

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akutfsnit

Børneafdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	153
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
Afsnittets svarprocent:	43%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

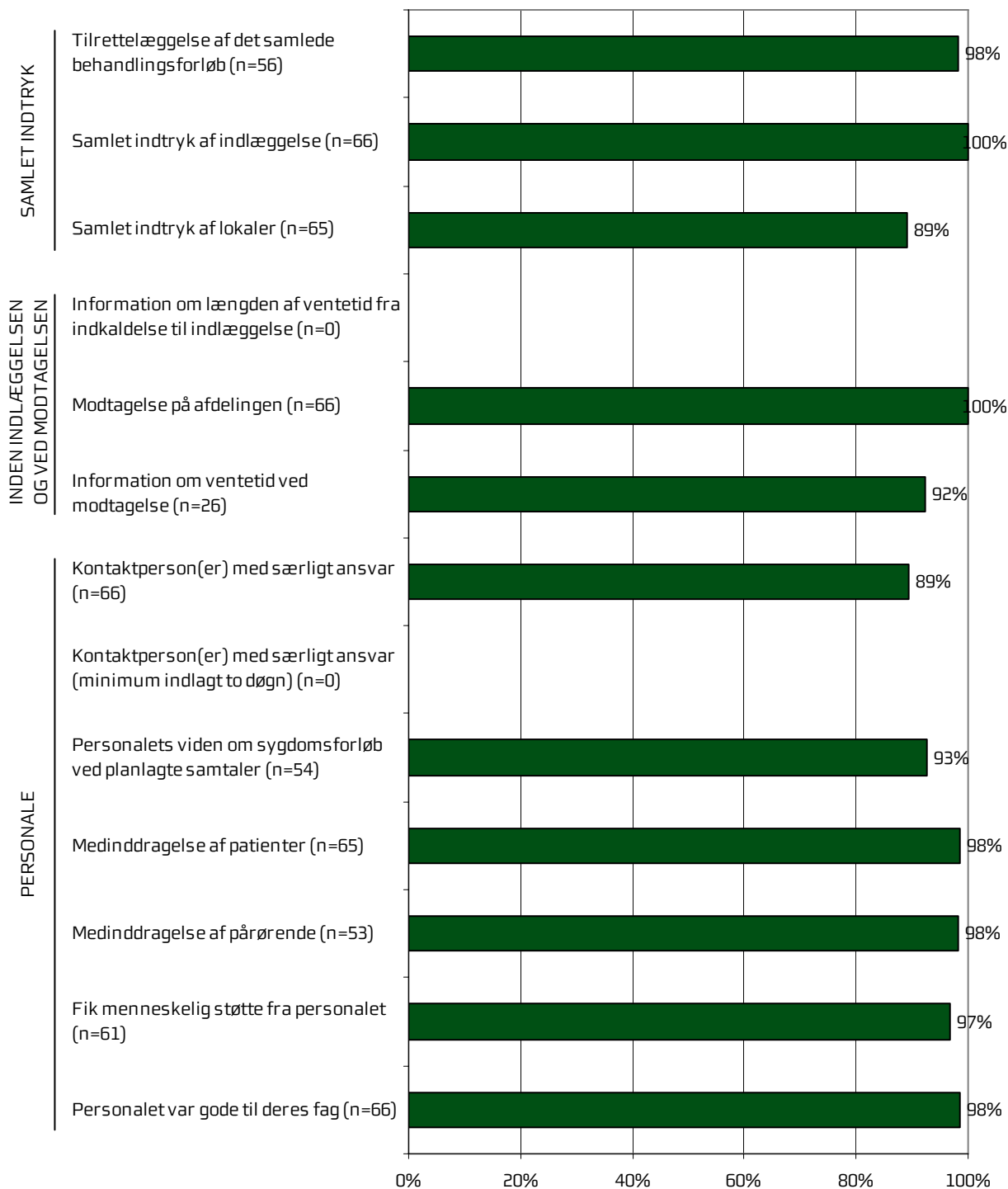
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

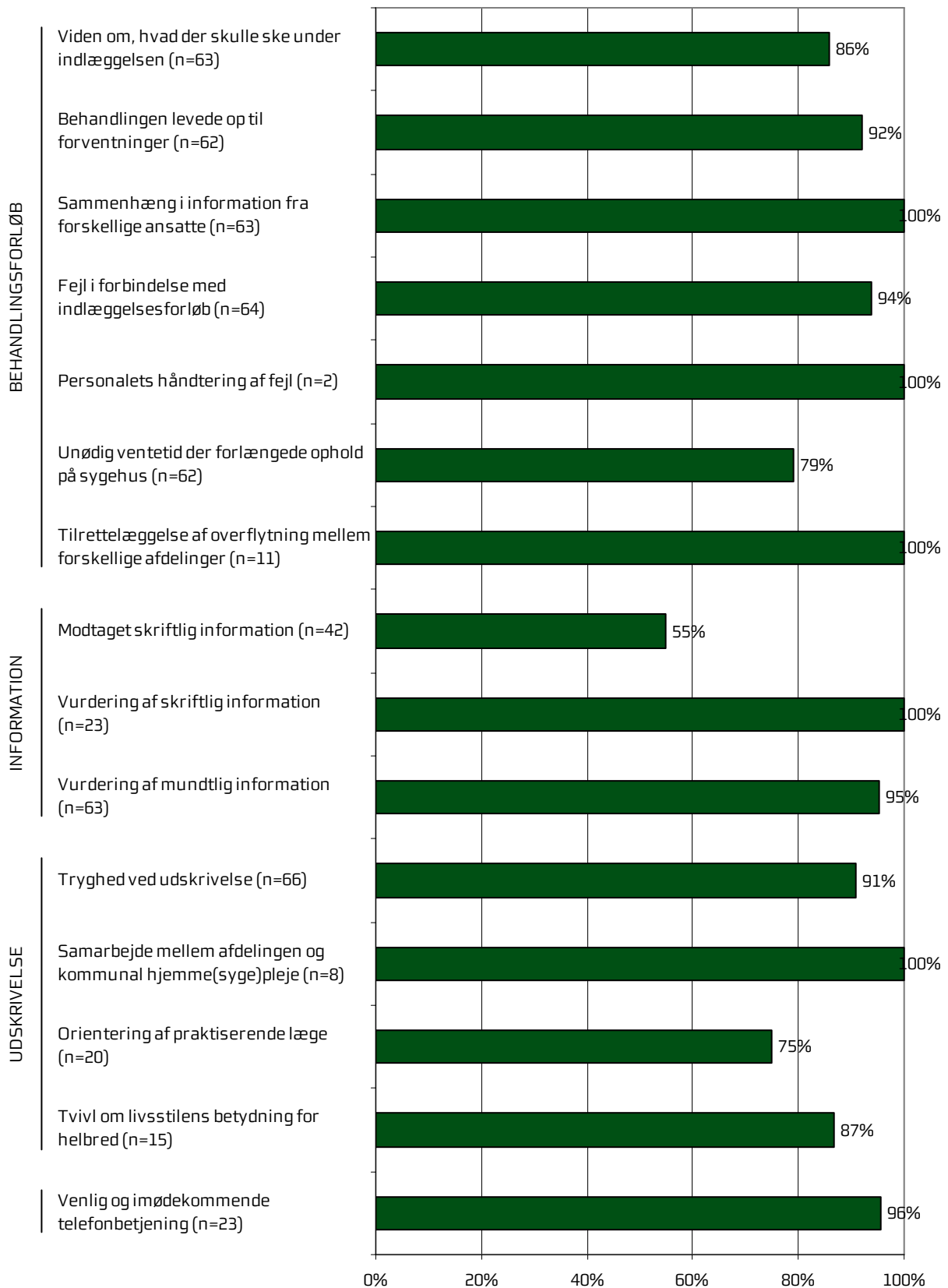
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Akutafsnit

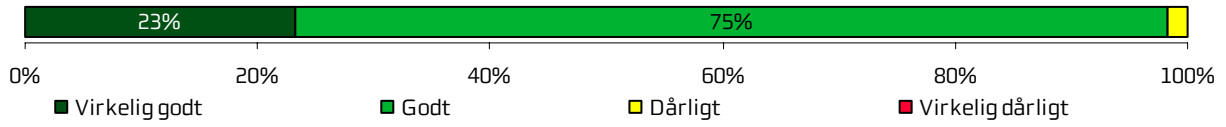
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

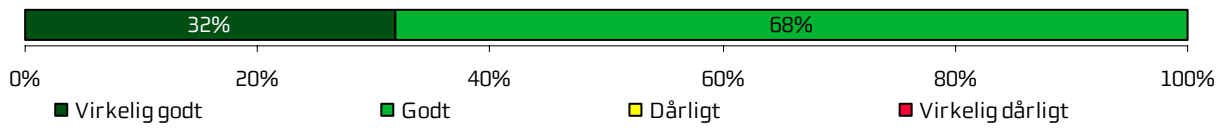
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

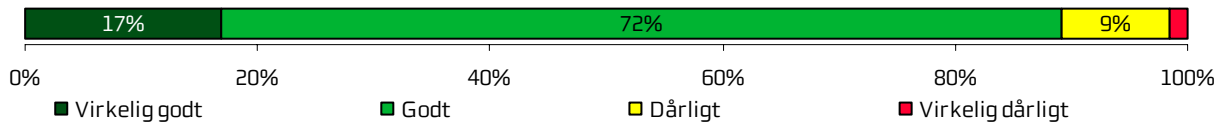
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=56)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=66)



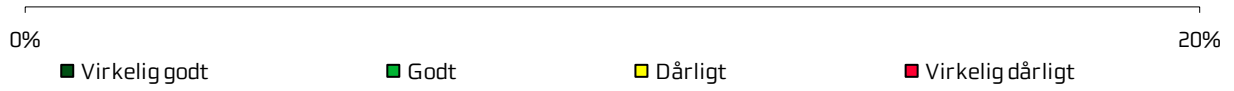
Samlet indtryk af lokaler (n=65)



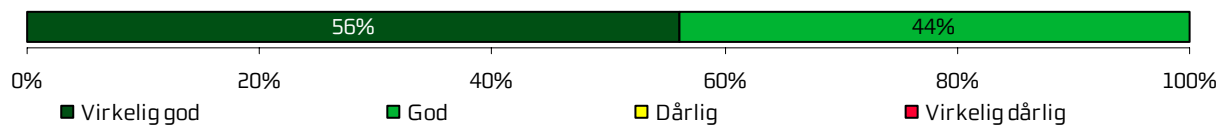
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	92 %	100 %	85 % *	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		100 %	93 %	100 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		89 %	93 %	99 % *	88 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

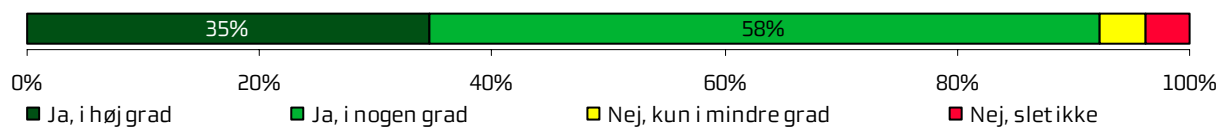
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=66)



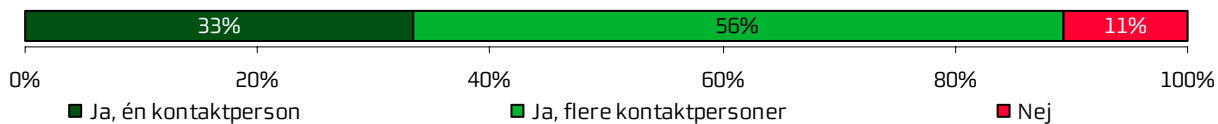
Information om ventetid ved modtagelse (n=26)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	99 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	93 %	100 %	91 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		92 %	70 %	86 %	60 % *	68 % *

Personale

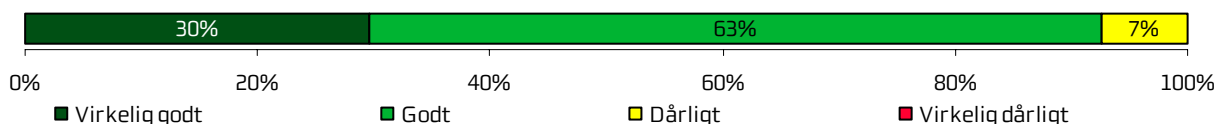
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=66)



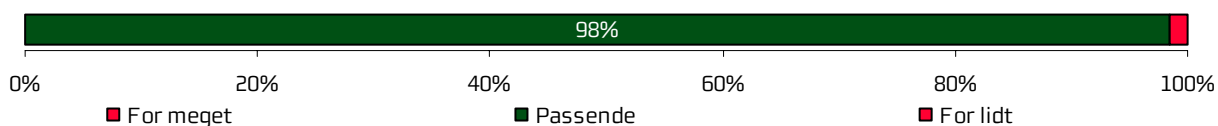
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



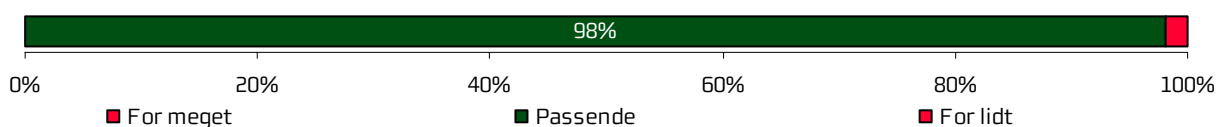
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



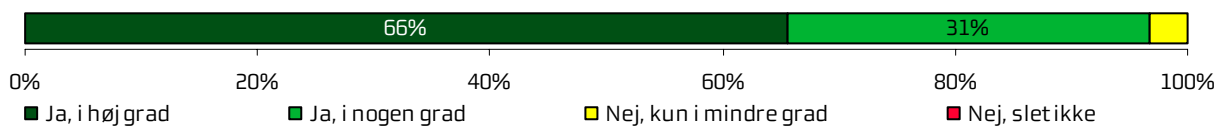
Medinddragelse af patienter (n=65)



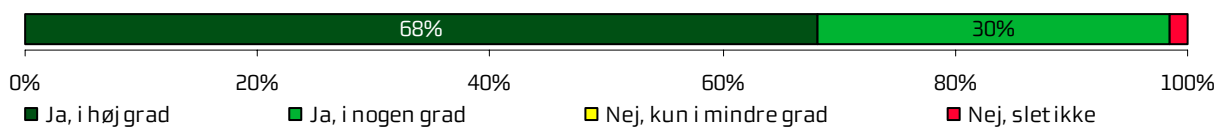
Medinddragelse af pårørende (n=53)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=61)



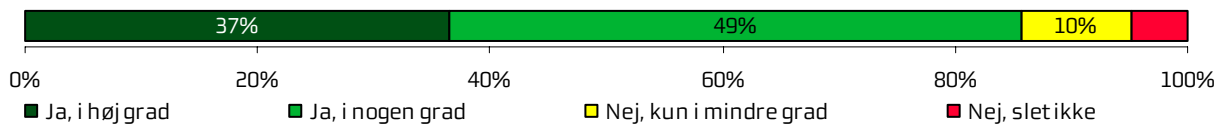
Personalet var gode til deres fag (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		89 %	80 %	92 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		-	-	92 %	59 %	71 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	86 %	97 %	83 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	87 %	96 %	77 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	90 %	94 %	75 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		97 %	100 %	97 %	81 % *	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	92 %	96 %

Behandlingsforløb

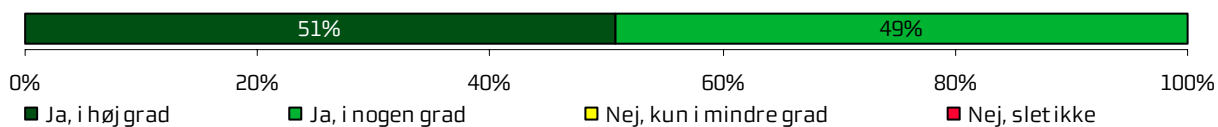
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=63)



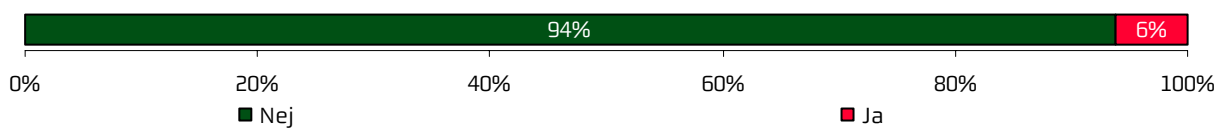
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



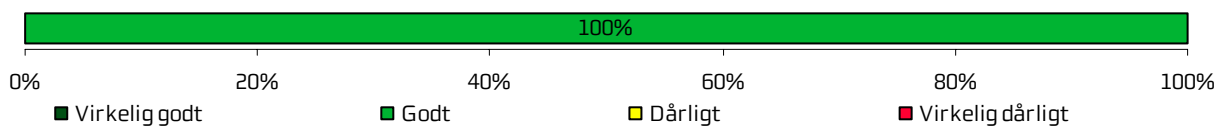
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=63)



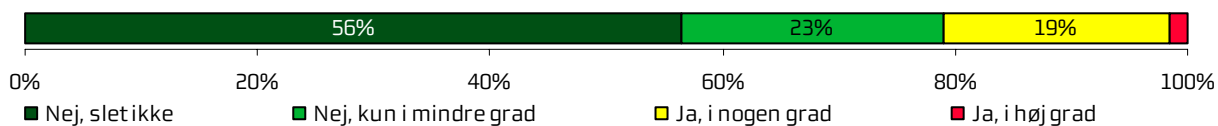
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=64)



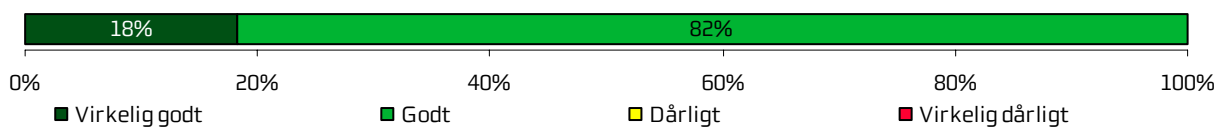
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=62)



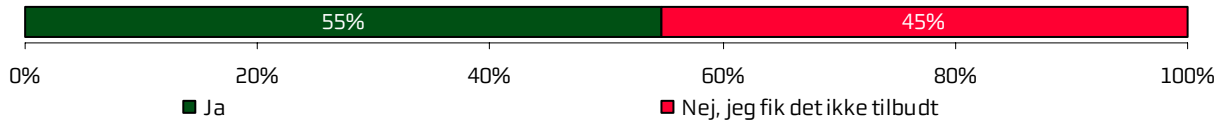
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=11)



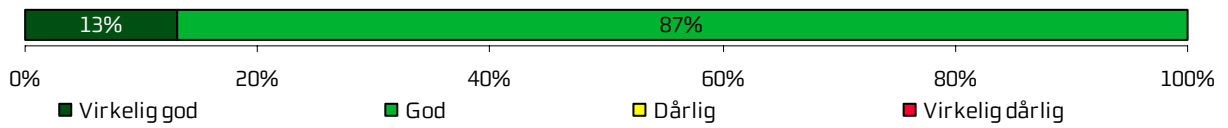
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		86 %	100 %	95 % *	65 % *	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	100 %	97 %	79 % *	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		100 %	93 %	96 %	78 % *	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		94 %	-	93 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	69 %	45 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		79 %	79 %	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	99 %	85 %	91 %

Information

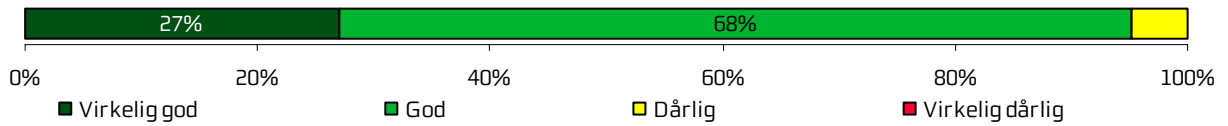
Modtaget skriftlig information (n=42)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



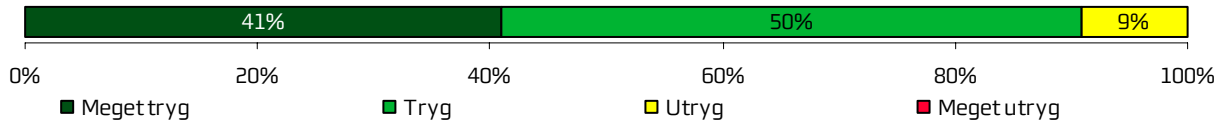
Vurdering af mundtlig information (n=63)



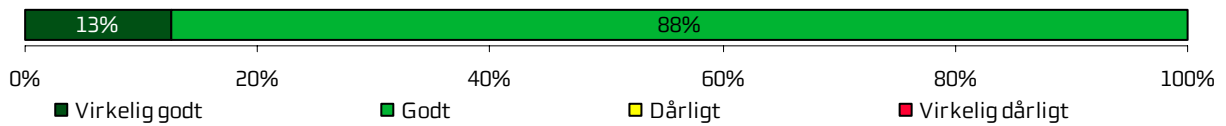
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		55 %	-	80 % *	34 % *	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	92 %	98 %	86 %	92 %

Udskrivelse

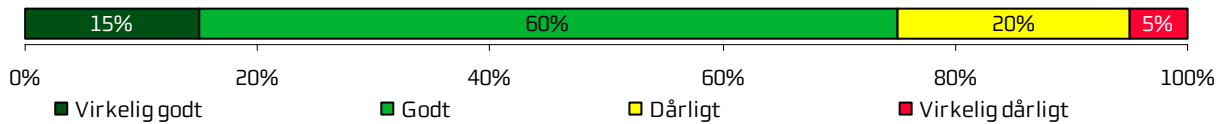
Tryghed ved udskrivelse (n=66)



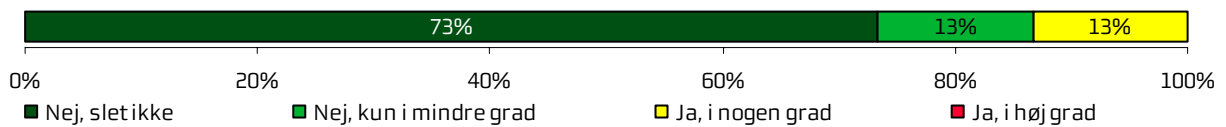
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



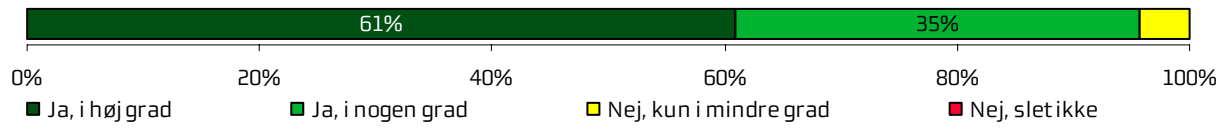
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	87 %	93 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	100 %	97 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		75 %	80 %	96 % *	81 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		87 %	100 %	77 %	60 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=23)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		96 %	100 %	100 %	94 %	97 %












Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Akutfafsnit, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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












	ID	Kommentarer - Akutfafsnit	Samlet indtryk
	3	Fast telefon på isolationsstue! Tak til meget dygtigt personale. Sygeplejersker, læger, laborant (kom alle super hurtigt!)	Godt
	6	Modtagelsen var rigtig god. Jeg følte dog efter indlæggelsen, at jeg manglede information omkring mad osv. Stod lige pludselig og ikke vidste, hvordan og hvorledes med mad til min søn, og jeg kunne ikke finde hjælp. Jeg vidste faktisk under hele indlæggelsen ikke, hvor jeg skulle kontakte en sygeplejerske for hjælp, udover at rykke i akutsnoren.	Godt
	10	Personalet på børneafdelingen var rigtig gode til at fortælle, forklare og informere, hvilket i høj grad gjorde, at jeg var tryk ved situationen! Det var en meget grim oplevelse med feberkræmper. Jeg, som mor, var bange og ked af det, hvilket der var stor empati for. Jeg kan kun sige gode ting om vores ophold.	Godt
	12	VI FIK ABSOLUT EN FIN MODTAGELSE OG OPLEVEDE EN GRUNDIG UNDERSØGELSE AF VORT BARN. DOG SYNES VI AT MÆRKE STOR FORSKEL PÅ PERSONALETS STØTTE OG OMSORG FRA DAGVAGTEN TIL AFTEN-/NATTEVAGT. MÅSKE ER NORMERINGEN VARIERENDE, ELLER SKYLDES DET PERSONLIG INDSTILLING? VI OPFORDRER TIL, AT MAN BORTSKAFFER BEFORDRINGEN TIL DE KØRENDE FORÆLDRE OG I STEDET YDER AFDELINGEN ØKONOMISK STØTTE, DA SENGE, STUER M.V. ER NEDSLIDTE OG FORFALDNE. ENDVIDERE STILLE EN MADRAS TIL RÅDIGHED TIL FORÆLDRE, DA MAN SELV STÅR FOR VARETAGELSE AF BARNET UNDER INDLÆGGELSE, OG DET KAN TIL TIDER KRÆVE BEGGE FORÆLDRES STØTTE OG OMSORG.	Godt
	13	Meget søde og imødekommende sygeplejersker. Specielt stor ros til NN og NN for stor forståelse og venlighed.	Godt
	14	Vi har været indlagt to gange akut på børneafdelingen på Randers Sygehus med vores datter i 2010 pga. [lidelse]. Begge gange har vi følt os fuldstændig i trygge hænder og ved første indlæggelse fik vi lavet en medicineringsplan, som var rigtig god at støtte sig til i det videre forløb.	Virkelig godt
	15	Jeg lå med mit [lille barn] på en 2-mandsstue. [Om natten] byttede de rundt på sengene på stuen. [Om morgenen] byttede de sengene tilbage, stadig uden patient. Der er meget lydt på afdelingen, det meste af natten lå jeg (moderen) vågen, fordi der var et spædbarn, som græd hele natten. Meget lydt...	Godt
	16	De var alle rigtig søde ved mig.	Virkelig godt
	17	Udtryk helt præcist hvad patienten fejler, så man ikke er usikker, når man kommer hjem. Gøre værelserne mere hyggelige (glade).	Virkelig godt
	18	En afdeling som jeg til en hver tid vil være tryk ved.	Godt
	21	Synes personalet var flinke til at informere om ventetid, og hvad der ville ske osv.!!! Følte på intet tidspunkt at vi var overladt til os selv!!! Så vi har kun positivt at sige om børneafdelingen på Regi-	Virkelig godt

onshospitalet Randers.

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 24 Husk at informere om stedets faciliteter og om hvilke muligheder der er, så man ikke spilder en masse ressourcer unødigt. Fortæl hvad I gør, vil gøre og hvorfor! | Godt |
| ✎ | 25 Vi havde én uheldig oplevelse i forbindelse med blodprøvetagning. Bioanalytiker/sygeplejersken var VÆLDIG KORT FOR HOVEDET, hvilket var meget ubehageligt for os som forældre til en lille syg datter. Vi er godt klar over, at forældre stiller mange spørgsmål, men vi gør det, fordi vi er bange og bekymrede, og har derfor absolut ikke behov for en SUR person, som ydermere skal til at stikke i vores barn! | Godt |
| ✎ | 27 Jeg synes, at de gjorde det godt med at være imødekommende, det var dejligt :-). Hvis der var noget der "kunne" laves om: er det, at ens kæreste også må spise! - at det ikke kun er en af os! Ellers mange roser til personalet. Tak for behagelig behandling. | Godt |
| ✎ | 28 Min datter er kun [en lille pige], så jeg har udfyldt skemaet. Jeg synes, det er træls, at de har sendt en check til min datter for kørsel. Som sagt er hun [en lille pige]. Hvordan skal den hæves? | Godt |
| ✎ | 29 Var i børnemodtagelsen og generelt var faciliteterne gode. Men sengene var MEGET gamle, hvilket gjorde at nattesøvnen ikke blev så god. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 31 Jeg har ikke rigtig noget at kommentere. Jeg syntes, at det var en god afdeling med mange aktiviteter til børnene. | Godt |
| ✎ | 32 Hospitalskloven er et virkelig godt tiltag for de små! | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Legerum og familierum var rigtig fine. Sødt og venligt personale. Senge temmelig dårlige, og lidt træls at skulle ligge på 2-sengsstue med børn, der græder og vækker hinanden. Virkelig god atmosfære. Dygtigt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Vi oplevede, at det varede længe, inden vi blev konsulteret af en læge omkring, hvad de arbejdede på at undersøge og udrede på vores datter. Det var en smule utrygt efter den oplevelse, vi havde haft i hjemmet med det pludselige [anfald], og det lange stykke tid der gik, inden hun kom til bevidsthed igen. Vi blev udskrevet uden en egentlig diagnose, men derfor er vi da sikre på, at lægerne har gjort deres arbejde og derfor svarer vi også positivt på [spørgsmålene]. | Godt |
















Akutfsnit, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

	ID	Kommentarer - Akutfsnit	Samlet indtryk
	1	For lang ventetid.	Godt
	3	En rigtig god oplevelse! Med en syg dreng, styr på det.	Godt
	7	Ambulanceindlæggelse, akut. Lille barn med feberkrampe første gang.	Godt
	9	[Patienten] blev akut indlagt, så der var ingen ventetid.	Godt
	10	Vi blev hentet af ambulance, så der var ingen ventetid eller telefonkontakt til børneafdelingen inden indlæggelsen.	Godt
	11	Ventetiden i modtagelsen virkede meget lang inden indlæggelse. Fra [sen formiddag til eftermiddag] hvor patienten skulle ligge på en ukomfortabel briks.	Godt
	14	Vi blev indlagt akut, derfor var der ikke noget forløb op til indlæggelsen.	Virkelig godt
	17	Vi følte ikke, at vi rigtig besked om, hvad der var i vejen, så da vi kom hjem. Var vi i tvivl om, hvad vores datter egentligt fejlede.	Virkelig godt
	19	Jeg blev mødt af personale med det samme og blev oplyst om ventetid. Meget imødekomende og venlige.	Virkelig godt
	20	Patient NN blev indlagt via vagtlægen, akut indlagt. Da vi kom til afdelingen, blev vi ikke informeret om ventetid, men patienten blev hurtigt set på af en sygeplejerske og herefter en læge.	Godt
	22	Vi blev henvist akut via lægevagten, det var rigtig rart, at ens bekymringer blev taget alvorligt over hele linien.	Godt
	23	Vi fik først en seng [om aftenen], og det er lidt sent, da jeg kun er [barn]. Vi måtte selv spørge ind til, om vi skulle blive der, inden der blev taget initiativ til at finde en seng!	Godt
	26	Akut indlæggelse.	Godt
	28	Blev ringet op, om vi kunne komme med det samme, og det gjorde vi så.	Godt
	31	Nej, det var som det skulle være.	Godt
	31	Vi sad og ventede i 1-1½ time, inden en læge kom og så på vores datter, som havde vejrtrækningsproblemer på grund af [sygdom].	Godt
	35	Blev afhentet med ambulance, tilkaldt af vagtlæge. Hurtig respons, og god modtagelse/information.	Intet svar





Akutfsnit, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Akutfsnit	Samlet indtryk
	2	Meget venlige og imødekommende. Tog os seriøst. DEJLIGT.	Godt
	3	En meget hurtig og professionel [modtagelse]. Tak for det, også selvom det var en [] "sen" aften.	Godt
	4	Meget sød, grundig, rolig læge. Super til børn og meget sympati og forståelse (tak til lægen NN).	Godt
	6	Blev mødt af en sød og smilende samt ikke mindst beroligende sygeplejerske, der tog sig god tid til at tage godt imod os og informere os om det videre forløb.	Godt
	10	Min søn og jeg blev modtaget af en vældig flink og forstående sygeplejerske. Hun havde overblik og tid til at forklare om feberkramper, og på den måde få beroliget mig. Superfint.	Godt
	11	De var meget søde og imødekommende.	Godt
	12	Informativt, undersøgende og venligt personale.	Godt
	15	Meget kompetent sygeplejerske som modtog os.	Godt
	17	Glad og meget imødekommende. Dejligt, når man kommer sådan et sted hen.	Virkelig godt
	18	Der var travlt, men personalet udviste overskud.	Godt
	21	Synes, vi blev taget godt imod, de vidste hvem vi var, og vi blev sat ind i tingene ret hurtigt! Vi ventede en del, men vores tilfælde var heller ikke akut.	Virkelig godt
	24	Kunne ønske bedre information om, hvad der skulle ske og hvorfor.	Godt
	27	Søde mennesker alle sammen. Man følte sig velkommen, både som person, men også med spørgsmål.	Godt
	33	Vi blev straks taget imod af venligt personale, der straks handlede.	Virkelig godt
	35	God ro og hurtig information.	Intet svar









Akutafsnit, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Akutafsnit	Håndtering af fejl
	5	De kunne ikke finde ud af, hvad der var galt og sendte os hjem med besked om, at det var en virus. To dage efter gik jeg til min egen læge og fandt ud af, at blodprocenten var [meget høj]!!!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	13	Under første indlæggelse (indlagt nogle gange i forløbet) blev vores søns behandling afbrudt. Ved næste indlæggelse fandt lægerne ud af, at dette IKKE skulle være sket, og vores søn måtte begynde behandling med høj dosis. Der blev først taget blodprøver (ved egen læge).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	30	Der blev taget en forkert beslutning, første gang vi var indlagt, hvilket blev lavet om anden gang, og som viste sig var rigtig.	Godt
	31	Lægen sagde, at vi kunne blive ved vores datter natten over, men da sygeplejersken kom, sagde hun, at det kun var den ene forælder, der måtte blive.	Intet svar







Akutafsnit, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Akutafsnit	Samlet indtryk
	5	Synes, de skulle have taget en blodprøve.	Dårligt
	8	Tålmodigt personale, der ikke virkede til at have travlt :-)	Godt
	11	[Patienten] blev sendt hjem fra kirurgisk afdeling efter mistanke om blindtarmsbetændelse. Da dette blev afvist, aflystes de planlagte blodprøver. Disse blodprøver kunne måske have diagnosticeret [patienten] og reduceret forløbet.	Godt
	14	Behandlingen vedrørte min datter, som var indlagt med [sygdom].	Virkelig godt
	17	Var en ok oplevelse.	Virkelig godt
	31	Behandlingsforløbet var fint nok, men vi kunne være kommet tidligere hjem, hvis vi ikke skulle have ventet på lægen, som skulle se på patienten, for sygeplejersken sagde, at hun havde det fint nok til at tage hjem, men vi sad i fire timer og ventede på lægen, inden vi måtte tage hjem.	Godt
	33	Der blev handlet adækvat og professionelt hele tiden og med stor menneskelig indlevelse.	Virkelig godt
	35	Vi har været indlagt under et døgn og fik en fin behandling, fra vi kom, til vi blev udskrevet.	Intet svar

Akutafsnit, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Akutafsnit	Samlet indtryk
	4	Fik en god, venlig opfølgning på børneambulatoriet i Horsens med 2 gange urinprøver.	Godt
	11	NN var ikke helbredt ved udskrivelse, og der kom ingen klar diagnose. Efterfølgende måtte NN til egen læge for yderligere blodprøver og endvidere en tur til anden afdeling.	Godt
	21	Fik en god samtale med lægen inden udskrivelsen af vores datter!!! Og betryggende at vide, at man altid kunne ringe til dem indenfor de første 24 timer.	Virkelig godt
	23	Forstået på den måde, at der var nogle prøver, der skulle tages igen ca. to måneder efter, og det var lægen ikke oplyst om. Som [barn] og som forælder kan det være svært at beskrive nøjagtigt, hvilke prøver der skal tages!	Godt
	29	Vi havde spørgsmål til vores søns smertestillende behandling efter udskrivelsen, men syntes ikke, den information, vi fik telefonisk bagefter, stemte overens med den, vi fik under indlæggelsen. Havde ikke indtryk af, at det personale, vi talte med, slog vores søn op og kiggede i journalen, mens vi snakkede med hende.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Vi ville gerne have haft den EEG inden udskrivelse og anden relevant scanning af hendes hjerne, idet hun var så lang tid uden bevidsthed.	Godt