

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Børn og Unge

Hospitalsenhed Midt

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?
11	Vi ringede til vagtlægen, som tog kontakt til børneafdelingen, og så kunne vi køre direkte på børnemodtagelsen. Vores søn NN er kendt i systemet og på sygehuset med sin astma, så det var meget dejligt at det bare fungerede uden at skulle omkring vagtlægen.	I meget høj grad
14	Utrolig kompetente personer. Vi kan kun give Afdeling fem, fem stjerner. :-). Tusinde tak for alt. De varmeste hilsner	I høj grad
15	Personalet på Børneafdelingen på Viborg Sygehus er alle meget dygtige.	I høj grad
21	Forløbet har været ok, men det er lidt frustrerende, at der ikke er en fast læge, der er tilknyttet patienten. Min søn er blevet tilset af forskellige læger over et længere forløb, hvor vi havde åben indlæggelse. Hvis jeg havde brug for telefonisk vejledning, var det altid et puslespil at finde en læge, der kunne svare, fordi det skulle være en, der havde kendskab til ham. Mange reservelæger var indover, og først ved udskrivelse kom der en læge på, som udviste kompetence og handlekraft. Det ville have været rart, hvis hun havde været indover fra starten af. Jeg ved godt, at sygehuset er presset, og jeg ved også, at lægerne løber hurtigt, men jeg kommer med opfordringen alligevel, da det betyder meget for patienten og de pårørendes tryghed. Sygeplejerskerne var søde, imødekommende og kompetente hele forløbet igennem.	I høj grad
25	Jeg oplevede et rigtig godt forløb, hvor jeg hele tiden blev informeret om, hvad der skulle ske, og hvad næste skridt var i undersøgelserne af min søn. Det eneste, jeg synes, der kan forbedres, er deling af information omkring sygehistorie. Jeg tror, at jeg inden for fem timer nåede at fortælle sygehistorie på min søn syv gange til forskellige sundhedsprofessionelle.	I meget høj grad
39	Vi følte, det var en meget kompetent og effektiv modtagelse, vi i akutmodtagelsen fik.	I meget høj grad
51	Søde sygeplejersker og læger på børneafdelingen. Skabte ro.	I meget høj grad
54	Venter til alt for meget.	I ringe grad
116	Rigtig søde mennesker på børneafdelingen. Alt var bare i orden.	I meget høj grad
177	Vi var ved vagtlæge, der syntes, at vi skulle en tur forbi børneafdelingen, da NN var meget ramt af feber og havde det dårligt.	I meget høj grad
192	En sproglig misforståelse mellem pust og push ved fødslen.	I høj grad
194	Vi har ventet [flere] timer på en læge, som skulle kigge på NN.	Slet ikke
196	[.]. Jeg modtog et kvalificeret svar om min datters helbred, og det var tilfredsstillende.	I meget høj grad
198	God behandling.	I meget høj grad
215	Altid super god modtagelse af søde læger og sygeplejersker.	I høj grad
226	Når man som mor er med sit lille barn, der bliver indlagt, så kunne det være rart med et glas vand, te eller kaffe. Kiosken er lukket midt om natten.	I nogen grad
230	Jeg ville måske have ønsket at blive informeret om, hvor lang tid jeg kunne ske at være der. Både hvis undersøgelserne ikke viste noget, og hvis vi skulle risikere at blive der længere tid.	Uoplyst
235	Alt var godt.	I meget høj grad
237	Super og meget imødekommende personale.	I høj grad
248	Vi fik en god hjælp, når vi endelig blev indlagt, men vejen derhen var lang!!! Tre uger tog det, inden nogen ville lytte og forstå at vores dreng var syg. Handler om lægevagt og egen læge.....	I meget høj grad

261	Jeg blev henvist af lægen den morgen og var på sygehuset to timer senere.	I meget høj grad
263	Bliver bedt om at køre til skadestuen pga. kraftig mistanke om meningitis. Via lægevagten er det aftalt, at vi kommer ind med det samme. Da vi ankommer, bliver vi bedt om at tage plads i venteværelset... Hvilket er lidt uheldigt i forhold til smittefare. Min søn er dog så dårlig, at han kommer ind til en læge med det samme (havde han ikke været det, havde andre været udsat for unødigt fare). Det gik virkelig stærkt med indlæggelsen, og vi følte os trygge.	I meget høj grad
272	God behandling.	I meget høj grad
273	Der var ikke mange patienter, så vi kom til lige med det samme, så der var intet at klage over. God oplevelse trods omstændighederne.	I meget høj grad
274	De skal have stor ros på børneafdeling på Viborg sygehus. Meget kompetent, informerende og medfølelse personale.	I meget høj grad
289	Det foregik ok. Ingen negative kommentar.	Slet ikke
310	Sødt og imødekommende personalet. Vi følte os trygge og godt vejledt.	I meget høj grad
337	Vi blev indlagt via vagtlægen på sygehuset.	I høj grad
349	Vi blev modtaget rigtig fint og behandlet rigtig godt. Men det kan blive lidt for meget for et barn [] at skulle undersøges af tre læger, hvor det er det samme, der undersøges for, inden for kort tid.. [] Men vi er stadig glade for fokus fra alle læger.	I meget høj grad
353	Det var fint.	I nogen grad
361	Det var min datter, der blev indlagt.	I meget høj grad
375	Vi kom med en lille pige, hvor egen læge havde fortalt os, at vi skulle til Viborg for at få lavet urin- og blodprøve. Først fire timer efter indlæggelse beder sygeplejersken om en urinprøve. Det var umuligt at få fra en pige, der var træt. Hvis vi havde vidst, at vi skulle vente så længe, kunne vi være startet med det. Blodprøve blev aldrig taget.	I nogen grad
393	Orientering om forløbet havde været at foretrække.	I 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?
15	Sygeplejersken var helt fantastisk. Patienten var meget glad for sygeplejersken, og sygeplejersken gav sig tid til at forklare, hvorfor han skulle hurtigt op og gå, samt hvordan han skulle bevæge sig. Det var super godt, og sygeplejersken er virkelig dygtig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Jeg oplevede afdelingspersonale som utrolig hjælpsomme og omsorgsfulde. De var gode til at give informationer, hvilket gjorde mig tryk i forbindelse med min søns indlæggelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Det er for meget fokus på medicinering! Synes ikke vi blev hørt! [Patientinddragelse]	Slet ikke
39	Det var et særligt kompetent og venligt personale vi mødte. Var så heldige, at mange af de ti dage vi var indlagte med vores dreng var det de samme personer, der var omkring os. F.eks. var aftenvagten NN der de første seks aftener i træk, hvilket gjorde, at oplæringen i diabetes blev struktureret og kontinuerlig. Desuden var anden NN der mange dage eller nætter, hvilket også gav oplæringen et kæmpe løft, og vores dreng et smil på læben. Dette og de andre personalet var med til at få os trygt igennem chokket og oplæringen under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

64	Tror ikke afdelingen kunne gøre mere, vi var så tilfredse med forløbet. Mere end tilfredse. Alle var så søde og meget venlige. Vi kunne dog godt have brugt en sagsbehandler til hjælp oveni vores datters sygdom. Da min mand ikke kan arbejde hele forløbet. Bare hvad vi havde af rettigheder. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
83	Personalet var virkelig imødekommende og professionelle; de tog hånd om os forældre samtidig med, at vores søn modtog den bedste pleje og omsorg. Vi følte virkelig, at vi var i gode og trygge hænder. Det var helt igennem en god oplevelse på trods af omstændighederne. Så et kæmpetak skal lyde fra os. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Der er meget lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
91	Nedenstående er en generel betragtning i forhold til Regionshospitalet Viborg. Personalet var super søde til at tilbyde, at de kunne varme en frikadelle i mikroovnen til hende eller ligeledes et stykke pizza eller lignende. Men generelt set, over de fire døgn's indlæggelse, så oplever jeg kvaliteten og udbuddet af maden på Regionshospitalet Viborg som meget lav. Min datter havde ikke nogen stor appetit under indlæggelsen og med så få valgmuligheder, så blev det ikke ret meget, hun spiste. Desuden var det skuffende, hvor lille et udvalg af salat og grøntsager, der var. Jeg har selv arbejdet på Skive-Viborg Sygehus, som [sundhedsfagligt personale] indtil for syv år siden, og det overrasker mig, at det ikke har ændret sig siden da. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Intet at klage over. Det sødeste personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Synes at [personalet] på Børneafdelingen, skal være bedre til at være stille, når de kommer på stuen om natten. Det kan godt være barnet er vågen, men det er ikke ens betydende med, at der skal snakkes med barnet. Synes generelt, at der er meget larm fra personalet om natten, også på gangene, hvor der godt kan blive råbt til hinanden fra den ene ende til den anden.[] Det er også helt lovligt at gå stille med døren i stedet for at brase ind, så man er ved at hoppe ud af sengen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
114	Ved akutmodtagelsen: Vi fik besked på, at han [mindre barn] pga. mulig smittefare kun måtte være i mine arme eller på briksen uden sider. I de 3 timer vi var der, blev jeg nødt til at have ham i mine arme, da man ikke kan lægge et barn på en seng uden sider uden, at det falder ned. Meget upraktisk og medførte en masse gråd og frustration for den lille. [Fysiske rammer]	I høj grad
116	De var fantastiske.	I meget høj grad
120	Generelt følte ventetiden på læge lang, men har forståelse for travlhed. Sygeplejerske var god til at informere og kommunikere. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
130	Børneafdelingen på Viborg Sygehus er altid en tryk og rolig afdeling at være indlagt på. Personalet er smilende, engageret og hjertevarmt, og de gør alt, hvad de kan, for at børn og forældre skal have det rart under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
137	Ved der var travlt, men en pige på fem år og syv timers ventetid på ultralyd er lidt lang tid. Nu måske have alternativ til at komme hjem og blive ringet op eller en kørestol, så der kunne laves andet end bare sidde og vente. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
142	Personalet var enormt søde. Det er bare en skam, de ikke har tiden til at udføre deres arbejde ordentligt. Flere gange bad jeg om noget, vi manglede til vores søn, og da de så kom igen lange timer efter, havde de glemt det, fordi de havde så travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
170	Der var travlhed og lang ventetid. Mangel på plads så vi brugte det meste af indlæggelsen på gangen. [Fysiske rammer, Ventetid]	I nogen grad
177	Personalet var meget opmærksomme på os, og jeg kunne fornemme, at der var tryk på afdelingen. De sprang kaffe over for at se til patienter, men alle virkede rolige og gav sig tid til os. De så efter NN mens jeg var ude og flytte bil og i kiosken. Super personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
183	De var alle sammen rigtig søde, og tog det hele meget alvorligt. Det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
185	Det er mega svært med en læge, som er så svær at forstå, at vi måtte henvende os til sygeplejersken, [for at kunne forstå det]. [Kommunikation og information]	I nogen grad

194	Meget sødt personale. Men vi har ventet på en læge mere end fire timer. Kan ikke acceptere det. [Ventetid]	Slet ikke
209	Selvom der er travlt, kunne det være dejligt med personale og læger, der havde bedre tid til at forklare, hvad der skal ske og hvornår. Det kunne være dejligt at vide, hvor man kunne komme i bad osv., når man var indlagt flere dage i træk. Jeg synes, de fleste sygeplejersker var super gode til deres arbejde og prøvede, så vidt muligt at holde overblik og ro på afdelingen. De fleste havde tid til at hjælpe og snakke lidt med os og var i rigtig godt humør. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
213	De var hurtige til at hjælpe og lytte på mig som forældre. Søde og rare mennesker, selvom NN ikke kunne lide dem. Kun positiv ros til dem :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
232	Blev indlagt med min søn inde i et rum flere timer uden nogen form for legetøj til ham, og han var derfor meget urolig og ville gerne pille ved alting. Blev desværre mødt af sygeplejersker som var sure og ikke så imødekommende pga. min søns urolighed og kedsomhed. Gad godt de kunne bevare roen mere og forstå fra min side, at det var hårdt for mig som mor også! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
238	Vi kom hurtigt igennem diverse undersøgelser uden for meget ventetid. Personalet var flinke og venlige. Min søn havde svært ved at forstå, hvad lægen på ultralyd spurgte om, [da lægen var svær at forstå], men en sygeplejerske hjalp ham med at forstå, hvad der blev spurg om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
247	Vores søn fik ikke nogen god oplevelse. Han var panisk hver gang, han så en i kittel.	I ringe grad
251	Synes, at de skal blive bedre til at håndtere "særlige børn", og lytte til forældrene omkring deres behov. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
261	Vores datter [] har svært ved at blive rørt af fremmede. Personalet havde god forståelse for situationen, og forsøgte hele tiden at forklare NN, hvad der skulle ske og hvorfor. Alt i alt en rigtig god oplevelse for både barn og forældre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
263	Min søn blev indlagt med symptomer og behandlet for meningitis. Det viste sig heldigvis ikke at være dette. Da det var konstateret, at det ikke var tilfældet, blev vi sendt hjem. Vi fandt aldrig ud af, hvad det kunne være og blev heller ikke undersøgt for andet. Vi spurgte ind til, hvad det evt. kunne være symptomer på, men det virkede mest til, at personalet havde fokus på at udelukke meningitis. Vi var selvfølgelig bekymrede for, hvad det kunne være i stedet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
267	Det tager bare for lang tid at vente på lægerne. Tre stive timer i venteværelse. Ikke fedt på Børneafdelingen. [Ventetid]	I høj grad
274	De var gode til at få os forældre ned igen efter en omgang feberkræmper hos vores [barn]. Det var dejligt betryggende, og vi følte, vi var i rigtig gode hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
310	Vi blev behandlet super godt og seriøst fra start til slut. Meget søde personer der var omkring os. Vi følte os meget trygge gennem hele forløbet. Det er rigtig rart for os som familie, at vi, så vidt det er muligt, bliver fulgt af den samme læge! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
314	Sygeplejerskerne er rigtig søde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
334	God kommunikation fra alt personale med vores søn. De henvendte sig til ham med spørgsmålene, hvilket var rigtig godt. Han udtalte på vej hjem, at det var verdens bedste personale og hospital. Vi synes, det ville være en god ide at kombinere observationerne (det at se barnet og hvordan det har det) med redskaber, som kan være med til at vurdere/måle barnets indtag/tilstand (f.eks. tilbud om væskeskema på sengebordet som forældrene kan udfylde evt. sammen med barnet, evt. blodprøver, blodtryk osv.). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
337	Vi blev taget meget seriøst. Der var styr på det hele og rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
349	Personale var meget venlige m.m. Dog kan afdelingen arbejde med at gøre deres undersøgelsesstue mere børnevenligt med mere legetøj m.v., især når man tilbringer tre til fire timer i dette rum med en [lille] dreng. Bare en lille tanke? [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

361	Det skaber en vis utryghed, når medicin og smertestillende ikke bliver givet med de korrekte intervaller. Alt i alt blev vi taget rigtig godt imod med omsorgsfuldt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
375	Venligt personale, som virkede meget professionelle. Desværre oplevede vi dårlig planlægning og gik derfra med en oplevelse af, at mange ting burde optimeres på afdelingen. Tilmed ventede vi i mange timer, mens vi kunne se personalet sidde foran computeren på personalestuen. Ærgerligt, at de skal bruge deres tid på det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
384	Bedre kommunikation. Bedre information og lydhørighed for forældre! [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I ringe grad
393	Er slet ikke tilfreds med den behandling vi fik på Børneafdelingen i Viborg, hverken som forældre eller mit syge barn. Der burde tages hensyn til barnet og mig som forælder, der står alene med et skrigende barn. Jeg mangler informationer som forælder og kommunikation imellem afdelinger skal forbedres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

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?
21	Altså jeg var ikke klar over, at min søn nu er udskrevet. Han er stadigvæk påvirket af sin sygdom, så jeg går udfra, at jeg skal kontakte min egen læge, hvis der bliver noget.	I høj grad
25	Jeg har manglet information om, hvem jeg skulle kontakte ved spørgsmål efter udskrivelse. Efter udskrivelsen har jeg forsøgt at få kontakt til sygehuset angående spørgsmål om symptomer. I kontakten var det svært at finde ud af, hvor jeg skulle ringe hen ,og efterfølgende har lægen ikke ringet tilbage. Jeg har efterfølgende forsøgt at ringe igen, men oplever at telefonen ikke bliver taget.	I meget høj grad
39	En kommentar til, at rengøringen får dårlig karakter er, at det ikke er personalets skyld, at det var støvet og beskidt. Det skyldtes ombygningen i afdelingen.	I meget høj grad
90	Jeg fik svar på de spørgsmål, jeg havde. Hvis jeg ikke havde stillet spørgsmål, kan jeg ikke sige, om jeg fik den information alligevel?	I nogen grad
160	Vores nyfødte barn havde en del gulsot efter udskrivelsen. Her manglede vi information om, hvordan vi skulle forholde os, og hvornår vi skulle reagere.	I høj grad
198	Ingen mangel. Vi var på børneafdelingen, og var indlagt i måske [et par] timer. Og alt på vores [yngre] datter blev tjekket.	I meget høj grad
209	Der har manglet information om mit barns undersøgelser og indlæggelse. Hvad de udredte for, og hvordan dette skulle gøres. Efter endt indlæggelse fik vi ikke afslutningspapirer eller informationer omkring, hvor vi skulle henvende os, hvis det skete noget, og der var ingen information omkring virkning og påvirkninger af movicol, der blev givet, og ingen handleplan for, hvor meget og hvor længe vi skulle give dette.	I nogen grad
247	Man fandt ikke ud af, at min søn havde dårlig ryg. Man forsøgte i stedet at finde en sygdom, f.eks. blærebetændelse. Der blev ikke lyttet til, at vi sagde, at han havde været til Kranio-Sakral [terapi]. Efter sygehuset var vi til kiropraktor, og det var præcis det, vores søn havde behov for.	I ringe grad
314	Vi fik taget urinprøver, og [fire dage efter] ringede jeg selv ind for at få svar på urinprøverne, som var positive. Jeg ved ikke, om de ville have ringet selv senere på dagen. Men jeg ville gerne have svar på prøverne, så min pige kunne komme i gang med penicillin inden weekenden. Vi fik heller ikke noget at vide, om urinen skulle tjekkes igen efter endt penicillinkur. Der ringede jeg derind igen og fik at vide, at det skulle vi ikke.	I høj grad
361	Min datter havde [], og vi talte ikke om, hvordan vi skulle forholde os næste gang, det brød ud.	I høj grad
375	Hvad vi troede, var en ambulans behandling, blev til en indlæggelse, fordi det var en akuttilfælde til blodprøver. Det ville vi gerne have vidst. Vi oplevede en ringe grad af planlægning og information og endte med at være på hospitalet flere timer i stedet for blot en time, som vi havde forventet.	I ringe grad
384	En klar plan. Det virkede i mange tilfælde til, at afdelingerne ikke talte sammen! Fik at vide, nu var der kommet svar på prøverne af en sygeplejerske, men lægen kom først næste dag, hvilket jo udsatte behandlingen [over et halvt døgn] mindst!	I ringe grad

393 Vi fik bare at vide, at vi kunne kontakte egen læge efter weekenden.

Slet ikke