

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Børn og Unge Sengeafsnit 1

Børn og Unge

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
9	Vi fik at vide, at der ikke var ret lang ventetid, men det viste der sig at være... Der var ekstremt travlt, vi kom til at bo på stue med en lille pige, der skreg højt og vildt og hele tiden. Det betød at vi ikke kunne holde til at være på stuen, og derfor var nødsaget til at blive ude i venteværelset i flere timer. Til at starte med regnede personalet ikke med, at vi skulle indlægges. Da vi så fik at vide at NN skulle indlægges, så havde vi været der så mange timer, at der ikke var nogen der introducerede os for det at være indlagt. Det regnede de jo med, at andre havde gjort. Vi fik lidt småskældud for at henvende os til akutsygeplejerskerne, når vi havde spørgsmål, men der var ingen der havde fortalt os, at vi hørte til et andet sted. Til at starte med fik vi også at vide, at der ikke var noget mad til os, for vi var ikke indlagt og da vi så blev indlagt, fik vi ikke besked om at vi kunne få mad og hvor vi kunne finde det. Det var uheldigt, idet vi var blevet sendt direkte til akutmodtagelsen fra lægen, og jeg havde NN's søster med, og havde ingen ting med i form af ekstra tøj, mad eller noget som helst. Generelt skulle jeg (indlagt sammen med NN) have alle informationer ud af sygeplejerskerne, der virkede til at have ekstremt travlt. Lægerne derimod virkede til at have masser af tid og var rigtig gode til at forklare, hvad der skulle ske og hvad der var sket. Forslag til forbedring: Brug to minutter ekstra på at forklare, hvor ting er, hvor vi hører til og hvilke muligheder der er for at få mad og et tæppe. Vær opmærksom på, at når patienter har været ved akutmodtagelsen i flere timer, for så derefter at blive indlagt, så er det nemt at glemme at informere om "at blive indlagt".	Slet ikke
19	Vi blev akut overflyttet fra afdeling på Nørrebrogade ved midnatstid, da der var alvorlige komplikationer til sygdom og behandling. Tænker ikke, at Skejby kunne gøre modtagelsen bedre, end de gjorde. Tænker ikke Skejby havde noget med overflytningen at gøre, men vi finder det meget utilfredsstillende og utrygt, at jeg som mor blev sendt med et rigtigt sygt barn/teenager med taxa, og at han selv skulle gå oven på en alvorlig bivirkning til behandlingen med grad III reaktion. Med informationen om, at hans lever havde taget skade og blodprøver så rigtig dårlige ud, at han havde høj feber og skulle stå og påklæde sig. Med beskeden om, at vi ikke fik en ambulance. Det havde vi dog ikke bedt om, men turen var hård for ham sådan at skulle mosles rundt, samt situationen var særdeles påvirket følelsesmæssigt.	I meget høj grad
21	Jeg synes, at alle var søde og venlige og behandlede os godt. Det sagt, så fik vi at vide, at der ville komme en læge lige efter vagtskifte, men det kom til at tage fire timer, fordi I havde travlt. Og det har vi det faktisk fint nok med. Der var andre, der hastede mere end os, men vi ville gerne have haft lidt mere information i ventetiden.	I ringe grad
23	Vi har mange gange været på akutmodtagelsen med vores dreng fra han var 3 måneder pga. respiratoriske problemer. Gang på gang blev vi afvist, negligeret og endda indirekte kaldt "pyllermor" af bagvagten. Dette på trods af, at storebror har lungesygdom, og vi forældre mistænkte det samme og informerede igen og igen om det. Først da mor ringede direkte til afdelingslæge på Lungeambulatorisk, som er storebrors, skete der noget og han blev henvist rigtig. Som 7 måneder er han udredt med samme sygdom som storebror. Nu oplever vi at blive taget seriøst pga. diagnosen, men jeg er glad for, at jeg ikke var førstegangsmor. Så havde jeg stoppet med at reagere og ladet mit barn kæmpe unødigt. Ikke tilfredsstillende overhovedet at møde over 10 sygeplejersker/læger og kun en enkelt sygeplejerske tog det seriøst, men blev så "overruled" af bagvagten.	I meget høj grad
29	Der går for lang tid fra ankomst til opstart af behandling, når lidelsen er kendt af sygehuset, og har været behandlet flere gange tidligere.	I ringe grad
31	Jeg var yderst tilfreds med personalet i både NN og Skejby. Derimod har jeg intet positivt at sige, om vagtlægerne jeg talte med i telefonen. Hvis jeg ikke var taget på sygehuset, havde vi mistet vores søn. Dette gjorde de klart for os på sygehuset. Men vagtlægen trak tiden ud da han ikke havde feber.	I meget høj grad
43	Jeg kan på sundhedssystemets vegne blive meget nervøs over, at indlæggelse, "så vi kan observere og medicinere", reelt betyder indlæggelse, så barnets mor kan observere og tilkalde nogen, der skal gøre noget, hver gang [tal] var for lave.	I nogen grad
44	Til trods for at det lignede nye lokaler, så kunne kommunikationen mellem de ansatte forbedres. Vi fik at vide, at det var utroligt vigtig, at vores baby fik sin tissepose af, så snart der var urin i. Da vi oplyste det øvrige personer, at der nu var urin i posen virkede de ligeglade, til trods at sygeplejersken havde prioriteret vigtigheden af at få den skiftet. Da urinposen var blevet hentet, manglede vi information om det videre forløb. Vi ventede yderligere i ca. to timer, inden der kom en og tog en blodprøve, og lægen kom.	I meget høj grad
45	Vi har udelukkende mødt fantastiske sygeplejersker og læger. I har travlt. Det ved vi, og det kan vi se. Men I er søde, omsorgsfulde og dygtige. I tager jer tiden, når vi som forældre bliver kede af det, og I tænker på os. Det betyder meget. Vi har følt os i trygge hænder hos jer.	I meget høj grad
47	Det er under al kritik at børnemodtagelsen og børneafdelingen ligger på samme gang. Der er konstant larm på gangen, mennesker overalt (ro helbreder) og manglende renlighed (brug af sprit) da der er så mange mennesker, som ikke kender vigtigheden af at spritte af. Vi tvivler på, at det lever op til brandmyndighedernes krav med alle de mennesker. I kan med andre ord ikke være det bekendt overfor de mennesker, der kommer meget på børneafdelingen.	I meget høj grad
49	Vi oplevede at ligge et helt døgn i isolation på en undersøgelsesstue uden tv, pusleplads eller andet. Ikke optimalt med en toårig og slet ikke taget i betragtning af, at hun havde store sår. Så er det ikke hensigtsmæssigt at blive skiftet i sin seng. Personalet var rigtig søde.	I meget høj grad

59	Det var problematisk at have en baby til at sove på en almindelig briks. Tilbud om barnevogn eller vugge ville være godt.	I nogen grad
61	Jeg havde problemer med min første fødsel. Det gik ikke så godt med, at jeg blev syet, efter at jeg havde født mit første barn, det var ikke så gode til det. Ved min anden fødsel gad de ikke sy mig, og de lod mig gå hjem to timer efter, jeg havde født, og nu har jeg et problem med det. Jeg er blevet så træt og har det ikke godt. Jeg synes, I kan gøre det bedre med jeres betjening og give jeres "kunder" en god oplevelse. Jeg har snakket med min læge om det, og hun sagde, at I SKAL sy mig efter, jeg har født min datter. Jeg synes ikke, det er fair, at I lod mig gå efter, jeg har født. I burde lade mig være i sygehuset mindst en dag, for at jeg skal have det godt i min krop. Min læge har sendt mig flere adresser, hvor hun synes, jeg skulle hen, for at jeg kan blive bedre, for efter jeg har født, har jeg ikke fået det godt, da jeg ikke er blevet syet. Mit problem er, at jeg ikke er blevet syet efter min fødsel, og det skal I gøre noget ved! Jeg håber, I kan gøre noget ved det for, igen, jeg har det ikke godt.	I ringe grad
72	Meget sur sygeplejerske, som modtog vores barn.	I ringe grad
73	Tusind tak for god behandling alle, som var søde og flinke. Min datter fik den behandling, som hun skulle have.	I høj grad
76	Vi kom til sygehuset via vagtlægen. Stor stor ros til den pågældende læge NN, som var meget kompetent, ikke tog nogle chancer og sendte os direkte til andet sted NN for at få taget urinprøve af NN.	I høj grad
85	Vores datter [] blev indlagt efter vurdering fra skadestuen og modtagelsen på Skejby Børneafdeling var Meget God; tryksskabende og velinformerede sygeplejerske og senere læge.	I meget høj grad
91	Jeg var indlagt med vores [teenage] datter, og jeg oplevede lidt, at der blev talt med "voksen" sprog til hende, altså at hun havde svært ved at finde ud af, hvad der skulle ske. F.eks. "nu får du en stikpille rektalt". Hun blev bange og troede, at hun skulle stikkes med nål og vidste desuden heller ikke, hvad "rektalt" betyder. Så, hvis man vælger at kommunikere direkte med børn så tal i deres sprog og vis gerne, hvad der menes/skal ske. Alternativt kommuniker med mor/far og lad dem fortælle barnet, hvad der nu skal ske.	I høj grad
103	Min søn blev indlagt via børnemodtagelsen. Alting gik meget hurtigt, men vi blev modtaget af et kompetent og professionelt hold. Grundet omstændighederne rammer de forudgående spørgsmål ikke rigtigt vores situation.	I meget høj grad
105	Det var min datter, som var indlagt, så nogle af spørgsmålene giver ikke så meget mening..	I meget høj grad
118	Min datter fik medicin hos jer. Jeg vil gerne takke jer for jeres professionalitet og omsorg for min datter. Hun har haft det godt, siden hun modtog jeres hjælp. Vi er meget tilfredse. Gode faciliteter, godt arbejde! Tak endnu engang! Held og lykke!	I meget høj grad
128	Det var en rystende ringe visitation ved afhentning på privatadresse. Hvis IKKE ved et tilfælde ville jeg være blevet efterladt og kunne være død (eller lignende). Rystende.	I høj grad
133	Yderst professionel behandling til vores lille søn NN. Vi blev mødt, forstået og taget meget seriøst.	I meget høj grad
147	Super fint.	I meget høj grad
148	Vi blev taget godt imod på sengeafsnit 1 ved indlæggelsen, men fik under indlæggelsen alt for lidt informationer, hvilket var dybt utilfredsstillende, da man som nybagte forældre er fulde af bekymringer. Vi var uvidende omkring hele processen og måtte selv gentagne gange spørge ind til næste step. Et forslag til forbedring er at informere og forberede patienter allerede ved start af indlæggelsen, om den videre proces. Evt. sort på hvidt, så der ingen misforståelse opstår.	I meget høj grad
153	Gode faciliteter. Sygehuset har god plads og gode vilkår. Men personalet bør arbejde mere aktivt, både sygeplejersker og læger. De sidder lidt for indelukket, de vil kun se på patienterne, når de kan/vil.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5	1. Opstart på antibiotikabehandling med forkert præparat. Resulterede i, at min datter fik dobbelt dosis og fik opkastsyge. Blev alligevel sendt hjem, da alvorlige følger ville have vist sig med det samme ifølge lægens anvisning. 2. Undrede os over at man ikke tjekkede venflonindgang for hver medicinering. Efter nogle dage var hånden hævet og ret medtaget, men så er det kun, fordi vi bad om at få det tjekket.	I høj grad

136	Vi manglede uddybende information angående prøvesvar, når der blev taget blodprøver. Først [flere dage efter] var der en læge, som satte sig ned og forklarede os, hvad det betød og spurgte ind til os forældre. Ingen havde førhen spurgt, hvordan vi havde det.	I høj grad
152	Jeg fik for meget [medicin]. Jeg fik på sengeafdelingen, som ikke blev noteret korrekt og efterfølgende i fuld narkose.	I høj grad
161	Jeg skulle have haft [maskine tilsluttet] om natten. Jeg fik den ikke på, og næste morgen røg jeg på intensiv med vejrtrækningsproblemer.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5	Manglede information om varighed af den daglige behandling. Første dag fik min far antibiotika på [kort tid], og da vi kom dagen efter, var der afsat næsten en time, hvilket i øvrigt var meget bedre.	I høj grad
9	Vi fik ikke udleveret en folder om [vores drengs] sygdom. Da vi blev udskrevet, spurgte lægen, om vi havde fået den, og det havde vi ikke; så fik vi den. Det gjorde ikke så meget, jeg kendte til falsk strubehoste, men det var vist meningen, at vi skulle have haft den tidligere.	I nogen grad
19	Vores forløb omhandler ikke kun Børneafdelingen, som vi forsøger at besvare her, men forløbet består også af foregående indlæggelse og behandling på Børnekirurgisk Afdeling NBG, samt Håndkirurgerne på THG. Det har været svært at navigere i, mange læger inde over og mange, uendeligt mange løse ender og opfølgning, som vi, som forældre, har måttet følge til dørs gang på gang. Tit har vi selv måttet kontakte de forskellige afdelinger for at få forløbet koordineret samt at bede om, at notatet kom i den elektroniske patientjournal. Og selvom det måske havde stået der, var der ikke nogen fra anden afdeling, der havde set det.	I høj grad
21	Vi lå i ret lang tid uden at få information.	I meget høj grad
49	Eget værelse. Her mener jeg med pusleplads under isolation.	I nogen grad
59	Det eneste, der manglede, var stuegang. Vi ventede 12 timer på tur.	I nogen grad
61	Jeg blev ikke syet, og det skal I gøre noget ved, for jeg har det ret dårligt. Jeg blev ikke bedøvet, mens jeg skulle føde.	Uoplyst
76	Vi var fra start af placeret på den forkerte afdeling pga. pladsmangel. Vi oplevede sødt og venligt personale, men det var tydeligt, de havde travlt, og vi oplevede at skulle starte forfra ved hver ny person, der kom ind på stuen, både sygeplejerske og nye læger. Det var som om, det, vi fortalte, ikke blev skrevet ned, eller også blev det ikke læst. Vi skulle i hvert fald starte forfra med sygeforløbet ved hvert skift. Vi fik samtidig også meget mangelfuld information vedrørende udskrivelsen. Det bar tydeligt præg af, at vi ikke var på den rigtige afdeling (det fik vi også fortalt fra læge og sygeplejerske flere gange). Vi var meget utrygge ved at tage hjem, og det var først, da vi grædende fortalte, at vi havde svært ved at finde hoved og hale i, hvad der egentlig var sket, at vi endelig fik en skrivelse over forløbet, trin for trin, hvad der skulle ske. (Den skulle vi havde haft fra start af, men det var lige kikset). Så ja, søde og venlige ansatte, men vi følte ikke, de helt vidste, hvad vi var der for.	I nogen grad
81	Forløbet har været rigtigt godt. Patienten har været utrolig glad og tryk for at komme på børneafdelingen. Som forældre er det første, vi har behov for at vide, hvor alvorlig situationen er, hvilket vi aldrig fik at vide. Herudover har vi været indlagt nu [flere] gange, og der har endnu ikke været enstemmighed blandt egen læge, hospitalet og [] ambulatoriet. Det har ikke været noget kritisk, men dog nok til at forvirre os som forældre. Vi vil foreslå, at der blev lavet en brochure omkring sygdommen, som blev udleveret første gang, man besøgte egen læge eller sygehus, som indeholder [ofte stillede spørgsmål]. Jo før der kan tages beslutninger omkring indlæggelse eller hjemsendelse jo bedre, idet vi har en hverdag at tage hensyn til.	I meget høj grad
147	Super fint.	I meget høj grad
148	Vi har manglet informationer lige fra start. Vi fik besked om, at vi skulle være indlagt weekenden over, men ender med først at blive udskrevet [først på ugen]. Ligeledes får vi en information [] fra den ene læge, som ikke stemte overens med information fra den næste læge. Vi får besked om, at de sociale myndigheder bliver inddraget, men ikke hvad dette indebærer og ender derfor selv med at spørge ind løbende, hvad det kommer til at betyde, og hvad der fremadrettet skal ske.	I ringe grad
149	[Grundet mange indlæggelser] kender vi hele personalet særdeles godt, og har et godt forhold til dem. [Vi] har kun rosende ord at sige om hele personalet på Børneafdelingerne på Skejby. Og det gælder både Børnemodtagelsen, Børneafdeling (før kaldet A10) og Børne Intensiv.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5	Afdelingen var meget travl, men oplevede, at når vi var sammen med personalet, læge som sygeplejersker, var de til stede, nærværende og rigtig gode til at håndtere svære situationer. Der sker fejl, men vi følte os generelt godt behandlet og trygge ved personalets og lægernes information. Den læge som tilså vores datter den første dag ringede og fulgte op til slut i forløbet. Det giver tryghed at vide en har været med på sidelinjen fra starten. Hospitalsklovnene gjorde en kæmpe forskel, da vi skulle skifte venflon. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Personalet var virkelig søde og kompetente. På trods af, at afdelingen virkede lidt kaotisk pga. byggeriet, kunne man ikke mærke, det generede dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Lægerne var virkelig gode til at forklare, hvad de gjorde, og hvad der skulle ske. De tog sig tid til at lytte og tid til at være til stede. Tak for det. De stakkels sygeplejersker løb meget hurtigt pga. travlhed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Plejepersonalet var vi overordnet rigtig tilfredse med, nogle vandt vores hjerter, mens for andre var man bare et nummer i rækken. Synes det er svært, at man skal trække i en snor for at få hjælp, at der er så meget fokus på deres telefoner og app/kald. Men nogle gav bare en super behandling og hjalp os alle godt videre. Det vil vi altid være taknemmelige for! Dog var den modtagende sygeplejerske en kende uforskammet, da hun i løbet af natten spurgte ind til vores barn, og så kom med konklusionen, at hun mente, at han havde [en psykisk lidelse]. Tænk engang at komme med sådan en diagnose på et ungt menneske, som hun slet ikke kendte, og som sin mor og far var dybt bange og bekymret for hans tilstand, og derfor havde virkelig meget brug for at spørge ind til hans status og situation. Vi blev sendt til Aarhus Universitetshospital med meldingen om, at hans lever sikkert havde taget permanent skade. Han havde petekkier og havde febevildelse i nattens løb. Vi er meget forundrede over sådan en udmelding, skuffede, at man sætter sådan et prædikat på et barn i krise. Lægerne gik all in på at udrede vores barn, og han blev virkelig grundigt undersøgt på Aarhus Universitetshospital, og vi blev alle løbende informeret om status, selv da det var meget kritisk, på en rigtig god, professionel og informativ måde, hvor der var plads og rum til os på stuegang. Men det er uendeligt hårdt at være på flersengsstue, når man er udkørt, træt og har et dårligt barn. Det gav meget uro og tærede på kræfter og ressourcer, at man skulle dele og være overbærende med gentagne skifte samt blanding af børn i alle aldre og deres forældre af andet køn. Udfordrende for en teenager med hensyn til blufærdighed, når man er syg. Vedrørende medicindoseringen fik vi på skift at vide, at det kunne vi selv, og alligevel ikke, og så igen og nej. Vi meldte klart ud, at det ikke var en opgave, vi havde lyst til at løse, da der havde været så mange problematikker, at vi ikke turde. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Afdelingens personale var søde og rare. Jeg var indlagt med min søn, som var patienten, og det var rart, at der var tag-selv mad og drikke (og filur is ;-)). Det var tydeligt, at afdelingen havde problemer, da det var midt i flytningen til det nye Skejby. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Afdelingen var imødekommende, men det tager for lang tid med blodprøve og opstart af IV-pencillin, når lidelsen er velkendt og symptomer er tydelige. Når der står i NNs papirer, at behandling skal startes, selvom blodprøve ikke er analyseret og dyrket. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
32	Alle var dygtige og venlige, men man kan sagtens mærke, der er pres på hospitalsvæsenet. Alle løber meget, meget stærkt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	[Barnet får], ved forkølelser og andet harmløst, voldsomme astmatiske reaktioner. Det er min oplevelse, at jeg skal monitorere barnet både hjemme og på sygehuset, fordi ingen andre gør noget, før jeg kan fortælle og dokumentere behovet. Og der er ikke tale om, at jeg er overpylret. Mit barn ryger "altid" på sygehus med blå blink, når det er lykkes mig at komme til en læge med hende. Jeg er sådan set ikke urolig eller utilfreds på mit eget barns vegne, for jeg ved, at jeg har kompetencerne til at vurdere hendes tilstand og den nødvendige retorik og gennemslagskraft til at tilkalde nogen, der f.eks. kan sørge for, at hun får ilt. Jeg er bekymret for de børn, hvis forældre ikke kan. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
44	Lægevagten kunne godt have et stillerum til spædbørn. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
45	Vi har kun ros til overs for jer på afdelingen. Vi kan se, at I har travlt og alligevel tager I jer tiden til os. I er søde, omsorgsfulde og meget dygtige. Vi kan kun takke jer for alt I gjorde for vores søn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

47	Kompetent personale, der hjælper og er super professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
49	Personalet var venligt og kompetent. Jeg var dog meget ked af det sidste døgn, [som] var under så ringe forhold når vi var i isolation. Jeg foreslog hjemmesygepleje, da hun kun skulle have medicin, men det mente man ikke var relevant, da hun skulle udskrives et døgn efter. Et døgn uden pusleplads eller ordentligt værelse er lang tid med et barn med stafylokokker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
59	Sygeplejerskerne gjorde alt, hvad de kunne for at skaffe en læge til stuegang. Så flere læger nok mere end personalet kunne handle anderledes. Det skete også, at medicin og smertelindring blev givet for sent pga. travlhed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
62	Stor ros til sygeplejerskerne på afdelingen, der knoklede, men også tog sig tid til at give ordentlig behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
68	Vi blev taget rigtig godt imod, da vi ankom. Vi fik tid til en snak med lægen, efter vi var hjemsendt. Der ventede vi to og en halv time. Det var vi utilfredse med. [Ventetid]	I nogen grad
72	Være til stede og giv besked. Man sidder i mange timer og ingen kommer og informerer én. Det er svært at tro, der overhovedet er en læge, for man ser kun en én gang om dagen. Det virker utrygt, der ikke er læger til stede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
76	Dejlige, glade og venlige, smilende personale. Det er meget problematisk at havne på den forkerte afdeling (pga. pladsmangel), hvis det sker, er det vigtigt, at man som minimum alligevel får de normale informationer, som man ville have fået på den "rigtige" afdeling. Efterfølgende blev NN scannet, en fredag (vi fik tiden superhurtigt; dejligt). Vi fik at vide, vi ville få svar om tirsdagen. Da der blev ringet tirsdag var det bare et tjek på NN, intet med scanningen at gøre, og personen, jeg talte med, vidste intet om resultatet på scanningen. De lovede at ringe tilbage enten samme dag, tirsdag eller senest onsdag. Vi hørte intet. Ringede igen torsdag; hørte stadig intet. Ringede igen fredag, og de ringede endelig tilbage fredag! Meget utilfredsstillende, at man går og venter på svar fra scanning, som lovet tirsdag, og man får at vide man er på tilbagekalde-listen allerede tirsdag, og man selv skal ringe og rykke gentagende gange, for endelig at blive ringet tilbage til fredag, tre dage for sent! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
79	Ventetiden på transport fra Akutafdelingen Nørrebrogade til Skejby var meget lang (ca. tre timer). [Ventetid]	I nogen grad
84	[] sygeplejersken, NN, er utrolig kompetent og rigtig dygtig til sit arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
85	Både sygeplejersker og læger var utroligt søde og gode til at forklare tingene så de var forståelige. Det var godt, at der var en briks til pårørende, så man kunne hvile lidt, og dermed være mere frisk i forhold til ens barn. Lange, men forståelige, ventetider om natten på at blive tilset af læge, så det blev ikke til så meget søvn. Personalet gjorde en tryk, var utroligt gode til at informere og generelt supersøde/gode til børn. Det var rigtig godt, at der blev tilbudt mad om natten samt, at man selv kunne spise om morgenen. Det betød meget for den generelle oplevelse i børnehøjde. Læger og sygeplejersker var imponerende gode til at forklare, lytte og observere. Et hygiejneforslag: at understrege for patienternes pårørende det vigtige i at vaske hænder m.v. i det fælles køkken inden der blev rørt ved mad. Flere vaskede ikke hænder, der blev nyst udover borde m.v. Stor ros til personalet! [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
91	Dejlig, rolig omgangstone på afdelingen. Man føler sig velkommen, og at der er hjælp lige i nærheden, hvis man har brug for det. Dog er det mange forskellige personer, man kommer i kontakt med. På to døgn var vi omkring mere end 18 personer fra akutmodtagelse til udskrivning, meget for et barn at håndtere. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
105	Personalet på Børneafdelingen var meget dedikerede, og gjorde al de kunne for, at opholdet skulle være så bekvemt som muligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
120	Venligt og imødekommende personale. God stemning på afdelingen, men ærgerligt, at man skal dele stue, når det er syge børn, der har brug for søvn, det drejer sig om. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
136	Det ville være dejligt, når vi har taget en beslutning, at man kan regne med den. I stedet for, at man skal svare ved hvert vagtskifte, om man vil blive et døgn, hvorfor og hvor man vil opholde sig. Specielt når man lige troede alt havde løst sig og var i orden. Vi havde rigeligt i at skulle passe vores dreng, så antal overnatninger, og hvor de skulle foregå, var trælse at skulle "forhandle om" ved hvert vagtskifte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
147	Fint.	I meget høj grad

- | | | |
|-----|--|------------------|
| 148 | Søde, udadvendte og rare sygeplejersker på afdelingen, men manglende informationer gennem hele forløbet gjorde det til en frustrerende oplevelse.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 149 | Synes, at personalet er gode til at lytte og agere på det man fortæller. Hvis vi ikke havde været tilknyttet Aarhus Universitetshospital så ved jeg ikke, hvor vi havde været med vores søn i dag
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |