

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

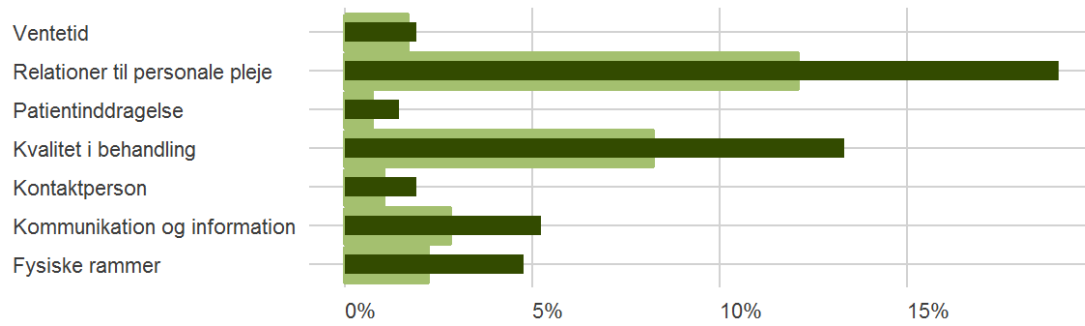
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



Sengeafsnit A40, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
38 Folk på A40 og akutmodtagelsen har brug for flere hænder. Det er MEGET tydeligt! Vi oplevede kun én mega sød sygeplejerske, resten har været mega pressede, og har derfor virket kort for hovedet, distrete og uden tid til venlighed over for et bekymret forældrepar som os. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
48 Bedre kommunikation mellem læge og plejepersonale. Så vidt muligt undgå at vække udmattet barn mange gange, men istedet lave undersøgelserne på én gang. Informere om hvilke blodprøver som bliver taget og hvad de forskellige prøver viste. Fra akutmodtagelse blev der sat bedøvelse på med henblik på at lave blærepunktur. Eftersom blodprøverne var fine fravalgte man blærepunktur. Måske man skulle afvente blodprøver før man lagde an til blærepunktur. Det var svært at få noget at spise om morgenen, når man er alenemor indlagt med sit barn, da man selv skulle lave mad osv. Havde barnet på armen i køkkenet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
61 Det var godt, at min datter fik en anden og mere rolig stue. Det var et vigtigt hensyn at vise i forhold til søvn og hvile. Fysiske rammer,	I nogen grad
71 Være mere obs på de pårørendes ve og vel. Være mere obs på hvordan det går med barnet i ventetiden. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
74 Generelt er vi rigtig godt tilfredse med forløbet på A40 og Skejby generelt. Vi var dog kede af oplevelsen ved sidste indlæggelse, hvor vi ikke oplevede at blive lyttet til, og følte os misforstået. Vi oplevede derfor også, at der ikke blev taget hånd om det egentlige problem. Den første der modtog dannede lynhurtigt sig et indtryk, og skabte en historie om os, uden at lytte til og tage det i betragtning vi havde været igennem med vores søn. Kommentarer som (allerede i telefonen) "at vi skulle vide, hvor mange børn der blev genindlagt pga. mavekneb", "du må kun amme hver tredje time og skal opholde dig fem meter fra dit barn, så det ikke kan lugte mælk" og "det er ikke for dit barns bedste, at det skal sove hos dig". Ligesom jeg fik af vide, at jeg skulle lære, at give slip på mit tre til fire uger gamle barn, som var blevet hjerte opereret. Vi oplever, at dette er under alt kritik, hvis man kig-	I høj grad

ger på det udefra i et psykologisk perspektiv. Dels ved man, hvor vigtigt tilknytningen til den primære omsorgsperson er for så små børn og taget i betragtning af, hvad vores søn havde været igennem, er dette endnu vigtigere. Så små børn generelt og særligt børn udsat operation m.v. har særligt brug for kropskontakt og endda hud til hud kontakt. Ligeledes peger den nyeste forskning om amning på, at man ikke kan amme for meget. Generelt følte vi os "overrumplet" og ikke taget seriøst i forhold til vores bekymring samt kendskab til vores egen dreng. Vi kan ikke lade være at tænke på, hvilket stort ansvar I har i forhold til den vejledning, I giver børn og deres forældre i en sårbar situation. Vi er blot taknemmelige for, at vores viden om børns udvikling er så stor, pga. det arbejde vi har. Relationer til personale/Pleje,

- 24 Alle ansatte læger som sygeplejersker gjorde et flot stykke arbejde. Største udfordring for os var, at vi blev smittet med bræksyge af en anden patient. Umiddelbart synes jeg, at det er et problem at hjertebørnene ligger sammen med børn med andre sygdomme, især når det er sygdomme som smitter. Derudover døjede vi meget med træk fra vinduerne! Stort set alle stuer er berørt af dette problem, som en god blæsende dag kan være meget ubehageligt og helt sikkert gøre børn og voksende forkølede efter længere tids indlæggelse. Vi har været meget indlagt over mange år og har lagt mærke til at maden er blevet mindre god. Jeg vil håbe, at man fra ledelsens side vil prioritere dette, da man kan gøre meget med få midler. Desuden skal afdelingen have anskaffet sig en brødrister :-). Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 6 Det skulle have været en observationsindlæggelse, men vi oplevede ikke at blive tilset. Vi tilkaldte en sygeplejerske når vores søn havde smerter, og de var meget søde, og tilbød panodil eller et varmt håndklæde, men begge dele kunne vi jo sagtens selv stå for hjemme. Vi blev bedt om at udfylde et observationsskema, hvilket vi havde gjort 14 dage før indlæggelsen og afleveret en kopi af ved indskrivelsen. Vi blev indlagt [i starten af en uge] og der skete reelt først noget [midt på ugen] lige inden vi blev udskrevet, så indtil da gik vi bare og ventede. Jeg ved at afdelingen er presset, men hvis der ikke er tid, så skal vi ikke være der. Så kunne vi være kommet ind ambulant til scanning. Jeg har bedt om at se journalen. og der står at vi var indlagt i fem dage. Vi var indlagt [kortere tid]. Den sygeplejerske vi havde om onsdagen, kendte ikke noget til de aftaler vi havde samme dag, og var bekymret for om vi blev sendt hjem uden yderligere aftaler, hvilket tydeliggør at der var andre end os, som var i tvivl om hvad der foregik. Kvalitet i behandling, Ventetid, I ringe grad
- 39 Vi snakkede med en læge den sidste dag. Det ville være betryggende at have lægen mere inde i forløbet. Kvalitet i behandling, I høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 52 | Præciser overfor sygeplejersker at de ikke skal udtale sig om lægens job, da de nemt kommer til at sige noget forkert, og dermed får man oplysninger som gør en bange og utryg. Hvis et barn bliver indlagt til observation, bør mor/far informeres om hvad han/hun skal observere for, så der er en klar aftale. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, | I ringe grad |
| 2 | Jeg synes lægerne har for travlt. Det kan hurtigt komme til at virke som om, "man bare er ENDNU en patient". Der var én rigtig sød sygeplejerske, som tog sig rigtig god tid, selvom hun også havde travlt. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 49 | Skiftende sygeplejersker har ikke altid "læst op" på patienten, men kommer med forskellige input til bl.a. medicering uden at konsultere lægen om, at der så sker ændringer i lægens medicineringsplan. De fleste er gode til at lytte på vores bekymringer og at vende tilbage med svar på vores spørgsmål. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 32 | Dejligt at der er taget højde for, at man ofte kommer hurtigt hjemmefra, og ikke har basale ting med som tandbørste osv. Dejligt med en masse legetøj, dejligt med enkelt værelser, og dejligt med TV på stuen. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 83 | Personalet talte på en meget god måde til os. Vi følte os meget tilpasse, og at vi er i gode hænder som er villige til at hjælpe os. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

Sengeafsnit A30, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
59 Super venligt personale. Vi følte os i trygge hænder. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
35 Vi var indlagt på familie vingen, og NN lå på A30. Der måtte ikke komme børn over på A30, men jeg synes, at det er underligt, at man går igennem et venteværelse med "syge" børn, når man skal over til sin datter. Vi havde en episode hvor vi gerne ville at vores niecer skulle ud og se NN. Det var til sidst vi var derude. Vi havde først fået lov at tage NN med over i køkkenet på familie vingen, hvor de så kunne se hende derover, og det var vi bare vildt glade. Så kom vi til at snakke med nattevagten om det, og hun blev helt sur da hun hørte det. Hvilket gjorde os meget forvirrede og lidt kede at det, da personalet ikke var enig om, hvad der var okay og ikke var okay. Det betyder i hvert fald meget at personalet er enige om, hvad man siger, da vi som forældre står i en meget følsom situation! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
45 [Anden] afdeling: Søde og venlige generelt. De var meget forstående for at vores datter var i den anden ende af sygehuset på børneafdelingen. De var gode til at planlægge mine undersøgelser efter kejsersnittet, så vi kunne tilbringe mest muligt tid hos vores lille pige. [Tredje afdeling]: Jeg var indlagt med svangerskabsforgiftning. Så så snart jeg var udskrevet fra [anden afdeling], tog de over. Jeg var meget tryk ved den behandling, jeg fik derfra. Børneafd. A30. Vores lille pige var indlagt i 16 dage pga. abstinenser. Selvom der var travlt og vi flyttede lokale [mange] gange, så blev vi på intet tidspunkt glemt. Hvis vi havde spørgsmål, var der altid personale til rådighed, der tog sig tid til at snakke med os. Jeg har [smerter i min lænd], så jeg har behov for ekstra komfort, her i form af en seng. Så selvom vi flyttede meget, blev der virkelig sørget for al tænkelig hensyn til min ryg og ve og vel også ang. kejsersnittet og forstoppelse. [] Alle afdelingerne var meget opmærksomme på, hvordan jeg havde det. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
43 Afdelingen viste meget stort overskud og var meget professionelle. Vi var meget trygge i personalets hænder. Vi følte slet ikke det pres, som man	I meget høj grad

- kunne have frygtet, med tanke på hvad der bliver skrevet i medierne. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 63 Plejen har været helt fantastisk. Informationsniveauet fra lægerne var til gengæld temmeligt mangelfuldt. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I nogen grad
- 70 Kunne være godt at man fra start fik en snak med koordinator eller sygeplejerske om hvad/hvordan man kunne være med til at hjælpe sit barn. Altså hvilke ting man kunne blive "oplært" i. Såsom sondetjek, bleskift, varme mad osv. Man manglede lidt en form for overblik fra start og introduktion til hele forløbet. Fordel at få et team af sygeplejersker, så ikke en ny hver dag! Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 73 1. Flere læger/ansatte. 2. Bedre mad som f.eks. på [andet sygehus]. 3. Fælleskantinen var noget svineri. Folk skærer fersk kød på borde/skærebænk og gør ikke ordenligt rent. 4. Det burde kun være sygehuspersonale til at lave mad. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, I nogen grad
- 40 Svarede tålmodigt på spørgsmål og var gode til at informere undervejs. Kommunikation og information, I høj grad
- 5 Det meste af personalet behandlede os godt. Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 18 Fantastisk dejligt og professionelt personale! Meget imødekomende og forstående. Personalet forsøgte så vidt det var muligt at gøre min søns indlæggelse og mit ophold så rart for os som nybagt familie som muligt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

Sengeafsnit A10, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
69 På en børneafdeling er der selvfølgelig uro hele døgnet. Dog vil jeg påpege at nattevagterne bør gøre sig mere umage med at skabe ro. Det er uhensigtsmæssigt at køre frem og tilbage med vogne med små hjul der piber og hyl og klappe med døre og lignende. Desuden valgte nattevagten at lyse med en lommelygte ned i barnevognen midt om natten, ikke for at gøre observationer eller lignende, det synes jeg var ret underligt og lidt upassende. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
16 Jeg synes, personalet har for dårlige forhold og er for få. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Indlevelsesevnen fra langt de fleste var en positiv oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Få lidt mere fart på hele processen. Det er små utålmodige børn, og det virker det ikke til, at man tager hensyn til. Der er rigtig meget ventetid. Ventetid,	I høj grad
10 Meget dygtigt og hjælpsomt personale både sygeplejersker og læger! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
23 Super modtagelse. Meget søde og venlige. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
85 Sikre ens praksis. Oplevede desuden lidt for meget travlhed og en lettere arrogant læge, som talte nedladende både til mig og om praktiserende læger. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
76 Afdelingen kunne tage mere hensyn til mig, mine følelser og behov omkring min sygdom. Patientinddragelse,	Slet ikke
50 Vi ventede på stuegang i [flere] timer, hvor vi kunne være blevet udskrevet længe før, hvilket personalet også mente. I stedet endte vi med at bruge sygehusets ressourcer, mad, osv. i [flere] timer, som var unødigt for både os og hospitalet. De penge kunne være brugt på andre patienter. Det to maks fem minutter for en læge at sige, at vi bare kunne tage hjem, da de endelig kom forbi :-). Ventetid,	I nogen grad
86 Altså vi har ikke rigtigt noget dårligt at sige om forløbet. Når man er der flere dage vil man selvfølgelig have forskellige sygeplejersker og læger, og nogle gange kan der være lidt forskellige meninger om tingene kan man	I meget høj grad

fornemme. Men vi oplevede det ikke som et problem, da ordlyden overordnet set var ens. Denne gang delte vi stue med andre en stor del af tiden. Man vil nok altid foretrække at have et rum for sig selv, men det er jo som det er, når der er mange indlagt. Men ellers en stor ros til det altid venlige og dygtige personale. At personalet forsøger at snakke med vores søn og berolige ham med glade og venlige stemmer betyder meget. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 15 | Det betød rigtig meget for NN, at han fik en bamse at sove med. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 80 | Det var primært én sygeplejerske, der var omkring min datter. Og hende blev hun meget tryk ved. Et meget stort plus. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 4 | Det som undrede os som forældre var, at der i vagtskiftene ikke blev in-formeret om at der nu kom en ny og tog over, samt at den afgangende sygeplejerske sagde farvel. Vi oplevede en fantastisk omsorg, kompetence og høj faglighed omkring behandlingen af vores søn, men pludselig var teamet omkring os væk og nye kommet til. Det vil være så imødekommende at sige farvel, og ikke andet, så man vidste at der var nye, som skulle tage sig af vores søn. Dernæst kunne man godt ved modtagelse kort få information om hvor toilettet er, hvor man kan få vand osv. Generel information om afdelingen, da man bliver indlagt på en akutstue og efterfølgende i et "legerum". Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 14 | Bedre til at kommunikere: De glemte at fortælle os ting, glemte at give medicin, glemte at lægge medicinen ud på serveren, og var generelt dårlige til at være enige om informationerne. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 65 | Vi kender afdelingen rigtig godt pga. mange indlæggelser, og vi synes at der er et godt samarbejde. Det eneste der godt kunne blive bedre er menuen, der er til gengæld plads til meget forbedring. Mange gode råvarer bliver ødelagt på grund af dårlig tilberedning og det er synd. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 13 | Vi har kun mødt og fået fantastisk behandling i forbindelse med sygdomsforløb og fødsel af vores to børn. De gør, at jeg betaler min skat med glæde. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 3 | Rigtig godt: Når man spurgte om noget, var de meget gode til at give sig tid til at blive og svare/forklare uden at skynde sig videre. Det gælder både for sygeplejersker og læger. Rigtig godt: Når vi ankom sent om aftenen, og NN skulle have en sprøjte, var sygeplejerskerne især gode til at komme med det samme, og ikke larme hvis han feks sov. Rigtig godt: Alle virkede super kompetente og engagerede. Stemningen var rigtig god trods kombinationen af børn og sygdomme, og alle virkede glade og imødekommende. | I høj grad |

	de. Dårligt: Generelt måtte der gerne være meget mere information om det praktiske ved at være indlagt: Mad, seng, bleer/pusleplads, brug af køkken, babymad osv. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	
28	Syntes det kunne have været dejligt, at man var blevet tilbudt noget at spise. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
91	Der manglede: Information, kommunikation og samtale. Kommunikation og information,	Slet ikke
47	De var alle søde, men de gav mig falske forhåbninger nogen af dem. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
66	Rigtig dygtige, flinke læger og sygeplejersker vi mødte. Dem kan I være stolte af. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
17	Jeg var indlagt med min søn, som var syg. Det var mig der skulle være "bussemand", og gøre ting der følte som overgreb på en dreng på 10 måneder. F.eks. at give ham en maske for at hans slim i lunger kunne løsnes, at give smertestillende og holde ham, når han skulle have tager blodprøver. Jeg ved, at jeg er hans tryghed men alligevel. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
44	Vi var meget glade for at NN, som er sygeplejerske, kunne overtage NN's behandling med at give antibiotika [], så vi kunne komme hjem. Efter hjemkomst fik NN hurtigt sine kræfter igen.	I høj grad
92	Alle var rigtig søde og gjorde deres arbejde super. De var med til at gøre en lidt træls situation til en god oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
77	Jeg synes ikke maden var ret god, hvilket må være vigtigt med syge børn. Brødet var utrolig kedeligt/tørt. Middag var ok. Aftensmad var ikke særlig spændende. Det virkede ikke lækkert. Det var enten brændt, en lidt mærkelig sammensætning og så ikke friskt ud eller smagte som om det var friske råvarer. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
87	Jeg var meget tilfreds med hospitalet, men ikke med vagtlægen. Min datters sygdom kunne være blevet opdaget syv dage tidligere, hvis de bare havde villet undersøge hende lidt nærmere.	I meget høj grad
54	Afdelingen var meget ren og rolig. Fysiske rammer,	I meget høj grad
1	Ved hver ny læge startede vi forfra. Det må være muligt at have en elektronisk fil, der følger patienten og som selvfølgelig bliver opdateret løbende. Kontaktperson, Kommunikation og information,	I ringe grad
68	Personalet på børneafdelingen var meget imødekommende, forstående og dygtige, og de gjorde virkelig deres bedste for, at vi hurtigst muligt kunne blive oplært i at tage vare på medicineringen af vores dreng NN med ny-diagnosticeret diabetes. En særlig stor tak skal lyde til NN :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Sengeafsnit A20, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

90 På Afdeling 20 er der ca. 12 stuer. Det er ALT for lidt. Da vi var der sidst, var 21 børn og deres familier (far/mor) indlagt. Der var fire børn på de store stuer. Børnene er på diverse kure, så det er simpelthen utilfredsstillende, at vi bliver "pakket" sammen, som var vi på spejderlejer! I øvrigt har vi fået oplyst at to senge nedlægges, og tre plejere bliver flyttet. I forvejen løber personalet rundt som en flok hovedløse høns! UTILFREDSSTILLENDE.
Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,

I høj grad

Øvrige, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11 Der skal lyttes mere til, hvad man siger. Vores datter skulle have været i behandling lige efter fødslen. Patientinddragelse,	I nogen grad
57 Jeg ved godt, at der ikke kan gøres noget ved overbookninger, men det var dæleme træls at skulle flyttes sådan rundt med, når man ikke havde det godt. Jeg blev indlagt på fødeafdelingen på grund af manglende plads. Dagen efter blev jeg flyttet på en anden afdeling på en delestue. [Meget sent] om aftenen fik jeg at vide, at jeg ikke måtte ligge der alligevel på grund af mit blodtryksmedicin, og jeg skulle så flyttes til en anden afdeling. To timer senere kom beskeden, at der heller ikke var plads, og at jeg måtte blive liggende, og at de måtte ringe efter en sygeplejerske hvis jeg gik i kramper. Det var ikke det mest betryggende, og det var da heller ikke særlig sjovt med al den "ballade", for hende jeg delte stue med. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
31 Var indlagt på afdeling Y. Det kunne være dejligt, hvis man på en eller anden måde overfor patienterne kunne gøre mere opmærksom på hygiejne og brugen af sprit. Nogle gange var det frustrerende at se, hvordan folk kom ind i fælleskøkkenet uden at spritte fingre, tage mad med fingrene osv. Derudover var det også surt, at hvis man ikke lige var der når maden blev stillet frem, så kunne der være meget begrænset udvalg. Igen et spørgsmål om at patienterne ikke holdt sig til de retningslinjer, der var for at tage mad. Plus det også var meget kort tid, der var mad fremme fx til frokost, hvor det oftest passede med at baby skulle have mad på det tidspunkt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
25 Hav lidt mere ens retningslinjer for, hvordan det skal foregå med mad til barn, og sovestillinger (om det er på ryggen siden osv.). Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
30 Synes, at det var rigtig godt at i havde tøj, håndklæder, bleer og morgenkåber. Det ville være rart med stuer med eget bad, så man havde mere privatliv. Fysiske rammer,	I nogen grad
12 Det burde være gratis for den pårørende at sove hos den indlagte og deres børn. De er til stor hjælp om natten, så de mindsker arbejdspresset for	I meget høj grad

- aften- og nattevagten, og samtidigt giver ro og tryghed for den nybagte mor. Kvalitet i behandling,
- 89 Mange af svarene er sat ved "i høj grad" på trods af, at jeg jf. den tidligere kommentar, mener at personalets måde at håndtere vores situation ikke er ens, da vi havde en enkelt dårlig oplevelse. I høj grad
- 56 Vi var kort indlagt på A30, og her kunne vi ikke blive medindlagt, og måtte derfor sidde i stole i to dage med vores nyfødte datter. Dette var hårdt med et nyopereret kejsersnit. Personalet på A30 gjorde tingene på meget forskellige måder, og spurgte ikke, hvor meget vi som forældre kunne i forhold til sonde, aspirere osv. Dette var meget utrygt, og vi blev sat i trælse situationer, hvor vi bl.a blev bedt om at aspirere på sonden, og det mener jeg ikke, er en opgave for pårørende. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 55 Jeg fik god opmærksomhed fra fødslen af, af både forældre og sundheds-personale. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 27 Super venligt og kompetent personale. Jeg lærte enormt meget om det at tage sig af et lille spædbarn, mens vi var indlagt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 60 Vi oplevede at der var god tid til at forklare os sygdommen og behandlingsmetoden ved udskrivelsen. Vi gik fra sygehuset med en følelse af handlekraft og tryghed og ikke mindst kompetencerne til at kunne håndtere et udbrud af feberkrampe igen, hvis det skulle opstå. Tak for det. Vi oplevede også at der var god behandling under akut-beredskabet (ambulance og helikopter). Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 64 Udlevering af telefonnumre til sundhedsplejerske efter udskrivelse. Kommunikation og information, I meget høj grad

Sengeafsnit A40, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
38 Generelt set har vi oplevet i forløbet med vores datters indlæggelser - både åben indlæggelse og på A40 - at alt personalet er ALT for presset. Vi har mange gange måtte vente i 3-6 timer for at få taget en enkelt prøve eller blot blive tilset af en læge. Det er frustrerende, når man er i en åben indlæggelse, for det er man jo af en årsag, og derfor forventer man som meget bekymrede forældre, at det går mere glidende end, hvis man ventede f.eks. hos vagtlægen m.v.	I høj grad
20 Rigtig god service af hele personalet!	I nogen grad
71 Vores søn på et år skulle opereres. Vi havde fået af vide hjemmefra, at han var nummer to på programmet. Derfor skulle vi møde fastende klokken otte. Operationen var planlagt til over middag. Dvs. han kunne have spist og drukket om morgenen, og vi kunne have sparet en overnatning i familiehuset, hvis bare vi havde vidst det.	I nogen grad
93 Der var lidt for lang ventetid.	I høj grad
6 Bedre forklaring om fokus i indlæggelsen og hvilke fagpersoner min søn skulle tilses af. Der syntes at være forvirring, også på sygehuset, angående observationsindlæggelse. Vores forventning om at vores søn ville blive tilset af en læge, når han havde smerter blev ikke indfriet.	I høj grad
52 Vi var de eneste der sad i modtagelsen da vi kom, og alligevel måtte vi vente i hvert fald 20 minutter. Jeg var kommet i bil, og havde derfor ingen steder hvor NN [spædbarn] kunne hvile. På et tidspunkt kom et andet barn ind i venteværelset med sin mor. De valgte at spille bordfodbold og lavede meget larm, selvom jeg sad med en syg baby. Da jeg bad dem dæmpe sig, fik jeg at vide at de skulle jo også have tiden til at gå. Der ville det have været rart med et skilt eller lignende der opfordrede folk til at tage hensyn til syge børn eller at sygeplejerskerne havde været opmærksom på det.	I nogen grad
41 Vi blev modtaget på en god måde og jeg har ikke en forslag.	I meget høj grad
49 Ankom til Børneafdelingens modtagelse midt om natten. Havde det	I høj grad

dårligt, og min mor kunne ikke gå fra mig. Hun kunne heller ikke parkere bilen "lige udenfor", men var nødt til at sætte mig af og senere på natten flytte bilen til en parkeringsplads med betaling. Var i mellemtiden vildt stresset over at holde meget ulovligt uden parkeringsskilt osv. Et par "akut-parkeringspladser" kunne være fint.

- 32 Vi blev taget rigtig fint imod. Dejligt med kort ventetid især når det gælder børn. I meget høj grad
- 84 Jeg synes der var meget dårlig information om hvad der skulle ske, hvad der var af svar på undersøgelser, og hvorfor der blev podet fra operationssåret. Kunne dog godt regne det sidste ud. I nogen grad

Sengeafsnit A30, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
81 Hun var nyfødt og blev flyttet fra Skejby til Herning for tidlig født sammen med hendes bror.	I meget høj grad
45 Jeg kom til undersøgelse vedrørende svangerskabsforgiftning. Den var forværret, så [barnet] skulle ankomme med ønsket kejsersnit dagen efter. Jeg blev derfor indlagt med det samme. Der var intet at sætte fingre på. Vi fik en meget fin behandling og var godt oplyst om alt der skulle foregå.	Ikke relevant for mig
33 Lidt misvisende var idet barnet er indlagt direkte efter fødsel.	I meget høj grad
43 Vi boede på mor-barnafsnittet og far skulle betale for opholdet. Vi kunne i princippet ikke brokke os over betaling for faren. Det er fair nok, for ressourcerne er knappe og skal fokuseres på mor og barn. Men logik i at far skulle betale var der ikke meget af. Faren fik en stol at sove i og et rundstykke til morgenmad, og det var alt! Stadig ingen brok! Vores opfattelse var bare ikke, at faren trak på ressourcerne. Tvært imod følte vi, at hvis der ikke var fædre på afsnittet, ville jordemødrene godt nok være ekstra belastet.	I meget høj grad
75 Vi har kun ros til A30, især stue 14/15, og NN, NN og NN især! Kæmpe ros til dem og afdelingen. Vi kom fra anden by og kendte ikke Århus Sygehus i forvejen. Men vi var meget glade for den behandling vi fik, i forbindelse med vores lille pige var indlagt og blev informeret hele vejen igennem.	I meget høj grad
46 Hurtig til at reagere og super dygtige læger.	I meget høj grad
5 Vi er rigtig gode til at tale om hvor travlt vi har. Jeg arbejder selv i en sektor hvor man taler meget om travlhed. Men det jeg oplevede her var altså processer der nemt kunne effektiviseres. Min hustru blev tilset af en jordmor, så ventetid, så læge, så morfin pga. smerter, så ny jordmor, så ny læge. Timerne gik og ingen traf en beslutning. Havde det været i det private, så havde man jo for længst handlet et andet sted. Her spiller man bare på folks helbred og så er man magtesløs. Jeg vil gerne understrege at det som sådan ikke handler om per-	I ringe grad

sonalet, men mere om en følelse af at der ikke rigtig er noget på spil for de ansatte. Vi kan jo ligesom ikke gå andre steder hen.

- 18 Min søn blev indlagt på børneafdelingen, efter han blev født ved akut kejsersnit og efterfølgende fik hypoglykæmi. Ikke relevant for mig
- 29 Min søn blev hentet på andet sygehus, og kørt til Aarhus Universitets hospital med børne-hjerteambulancen. I meget høj grad

Sengeafsnit A10, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
8	Der manglede kørestolsmulighed, da vi ankom, så jeg måtte bære NN (patienten) ind på afdelingen.	I høj grad
72	Med et lille barn vil gerne have været bedre informeret om den lange ventetid.	I høj grad
21	Det var meget svært at finde, da der var ombygning på den afdeling, vi før havde været på. Og skiltene viste IKKE over til det nye sted. Så det blev lidt tilfældigt, at vi opdagede, hvor det var. Det SKAL der bare være styr på, så der ingen chance er for at gå forkert. Man kommer jo for at få hjælp.	I høj grad
10	Vi blev indlagt via ambulance og blev modtaget i børneakutmodtagelsen. Rigtig god modtagelse. Vi følte at der var kontrol over situationen, og følte os helt trygge ved personalets håndtering.	I meget høj grad
58	Det er godt til arbejde.	I høj grad
85	Det var en rigtig dårlig ankomst vi havde, for døren var låst da vi ankom, og der blev ikke åbnet på trods af at jeg ringede på flere gange og ventede i noget tid. [Det var tidligt om morgenen], og jeg havde været vågen hele natten med min næsten to-årige søn, og han var meget dårlig af astmatisk bronkitis og måtte selvfølgelig bæres på min skulder/arm, som i øvrigt var akut dårlig og meget smertefuld. Jeg forsøgte at finde en anden indgang og endte med at komme ind via den automatiske døråbning til fødegangen, men der mødte jeg ikke en eneste person. Så jeg kæmpede mig rundt på den ene tomme gang efter den anden uden at kunne finde vej. Gik rundt i en halv times tid og stødte kun på to personer, som i øvrigt var NN. Den ene anede ikke, hvor afdelingen lå, og den anden viste forkert vej til første sal! Først da jeg endte henne i Informationen af mig selv fik jeg vist relativ rigtig vej. Den modtagende sygeplejerske på afdelingen påstod, at hun var kommet hurtigt ud, da vi ringede på og så havde set os gå hen mod en anden indgang. Det er dog ikke sandt, for jeg ringede på flere gange og stod og ventede i noget tid og er i øvrigt	I høj grad

skuffet over, at hun så ikke prøvede at komme i kontakt med mig, mens jeg var på vej væk. Det var superhårdt at slæbe rundt på min søn og en taske, især når jeg havde en akut dårlig skulder/arm, og især når han var syg, og ingen af os i øvrigt havde fået en nattesøvn. Da vi først kom frem til afdelingen, tog sygeplejersken sig dog af min søn relativt hurtigt - så mit svar på, om vi blev tilset hurtigt efter ankomst til hospitalet afhænger af, om man ser på vores faktuelle ankomst til afdelingen eller den reelle modtagelse af en sygeplejerske indenfor. Den første giver bundkarakter, den anden anden-højest. Det virker som om, at I mener situation nummer to, og jeg har derfor givet en god karakter, men reelt burde det måske være bundkarakteren!

- | | | |
|----|--|------------------|
| 86 | Modtagelsen var rigtig god. Det var vores [yngre] søn der var indlagt med astmatisk bronkitis, og han var temmelig besværet da vi ankom, og det gik hurtigt ned ad bakke med ham på det tidspunkt. Der var flere læger indeover og dygtige sygeplejersker. Hjælpen var kompetent, hurtig og god. Vi har kun ros til modtagelsen. Godt arbejde! | I meget høj grad |
| 14 | Vi blev taget rigtig godt imod!! | I meget høj grad |
| 65 | Synes, at det fungerer godt. Vi har åben indlæggelse på grund af mange anfaldsophobninger. Selv når der har været ekstremt travlt i starten af året, har personalet på både Børnemodtagelse og på A10 været gode til at klare tingene. Personalet arbejder godt og er meget venlige og imødekommende. Så kun top karakter herfra. | I meget høj grad |
| 19 | Overlægen bør snakke "normalt" sprog i stedet for at snakke hen over hovedet på os til reservelægen. Reservelægen [forklarede det dog forståeligt til os]. | I høj grad |
| 28 | Rigtig god modtagelse. De var så søde allesammen. | I nogen grad |
| 91 | Der skal informeres om, hvilke prøver, der tages, og hvorfor de tages. Der skal informeres om, hvordan man kan få information om prøveresultaterne. | I nogen grad |
| 66 | Det er en rigtig god behandling, og god modtagelse. | I meget høj grad |
| 79 | Det var SÅ fint! | I meget høj grad |
| 92 | Det var lidt svært at finde frem til præcis det sted, jeg skulle ind, da min søn og jeg ankom til afdeling 9 på NN, men ellers var vi supergodt tilfredse. | I meget høj grad |
| 26 | Alt for lang ventetid på lægen ved stuegang og indlæggelse. Virker til, at de er underbemandet. Frustrerende at vente flere timer på en læge med et lille spædbarn. Sygeplejerskerne gjorde dog alt for, at vi skulle have det godt. | I høj grad |
| 54 | Super god kvalitet. | I meget høj grad |
| 36 | Vi var begge godt tilfredse. | I nogen grad |

68 Jeg fik i første omgang ingen oplysninger om, at min dreng skulle indlægges, da vi efter lidt ventetid blev modtaget af en sygeplejerske på Børnemodtagelsen. Hun begyndte blot at give min dreng indlæggelsesarmbånd på uden i øvrigt at oplyse mere. Hun var sød, og der var intet at sætte på hendes arbejde, udover at jeg efter min mening burde være blevet informeret om, at han faktisk skulle indlægges. Hvorvidt der var sket en misforståelse mellem den henvisende vagtlæge og Børnemodtagelsen ved jeg ikke, men jeg blev i hvert fald overrasket, og jeg synes, det var meget ubehageligt at skulle vente på videre information. I høj grad

Øvrige, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
37 Forbedringer: Jeg burde være indlagt allerede om morgenen da jeg ringer til akutmodtagelsen og fortæller at jeg har blødt i toilettet og haft afgang af blodkoagler, men da jeg ikke havde symptomer/smerter blev jeg rådet til at se tiden an inden min jordemoder tid den samme dag [omkring middag]. Til mit held var jeg på Skejby Sygehus om formiddagen da min moderkage løsner sig, og jeg må føde ved akut kejsersnit. Min kæreste nåede derfor ikke med til fødslen.	I nogen grad
57 Da jeg ankom med ambulancen til Skejby, var der ingen sygeplejersker, som vidste jeg skulle indlægges. Der var overbooket, så der var ikke plads på den afdeling, jeg skulle være. Jeg blev indlagt på fødeafdelingen og placeret i et baglokale. Det virkede som, om de ikke vidste, hvad de skulle gøre ved mig.	I nogen grad
9 For travlt, for få hænder, sure sygeplejere, udsættelser og undskyldninger konstant. Dårlig håndtering af medicin omkring nyfødte. Dårlig overlevering fra vagt til vagt.	Slet ikke
25 Syntes information om mad til barnets far var mangelfuld. Da vi kom ind, fik vi at vide at kun mor kunne spise på afdelingen og at faren kun kunne få morgenmad med i overnatning for 270 kroner samt han selv skulle sørge for at de andre måltider. Da vi skulle hjem og han gik til hovedindgangen for at betale, blev han spurgt ad hvorfor han ikke spiste med derover for det kunne jo vælges til for 47 kroner, mener jeg prisen var.	I meget høj grad
30 Flere valgmuligheder med mad, og maden i serverer burde ikke være så stærk, som den er.	I høj grad
67 Meget tilfredse hele vejen igennem. Kompetent personale og god information fra start til slut.	I meget høj grad
27 Vi ventede en time i venteværelset uden løbende at få forklaring eller information fra sekretæren.	I ringe grad

Sengeafsnit A40, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
71 Vores søn skulle have forskellige slags medicin efter udskrivelsen. Vi fik at vide, at det hele var på serveren. Den ene slags medicin, vores søn skulle have, fandtes ikke på noget apotek men skulle have været medgivet, fandt vi ud af, da vi kom hjem. Vi måtte derfor køre fra Hjørring til Århus og hjem igen bare for at hente vigtig medicin efter det. Det vil sige 2 x 150 kilometer.	Ja
74 Ved ikke, om man kan kalde det decideret fejl, men eventuelt fejlskøn, som måske nok kan være svært at forudsige. Vores dreng blev genindlagt to gange pga. abstinenser fra morfin samt første gang pga. smerter.	Ja
52 Vi havde en sygeplejerske som var ansvarlig for vores søn, under indlæggelsen. Han udtalte sig, gentagne gange, om vores søns blodprøver og hvilke undersøgelser vi skulle til, samt at vi skulle i et forløb efterfølgende for at holde øje med vores søn. Han aflæste blodprøverne forkert og udtalte sig om stigninger i blodprøver som ikke var blevet analyseret ved en fejl. Desuden skulle vi ikke have været til scanning, før jeg specifikt bad om det pga. sygeplejerskens udtalelse. Vi skulle heller ikke i videre forløb, og sygeplejersken udtalte sig om at vores søn måske havde [somatisk sygdom], hvilket der aldrig har været symptomer eller lignende der talte for. Dette gjorde os meget utrygge. Desuden sad hans armbånd så stramt om hans lille arm, at han havde røde hævede mærker om armen over 24 timer efter armbåndet var taget af.	Ja
84 Oplevede fejl af dosering af [medicin]. Samt fejl med hensyn til [den] operation min søn fik. Og der er siden ikke blevet fulgt op på det.	Ja
62 Fejl/forbyttet blodprøve var årsag til indlæggelse (højt nyretal).	Ja

Sengeafsnit A30, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
70	Sat måler på foden. Den blev sat alt for stramt, og [personalet] glemte at flytte den, hvilket resulterede i en meget hævet og øm fod næste morgen!	Ja
5	Ja men manglende kommunikation. Eksempelvis skulle vores baby have lavet høreprøve. Så fik vi en tid, men ingen angivelse af hvor eller hvordan.	Ja
7	Vi skulle hentes, da vandet gik for at undgå navlestrengsfremfald men personalet havde ikke styr på, hvilken etage vi havde værelse på. Vi måtte selv fange en portør på patienthotellet.	Ja

Sengeafsnit A10, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
42 Fejl og fejl men hygiejnen var ikke altid i top, og der blev ikke skiftet de ting der skulle skiftes hverdag. Kun hvis vi selv nævnte det.	Ja
14 Fejl kommunikation! Vi ventede MANGE timer på lægen, som så havde glemt os. Ved udskrivelse skulle vi have haft medicin med, som de aldrig gav os. Vi måtte derfor retur efter det.	Ja
91 Blev ikke kontaktet telefonisk af læge som lovet efter anden indlæggelse. Havde først en samtale med en læge uden vores søns tilstedeværelse [for et par måneder siden]. Første kontakt med Skejby [en måned tidligere]. Og det er først efter at have bedt herom flere gange. Fik ikke journalen udleveret selv om vi bad om det. Den blev først udleveret ved mødet. Og der måtte sygeplejersken ud og hente papirerne tre gange, før hele journalen var komplet (ikke tillidsskabende). Dette gjorde at det ikke var muligt at have læst journalen før mødet og på den måde komme til at spørge ind til forløbet. Afventer fortsat at få tilsendt resultatet af en blodprøve. Vi har bedt om hele rapporten og ikke kun konklusionen. Det blev lovet, at den ville blive sendt til faderens mailadresse. Under forløbet fik vi at vide, at vores søns tilstand var meget almindelig. Det var noget man så tit. Men det viser sig (bekræftet af både neurolog og psykolog efterfølgende), at det faktisk ikke var noget man så ofte. Vi har ikke kunnet få oplyst tal på hvor mange børn de oplever, hvis symptomer ligner vores søns. Det udleverede informationsmateriale om vores søns sygdom var absolut ikke brugbart. Vi kunne på ingen måde genkende vores søns symptomer. Ej heller det på sygehuset lånte materiale gav nogen form for genkendelse, overhovedet. Det viser sig også at vores søn ikke fejlede det materialet beskrev. Meget ringe kommunikation om hvad der sker, hvorfor det sker og hvad de undersøger for. Vores søn kom ind med omfattende og accelererende neurologiske problematikker, men undersøgelsen bestod groft sagt i at tisse i en kop, tage hans blodtryk, undersøge reflekser og balance og tage blodprøver. Det virker ikke som om undersøgelserne står mål med symptomernes alvor. Og igen ingen forklaring på noget. Den anden indlæggelse var til observation, men der kom ingen læge og observerede. Kun en sygeplejerske. Og ingen læge så de optagelser vi var blevet bedt om at lave over udviklingen i vores søns tilstand. Man føler sig til grin og ikke taget alvorligt. Man fik fornemmelsen af at vi skulle passe ind i	Ja

en bestemt "kasse" i forbindelse med samtaler med en psykolog, så det passede med teorien. Man kunne blive helt nervøs for at sige noget forkert. Ikke en tryk situation. Der er så mange ting galt med vores søns forløb, at vi ikke orker skrive dem alle ned. Forløbet har sat vores tillid til sundhedsvæsenet under alvorligt pres. Vi kan ikke udelukke at vi foretrækker et privat initiativ, hvis vi igen skulle få behov for sundhedsvæsenet.

- 51 Da vi skulle fra Akutmodtagelsen til afdelingen, blev vi glemt og sad to timer på afdelingen uden der kom nogen. Ja
- 1 Første to blodprøver var ikke brugbare. De forsøgte at tage blodtryk anden gang med forkert udstyr og droppede derefter prøven. Blev indkaldt dagen efter, da der manglede at blive taget blodtryk (første prøve var ikke skrevet ned), og da der manglede urinprøve (denne var også taget men var igen ikke skrevet ned). Ja

Øvrige, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
11	Der blev ikke lyttet da vi sagde at der var noget galt med vores datter.	Ja
89	Der var én sygeplejerske (NN), der håndterede vores situation dårligt, fordi hun på en særdeles upædagogisk måde, gjorde os usikre og kede af det. Hun havde på manglende forståelse for vores situation, og i visse situationer sagde hun ting, der gjorde problemer større og mere besværlige, end de var. Vi følte os mere hjælpeløse end hjulpet. Vi var indlagt pga. af, at vi skulle have hjælp til amning, og her gav hun udtryk for, at vores spørgsmål var dumme. På et tidspunkt, hvor amningen ikke fungerede optimalt, italesatte hun barnet som en "slatten klud", og at det nærmest var dyrplageri. Jo ikke ligefrem måden man siger noget til nybagte forældre. Dog skal det siges, at alle de andre sygeplejersker var rigtig gode og hjælpsomme. De gav os råd, vejledning og støtte, der hjalp os til at føle os trygge, da vi kom hjem med vores nye barn. Derfor var vores oplevelse af servicen og støtten god bortset fra den ene sygeplejerske. Beklager at måtte hænge en person ud, men vi mener, at denne ene person ødelagde rigtig meget af vores indtryk på Mor & Barn-afsnittet. Men dette indtryk skal ikke adresseres til alle de andre sygeplejersker, vi var i kontakt med. Her havde vi omvendt en rigtig god oplevelse af service- og assistanceniveauet. I er velkomne til at ringe på [telefonnummer] for yderligere kommentar.	Ja
78	Min søn, som havde været indlagt på børneintensiv, blev ikke tilset af læge ved udskrivelse. Jeg blev ikke tilbudt/instrueret i udmalkning indenfor tre timer. Sundhedsplejerske NN blev ikke kontaktet. Vi fik overhovedet ikke den vejledning vi var indlagt med henblik på at få, når man føder et barn med en misdannelse. Det var en meget dårlig oplevelse på afsnittet.	Ja
27	Min datter var meget lille, da hun blev født og skulle efter lægens udsagn have haft sonde allerede fra dag et. Hun fik det imidlertid først dagen efter.	Ja

Sengeafsnit A40, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
53 Elias skulle have to forskellige operationer. Men vi havde fået indtrykket af, at man kun ville skære i pungen, ikke også venstre side af maven.	I høj grad
82 Oplevede meget flot opfølgning fra afdelingen. Gav stor trykthed. Kæmpe tak!	Ikke relevant for mig
34 En læge konstaterede efter få blikke på vores datter, at hun så ud til at få det værre af at være indlagt. Det havde han helt ret i. Vi blev hurtigt lært op i relevant behandling hjemme, og kom derefter hjem på orlov, hvor vi altid selv kunne kontakte afdelingen, hvis vi havde spørgsmål. Desuden blev vi flere gange om ugen ringet op af en meget kompetent sygeplejerske, som konfererede med lægerne mellem vores samtaler. Vores datter har en kronisk lidelse, og det var den hun var indlagt med, dog i sværere grad end vi er vant til. Vi kender derfor selv hendes sygdom rigtig godt, og forstår og håndterer mere end de fleste ville gøre i lignende tilfælde. Nok især derfor, fungerede denne løsning rigtig godt for os. Rigtig godt set af lægen, og godt håndteret af afdelingen!	I høj grad
71 Meget ringe indlæggelse. Har fornemmelsen af at sygeplejerskerne gjorde det de skulle men INTET ekstra. Der var ingen tilhørsforhold til noget personale.	I ringe grad
74 Vi oplevede generelt forventningsafklaring på A40 og andre steder på Skejby, men ikke i forhold til hvad vi kunne forvente efter udskrivelse, ligesom vi ikke blev informeret om eventuelle bivirkninger ved medicin.	I høj grad
6 Der kom en læge til studiegang, som vi ikke havde mødt før som fortalte at den scanning der var blevet foretaget samme dag var fin, så vi kunne være glade fordi vores søn ikke var syg, og nu skulle vi hjem. Fordi prøver udelukker fysisk sygdom og han psykisk ikke har problemer, bliver det konkluderet at det er tarmene der sender smertesignaler til hjernen uden grund. Det er muligt men et skøn og ikke en reel diagnose. Jeg synes det er forkert at være så skråsikker i så usikker en diagnose. Det stiller os med dårlig tillid til sundhedssystemet, at man ikke kan fortælle det som det er, at der er mange børn med mavesmerter hvor det er vanskeligt at identificere årsagen med den viden der er i dag.	I ringe grad

- 52 Vi ventede meget længe, før vi kom til at tale med en læge udover den læge, som indlagde os, men som kun optog journal. Det gjorde, at sygeplejersken begyndte at udtale sig (som tidligere beskrevet). Da jeg (som mor) var indlagt med min søn til observation, blev jeg ikke informeret om, hvad jeg skulle observeres for, og hvornår jeg skulle ringe efter hjælp. Da min søn som nyfødt havde gulsot, skulle jeg amme ham ofte, men da han nu var indlagt og igen var gul, var der ingen, der sagde, om jeg skulle amme oftere end normalt, hvilket bl.a. gjorde mig i tvivl om, om jeg skulle vække ham i løbet af natten for at amme. I ringe grad
- 2 Jeg oplevede det utrolig forvirrende med forskellige læger, og dermed forskellig tilgang til mig og min sygdom. I nogen grad
- 83 Personalet var meget flinke og hjælpsomme, ingen tvivl om det. Problemet er at de ikke kunne nå at pleje alle patienter hurtigt nok. Vi ventede på lægen som skulle komme og fortælle, hvad vi skulle. Der gik [ca. et døgn] med undersøgelser af [mit barns] puls og hjerterytme. Præcist en halv dag, var [lægen] optaget med nogle andre. Hun var flink nok, alle var flinke. Men specielt vil jeg sige STOR TAK til læger og personale fra centret for Medfødte Hjertesygdomme for deres engagement og kendskab og den super gode behandling vi har fået. Tak! I meget høj grad

Sengeafsnit A30, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
59 Vi (forældre) har manglet information om der var noget som vi skulle være opmærksomme på efter indlæggelsen, og hvor vi skulle henvende os, hvis der var behov. I forbindelse med indlæggelsen var siddeforholdene ikke gode for forældrene. Der var én lænestol som ikke var god til at blive justeret, hvilket var hårdt for moderen pga. kejsersnit samt ekstra smerter. Ellers kunne vi låne en kontorstol fra det venlige personale. Derudover var det også noget hårdt for moderen at skulle sove på en sovesofa efter kejsersnit. Her kunne det være godt med en almindelig seng i en god højde.	I meget høj grad
45 Jeg syntes at, jeg har været godt dækket ind. 5 Privathospitaler og offentlige hospitaler er to verdener! Det offentlige apparat er meget tungt, og det mærker man. Det virker dårligt ledet og ustruktureret. Igen vil jeg gerne fastholde, at personalet var sødt, men kun få tog ejerskab omkring det at arbejde på sygehuset. Det skal sgu være som at arbejde i en hvilken som helst anden butik, men den følelse sidder man bare ikke med. Privathospitaler er langt mere strømlinede. Vi talte nok med seks læger, fire jordmødre og et hav af sygeplejersker, der alle bare læste op fra journalen. På et privathospital er service og indtjening noget, der går hånd i hånd, og det synes jeg virkelig er forskellen her. Jeg synes, det offentlige sygehus er meget hemmeligt, og nogle gange tør man næsten ikke spørge! Det er nok bare min egen følelse, men når man får en dreng, der bliver flået ud af armene på en, så synes jeg, I skal gøre meget ud af at fortælle om processen og tage patienterne i hånden og følge dem godt på vej.	I meget høj grad I ringe grad

Sengeafsnit A10, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
85 Jeg synes, at der var en smule uoverensstemmelse mellem, hvad de forskellige sygeplejersker og læger sagde og gjorde. Især i forhold til hyppighed af spacerbrug. Når man intet kendskab har til astmatis bronkitis og spacerbrug i forvejen, har man bare brug for at få det skåret ud i pap, og man har brug for at få enslydende information fra alt personale.	I nogen grad
86 Vi har været indlagt en del gange med vores søn. Han har flere gange fået [medicinpræparat]. På et tidspunkt er vi blevet oplyst, at man helst ikke ville give [medicinpræparat] pga. skadelige bivirkninger. Nu virker det som om, sygehuset er gået tilbage til at give det igen (ganske vist i mindre doser). Men vi havde derfor en del snak om den type medicin, da vi selvfølgelig ikke er så vilde med at give vores søn noget, der er store bivirkninger ved. [Medicinpræparat] virker og det er oftest her vores søn vender sig mod at få det bedre igen. Men vi har stadig en følelse af, at vi måske belaster ham på anden vis ved at give ham [præparatet], selvom lægen var flink at tage sig tiden til at forklare omstændighederne.	I meget høj grad
15 En sygeplejerske slyngede meget hurtigt ud, at de undersøgte for leukæmi, mens hele familien (også den [unge] storebror var på stuen). En læge havde forinden næsten afvist muligheden for, at det kunne være det, der var galt. Han havde sagt noget i retningen af, at der var en meget lille risiko for, at det kunne være det, og at han havde vendt det med nogen på afdelingen for leukæmi. Det gav en del utryghed, at sygeplejersken bragte det op igen.	I meget høj grad
14 Vi var indlagt med vores dreng på lige godt et år med feberkrampe. Vi fik aldrig fortalt hvordan vi skulle give ham medicinen i fremtiden, blot at vi skulle give det!	I nogen grad
3 Det var min etårige søn der var indlagt. I den forbindelse var der en del praktiske [ting som] jeg ikke kendte til på hospitalet. Ting der ikke gjorde noget, men som havde gjort forløbet nemmere hvis jeg blot havde vidst det fra starten. 1. At der var MME i køkkenet på afdelingen. Det sørgede jeg ellers selv for at have med og kunne blande til ham på vores stue, indtil der tilfældigvis var en sygeplejerske der så det en dag. 2. At der blev ser-	I høj grad

veret mad for os i køkkenet, og at det kun var mig og NN der kunne spise dette. 3. At der var mulighed for at få bleer til ham, mens vi var indlagt. Jeg havde taget næsten en hel pakke med hjemmefra. 4. Der gik lang tid i modtagelsen før vi fik en tremmeseng, så han kunne ligge og sove, så i starten kunne jeg kun sidde med ham på mig, da han ikke kunne lægges på briksen da han kun er et år. Vi var der i mange timer hvor jeg var alene med ham, så måtte f.eks. gå på toilet med ham siddende på mit skød imens. I det hele taget gik alt rigtig fint, men der måtte meget gerne have været overkommunikeret undervejs. I stedet følte jeg at mange praktiske ting var indforstået blandt dem der var 'vant' til afdelingen.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 91 | Der har været en gennemgående mangel på kommunikation. Ikke alene fik man aldrig mulighed for at tale med en læge uden barnets tilstedeværelse, men læger SKAL altså huske på at hvad der er dagligdag for dem IKKE er det for hverken patient eller pårørende. Vi var afsindigt bange i seks uger. En samtale havde måske kunnet afhjælpe den frygt. | Slet ikke |
| 79 | Vi glemte at få svar fra blodprøver. | I meget høj grad |
| 54 | Alle ting var faktisk rigtig godt. Alle var søde, og de forklarer det hele til os. | I meget høj grad |
| 22 | Vi måtte bl.a. selv spørge ind til om vi skulle overnatte, hvilket vi skulle. Information gik tabt ved vagtskifte. | I høj grad |
| 88 | Jeg ville gerne have vidst, hvordan man nemmest giver et [lille] barn penicillin, og at der findes alternativer til penicillin, som ikke smager helt så grimt. Især når det skal gives til et lille barn. | I meget høj grad |

Øvrige, Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11	Der var ikke meget information om, hvad man skulle være opmærksom på efterfølgende.	I nogen grad
9	Ingen information omkring kejsersnit, pleje med henblik på opheling mm. Ingen information om medicin og jeg fik af vide ved udskrivelse, at jeg helst ikke skulle henvende mig igen selvom jeg gerne måtte indenfor en uge, fordi de havde for travlt til at tage sig af det.	Slet ikke
25	Jeg synes, at der var flere forskellige forklaringer på ét spørgsmål, så man kom mere i tvivl. Svaret var ikke ens men henhold til hvordan barnet skulle ligge i sengen, og hvornår der skulle gives erstatnings mælk. Så det skabte lidt forvirring i starten.	I nogen grad
30	Hvis jeg ikke ved, hvad jeg mangler at vide, er det svært at oplyse herom.	I nogen grad
78	Vi blev aldrig introduceret til afsnittet, og vi fik ikke vejledning om pleje af nyfødt med spalte.	Slet ikke