

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Børneafdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	385
Besvarelser fra patienter:	150
Afdelingens svarprocent:	39%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

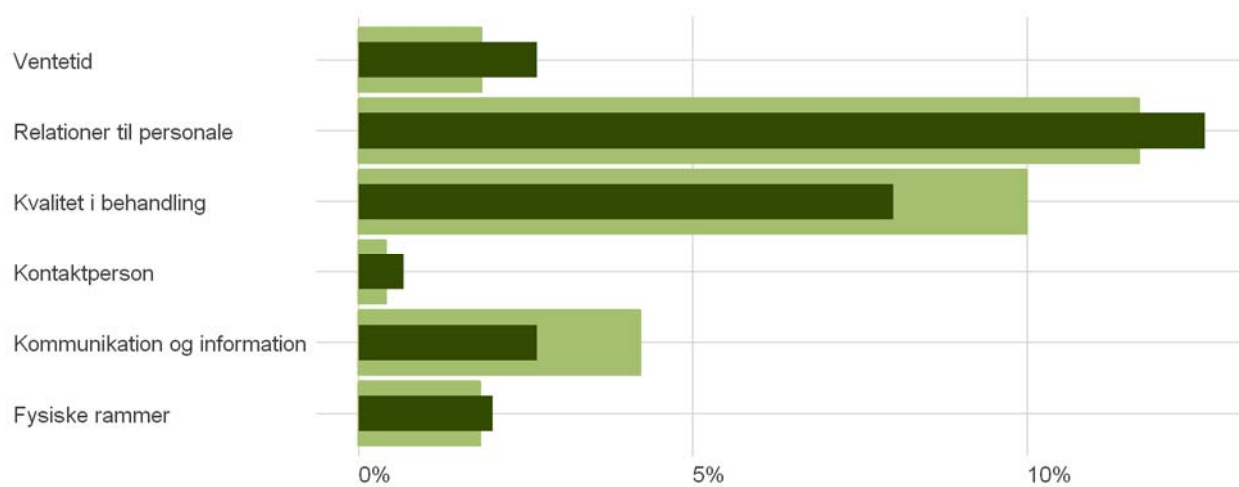
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/














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.)



Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Barnet blev indlagt direkte fra barselsafsnittet og dette medførte, at vi kom skævt ind på afdelingen. Vi fik aldrig en kontaktperson, og vi tror, at det var derfor, vi ikke følte os nok informerede om, hvad der skulle ske, og hvad målet var igennem hele indlæggelsen. Det var hårdt.	I høj grad
ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 16	Blev indlagt via lægevagten.	I høj grad
 14	Vi fik en rigtig god modtagelse af kompetent læge og sygeplejersker. Stor ros og vi følte os i trygge hænder.	I meget høj grad
 18	Udskrevet igen fra anden afdeling.	I meget høj grad
 26	Indlæggelsesstart fra fødselstidspunktet. Overført fra Fødselsafdelingen til Neonatal.	I meget høj grad
 7	Da jeg kom ind, fik jeg okay hurtigt en sygeplejerske, men det tog lidt lang tid, før lægen kom. Men jeg tænker, at det nok var fordi, hun havde andre patienter.	I nogen grad
 12	Der var ingen sygeplejerske eller andet personale, da vi ankom ved modtagelse. Vi sad i to timer i venteværelse og gik efter personale for at få information.	I nogen grad
 15	Synes ventetiden var lang. Især når det gælder et barn. Det gælder ikke kun ved modtagelsen.	I nogen grad
 17	Det virkede som om, at der var travlt med mange patienter. Ventetiden følte længe, når jeg gik rundt med en grædende baby på armen. Der var ingen ro.	I ringe grad
 3	Noget personale har virkelig sure ansigter og er ikke hjælpsomme. Jeg var på sygehus i tre dage og fik ikke noget at spise pga., at de ikke havde bestilt mad til mig uden svinekød, selv om der blev spurgt, om jeg spiste svinekød eller ej. Min mor lavede mad til mig hjemme og så tog hun det til sygehuset. Det var virkelig dårlig service :-{.	Slet ikke
 11	"Indlagt" via børnemodtagelse []. Var "kun" til samtale/observation.	Slet ikke
 13	Jeg måtte selv henvende mig til personalet trods det, at flere af de ansatte gik forbi uden at rette henvendelse. Det drejede sig i dette tilfælde om en tre-årig dreng, der skulle akut indlægges.	Slet ikke
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 17	[] Der kom hurtigt en sygeplejerske, som undersøgte patienten, men fra hun gik, kom der ikke en børnelæge, før der var gået timer. Vi har forståelse for akut brug for læge, men det var lang tid at gå i uvished, og sygeplejersken fortalte ikke, hvad der evt. kunne gøres/ske.	I høj grad
 2	Stor ros til modtagerlæge, NN. Hun udviste stor imødekommenhed og forståelse samt tålmodighed. Manglende kompetencer til at kunne lægge venflon lørdag aften er eneste anke. Flere gjorde forsøget uden held.	I meget høj grad

✎ 3	Sygeplejersken stod klar til at tage imod os, vi ankom i ambulance. Lægen stødte til kort efter, vi var kommet ind i undersøgelseslokalet. Inden vi kom til sygehuset var patienten tilset af egen læge, som havde videresendt information. Personalet havde allerede ved vores ankomst sat sig ind i situationen.	I meget høj grad
✎ 6	Vi blev taget imod af NN fra Neonatal Afdelingen, og hun var helt fantastisk. Rigtig sød og god til at forklare, hvad der skulle ske med sonden osv.	I meget høj grad
✎ 9	Det fungerer fint. Vi kommer der "desværre" tit, så vi kender det.	I meget høj grad
✎ 18	NN blev indlagt via vagtlægen på andet sygehus.	I meget høj grad
✎ 19	Blev indlagt via Børneafdelingen.	I meget høj grad
✎ 20	Super modtagelse, professionel håndtering og stor forståelse, når nu man har med et sygt barn og bekymrede forældre at gøre. :-)	I meget høj grad
✎ 10	Når man får en patient, hvor begge forældre er med, er det vigtigt man henvender sig til dem begge og ikke kun den ene part.	I nogen grad
✎ 11	Jeg fik en fin modtagelse, men der var en del ventetid på grund af travlhed. Jeg følte mig dog fint informeret herom. Dog var det lang tid at vente med et lille barn uden en stue.	I ringe grad
✎ 14	Dejlig hyggelig modtagelse uden stress.	I ringe grad
✎ 12	Vi kom fra [en afdeling til en anden].	Ikke relevant for mig

Børneafdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 5	Blev ved med at sige, at hun havde forstoppelser forud. Et problem NN aldrig har haft.	Nej
✎ 8	Blev akut kørt til [andet sygehus], da den ene testikel muligvis var gået til grunde. Lægen [på andet sygehus] var sikker på, at det var den, og der var ikke noget, de kunne gøre, da der var gået så mange dage, så han mente lægerne i Randers skulle have handlet med det samme, at pungen blev mørk. Han blev undersøgt i ca. ti minutter, og så tog vi tilbage til Randers. Da var klokken omkring midnat. Sygeplejersken som var på arbejde, og havde sendt os af sted, ventede på os, da vi kom retur, selvom hun havde fået fri (det betød rigtig meget for os, kæmpe ros til hende, hun var fantastisk). Vi snakkede kort, da vi kom retur og undrede os over, at han ikke blev skannet [på andet sygehus], og det gjorde sygeplejersken også. Jeg (mor) fik lov til at sove hele natten og nat, sygeplejersken tog sig af at give mad, pusle osv. Igen helt fantastisk, og det resulterede faktisk i at min mælke produktion steg :) Dagen efter fik han scannet sin pung. Alt var, som det skulle være og sygeplejersken fortalte, hvad hun kunne se, imens det foregik.	Nej
✎ 21	NN er [et barn] og udskrevet efter [få] timer.	Uoplyst
✎ 26	Vi havde indtryk af, at man forsøgte at gøre alt, hvad der var muligt for at finde ud af, hvad [vores søn] fejlede. Men vi har aldrig fået kendskab til årsagen. Han kom sig lige så stille.	Uoplyst
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 1	Forkert udregning af barnets ernæringsbehov (ca. 20 procent for lidt) ifølge sundhedsplejerske.	Nej
✎ 4	De glemte en slange i hendes næse, efter hun var blevet suget for fostervand.	Nej
✎ 9	NEJ.	Uoplyst
✎ 17	Vi ønskede yderligere undersøgelse af vores datter, men det blev overhørt. Vi tog hjem [], men var desperate efter hjælp [morgenen efter], da vores datter skreg uafbrudt. (Siden indlæggelsen har vi været på sygehuset med[anden lidelse]. Her blev igen nævnt overfodring, selvom vores datter er den ældste, men mindste både i mødregruppe og vennekreds).	Uoplyst
✎ 18	[] Personalet vidste uden tvivl bedst med [patienten], så jeg ønskede slet ikke at blande i deres behandling af hende. [] Der skete ikke fejl i forbindelse med [patientens] indlæggelse.	Uoplyst














Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 3	:-{.	I høj grad
 19	Mange forskellige sygeplejersker mudrer informationerne og forløbet en del.	I høj grad
 26	Havde et par episoder, hvor en læge NN gav os mundtlig status på NNs tilstand. Den information vi fik, gjorde os meget bange og utrygge. Ved ny gennemgang med NN, blev informationerne mere forståelige for os.	I meget høj grad
 4	Det kunne have gavnet, hvis jeg fra starten var blevet informeret om, at de ville se tiden an, og derfor skulle vi regne med at blive der nogle timer. Jeg havde en oplevelse af, at der var meget travlt, hvilket vi også blev informeret om, at der var, og derfor ventede jeg hele tiden på, at en sygeplejerske eller læge skulle komme. Måske var det med vilje, de ikke kom med korte intervaller, måske ville de se, om feberen faldt af sig selv. Det ved jeg ikke.	I nogen grad
 30	Fik høj feber inden jeg tog hjem. Skulle selv tage temperatur om morgenen. Der var ringe hjælp morgen/formiddag. De virkede ligeglade med høj temperatur.	I nogen grad
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 7	Var til kontrol efter en uge, men der var ingen oplysninger om, hvor vi skulle henvende os, hvis der blev noget/vi var usikre på noget indtil da.	I høj grad
 20	Lidt synd, at der var delte meninger om, hvornår vi kunne blive udskrevet. Tidspunktet blev ved at rykke sig!	I høj grad
 2	Vedrørende bivirkninger blev disse kun oplyst på forespørgsel, men så også ærligt og åbent.	I meget høj grad
 14	Viden om bivirkninger må i højere grad komme til begge forældre.	I meget høj grad

Børneafdeling

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













ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Personalet, som tog imod os om natten, hvor vi blev indlagt, samt den sygeplejerske som var primær dagen efter, var de mest professionelle og søde mennesker, vi længe har mødt. En stor tak til NN, NN og NN. Vi følte os mødt og meget trygge ved at overlade vores [lille barn] hos dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 3	Der var ikke så mange på [afdelingen], da vi var der, så vi fik al den opmærksomhed og hjælp, vi havde brug for. Og sødt og dejligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 1	Det ville have været dejligt med en kontaktperson, som vi kunne have kendt og have haft tillid til. Vi var også ind imellem i tvivl om, hvor vi skulle henvende os, for at få fat i en sygeplejerske til de aftaler vi havde. [Kontaktperson]	I nogen grad
ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Det kan godt være lidt svært, hvis man f.eks. har et barn, der har vaner (f.eks. speciel sutteflaske/mælkepulver). Der er et lille udvalg af den slags på børneafdelingen (forældet udstyr).	I høj grad
 2	Jeg ved, at der ikke er stuer nok, så alle kan få enestue, men vi delte stue med et barn, der holdede og græd hele natten, dvs. ingen søvn til nogen. Såfremt det er muligt, synes jeg, at sådan en stakkels patient bør have enestue. [Fysiske rammer]	I høj grad
 15	Hurtighed :-)	I høj grad
 20	Personalet var gode til at informere. [Kommunikation og information]	I høj grad
 23	Vi kom ind med en baby [], som fik flaske. Synes godt, vi kunne have fået at vide, hvor flasker kunne varmes, og evt. mælk og bleer kunne fås! [Fysiske rammer]	I høj grad
 26	Stor ros til personalet på Børneafdelingen, som i det store hele har hjulpet os rigtigt godt igennem forløbet. Også stor tak til læge NN for hans måde at være på. Det har givet os større indsigt og forståelse for forløbet med [barnet]. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 27	Min søn skulle til ekstra undersøgelser, og det var utrolig svært at få svar. Nu afventer vi endnu et svar på prøver, og der er gået [flere] måneder. Ville i det mindste gerne informeres om, hvorfor vi ikke får svar. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 6	Jeg synes, at både læge og sygeplejerske var søde og imødekommende og tilgodeså de særlige behov, min søn har. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 8	Personalet på [afdelingen] er helt fantastiske og rigtig gode til at tage sig af baby og forældre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 14	Både læger og sygeplejersker var meget kompetente, venlige, imødekommende og børnevenlige. Meget god information og viden selvom der var vagtskifte. Jeg har kun en positiv oplevelse	I meget høj grad

	af vores undersøgelse og indlæggelse. Eksempelvis da vi blev indlagt med vores pige [], stillede personalet to senge til rådighed, da vi bor [langt væk]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	
22	<p>☞ [] Jeg har før været indlagt på afdelingen med et barn og er yderst tilfreds med forløbet. I forstår at få folk til at følge sig trykke. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
24	<p>☞ Synes, når det drejer sig om [patienten], går det rigtig hurtigt, og lægerne og sygeplejersken ved, hvem hun er, og de er altid glade og smilende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
25	<p>☞ Jeg bliver nødt til at fremhæve den læge, som var tilknyttet min datter under indlæggelsen.[] Hun var simpelthen helt fantastisk til at tage sig af vores [] datter. Hun informerede os forældre meget professionelt, hvorefter hun hoppede ned til vores datter og legede på hendes niveau. Vores pige har ikke på noget tidspunkt været utryk, og vi har bare været meget glade for den behandling, vi fik under indlæggelsen. Og pga. den søde læge har inspireret vores pige så meget, har vi nu købt et legestetoskop osv., så dukken er altid syg, og det har hun stor underholdning ud af. Jeg kender så mange, hvis børn har fået lægeskræk pga. dårlige oplevelser på sygehuse, men det er i hvert fald slet ikke tilfældet hos os. Mange tak for det :) [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
11	<p>☞ Ukorrekt første besked om ventetid. At alle læger går til konference, når der er tale om børn og i dette tilfælde et lille barn, lige omkring middag. [Ventetid]</p>	I nogen grad
12	<p>☞ Fik ikke oplyst, hvad der var sket efter operationen. Uvidende om blindtarmen var fjernet eller ej, eller om der var betændelse! Ingen læge kom og fortalte, hvad der var sket. Sygeplejerskerne var meget behjælpelige med alt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
28	<p>☞ Føler ikke, at jeg bliver taget seriøst. Har været indlagt flere gange med min datter. Synes det er synd bare at fylde [et behandlingsmiddel] på min datter, især når hun har så store smerter. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
29	<p>☞ Meget ventetid. [Ventetid]</p>	I nogen grad
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	<p>☞ Vi var i en uvis situation, så information om forløb var ikke muligt. Vi måtte vente og se, hvordan patienten reagerede på medicinen. På afdelingen var personalet søde og tålmodige på trods af samme spørgsmål adskillige gange i løbet af indlæggelsen. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
14	<p>☞ Det var rigtig godt, at det var de samme sygeplejersker, der gik igen hen over weekenden. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
16	<p>☞ I gør, hvad I kan. Det ses tydeligt. Jeg kunne ikke bede om mere! Store roser herfra!</p>	I høj grad
20	<p>☞ Bare et kæmpe tak for hjælpen og omsorgen til personalet på Børneafdelingen, Randers! [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
2	<p>☞ Den generelle opfattelse er, et personale med evne til at tilpasse sig den enkelte patients behov, herunder også psykiske behov. Dygtigt og engageret personale, også hos lægerne. Vil især fremhæve NN og NN. Deres kompetencer synes ikke at blive udnyttet til fulde. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
5	<p>☞ Sygeplejerskerne var virkelig hjælpsomme med alt lige fra at hente håndklæder, ekstra vaskeklude til at hjælpe mit barn med at lære at kunne sluge piller. Vi øvede med rosiner :-). Vi var meget taknemmelige over den gode behandling vi fik af både sygeplejersker og læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad




- ✎ 6 Jeg synes, det var hårdt at være indlagt og ville egentlig gerne bare hjem med min datter. Men sygeplejerskerne var bare så søde og forstående, specielt NN fra dagholdet og NN fra natholdet på den anden afdeling var helt fantastiske og gjorde opholdet godt for os. Og jeg er rigtig ked af, at jeg ikke fik sagt det til dem.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 7 Vi har kun ros til det utroligt søde og kompetente personale på børneafdelingen. Og til medarbejder NN :-).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 9 Altid venligt og imødekommende personale.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 11 Jeg mødte altid et smilende, venligt og kompetent personale! De var opmærksomme på både mit barn og mig, imens vi var indlagt, og jeg mødte kun hjælpsomhed. Jeg kunne godt ønske mig lidt ekstra information om, hvad planen var, imens jeg var der.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 12 Alt var bare godt. Jeg er meget positiv overrasket over opholdet.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- ✎ 15 Når man er af sted med en lille baby [], er det utroligt rart med enestuer, og det havde vi heldigvis også. Det er også rart at føle, at der er tid og overskud til os, og det oplevede vi i høj grad. Specielt rart at personalet havde tid til snak og omsorg også.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- ✎ 18 Omstændighederne taget i betragtning var [patientens] indlæggelse en yderst positiv oplevelse, og jeg ([patientens] mor) er meget taknemmelig for den hjælp, vi fik på Randers' børneafdeling.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 8 Der var alt for stor forskel på sygeplejerskernes tilgang og tydelighed omkring behandlingen. De var direkte uenige.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- ✎ 13 Der gik alt for lang tid fra vi fik besked på, at jeg måtte komme hjem, når lægen havde været hos mig igen, til jeg fik lov til at gå.
[Ventetid] I nogen grad
- ✎ 21 Vi oplevede mange timers ventetid på at komme ind til speciallæge, og efter en hel dags venten kom vi ind dagen efter, [hvor vi] også her ventede i [mange] timer. Ved ikke, om det kan ændre noget, da vi er opmærksomme på akutte patienter.
[Ventetid] I nogen grad
- ✎ 1 Være meget mere imødekommende fra start, så man føler sig velkommen. Præsentere sig ved vagtskifte, så man kender kontaktsygeplejersken. Generel lad holdning fra personalet.
[Relationer til personale/Pleje] Slet ikke

Børneafdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 3	Blev indlagt pga. væggtab [], og efter indlæggelsen er vægten, som den skal være på nuværende tidspunkt.	I høj grad
ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 9	Vi ankom [først på eftermiddagen], fik anvist en stue, som vi en time efter blev bedt om at forlade pga. pladsmangel. Herefter var vi henvist til venteværelse og forgangen. Her sad vi [i 9 timer], før vi fik lov til at tage hjem. Under al kritik, når man sidder med et barn!	I høj grad
 26	Vi deltog aktivt i [vores søns] ergo- og fysioterapi, hvilket også var medvirkende til en forbedring af hans tilstand. Havde et super godt samarbejde med NN.	I nogen grad
 28	Er ked af min datters smerter. Da min datter var spæd bankede jeg kraftig i bordet, og derefter opdagede de svamp i spiserør. Er kun 50 procent tilfreds.	I nogen grad
 10	Det var min søn, der var indlagt, som dengang var [meget lille] og indlagt med forstoppelse.	Ikke relevant for mig
 11	Noget overfladisk og kunne ikke forstå, at de ikke tog kontakt til "ulykkessted" [], da jeg gav klart udtryk for usikkerhed om forløb, og notat fra egen læge ikke var nået frem.	Ikke relevant for mig
 31	Kontakter Børneafdelingen [] efter udskrivelsen med spørgsmål vedrørende pleje af mit barn. Er der begrænsninger m.m.? Får ro i sjælen efter samtale med personale på afdelingen. [Et par] dage efter udskrivelsen kontakter jeg atter afdelingen, hvor jeg nu snakker med en MEGET SUR/ikke særlig forståelig [medarbejder], som giver mig en besked, som modsiger den første samtale. To forskellige beskeder fra to fagpersoner fra samme afdeling. IKKE GODT!	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 8	Vi var generelt meget tilfredse med de læger, der var inde over vores datters indlæggelse.	I høj grad
 2	Et absolut kendetegn for afdelingen at tilbyde et patientinkluderende forløb. Stor ros til bioanalytikerne for hurtigt, præcist og med stor erfaring at kunne foretage iv-blodprøver på små patienter.	I meget høj grad
 18	NN har astmatisk bronkitis, så en indlæggelse vil jo ikke forbedre hendes tilstand. Jeg ved jo slet ikke så meget om dette her, det havde personalet helt styr på, så jeg lagde "NNs liv" i deres hænder og havde ikke noget behov for at blande mig [].	I ringe grad
 4	Synes mange af spørgsmålene ikke passede til vores indlæggelse. Men vi var der jo ikke så længe. Så det kan være, det er derfor.	Ikke relevant for mig
 7	Spørgsmålene her på skemaet er stillet til PATIENTEN. I dette (og mange andre) tilfælde er patienten ikke gammel nok til at svare, eller til at spørgsmålene er relevante for patienten. De	Ikke relevant for mig

fleste spørgsmål er derfor svaret med "jeg", som os forældre. Det kunne måske overvejes at lave et spørgeskema målrettet forældremyndighedsindehaver.

- | | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 21 | Jeg har desværre glemt den kvindelige læges navn på børneafdelingen. Hun var helt fantastisk :-) Dygtig og kompetent. Også stor ros til hospitalsklovn. Vi glemte næsten de mange timers ventetid :-) | Ikke relevant for mig |
|  | 3 | Akut tilfælde []. Vi fulgte læger og sygeplejerskers anvisninger, og det var tydeligt, at vi ikke havde nogen indflydelse på behandlingens forløb. | Slet ikke |
|  | 22 | Stor tak til Neonatal afdelings (Randers) personale, der er super arrangeret og hjertevarme mennesker, der yder et stort arbejde. De er DYGTIGE. Tak. | Uoplyst |

