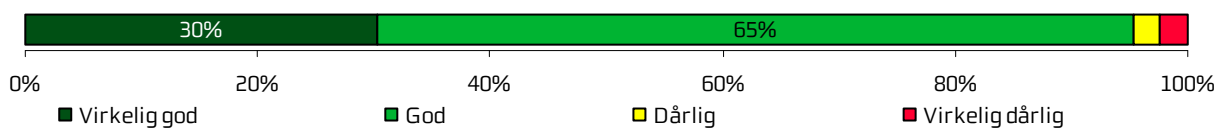
Samlet indtryk af indlæggelse (n=87)



Samlet indtryk af lokaler (n=88)



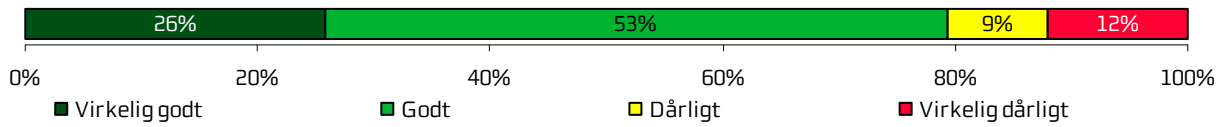
Rengøringsstandard på afdelingen (n=86)



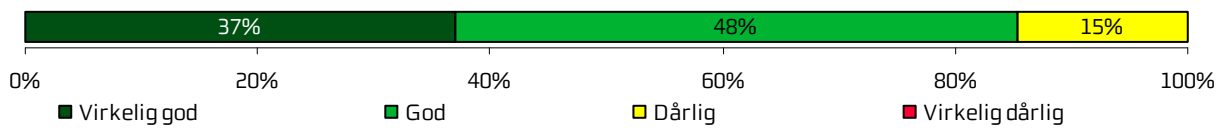
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	93 %	96 % *	100 % *	84 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89 %	93 %	97 % *	100 % *	86 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	91 %	97 % *	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	95 %	95 %	100 % *	81 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

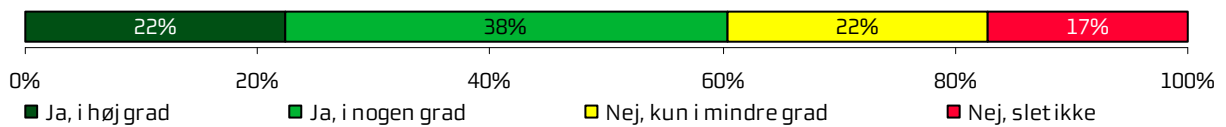
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=58)



Modtagelse på afdelingen (n=89)



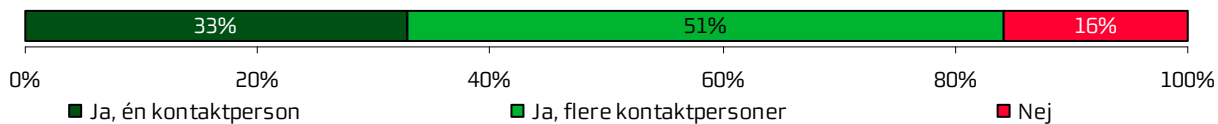
Information om ventetid ved modtagelse (n=58)



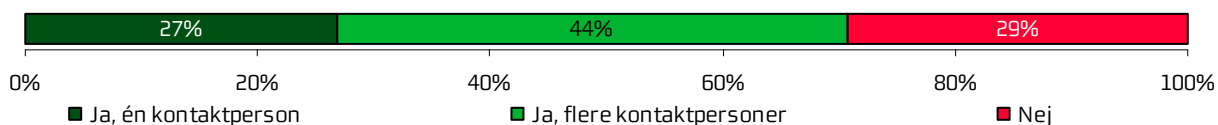
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	79 %	90 %	92 % *	100 % *	84 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	85 %	95 % *	98 % *	100 % *	87 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60 %	70 %	78 % *	90 % *	46 %	75 % *

Personale

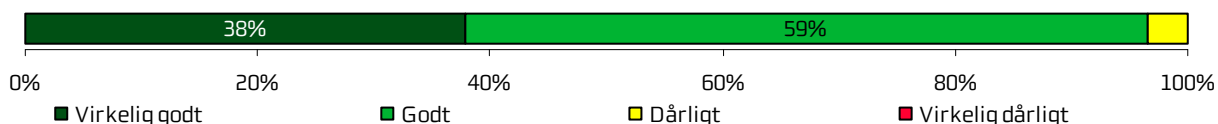
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=88)



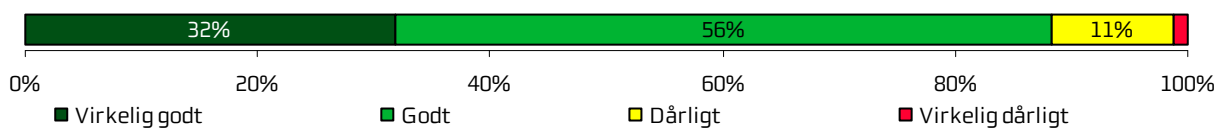
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



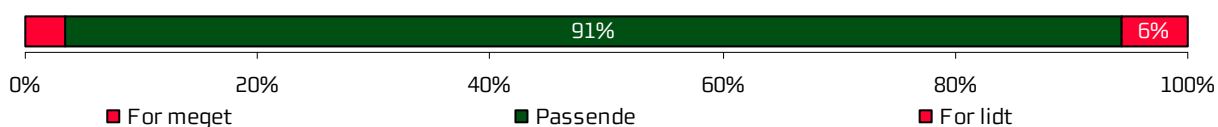
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=29)



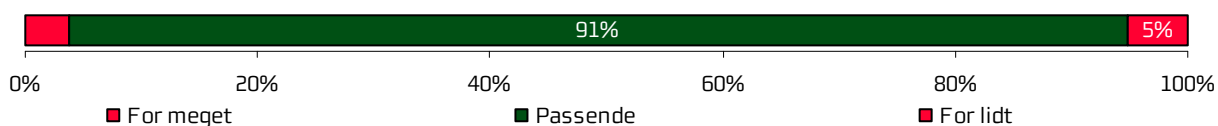
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=85)



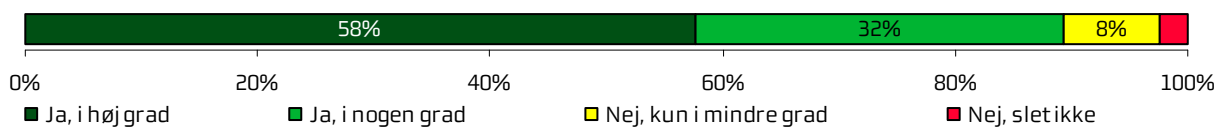
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=78)



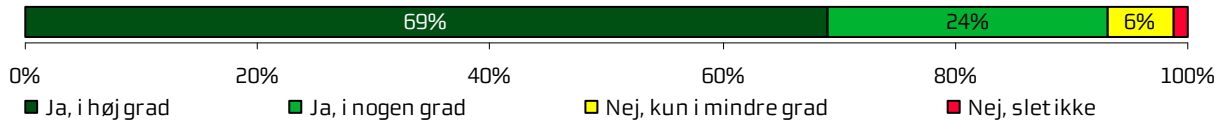
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=85)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	85 %	91 %	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	82 %	87 % *	94 % *	61 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	97 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	90 %	95 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	90 %	94 %	100 % *	79 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	88 %	93 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	91 %	96 %	100 % *	85 %	94 %

Personale (fortsat)

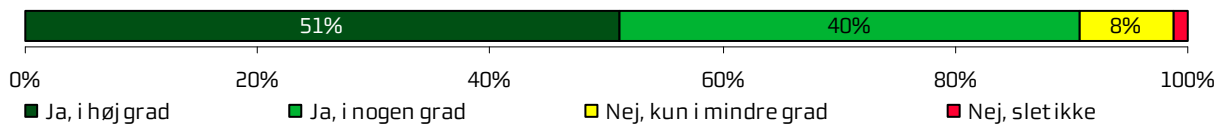
Personalet var gode til deres fag (n=87)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	97 %	98 %	100 % *	90 %	98 %

Behandlingsforløb

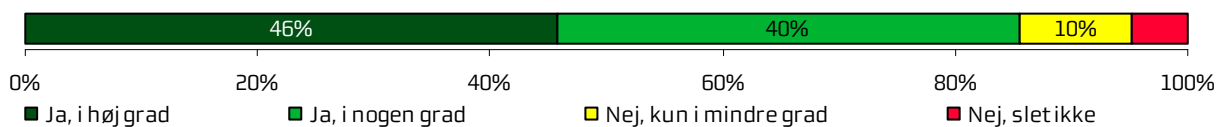
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=86)



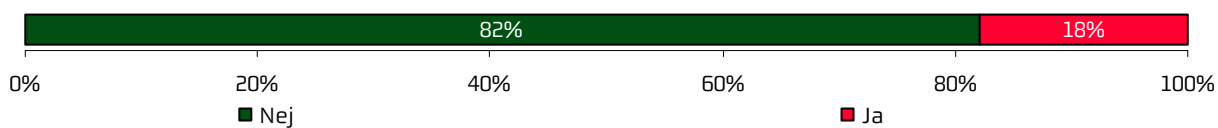
Behandlingen levede op til forventninger (n=85)



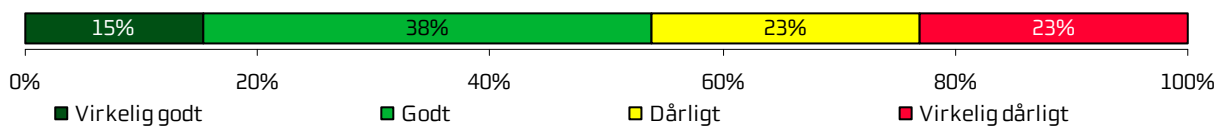
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



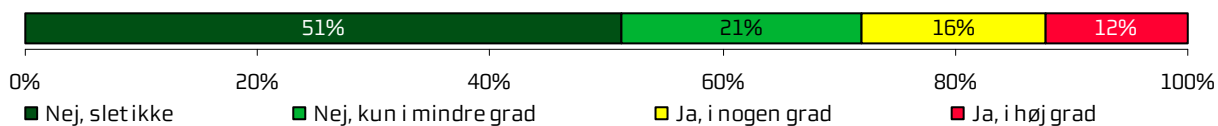
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=89)



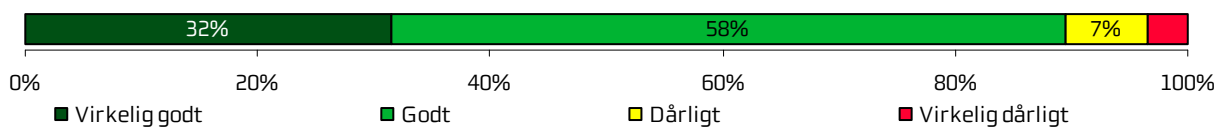
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=82)



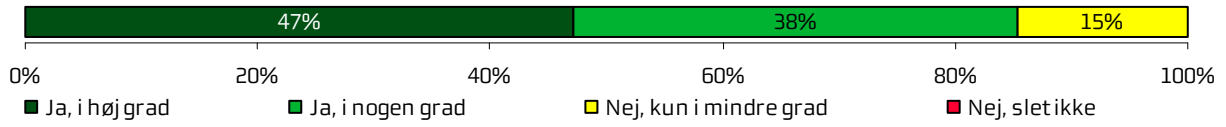
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=57)



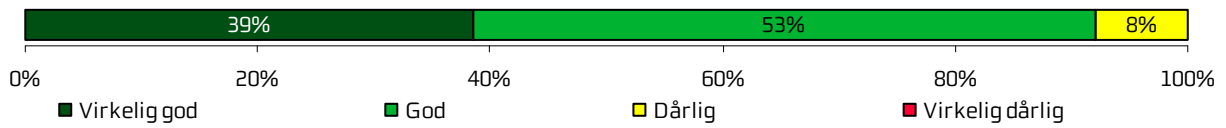
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	90 %	93 %	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	90 %	93 %	100 % *	82 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	84 %	94 % *	100 % *	80 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	81 %	88 %	97 % *	76 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54 %	77 %	68 %	79 %	51 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72 %	82 %	82 %	96 % *	66 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	87 %	96 %	100 % *	77 %	94 % *

Information

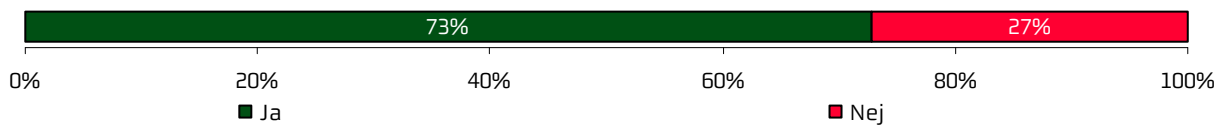
Personalet givet den information, du havde brug for (n=89)



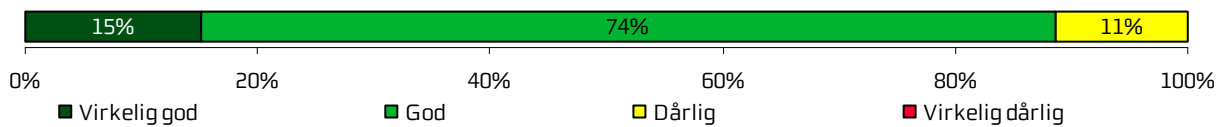
Vurdering af mundtlig information (n=88)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=66)



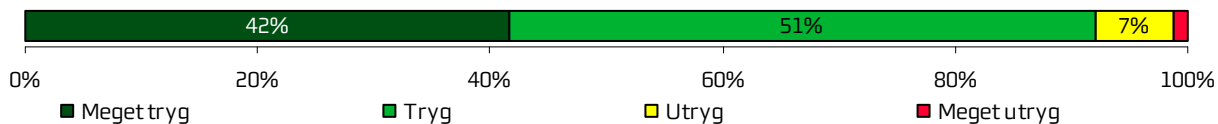
Vurdering af informationsmateriale (n=53)



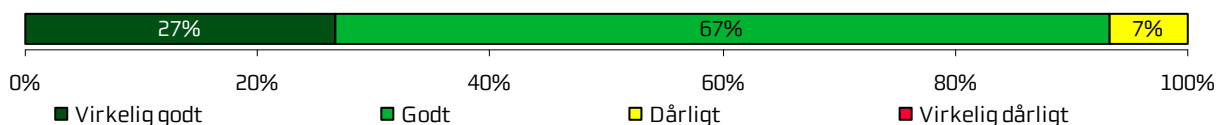
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	93 %	94 % *	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	93 %	96 %	100 % *	82 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	78 %	93 % *

Udskrivelse

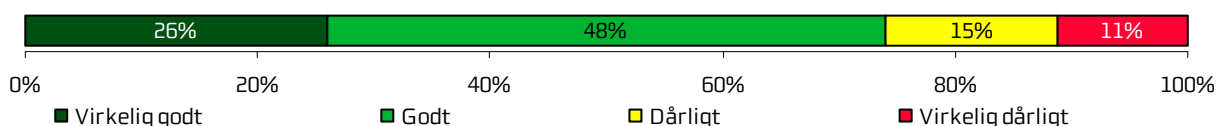
Tryghed ved udskrivelse (n=89)



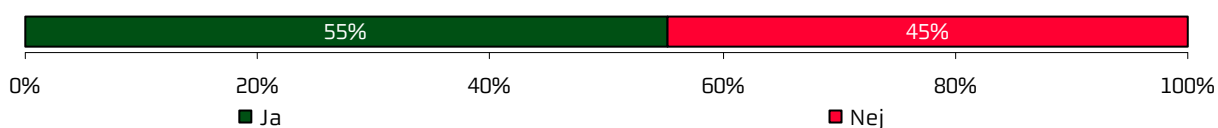
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



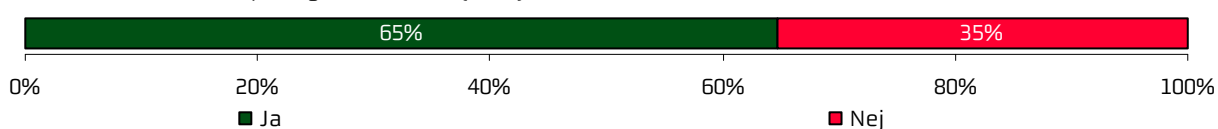
Orientering af praktiserende læge (n=27)



Information om kostens betydning for helbredet (n=29)



Information om motions betydning for helbredet (n=34)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=11)



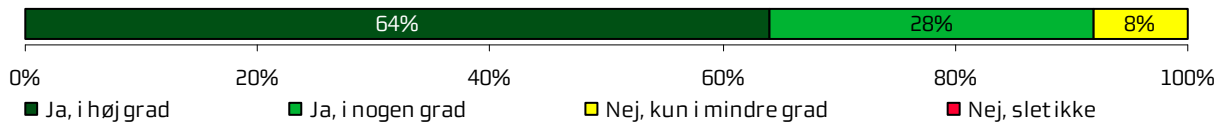
Information om rygningens betydning for helbredet (n=11)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	95 %	92 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	91 %	82 %	98 %	74 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74 %	77 %	93 % *	100 % *	75 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	55 %	-	-	95 % *	47 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	65 %	-	-	96 % *	53 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	36 %	-	-	88 % *	38 %	68 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	36 %	-	-	93 % *	47 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	92 %	94 %	97 %	100 % *	91 %	97 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.












Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	15
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	10
Pleje	13
Relationer til personale	12
Ventetid	4

Børnesenge afsnit

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

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Samlet indtryk
1	For lang ventetid ved vagtlægen (1 time).	Godt
3	Ingen ventetid.	Uoplyst
4	Indkaldelsesbrevet var dårligt formuleret, så der opstod misforståelser.	Godt
7	Da vi var til forundersøgelse dagen før indlæggelse, skulle vi tale med forskellige læger. Dagens første undersøgelser gik hurtigt og effektivt, vores samtaler og undersøgelser var overstået inden middag bortset fra samtalen med narkose lægen. Ham ventede vi fem timer på og da han endelig kom, talte vi med ham i ca. 30 sekunder det, synes vi, ikke er i orden!	Godt
8	Fik ingen information om ventetiden.	Godt
10	Vi havde en ambulansetid en måned inden. Det var rart, at vi allerede der kunne få datoen for operationen.	Virkelig godt
15	Jeg var forbi jeres afdeling [ad flere omgange], da der var mange komplikationer.	Virkelig godt
20	Vi fik at vide af kardiologen, at vores barn skulle indlægges i [efteråret]. Herefter fik vi besked om, at det helst skulle være [måneden før], men det endte med at blive [førstnævnte tidspunkt]. Det gav anledning til bekymring med de forskellige meldinger, fordi det var ham, der skulle operere, der sagde [en måned tidligere]. Det måtte der være en grund til, altså at det ikke kunne vente til [en måned senere], som det jo så alligevel blev.	Dårligt
21	Først får vi at vide, at vi er første patient til operation næste dag. Vores operation varer [ikke ret lang tid]. Næste dag er vi flyttet til at være sidst på dagen, venter [mange] timer for [en kort operation].	Godt
22	Fik i [sommer] besked på, at vi skulle indlægges til undersøgelse. Blev indkaldt med en uges varsel til indlæggelse i tre dage. Det er for kort varsel! Især med hensyn til job og en børnefamilie.	Virkelig godt
24	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om selve [sygdommen].	Godt
25	Må konsekvent selv sørge for datoer for kommende kontroller, da lovede breve om en ny tid stort set aldrig kommer.	Virkelig godt
26	Indlagt akut.	Virkelig godt
27	Først da vi selv kontaktede sygehuset fik vi at vide, han skulle opereres efter tre uger. Vi var tæt på at aflyse, da det kræver en del planlægning at tage tre uger fri! Derudover fik vi ikke at vide, hvor lang tid forundersøgelsen [] ville vare. Så vi havde regnet med, at det kun tog et []	Godt
29	Der stod intet i brevet om, at den medindlagte forælder ikke fik kost, eller at vi ikke kunne overnatte på sygehuset den første nat, da vi KUN har [ca. en time] dertil.	Virkelig dårligt
30	Der kom ikke nogle til at tage imod os. Så gik vi ind og spurgte, og fik at vide, at vi skulle sætte os ud i venteværelset. Der sad vi i halvanden time og ventede, indtil vi gik ind igen og sagde noget, så skete der noget.	Dårligt
31	Kom til A4 fra børnemodtagelsen.	Virkelig godt
33	Vi skulle aflevere en urinprøve og blev indlagt, fordi NN var meget dårlig.	Godt
35	Manglende information om, hvor blodprøver skulle tages, så vi endte på [flere] forkerte afdelinger.	Godt
36	Vores datter blev i [foråret] 2013 af egen læge henvist til børneambulatoriet på andet sygehus []. Hun blev indkaldt dertil i [sommer] 2013. På børneambulatoriet tog man blodtryk, som var	Godt

- meget højt. Dette blev imidlertid afskrevet som ikke retvisende. Antagelsen var, at vores datter måtte være meget nervøs, eller at apparatet måtte være i uorden. Man regnede med, at diagnosen var [en ting]. I [efteråret] 2013 skulle hun så igen til kontrol på børneambulatoriet. Her noterede man sig, at der vist ikke var blevet taget blodtryk sidst, så dette blev taget. Det viste sig at være kritisk højt [], og hun blev straks indlagt. Næste dag blev hun overført til Skejby, hvor man konstaterede problemer med [noget andet]. Vi vil derfor gerne opfordre til, at man altid tager blodtryk på børn ved hovedpine.
-  38 Blev informeret om indlæggelse samt ventetid via læge NN. Modtog bare brev fra Afdeling A40 med indlæggelsestidspunkt. Godt
-  39 Vi troede, vi skulle være der halvanden time. Det stod i et tidligere brev. Men vi skulle være der hele dagen, da vi skulle snakke med [flere] forskellige. Dette kunne godt have været beskrevet i brevet. Godt
-  41 Blev først sendt til [afdeling], som så henviste os til anden afdeling. Men kort ventetid, dog lidt træls, når vi vidste, at vi skulle på [afdeling] og [det var sent om aftenen]. Dårligt
-  42 Synes, det var MEGET svært at få noget af vide om noget som helst. De stakkels sygeplejersker havde hele tiden et andet sted at være. Dårligt
-  44 Generelt synes jeg bare, man skal informere om, at der skal tages en urinprøve inden indlæggelsen (f.eks. i indkaldelsesbrevet). I stedet for at man selv skal spørge, det kunne måske forhindre, at flere blev sendt hjem uden behandling pga. bakterier. Vi ved det, fordi vi har været i 'systemet' længe, men det er jo ikke alle, der har det. Derfor er det virkelig tids- og energi-krævende som forældre, at skal kæmpe mellem egen læge og sygehus for at få en behandling sat i gang inden indlæggelse. Man kan ringe frem og tilbage utallige gange, uden at nogen vil tage ansvar. Specielt fra Skejby bliver der utallige gange lovet, at man ringer tilbage, men det sker bare aldrig. Det kunne også spare en del tid på sygehusene, hvis man fulgte op på disse ting. I stedet for man som forældre skal ringe tre-fire gange, for at sikre behandling inden indlæggelse, og hver gang skal hver enkelt sygeplejerske sætte sig ind i tingene, og have en læge til at sætte sig ind i tingene. Det burde være sygehuset, der havde styr på forløbet og ikke patienten/pårørende, men det har vi desværre oplevet utallige gange, både hvad angår det enkelte sygehus og sygehusene imellem og kontakten til egen læge. Godt
-  50 Det var akut. Overført fra anden afdeling. Virkelig godt
-  54 Alt, alt for lang ventetid før undersøgelse. Selve undersøgelsen tog tilsammen under en time, og vi var der i seks!! Godt
-  55 Der var meget lang ventetid på afdeling NN [] for en [lille pige]. Dårligt
-  56 Gode til telefonisk information. Virkelig godt
-  57 Henvisning glemt på kontor i to måneder. Rykker gentagne gange uden tilbagemelding. Virkelig dårligt
-  60 Børneafdelingen. Godt

Børnesenge afsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Modtagelsen
4	Modtagelsen kunne godt være planlagt lidt bedre, så der ikke var så meget ventetid første dag!	Virkelig god
5	Ved forundersøgelsen ventede vi [flere] timer på samtale med læge NN. Samtalen tog to minutter. Det samme sker for et andet par med et meget lille barn. Samtalen var totalt irrelevant og uden indhold. Vi blev bedre informeret af personalet umiddelbart inden operationen. Træls ventetid, når man ikke er indlagt, men venter på at kunne køre hjem [].	Virkelig god
9	Allerførste gang virkede det hele lidt uoverskueligt. Men derefter var det rigtig fint. Når man ikke kender stedet, og er vant til et mindre sygehus, er Skejby lidt overvældende, men kom hurtigt ind i tingene.	God
11	Der var ingen i receptionen og ingen at henvende sig til på gangene. Ventede længe, inden nogen kom, og så blev vi bare sat til at vente.	Dårlig
14	Det er tydeligt, det er en afdeling i forandring/sammenlægning. Det var en meget mere rodet modtagelse end ved tidligere indlæggelser. Manglende information om dagens forløb.	Dårlig
20	Vi henvendte os ved sekretæren. Hun hilste ikke på vores [barn], som skulle indlægges, men henviste os til venteværelset. Vi kunne ikke få besked om, hvor længe vi skulle vente, eller hvad der skulle ske. [Mit barn] skulle have taget blodprøver, og vi ville så gerne have dette kombineret med nogle andre blodprøver, [barnet] skulle have taget [få] dage senere og derfor var medicinfastende. Det var meget svært, at komme til at snakke med en sygeplejerske om dette og få påsat trylleplaster til blodprøverne, der jo så skulle tages kort tid efter ankomst til afdelingen i stedet for "bare på et tidspunkt". Vi synes det var smart at spare vores efterhånden hårdt prøvede [barn] for et stik, derfor var det vigtigt for os, at de to blodprøver blev slået sammen, når det nu godt kunne lade sig gøre.	Dårlig
22	Dygtigt personale. Nærværende, søde og kompetente. De har dog meget travlt. Især kontakt-sygeplejersker var super fantastisk.	Virkelig god
24	De var rigtig søde ved mig, når jeg kom derned.	Virkelig god
25	Forvirring om hvor vi skulle møde. Ventede det ene sted, og blev sendt frem og tilbage.	Dårlig
26	Vi syntes, der gik alt for lang tid, inden vi fik en ordentlig seng og der blev lagt venflon, så behandlingen kunne begynde, hvilket resulterede i overflytning til A4 omkring midnat. Vi ankom om eftermiddagen [].	Virkelig god
28	Meget søde sygeplejersker.	God
30	Vi blev slet ikke modtaget. Vi kunne bare vente, selvom vi havde en tid, vi skulle være der.	Dårlig
32	Altid super behandling.	Virkelig god
33	Vi blev bedt om at gå op på afdelingen og blev dernæst vist ind på en stue. Først efter noget tid gik det op for os, at NN var ved at blive indlagt.	God
34	Vi ankom til Børnemodtagelsen [om aftenen] med en [lille] baby. [Høj] feber [og høj] CRP og blod i urin. Vi kom først på A40 [ved midnat]. Det var lang tid at holde os i modtagelsen, når det var tydeligt for enhver, at vores datter skulle indlægges. [Efter midnat] skulle en læge lægge venflon. Han blev ved med at stikke, til vi bad ham finde en kollega, som kunne hjælpe med at finde åren. Barnet fik først penicillin [efter midnat]. Kaotisk.	Dårlig
36	Meget imødekomende personale. Men det forekom os, at der ikke var overført informationer fra et andet sygehus.	Virkelig god
38	Modtagelsen virkede ikke, som om arbejdsgangene var koordinerede. Vi oplevede en usikkerhed, idet det virkede, som om personalet ikke helt vidste, hvad det hele handlede om (operationsindikator).	Dårlig

- ✎ 41 Virkelig god, hvis sygeplejersken havde fortalt alt, hvad der kom til at ske de næste par timer. Det skulle vi selv spørge om. God
- ✎ 43 Ingen havde styr på, hvordan forløbet skulle være, og det, der var aftalt med lægen, vidste afdelingen intet om og omvendt. Dårlig
- ✎ 44 Blot lidt forvirring omkring, hvor vi skulle modtages pga. sammenlægning af afdelinger. God
- ✎ 45 Det er et problem, når man ikke får en stue eller et sted at opbevare den forholdsvis store bagage, når man kommer helt fra [anden landsdel], og skal være der i to til tre dage med et barn, som har inkontinens, og derfor brug for ekstra meget tøj. Vi var i bil, og gjorde det lidt bedre, end hvis vi havde gjort som anvist, brugt offentlig transport. Dårlig
- ✎ 46 Modtagelsen og samtalerne var gode. Men man føler, at der ikke er plads til en på afdelingen. De gjorde meget ud af at få os på Patienthotellet eller Familiehuset eller sende os hjem imellem medicingivningen. Ikke en rar følelse at føle, der ikke er plads til os på afdelingen. Virkelig god
- ✎ 48 Personalet var utrolig nærværende og meget imødekommende. Virkelig god
- ✎ 49 Vi kom åbenbart til den forkerte skranke, da vi kom, og hun der sad der, var ikke særlig venlig/hjælpesom. Dårlig
- ✎ 50 Vi blev overført stille og roligt fra børneintensiv til eget rum. Der var plads til at indrette sig og tilpasse sig de nye omgivelser for barnet, og ligeledes for den voksne. Informationerne om køkken, wc, mad til den voksne (kantinen) mv. var fine og helt tilstrækkelige. God oplevelse. Virkelig god
- ✎ 52 Der var ikke styr på særlig meget. Ventetiden var lang. Dårlig
- ✎ 54 Søde sygeplejersker og læger. God
- ✎ 55 Der var ingen modtagelse. Den søgte vi selv og følte, at vi forstyrrede, da vi endelig fandt en sygeplejerske. Dårlig
- ✎ 56 God kontakt mellem mit barn og sygeplejersken. Sygeplejersken tog godt imod mit barn []. Virkelig god
- ✎ 57 Forkert information i tilsendt brev: forkert afdeling (da vi endelig finder den rigtige afdeling, venter vi halvanden time på kontaktsygeplejerske). Information i brev om, at det er en ambulans indlæggelse (som faktisk er en indlæggelse på sengeafdeling). Får at vide, at det bare er et standardbrev, som sendes til alle!! Dårlig
- ✎ 58 De var søde de sygeplejersker der modtog os. Den sidste (vi kom til [flere] gange) var rigtig god til at informere os om, hvor langt der var på operationsstuen. God

Børnesenge afsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Fejlhåndtering
12	Forkert journal med på operationsgang.	Godt
13	Vores dreng sover normalt to lure i løbet af dagen, og der var ikke tid til at kunne sove i gennem hele dagen, da vi kunne blive kaldt ind hele tiden. Han blev meget ked af det og overtræt til sidst.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	De troede, jeg var en anden.	Godt
20	Før operationen blev vi informerede om, at der var en lille risiko for [komplikationer] i efterfølgende løbet. Alligevel blev vi udskrevet samme aften med en [kropsdel], der stadig blødte på min søn. Det var meget, meget utrygt. På opvågningsafdelingen tilså sygeplejersken ikke [kropsdelen] hos min søn, før jeg bad om det efter halvanden times ophold i opvågningsafdelingen. Dette til trods for at han ikke kunne ligge fladt på ryggen, som han egentlig skulle for at hindre såret i at springe op. Det blødte fra [kropsdelen], hvilket først blev opdaget, fordi jeg gjorde opmærksom på det. Der gik meget lang tid før min søn vågnede op efter operationen. Læge NN havde sagt til sygeplejerske NN, at de havde givet ham noget ekstra [medicin], da han var vågnet lidt op under operationen. Sygeplejerske NN kunne bagefter ikke svare på, hvor meget ekstra [medicin] han havde fået, og dermed om det var derfor, han var så lang tid om at vågne og at han iltede blodet dårligt. Hun kunne heller ikke undersøge/finde ud af, hvor meget [medicin] han havde fået ekstra. Jeg overhørte, at to sygeplejersker snakkede om, at min søn skulle flyttes tilbage på afdelingen, selvom han endnu ikke var vågen, fordi der snart kom et nyt barn, der skulle have hans plads. Derfor blev vi flyttet. Jeg fik trukket tiden lidt med at spørge til, om [kropsdelen] var tilset, hvilket den jo ikke var, og dermed nåede min søn at vågne, inden vi kørte ud af døren, dog stadig med en nedsat iltning. Det var utrygt.	Dårligt
24	Forkert medicindosering. Manglende forebyggelse af blodpropper.	Godt
27	Noget tråd, der blev brugt under operationen, som IKKE forsvandt af sig selv, blev ikke fjernet. Dette medførte irritation og smerter for NN.	Virkelig dårligt
36	a) Manglende information afdelingerne imellem om, hvad der skulle scannes for ved en MR-scanning, hvorfor scanningen måtte tages om dagen efter. b) Vi fik et vigtigt telefonopkald fra en læge NN med ansvar for behandlingen, uden at vi var informeret om, at opkaldet ville komme, og inden vi havde hørt om, hvilken behandling man havde valgt. Vi var derfor noget forvirrede, idet lægen spurgte, om vi havde nogle spørgsmål til den kommende behandling (som vi jo ikke havde hørt om endnu). Efter opkaldet blev vi fortalt om behandlingen, og at vi ville blive kontaktet. c) Efter vores datters operation (som foregik på Tage Hansens Gade) havde hun vandladningsproblemer. På THG havde man imidlertid intet børnekateter, og det blev akut bestilt med taxa fra Skejby. I Skejby glemte man imidlertid at sende kateteret, og datteren måtte vente over en time, inden man fandt en løsning.	Godt
41	Manglende koordinering mellem sygeplejerske og læge. Læge ikke meddelt, at vi skulle stoppe antibiotikabehandling, hvorefter sygeplejersken kommer for at informere [om], hvornår hun giver næste gang. Vi blev faktisk udskrevet af lægen, men det vidste sygeplejersken ikke. Ramte vagtskifte.	Virkelig godt
43	Ved anlæggelse af CVK blev personalet grundigt informeret af os som pårørende, at der lå et shuntsystem i venstre side af halsen og alligevel havde man under operationen perforeret slangen.	Virkelig dårligt
44	Antibiotikabehandling blev afsluttet før tid. Blev senere opdaget, men ikke færdigbehandlet.	Dårligt
45	Egentlig fejl vil jeg ikke kalde det, men fundene fra det lokale sygehus og symptomer blev ikke taget med i helhedsvurderingen, og derfor blev jeg som pårørende påf, da lægen efter undersøgelsen fortalte, at man ikke havde lavet operationen. [Lægen] afviste smerteanfaldene [og sagde], at blod i urinen skyldtes noget i urinvejene, og at man yderligere ville behandle for den lille blære. En behandling der ved reflux af urin til nyren kan give yderligere stendannelse og risiko for urinvejsinfektioner. Dette tager jeg op med det lokale sygehus [senere].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 53 Manglede information angående vaccinationer, da vi fik besked om, at [vi ikke] måtte vaccinere ham. Så fik vi lov til det [alligevel], og så endte vi med at få besked om, at vi ikke måtte vaccinere ham, til vi hørte fra sygehuset, og vi hørte så aldrig noget. Måtte selv ringe og spørge. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Vi havde problemer med et drop, der ikke virkede, og vores datter skulle have lagt nyt midt om natten, hvorefter nålen var i stykker [], så der skulle stikkes flere gange. En sygeplejerske gav flere gange medicinen for hurtigt, så det gjorde ondt, og den sidste gang resulterede det i, at droppet røg ud, og medicinen kom ud under huden. På trods af vores opråb. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 57 Informationsfejl. | Dårligt |
| ✎ | 59 At der kommer en sygeplejerske ind og siger, at der var frokost, imens jeg fastede. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Børnesenge afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Samlet indtryk
9	Venligt og imødekommende personale, der var gode til at fortælle om forløbet.	Godt
10	Vores [barn] på fem måneder var indlagt. Medindlagte (mor) svarer.	Virkelig godt
11	Var indkaldt til en tid [om formiddagen] før operationen. Kom ikke til at tale med nogen før meget senere, og jeg skulle vente hele dagen på forskellige fagpersoner. Det vi ventede på var unødigt information. Vi havde fået alt at vide op til flere gange før. Det, vi fik at vide her, kunne nemt have været klaret over telefonen og faktisk også undladt. Vi måtte flere gange under indlæggelsen vente på sygeplejersker, selvom vi sagtens selv kunne klare opgaverne (det skulle vi også ved udskrivning/indlæggelse i hjemme). Det der blev sagt var f. eks. [at det er] vigtigt at overholde tider med medicin, bleskift osv. [De] overholdt det ikke selv.	Godt
19	Der var lang ventetid på samtale med læge NN. Dette pga. mange akutte operationer.	Godt
20	Det er meget frustrerende at få forskellige beskeder om helt centrale ting om mit barns behandling af forskellige læger. Vi blev afsluttet fra hjerteafdelingen, midt på gangen på [afdelingen], imens vores barn var ved at vågne få meter fra os til en meget kort snak med den opererende læge. Vi er igen blevet henvist til hjerteafdelingen efterfølgende af børneafdelingen på Skejby, og der er nu sat yderligere undersøgelser i værk. Det er meget utrygt at blive sendt hjem samme dag efter en hjerteoperation med et barn, og, som vi har fået at vide, kan risikere at få hjertetamponade i efterforløbet. Jeg lå og kiggede på mit barn hele den første nat efter operationen hjemme i vores seng, og holdt øje med at det trak vejret, for så havde det jo ikke fået hjertestop.	Dårligt
22	Sygeplejersken, som vi havde [], var meget kompetent og menneskelig. Hun var meget professionel. Det var meget trygt for os som forældre at mærke, at hun havde det som specialområde og virkelig kunne sit "kram". Vigtigt at sygeplejersker/læger []	Virkelig godt
24	Bedre praktisk koordinering mellem afdelinger. Tydeligere oplysning om, hvem der er ansvarlig læge for patienten.	Godt
27	Efter at have ringet to gange og spurgt til tråden, fik vi begge gange svaret, at den nok skulle forsvinde. Ved efterfølgende besøg hos vagtlægen fik vi at vide, det ikke var tråd, der forsvandt af sig selv.	Godt
29	Synes, det er for meget, at hver gang vores søn skal indlægges/i narkose, skal vi vente flere timer på journaloptagelse fra læge, som kan læse sig til det hele journalen, og anden læge som vi også venter på, for at sige det samme de 50 foregående gange. Igen læs i journalen. Vi var færdige på afdelingen [om aftenen], skulle møde igen [om morgenen], og har næsten to timer hver vej. Godt, at I har fået Familiehuset.	Virkelig dårligt
30	De vidste alt for lidt.	Dårligt
31	Det var anden gang min datter var indlagt med [denne type] infektion. Så havde i forvejen erfaring med indlæggelses forløbet samt behandlingen. Dette har selvfølgelig givet en større tryghed i forhold til behandlingsforløbet.	Virkelig godt
33	Allerede om formiddagen fik vi at vide, at min søn ville blive udskrevet, når der kom en læge og sagde ok for det. Det skete først [sent] om eftermiddagen, hvilket må siges at være unødvendig ventetid.	Godt
38	Information om behandlingsforløb var i høj grad givet forinden ved læge NN samt ved læge NN og fysioterapeut dagen før operationen.	Godt
41	Problematisk, at laboratoriet er lukket i weekenden, og vi kom lørdag. Unødvendig lang ventetid, som gjorde, at vores søn fik unødvendig antibiotikabehandling, som viste sig ikke at være aktuel alligevel!	Dårligt
44	Nogle sygeplejersker vil gerne have mig til give datteren medicin, men jeg stod fast ved, at så	Godt







- længe vi er indlagt, er det ikke mig, der er skurken. Det er jeg hjemme hver dag, når der gives medicin.
-  47 Dag et med undersøgelser/samtaler med fire forskellige personaler virkede noget omstændigt og fyldt med ventetid. Informationen kunne sagtens være givet af en sygeplejerske og en læge. Godt
-  50 Positiv oplevelse af hele forløbet. Dog er der altid forskel mellem de forskelle personers (sygeplejersker) tilgang til at foretage forskellige behandlinger. Særlig for eksempel indsprøjtninger på børn, hvilket kan give meget forskellige indtryk af samme behandling. Vores primære sygeplejersker evnede at håndtere barnet på en empatisk måde, hvor han var med i forløbet, og dog så han vidste, at dette skulle gøres effektivt og uden omsvøb. Enkelte var enten for direkte (uden inddragelse af barnet) eller trak behandlingen unødigt ud, så barnet ikke accepterede behandlingen. Virkelig godt
-  54 Super fint forløb. Kun lang ventetid var træls. Godt
-  55 Der var meget stor forskel på, hvordan sygeplejerskerne mente, at behandlingen skulle gives. Nogle gange gjorde det meget ondt, andre slet ikke. For os var det tydeligt, at når medicinen blev givet langsomt, gjorde det ikke ondt. Dårligt
-  56 På første dagen ventede mit barn og jeg fire timer i et rum, hvor kun mit barn fik noget at spise og drikke (jeg fik ingen information om, hvor længe de regnede med, at vi skulle sidde der). Vi ventede på læge NN, da han endelig kom, tog hans information kun fem minutter. Og af det han oplyste havde kontaktsygeplejersken næsten sagt det hele. Jeg ville med glæde have modtaget et opkald på min mobil, hvor han gav den information i stedet eller en anden løsning. Måske kunne det være blevet skrevet ned, og hvis jeg så ville have yderligere information, kunne jeg have valgt at vente. Det ville også have været rart, hvis vi havde fået en slags information om, hvor længe de regnede med, at vi skulle vente eller at vi havde haft mulighed for at gå i kiosken og hente lidt eller gå lidt ud. Jeg havde jo en mobil med, som der hurtigt kunne ringes til. Virkelig godt
-  58 Vi var skrevet ind af to omgange, og begge gange var vi fire timer forsinket... Det var hårdt at vente samtidig med, at man havde [et lille barn], der ikke have fået vand og mad siden [den foregående aften]. Dårligt

Børnesenge afsnit

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

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Samlet indtryk
1	Vi modtog ikke DVD-film, da vi kom. Vi så den først efter operationen. Det var knap så godt.	Godt
2	Vi kunne godt have god gavn af en dvd eller link til nettet, omkring hvordan selve forløbet ville foregå, et par måneder før selve indlæggelsen.	Godt
4	Information om, hvad der skulle ske første undersøgelsesdag, som vi fik i forvejen, kunne godt være bedre. Det er for sent først at få den, når man er på sygehuset.	Godt
6	Det materiale, vi fik tilsendt, var nærmest kun vedrørende sygehuset og ikke omkring selve sygdommen.	Virkelig godt
8	Fik intet informationsmateriale.	Godt
11	Rigelig information, forstået på den måde, at det er blevet gentaget mange gange. Også for mange gange, hvis man kigger på effektivisering.	Godt
13	Fik ingen konkret skriftlig information om [min lidelse]. En god mundtlig overlevering, men det var jo først dagen før operation og et halvt år før operationen.	Godt
14	Det skriftlige materiale var fint, men det virkede som om den sygeplejerske, vi havde, kom fra et andet speciale og dermed ikke var så godt inde i mit barns problemstilling. Jeg tolkede det som et resultat af, at to afdelinger er slået sammen, og nu skal personalet kunne spænde over to store specialer i stedet for et. Vi har tidligere oplevet meget fagligt kompetent personale.	Dårligt
20	Indlæggelsesbrevet var fint og informativt. Det forberedte os dog ikke på, at vi som forældre ikke kunne spise mad på afdelingen som ved sidste indlæggelse, men at vi skulle forlade vores søn og gå i kantinen. Det havde været rart at vide på forhånd, så vi kunne have taget mad med eller forberedt os på det.	Dårligt
23	I informationsmaterialet var der forskellige oplysninger om forløbet. Der var meget materiale, og det meste stod to gange. Det medførte lidt forvirring, når det var forskellige informationer (om det samme), der stod.	Godt
24	Meget ringe forløb i forbindelse med diagnose. Fik INGEN information. Fik at vide at vi kunne "google" [sygdommen]! Ingen information om mulig behandling, prognose, overlevelsesmuligheder..	Godt
27	Det er vigtigt at informere de implicerede om ventetider og operationstider, så man ikke spilder nogens tid. Desuden skal man tage det seriøst, når kun nogle tråde forsvinder og ikke andre.	Godt
28	Vi kunne ringe, når vi ville, efter vi var kommet hjem. Det var trygt.	Godt
30	Fik ikke ret meget at vide.	Dårligt
32	Både mit barn og jeg er selv gode til at spørge!	Virkelig godt
33	Det ville højne kvaliteten (og min følelse af tryghed), hvis det var den eller de samme (få) læger, man har kontakt til, og ikke som nu, hvor det er en ny læge hver gang.	Godt
34	Det var meget tydeligt, at det var to afsnit, som lige var slået sammen til et. Der var forskellige arbejdsgange og måder at gøre tingene på. Det gjorde, at vi fik lidt forskellige oplysninger fra forskelligt personale.	Godt
36	Efter fjernelse af en svulst hos vores [barn] fik vi at vide, at vi ville få svar på, om den var god- eller ondartet inden for 14 dage. Det er i dag 18 dage siden, og vi har intet hørt endnu.	Godt
38	Det skriftlige materiale var på flere områder misvisende. Forkert navn på afdelingen, forkert telefonnummer, osv. Var meget tilegnet de mindreårige/babyer. Evt. differentieret informati-	Godt

on til aktuelle aldersgruppe.

- | | | |
|--|--|---------|
|  41 | Vi har ikke fået noget materiale omkring sygdommen. | Dårligt |
|  44 | En god information havde været muligheden for at opbevare madvarer i køleskab. Og igen, min holdning til madordningen er: Afskaf mad til ambulante dagpatienter og genindfør mad til pårørende ved længerevarende indlæggelser. Nogle børn, og specielt små børn, spiser bedre og kommer dermed hurtigere ovenpå, når de spiser med forældrene, og når der spises det samme. [Mit barn] ville ikke spise mad alene men var med mig nede og få rugbrød fra min kurv, da jeg fik tid til aftensmad [sent på aftenen]. Jeg synes stadig, jeg mangler information om, hvorvidt operationen/sygdommen kan få følger, når [barnet] bliver voksent. | Godt |
|  45 | Min søn blev indkaldt til operation uden forudgående svar på tidligere undersøgelser og uden præcision af, hvilket indgreb der skulle udføres. Jeg rykkede flere gange for svar uden held og gik derfor til egen læge, der efter flere forsøg fik svar og kunne informere mig og fik afdelingen til at informere mig direkte. | Godt |
|  51 | For dårligt, at man ikke kan overnatte på afdelingen før operationen. Vi kom fra Odense, og første dag var vi færdige ca. 16.30. Vi fik plaget os til en overnatning i familiehuset, men vi skulle også "ned på knæ". Når alt er samlet på Skejby, må det være særdeles rimeligt, at man kan overnatte. Vi følte os ikke velkomne den første dag, opholdsmæssigt. | Godt |
|  54 | Fik info om forløbet, der besvarede mange spørgsmål. | Godt |
|  55 | Det var til tider sporadisk og forvirrende information, vi fik. Nogle gange måtte vi informere personalet om vores situation, da de ikke virkede særligt godt forberedt altid. | Dårligt |

Børnesenge afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Samlet indtryk
1	Ventede for lang tid på stuegang.	Godt
2	Vi var trygge, da vi kørte fra Skejby, men blev utrygge, første gang vi skulle give vores søn medicinen, fordi vi ikke havde fået den præcise dosis (ml) at vide. Vi skulle selv "regne det ud", og det synes vi ikke er ok. [Vi] sagde det også til personalet dagen efter i telefonen. Personalet beklagede dog også, for fejlen var deres.	Godt
3	Til forundersøgelsen bliver vi spurgt, om barnet må være undervisningsmateriale. Vi siger nej. Ti minutter senere står "læreren" og spørger igen og har yderligere den frækhed at lægge yderligere pres på os. Først fjerde gang han igen får nej, stopper han.	Uoplyst
13	Han blev ikke opereret grundet feber på dagen. Det var meget ærgerligt, men nødvendigt. Men meget trælst, at operationen skulle skubbes så langt ud i fremtiden.	Godt
14	Det er dejligt med de hurtigere forløb, så vi hurtigt kommer hjem i vante rammer igen.	Dårligt
20	Det ville have været rart at snakke med lægen igen inden udskrivelsen. Og selvfølgelig at vi ikke var kommet hjem, før []risikoen var overstået, og han ikke blødte [] mere. Det ville have været rart IKKE at føle sig i vejen som en, der bare skulle skovles ud af afdelingen hurtigst muligt. Sygeplejerskerne på afdelingen var søde og rare, men virkede pressede over, at der var mange patienter, og dermed var de tvunget til at få os hurtigt ud af vagten.	Dårligt
22	Ventede på at skulle tale med læge NN inden, vi skulle hjem. Havde ventet nogle timer. Spurgte til læge NN. Vedkommende var gået hjem.	Virkelig godt
24	Jeg har ikke fået den melding om, at nu er jeg rask. Blot har jeg fået at vide, at sygdommen er i ro. Hvad betyder det?	Godt
34	Igen problematikken omkring forskellige oplysninger. Vi fik at vide, at den medicin, hun skulle have med hjem, var Selexid. Vi fik recept på noget andet. Da vi spurgte sygeplejerske NN, fik vi at vide, at det var den rigtige medicin, der stod, men ingen forklaring på, at det ikke var Selexid.	Godt
36	Det forekommer os at være et stort held, at vi på afdelingen mødte en læge NN med speciale i lige netop den (meget sjældne) sygdom, vores datter har. Igennem ham har vi efterfølgende haft gode samtaler og mailkorrespondancer, hvor vi har fået information om sygdommen. Den slags er meget mere værd end pjecer.	Godt
39	Som forældre var vi ikke trygge ved at blive udskrevet halvandet døgn efter operationen. Men det er gået godt.	Godt
41	Vi fik ikke svar på årsagen til indlæggelsen, selvom vores søn har været indlagt i [flere] dage.	Dårligt
42	Vi ventede på lægen i tre timer, og sygeplejersken kunne ikke give svar på, om vi måtte komme hjem.	Dårligt
44	Selv om vi flere gange har haft kontakt til afdelingen og egen læge vedrørende bakterier i urinen, skete der igen ikke noget. Da vi kom til første kontrol efter operation sker der endelig noget, for der tages jo kontrolurin og der er jo bakterier i, ja tak det ved vi jo godt, for vi har jo haft sendt to urinprøver. Det kan jo lugtes i bleen, når der er bakterier i. Datteren er nu kommet på anden forebyggende medicin og nu er urinen ren. Det kan vi ikke huske, hvornår det sidst har været, hvis det har været.	Godt
45	Som pårørende stod jeg med en følelse af, at vi havde spildt vores tid, og at der ikke var tid til, at man kunne få en snak med lægen om de andre forhold. Stod i ingenmandsland efter at få besked om, at hun ikke mente, at det er [det først antagne, som er årsag til sygdommen].	Godt
50	Fin information om efterfølgende ambulat kontrol.	Virkelig godt
51	Kan ikke forstå, at man skal køre med offentlig transport med kateter i. Det er ikke alle menne-	Godt

sker, der har bil eller kan låne osv. Vi skulle køre to gange med kateter i. Øv!

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 55 Ved første indlæggelse (ud af to) blev vi udskrevet af en tilfældig sygeplejerske og fik ingen kontaktkort eller beskrivelse af videre behandlingsforløb hjemme (mod blærebetændelse). Desuden blev vi udskrevet efter en dag i stedet for tre, hvilket, tror vi, resulterede i, at blærebetændelsen kom igen under en måned efter. | Dårligt |
| ✎ | 58 Ville måske godt have været der en eller to dage mere. | Dårligt |

Børnesenge afsnit

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

ID	Kommentarer - Børnesenge afsnit	Samlet indtryk
2	Længe leve hospitalsklovnene :-). PS. Bedre mad i kantinen ønskes :-) [Pleje]	Godt
3	Vores barn var meget syg, og der var forbundet stor risiko med operationen, og vi var yderst pressede som forældre, så det er meget kritisabelt, at man skal presse på den måde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Selv en sen aften blev vi tilbudt at flytte på enkeltmandsstue :-). Dejligt og kærligt personale. Tak :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Mere information om, at der ikke er mad til pårørende (ved børns indlæggelse). [Kommunikation og information]	Virkelig godt
7	Jeg synes, at vi fik en fantastisk behandling, fra vi trådte ind ad døren. Personalet har været professionelle og medmenneskelige. Samtidig en stor ros til hospitalsklovn, som kan få smilet frem på trods af sygdom mv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	Dejligt, at personalet vendte tilbage med svar på spørgsmål, selv i en hektisk hverdag. Da vi havde udsigt til at skulle dele stue med et andet barn/mor, savnede jeg lidt information om, hvornår de ankom og om de skulle overnatte. Det fyldte meget i mine tanker som ammende mor, der i forvejen har en forstyrret nattesøvn og endnu mere med sygt barn. Fantastisk at få stillet en ordentlig seng (sygeseng) til rådighed, når jeg ammer. Vi sov godt i forhold, der lignede hjemme. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
11	Der var lang ventetid. Når man ringede, kom der nogen gange ingen, eller der gik meget lang tid. Det virkede ikke som om, at det var fordi, der var specielt travlt. [Pleje, Ventetid]	Godt
13	Vores kontaktperson på operationsdagen gjorde det rigtigt godt. Hun holdt os godt opdateret og fortalte hele tiden, hvad vi nu kunne forvente. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
17	Det ville være godt, hvis man kunne få mad mod egenbetaling. Det er ikke nemt at skulle skaffe mad selv, når man er indlagt med et [lille] barn :-) [Fysiske rammer]	Godt
18	Når man har helt små børn kunne det være dejligt med enmandsstue, så den ene forældre ikke skal gå tidligt hjem. Vi oplevede dog kun at bo på værelse med en anden en enkelt nat, men det var vores første nat efter overflyttelsen fra børneintensiv, og der kunne godt være brug for os begge to lidt længere tid, da vores søn stadig havde to dræn i. [Fysiske rammer]	Godt
19	Det eneste, der var trøls for os, var, at der blev lagt en dreng på ca. et år ind til vores søn (fire år), hvorefter vi fik besked på at være stille, da drengen skulle sove. Det er MEGET svært for en fireårig. [Pleje]	Godt
21	Bedre mulighed for, at forældre kan overnatte i forbindelse med barns indlæggelse. Kan ikke få værelse, selvom man er dagsindlagt to dage i træk og skal køre 180 km pr. vej pr. dag. [Fysiske rammer]	Godt
22	Der virkede beskidt i venterummet med tv/legeting. Tomme krus, krummer m.v. Ville gerne informeres i god tid angående indlæggelse, da det er svært at få en familie og job til at hænge sammen, når man indkaldes med en uges varsel og det ikke er akut. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt

- 24 Sygeplejerskerne var rigtig imødekommende (specielt NN :-)).
[Relationer til personale] Godt
- 25 Alt fungerer på afdelingen. Der er store administrative problemer for afdelingen, da vi flere gange har oplevet ikke at få svar på undersøgelser, tilsendt som lovet. Manglende opfølgning også i form af, at vi har ventet lang tid på at få de lovede indkaldelser til kontroller. Må næsten altid selv få fat på NN for at få tid. Meget svært at få svar på spørgsmål, når først man er udskrevet!
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 28 Jeg synes godt, der kan være lidt bedre modtagelse på patienthotellet. Vi var to forældre med, og vi skulle vente alt for længe for at vide, [om] nr. to forælder kunne få et værelse. Men ellers har det været en god oplevelse med søde og dygtige mennesker og utroligt professionelle.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 29 Mad til indlagte forældre. Bedre tv på alle stuer og et tv pr. seng. Flere legesager i legestuen, tegnesager, spil osv. Oprydning i legestuen. Aktiviteter for de indlagte (kreative spil, skattejagt eller andet som får dem op og møde andre).
[Fysiske rammer] Virkelig dårligt
- 30 Mere informeret inden man kommer.
[Ventetid] Dårligt
- 31 Personalet var søde og imødekommende. Var velinformerede og opdaterede om min datters sygdom og forløb, når de henvendte sig. Og altid klar til at hjælpe og finde svar på spørgsmål etc. Men ikke en god ide at spare maden væk til den medindlagte forælder. Træls (og synd for barnet) at skulle gå rundt, og finde mad rundt på sygehuset sammen med et sygt [] barn. Tror også børn generelt vil spise og drikke mere, hvis de skal spise samme mad og samme tid som forælderen. Men selvfølgelig flere kompetente og veluddannede ansatte end mad til forældre.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
- 32 Problematisk, at forældre selv skal sørge for kost i forhold til at gå fra barnet. Det er en ændring fra sidste gang, vi var indlagt. Ved godt, at det er pga. besparelser.
[Pleje] Virkelig godt
- 33 De fleste sygeplejersker på afdelingen gik forbi os med skyklapper på. Ingen tog notits eller spurgte, om de skulle hjælpe, hvis man stod afventende ved skranken. Den samme oplevelse har jeg hver gang, vi er tilbage på afdelingen til kontrol eller skal hente noget. Ingen spørger, om de skal hjælpe eller tager notits af, at vi står tydeligt afventende på hjælp. Det oplever jeg som virkelig dårlige service eller dårlig stil.
[Relationer til personale] Godt
- 34 Sygeplejerskerne havde for travlt. Deres arbejdsmiljø må være presset af den lave bemanning. Efter nogle dage blev der indlagt en baby med forælder på vores stue. To babyer på samme stue bør så vidt muligt undgås. INGEN fik sovet om natten. Der var ikke mad til den indlagte forælder. Det køleskab, som den indlagte forælder måtte bruge, fandt jeg aldrig ud af, hvor befandt sig. Det kræver noget logistik at være indlagt med baby og skulle handle mad samtidig.
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
- 35 Det er svært, når man er alene med sit barn, at gå fra dette, når man er nødsaget til at gå i kantinen efter mad. Det er ok at betale for maden, men kunne det købes på afdelingen, ville det lette det hele.
[Fysiske rammer] Godt
- 36 Vedrørende mad: Det kunne være VIRKELIG rart, hvis der stod en pakke rugbrød og en pakke leverpostej, som forældre kunne tage af (og evt. lægge en 5'er i en skål). Når man har et meget sygt barn, er det belastende at skulle finde ud af at hente mad i kantinen. Og man har ikke altid overskud til at bede andre pårørende tage noget med.

Vedrørende adspredelse: Legerum mm. var meget fint udstyret. Og hospitalsklovnene var rigtig gode.

Vedrørende plads: Det kunne være skønt, hvis der var økonomi til enestuer.
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 37 Synes, at man denne gang for hurtigt blev udskrevet [], og at informationen om komplikationer godt kunne være uddybet mere. Men ved henvendelse til afdelingen var de altid søde og Godt

- hjælpsomme.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- 38 Mere synligt personale/kontaktperson, der ved mere om det aktuelle behandlingsforløb. Følte os trygge, fordi den opererende læge NN kom forbi dagligt. Det var som om, at han var den eneste, der vidste, hvad der var sket, og hvad der skulle ske. Oplevede ligeledes, at læge NN på afdelingen fulgte godt op i forbindelse med os efter udskrivelsen.
[Kontaktperson] Godt
- 39 Min datter kastede op om natten, og en sygeplejerske og jeg tog det opkast vi kunne se. Næste dag om de så for at gøre rent. Der viser jeg så de sidste rester af opkastet. Det får hun ikke af, og det opkast som var på sengen (nederst) tørrede hun heller ikke af. Jeg prøver så efterfølgende med en våd serviet, men det virker ikke særlig godt. Mad til mor/far. Jeg syntes, at det er et rigtig trælst sted, at der vælges at spare på maden til mor/far. Som forældre er du meget påvirket af at dit barn er igennem en operation, og det sidste man har lyst til at tænke på er, hvordan man få mad. Man har heller ikke lyst til at gå fra sit barn, når de har det så dårligt. Vores [] pige sagde, hvorfor skal vi ikke spise det samme mad, det var meget mærkeligt for hende. Jeg havde ikke noget i mod, at vi betalte lidt for det.
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
- 40 Meget ventetid til informationsmøde. Vi skulle tale med tre forskellige, en læge NN, en anden læge NN og sygeplejerske. Vi var der i tre timer og to af dem for kun fem minutter. Det er rigtig lang tid at vente med en lille dreng []. Selve indlæggelsesdagen var vi fuldt tilfredse med, og vi fik rigtig god behandling.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Uoplyst
- 41 Det var dårligt, at det var en anden sygeplejerske NN, der tog imod os, som ikke vidste noget specielt om urinvejsinfektioner.

Det er for dårligt, at forældre selv skal betale kosten mv. Det er ikke altid let at komme i kontakt med et lille barn for at få mad.

Det er for ringe, at kun én forælder må overnatte, når vi har en stue selv og der endda står en ekstra seng på værelset, og det er midt om natten.
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Dårligt
- 42 Jeg synes, at det var under AL kritik, at der ikke var mad til den medindlagte forælder. Jeg var alene af sted med min datter, hvilket resulterede i, at jeg ikke kunne gå ned og hente mad, da hun ikke måtte forlade afdelingen. Vi kom [om morgenen], og jeg fik ikke frokost, da sygeplejersken ikke ville hjælpe. Fik først mad [om aftenen], da den næste sygeplejerske ville hjælpe. Og dagen efter måtte min svigermor komme med morgenmad [sent om formiddagen].
[Pleje] Dårligt
- 43 Gulvvask burde foretages dagligt i forhold til kropsvæsker og andet på gulvet. Glemte at tage mad fra til vores barn, og sygeplejerske NN var ikke ligefrem venlig/imødekomende, men valgte at overskride mange grænser, da de ikke forstod at [].
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Dårligt
- 44 Bedre mulighed for opsyn med barn, så mor lige kan få et pusterum eller bare i det mindste få et bad, uden at man skal vente til sent aften, så barnet sover. Langt mellem spiserum og rum, hvor pårørende kan opbevare mad, måske køleskabet kunne flyttes. Da datterens smertekate-ter røg af, var hun umuligt at holde og i frygt for at rykke flere katetre ud eller falde på gulvet, kaldte jeg på sygeplejerske for hjælp til at holde hende. Da vores egen sygeplejerske var i gang med at ringe til læge NN, kom en anden sygeplejerske, som blot igen informerede om at den anden var i gang i telefonen, så gik hun igen. Heldigvis kunne jeg da med nød og næppe holde hende. Jeg var da også bange, da hun virkelig skreg og vred sig af smerte, men der var ingen hjælp at hente. Følte os lidt alene og troede egentlig, at det var i disse situationer, at en sygeplejerske ville være i nærheden, for ellers har vi stort set passet os selv under indlæggelsen.
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 45 Forløbet med undersøgelse af børn [] fra andre regioner kan dels gøres til et kortere indlæggelsesforløb, og dels planlægges til at være tidligere på dagen. Efter indlæggelse kørte vi direkte hjem og var alligevel før hjemme [sent om aftenen]. Havde det været med offentlig transport ville det have været [yderligere to timer senere] eller senere, og der er der ikke busforbindelse fra station til hjemmet. Når man ikke er indlogeret på afdelingen er det svært at få kontakt til kontaktpersonen, som også er forskellig fra dag til dag. Ved udskrivning fra første indlæggelse kontaktede jeg en sygeplejerske for, at få fat i vores kontaktperson, og hun afvi-

- ste mig i første omgang med beskeden om, at trække i snoren ved sengen (noget vi ikke havde). Opsætning af garderobeskab eller lignende til patienter uden tildeling af seng ville være en hjælp.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]
- ✎ 46 Det ville lette sygeplejerskernes arbejde en del, hvis de ikke skulle gå og finde linned, bleer og diverse til de indlagte hele tiden. Hvis serviceassistenterne gik og fyldte op i skabe, som pårørende måtte tage fra, ville det lette sygeplejerskernes arbejde, og de havde mere tid til det, de egentlig skulle koncentrere sig om, sygdom og indlæggelse.
[Pleje] Godt
- ✎ 50 Gode lokaler med plads til den overnattende pårørende (indlæggelse af barn), hvilket hjælper personalet med indlæggelsesforløb, eftersom en del af behandlingen kunne varetages af pårørende. Alt personale fra læger til rengøring, virkede rolige og professionelle. Så vi er meget taknemlig for et positivt forløb.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 51 Maden var kedelig og sparsom. Gav mig ikke lyst til at spise. Ville gerne have haft mulighed for suppe efter operation. Vi gik i cafeteriaet, men her var maden endnu værre! Frokost og aftensmad var stort set det samme, og noget var tydeligvis genopvarmet (tærter m. æg bl.a.). Der manglede god, VARM mad og priserne var ALT for høje!
[Pleje] Godt
- ✎ 54 Super søde og hjælpsomme sygeplejersker og læger. Kun ventetid til forundersøgelse var et problem.
[Relationer til personale, Ventetid] Godt
- ✎ 56 Synes, at sygeplejerskerne skal have stor ros for tage sig så fantastisk af mit barn. De talte på hendes niveau, de legede, sang og fortalte på en god måde, så min datter har fået en god oplevelse af at være på sygehuset. Og selve lægen, der lavede indgrebet, var god til sit håndværk og samtidig god til at forklare sig til mig.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 59 Der kunne være bedre, større og hyggeligere opholdsrum for børn.
[Fysiske rammer] Godt

