

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**D4 Børneafsnit - RRA**

**Børneafdelingen**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	110
Besvarelser fra afsnittets patienter:	53
Afsnittets svarprocent:	48%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



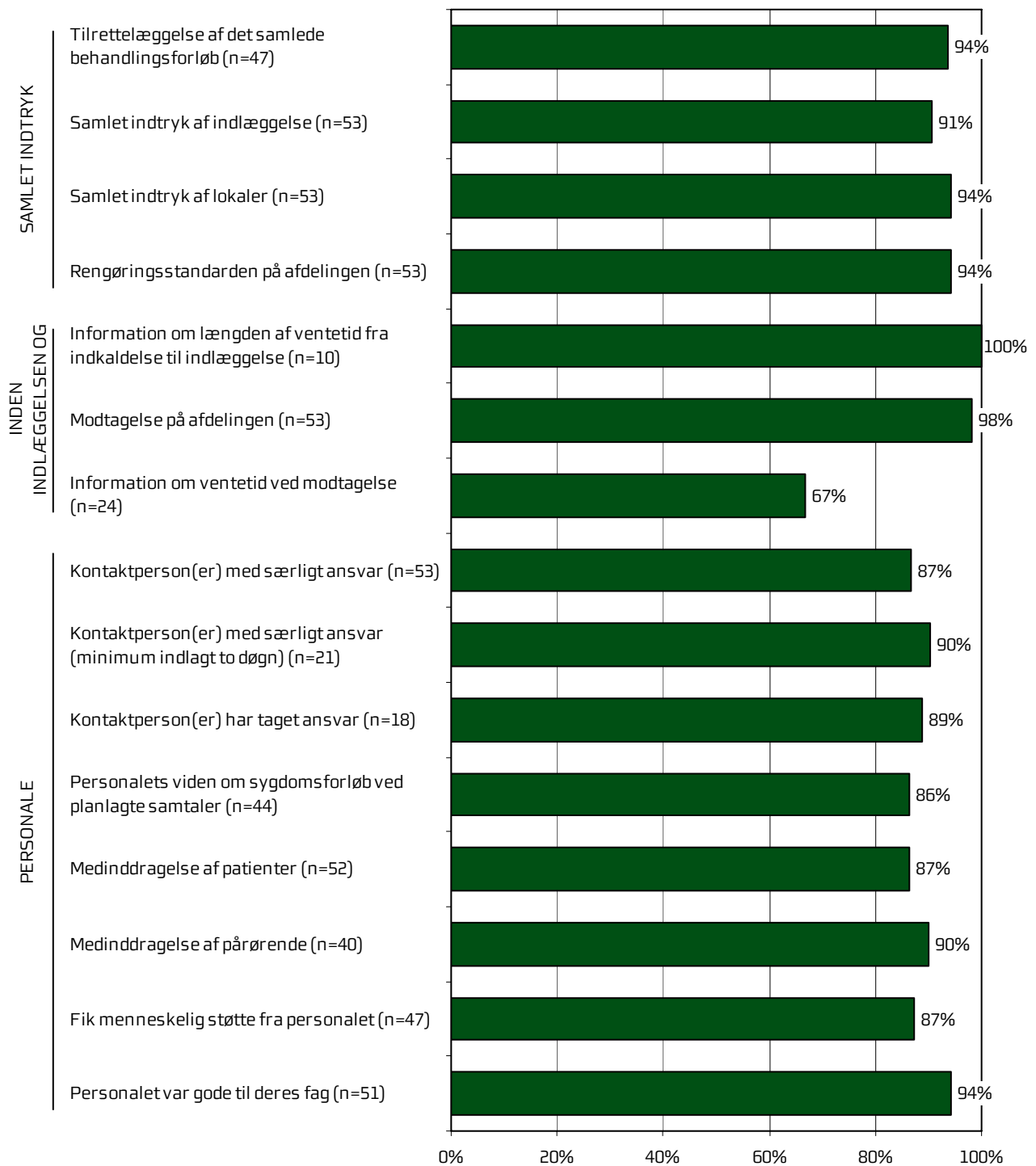


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

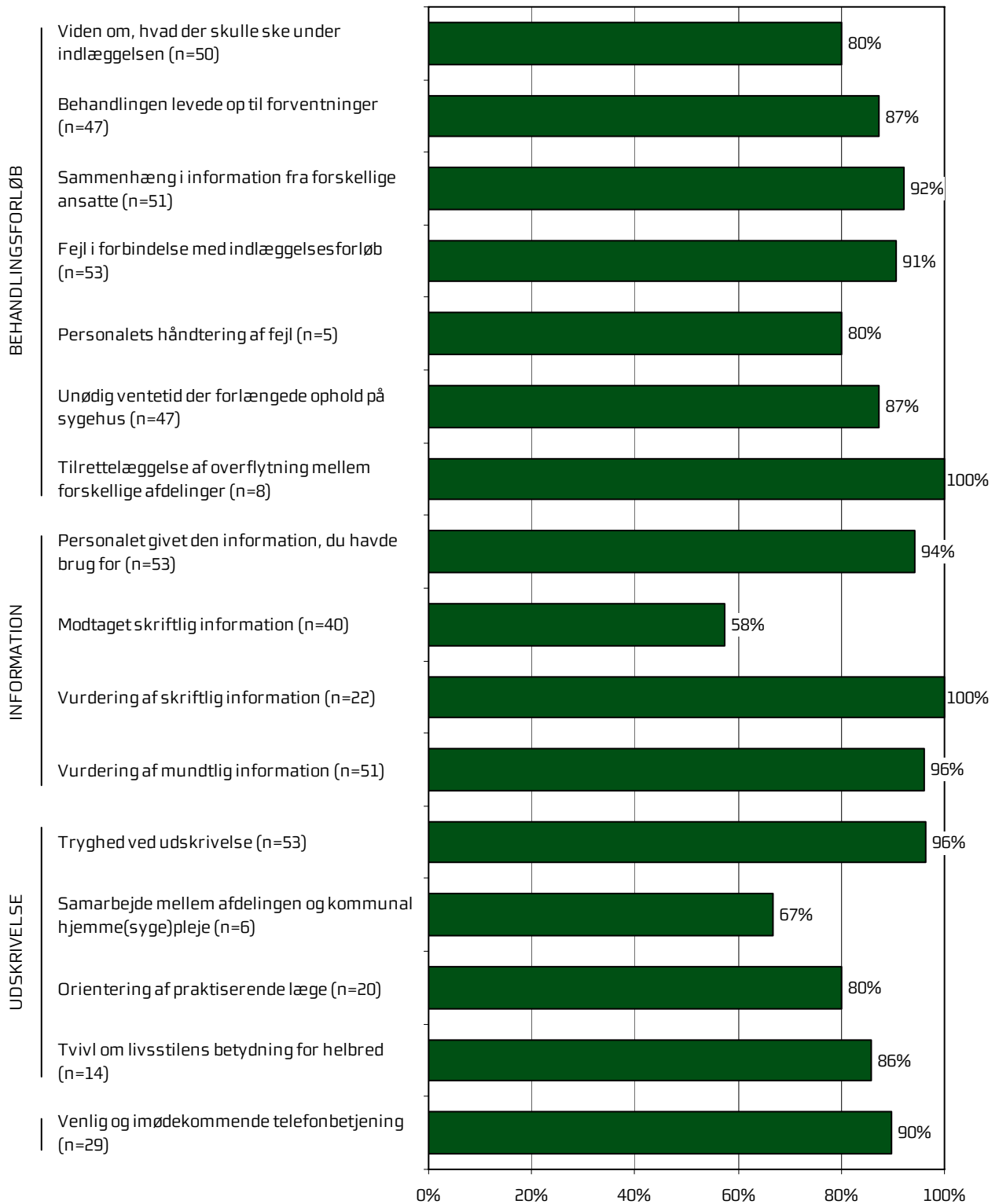
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afdeling D4

2009-tallet er for: Afdeling D4

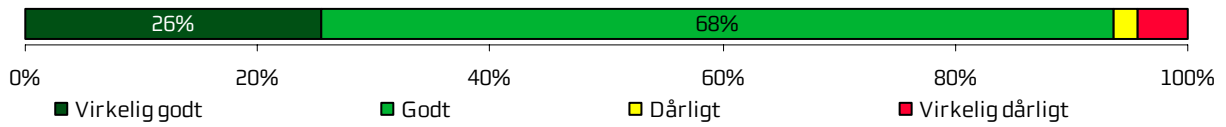
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

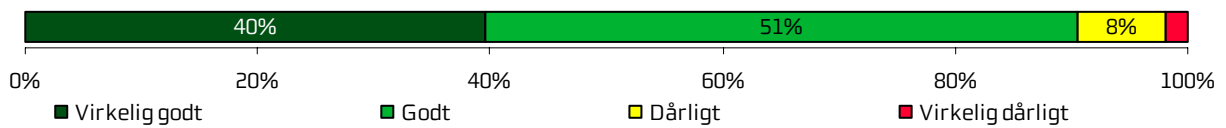
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

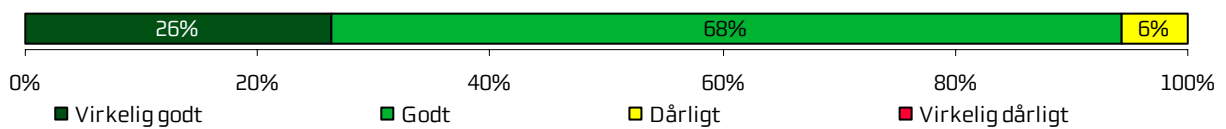
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=47)



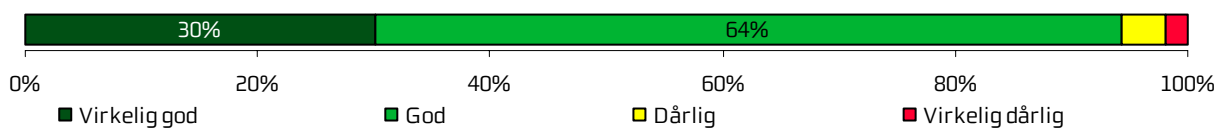
Samlet indtryk af indlæggelse (n=53)



Samlet indtryk af lokaler (n=53)



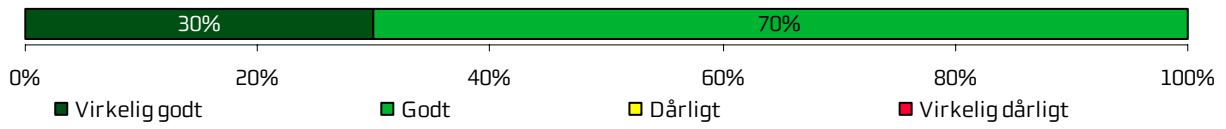
Rengøringsstandard på afdelingen (n=53)



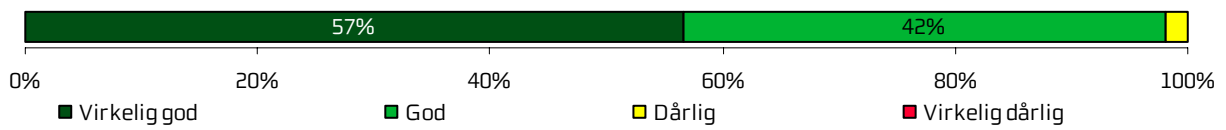
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	80 % *	85 % *	97 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	87 %	88 %	96 %	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	90 %	84 % *	95 %	83 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	100 %	85 % *	90 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

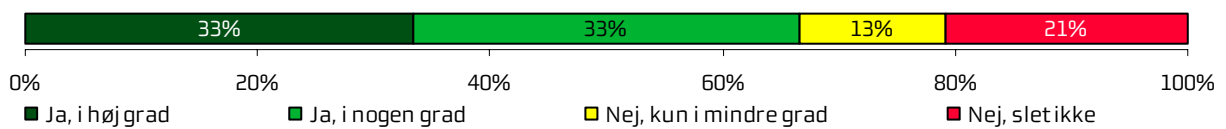
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=53)



Information om ventetid ved modtagelse (n=24)

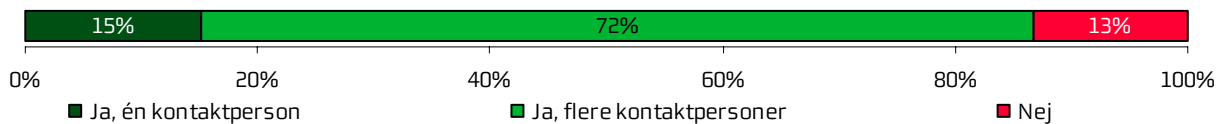




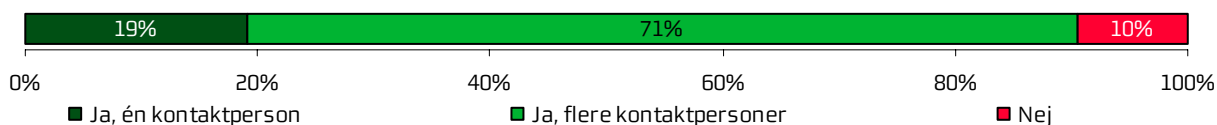
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	91 %	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	100 %	86 % *	99 %	90 % *	95 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	75 %	76 %	74 %	57 %	68 %

## Personale

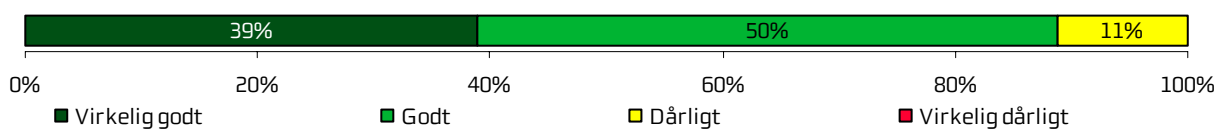
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=53)



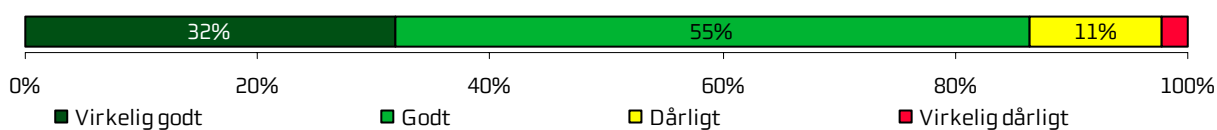
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=21)



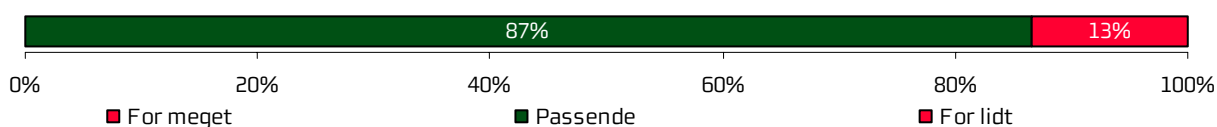
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



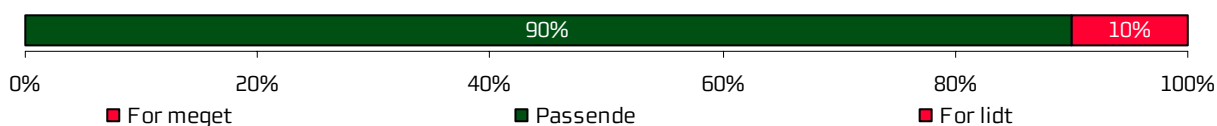
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=44)



Medinddragelse af patienter (n=52)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



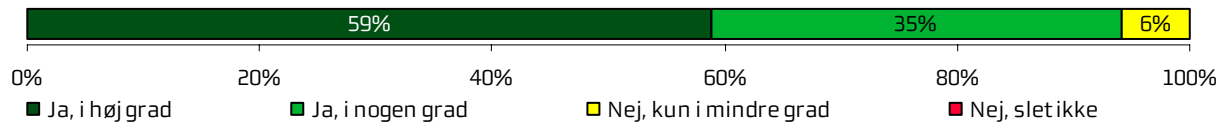
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=47)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	80 %	88 %	91 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	76 %	-	84 %	63 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	89 %	-	-	100 %	91 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	85 %	84 %	95 %	83 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	77 %	88 %	98 % *	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	77 %	89 %	95 %	73 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	82 %	92 %	94 %	83 %	86 %

## *Personale (fortsat)*

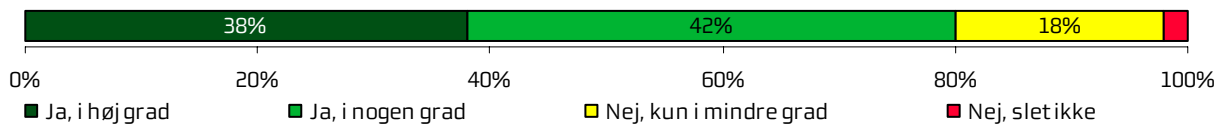
Personalet var gode til deres fag (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	87 %	94 %	99 %	91 %	94 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=50)



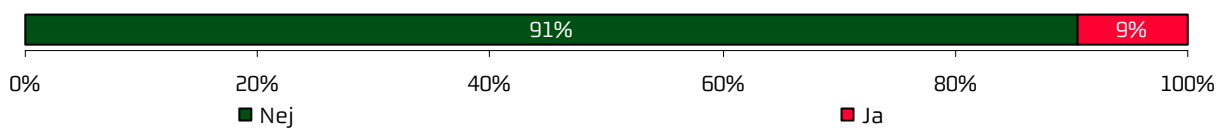
Behandlingen levede op til forventninger (n=47)



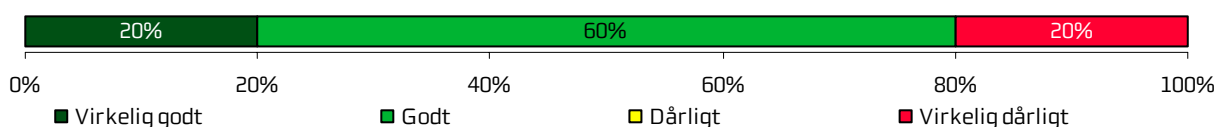
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



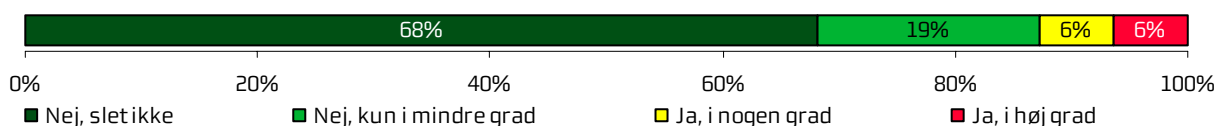
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=53)



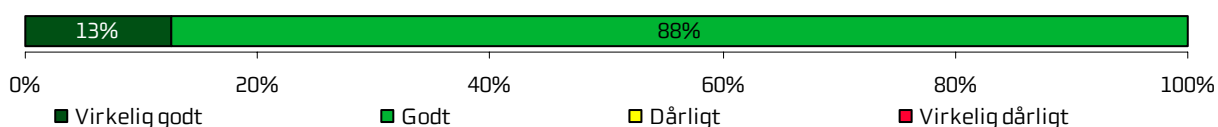
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=47)



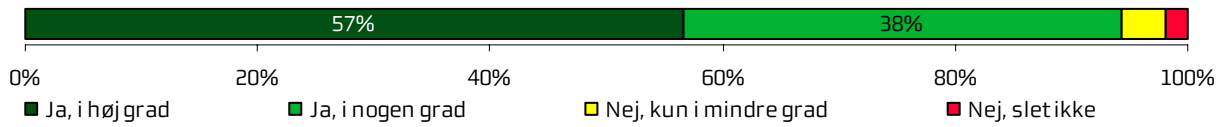
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=8)



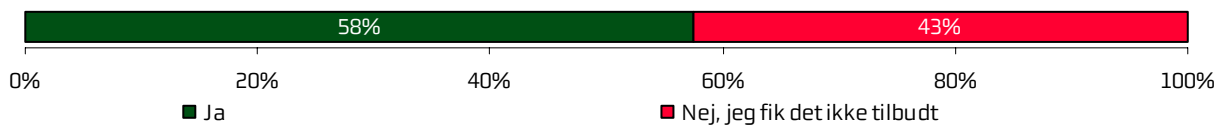
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	77 %	81 %	94 % *	70 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	75 %	89 %	96 %	79 %	86 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	74 % *	83 % *	99 %	80 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	86 %	-	95 %	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	50 %	-	57 %	36 % *	49 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	74 %	74 % *	89 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	89 %	-	97 %	86 % *	92 % *

## Information

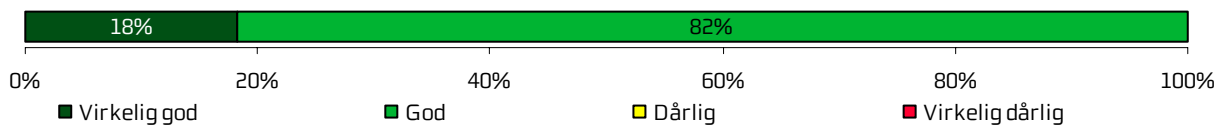
Personalet givet den information, du havde brug for (n=53)



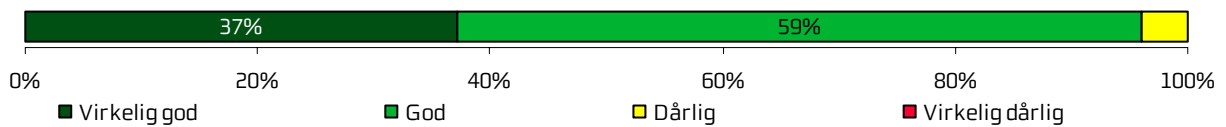
Modtaget skriftlig information (n=40)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



Vurdering af mundtlig information (n=51)

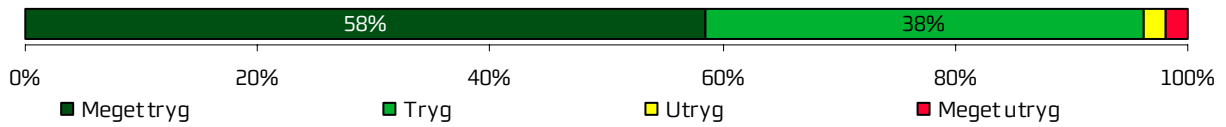




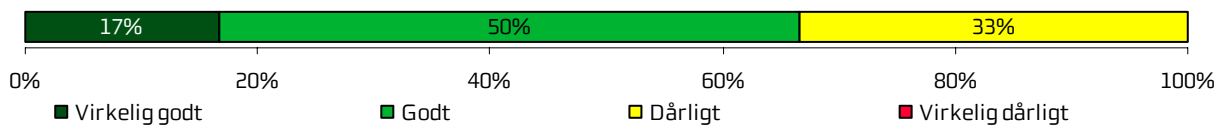
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	96 %	80 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	57 %	29 % *	-	83 % *	34 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	91 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	87 %	88 % *	95 %	85 % *	89 % *

## Udskrivelse

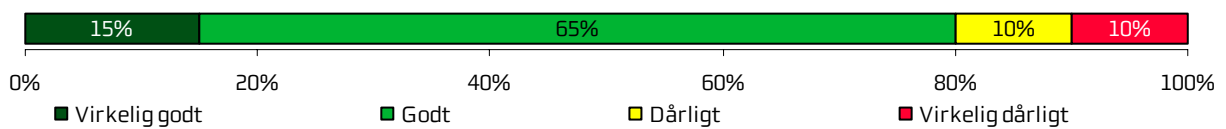
Tryghed ved udskrivelse (n=53)



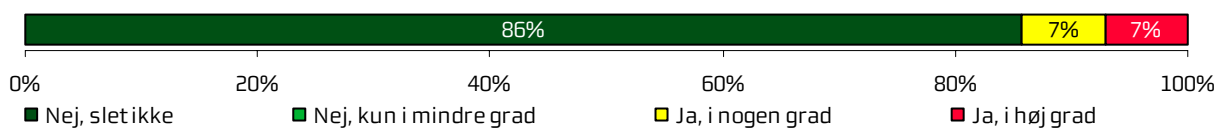
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



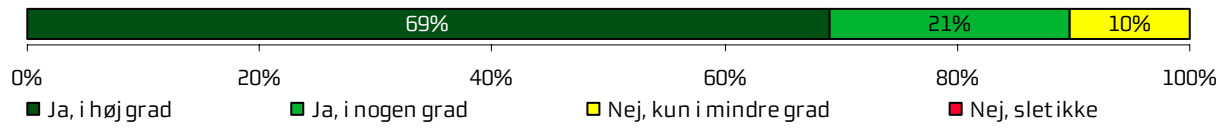
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=14)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	96 %	85 % *	88 % *	95 %	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	67 %	75 %	91 %	94 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80 %	80 %	72 %	97 %	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86 %	68 %	75 %	92 %	68 %	75 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	90 %	97 %	89 %	100 %	92 %	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.

**D4 Børneafsnit - RRA****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Rigtig god service. Jeg følte, at vi var i gode hænder, hvor personalet hele tiden forklarede, hvad de gjorde og hvorfor.	Virkelig godt
8	Vores læge havde telefonkontakt.	Godt
9	Blev kørt med ambulance derind. [Lille barn] med feberkrampe.	Virkelig godt
10	Der blev aldrig givet konkrete tidspunkter på, hvornår der ville komme en læge. Vi følte en form for at blive "opbevaret", til de havde tid! Når vi skulle i kontakt med læge NN, og de skulle ringe tilbage med besked, blev der ikke ringet.	Godt
12	De var meget søde til at forstå, at min mand ikke kunne tage [vores andet barn], så de gjorde alt for, at vi fik det hele til at gå op, når [patienten] skulle indlægges.	Godt
13	Synes, at der gik lang tid fra vi blev indlagt, til vi talte med en læge. Vi kom om formiddagen den ene dag, og talte først med en læge et par dage efter. Der var undersøgelser og blodprøver i mit barns middagslur. Vi var henvist med henblik på at tale med jeres diætist. Men denne havde ikke tid, lød beskeden :(	Dårligt
15	Har åben indlæggelse. Ringer blot og informerer om, at vi kommer.	Godt
15	Har åben indlæggelse, så der er ingen ventetid.	Godt
16	Jeg synes ikke, man kan sige, man bare kan ringe, hvis problemet opstår igen, når man så bliver afvist.	Godt
19	Ventetiden var cirka otte timer, hvilket vi gerne ville have været informeret om.	Godt
22	Jeg blev videresendt fra egen læge og fik en super modtagelse og hurtig ekspedition hele vejen igennem.	Virkelig godt
26	Det var ikke en planlagt indlæggelse, så derfor var der ingen ventetid.	Virkelig godt
28	Det kan forekomme lidt underligt, at der kun sker en ting om dagen, så man er indlagt lang tid, i stedet for at der sker noget hurtigt. Så der ikke spildes unødige ressourcer. Personalet skal ikke tale ned til den indlagte og dennes familie.	Dårligt







## D4 Børneafsnit - RRA

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Modtagelsen
1	Altid hurtig behandling ved ankomst.	Virkelig god
2	Smilende og imødekommende personale.	Virkelig god
3	Meget imødekommende.	Virkelig god
4	Vi kunne nøjes med at være sendt til Aarhus fra vagtlægen [], da det videre forløb med ekspertisen på området jo ligger i Skejby [].	Virkelig god
6	Efter vi var blevet modtaget af én sygeplejerske, kom der endnu en, som ville lave de samme ting. Det virkede som om, de ikke havde helt styr på tingene.	God
9	Søde, rare og fagligt dygtige.	Virkelig god
13	Søde piger.	Virkelig god
14	Både sygeplejerske og læge havde utrolig god kontakt med vores datter.	Virkelig god
16	Jeg synes, at lægerne skal lytte lidt mere til, hvad vi har at sige, inden de udtaler sig.	Virkelig god
17	Stresset, dårlig information angående forløb. Ingen gennemgang af afdelingens daglige rutiner, regler og muligheder.	Dårlig
22	Super modtagelse.	Virkelig god
23	Personalet var meget professionelle, imødekommende og venlige. De var gode til at informere om forløbet af undersøgelserne, og hvad der så skulle ske.	Virkelig god
24	De var professionelle, selvom de havde travlt, og de måske var lidt underbemandede, men vi mærkede det ikke på dem.	Virkelig god
25	Meget fint forklaring af forløbet.	Virkelig god
26	Der blev både talt til mor og [barn], og især at barnet får forklaret, hvad der skal ske, er rigtig godt. Det beroliger.	Virkelig god
27	Rigtig venlige og imødekommende sygeplejersker.	God
29	Det tog forholdsvis lang tid, fra vi ankom, til vi blev tilset og fik et værelse.	God

#### D4 Børneafsnit - RRA

##### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Fejlhåndtering
 13	At vi skulle tale med jeres diætist, og denne havde slet ikke tid på denne side af nytår.	Godt
 16	Jeg føler, at nogle af lægerne havde mere travlt med at fortælle mig, hvor dejlig [et barn] jeg havde, end at høre om [dennes] problemer.	Godt
 28	Fejl med blodprøver og rygmarsprøve. Først negativ, så positiv, så negativ.	Virkelig dårligt
 32	Forkert medicin - pga. fejlinformation fra tidligere sygehus.	Godt

## D4 Børneafsnit - RRA

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
8	Der var kun ventetid ved vagtskifte.	Godt
22	Jeg har kun oplevet en meget positiv og god behandling.	Virkelig godt
27	Ventetiden var svær at forberede sig på, selvom personalet informerede om den potentielle ventetid. Jeg vidste, på trods af informationerne, ikke rigtigt, hvordan ventetiden ville være. Jeg syntes, at det var svært at være standby længe! Personalet og især sygeplejerskerne skal have rigtig stor ros. Langt de fleste er fantastiske til børnene og fulgte sagen tæt. Lægerne var meget imødekommende, men virkede ved hver stuegang, som om de startede helt forfra.	Virkelig godt
28	Meget langsommelig gennemgang af forløbet. Dårlig kommunikation mellem personalet og den indlagte, da man får meget forskellige svar.	Dårligt
29	Jeg har en søn, der vågner on/off fra [sen aften] til [tidlig morgen] hver nat. Alligevel måtte jeg bede om ikke at skulle sove på værelse med en anden og blev deraf flyttet [flere] gange ([flere] værelser under ophold på [få] dage). Først på andendagen (sidst på dagen) havde jeg første møde med en læge. Ellers kun plejepersonale og lægestuderende. Ville gerne have haft kontakt til læge for at høre, hvad "planen" var, og hvad tanker de havde gjort.	Godt
30	Patienten og jeg skulle selv rykke for at få besked om tidspunkt for scanning. Personalet lyttede ikke til, at jeg var utryk ved at skulle hjem. Lægen sagde, at hun forstod det og synes at det var ok, at jeg kunne blive til dagen efter, men ændrede mening, da sygeplejersken kom ind og deltog i samtalen. Virkede nærmest som om, lægen ikke turde sige sygeplejersken imod.	Dårligt

**D4 Børneafsnit - RRA****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Den overlæge, der udskrev os, blandede to børn sammen og var meget lidt lyttende og manglede empati, så vi følte os trykke ved at skulle hjem. Sygeplejersken kunne dog svare på vores spørgsmål og gav sig god tid.	Godt
6	Min datter skulle overflyttes til Kommunehospitalet dagen efter indlæggelsen til en bronkoskopi. Det virker meget, som om personalet ikke havde stort kendskab til denne undersøgelse. Jeg manglede noget skriftlig information!	Dårligt
8	Kunne godt have ønsket en mere grundig forklaring på, hvad min søn fejlede []. Fandt en god forklaring på nettet på [sygdommens karakter].	Godt
11	Ville gerne have været informeret om, hvad lægerne kiggede efter under undersøgelsen af [mit barn]. I stedet kunne jeg få det oplyst hos min egen læge, hvilket gjorde, at jeg søgte på internettet og blev MEGET bekymret for [mit barn]. Dette kunne have været undgået ved at informere bedre under indlæggelsen.	Godt
13	Vi gik egentlig og passede os selv, og jeg måtte selv høre flere gange, hvornår der evt. var stuegang osv.	Dårligt
17	Modstridende oplysninger. Ingen rød tråd i behandlingen. Megen uenighed blandt personalet angående behandlingsforløbet. Dårlig kommunikation mellem personalet.	Virkelig dårligt
24	Kunne godt have brugt en opfølgning efter en måneds tid, især fordi de ikke fandt nogen egentlig årsag til [mit barns] vægttab og utilpashed. Man kunne ringe det første døgn, men eventuelle tilbagefald og spørgsmål kom efter det, og så skulle vores egen læge sættes ind i det hele, og det var ikke helt nemt, når man ikke kunne huske alt.	Virkelig godt
27	Opsamlingen på undersøgelserne modtog vi først pr. brev over en måned efter udskrivning. Ellers har det overordnet været godt.	Virkelig godt

**D4 Børneafsnit - RRA****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Hvis I skulle få andre, der bliver indlagt med kighoste, så ville det være en god ide at lave anmeldelsen af kighosten på sygehuset. Da det er spild af tid at skulle have en tid ved lægen for kun at fortælle ham, hvornår man blev udskrevet. De andre informationer havde han.	Virkelig godt
14	Det eneste (lille bitte) minus var, at vi efter sidste blodprøvetagning (vores [barn] er utroligt ulykkelig over blodprøver) fik at vide, at den sidste var unødvendig ifølge en ekspert. Det var lidt øv!	Virkelig godt
19	Praktiserende læge er slet ikke blevet informeret om ophold på børneafdelingen.	Godt
25	Ved ikke om den praktiserende læge er blevet orienteret.	Virkelig godt
30	Følte nærmest, at jeg blev smidt ud, selvom jeg var meget utryg. Det var ikke fordi, der var overbelægning på afdelingen. Faktisk havde aften og nat sygeplejersken fortalt, at de havde ualmindelig få patienter... Der var kun meget få indlagte på afdelingen.	Dårligt

**D4 Børneafsnit - RRA**

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Vi har fået en åben indlæggelse, hvilket gør, at vi får den korrekte behandling hurtigt. Det har betydet rigtig meget for os. Har kun ros til personalet på børneafdelingen på Randers Sygehus.	Virkelig godt
2	Synes, personalet er skønt. Har nu været indlagt en del gange ved jer [], og personalet er virkelig nogle søde, rare og imødekommende mennesker.	Virkelig godt
3	Vi manglede lidt information om spisetider.	Godt
6	Min største frustration ved vores indlæggelse på D4 var, at der ikke blev udleveret de ting, som skulle bruges til [et lille barn], bl.a. bleer, klude, tøj osv. Måtte selv finde det! Blev ikke vist rundt i afdelingen, hvilket jeg [ville have sat] pris på. Så ved man, hvor tingene er, bl.a. toilettet. Synes også, det er forkert, at man sættes i "bås", fordi man selv [har en sundhedsfaglig uddannelse]. Bl.a. at diverse undersøgelser ikke skulle forklares, fordi jeg [har den baggrund, jeg har].	Dårligt
7	Vi fik en dejlig bamse, som luede :)	Virkelig godt
8	Ville som nævnt gerne have haft mere information om [min sygdom]. Men personalet har generelt været meget søde og hjælpsomme.	Godt
13	Synes alt i alt, at det var lidt spild af tid, at vi skulle komme, når vi i bund og grund kunne passe os selv. Når det er sagt, synes jeg, at afdelingen har yderst venligt, sødt og forstående personale. Men det virker lidt som om, at den ene hånd ikke ved, hvad den anden laver.	Dårligt
17	Rengøringen er under alt kritik. Efter [flere] indlæggelser på D4 lægger man mærke til den mangelfulde grundighed inden for sengestuen og borde i opholdsrummet.	Virkelig dårligt
18	Jeg synes, at håndsprit og sæbe skal sidde placeret ens alle steder. Fx håndsprit altid til venstre.	Godt
20	En bestemt fra personalet på Børneafdelingen skal have et ekstra skulderklap. Var rigtig god til vores [barn] (og [pårørende]) og tog sig tid til os begge. Man kunne se, at hun var glad for/god til sit arbejde.	Godt
21	Fantastisk positivt personale.	Virkelig godt
22	Igen kun udelukkende god behandling, alle gjorde deres yderste for god behandling.	Virkelig godt
24	De var venlige og gav sig tid, så man tog opholdet mere afslappet. Vi fik den bedste behandling og følte os taget alvorligt. Håber aldrig det skulle blive nødvendigt at skulle tilbage dertil, men hvis vi skal en dag, ved vi, at vi er i trygge hænder. De har vores bedste anbefalinger.	Virkelig godt
25	Blive ved med at informere pårørende løbende. Meget fint. Vi følte, at der blev taget hånd om vores datter, hvilket gav noget ro og tryk. Alt i alt et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
26	Personalet, og det gælder både sygeplejersker, læger og sosu, var fantastiske til børn og samtidig super professionelle.	Virkelig godt
27	Faciliteterne var rigtig gode for mig og min datter. Personalet var virkelig gode, især sygeplejerskerne var fantastiske. Dog var vores første døgn med indlæggelse på akutafdelingen meget urolig med meget larm og mange forstyrrelser.	Virkelig godt
28	Rengøring i fællesrum skal være lidt bedre. Mere at lave for de større børn.	Dårligt
30	Hør på hvad den indlagte siger! Vær enige som personale, inden man går ind til patienten. Vær bedre til at informere patient om diverse undersøgelser, det kan ikke være meningen, at man selv skal rykke for information, slet ikke når der er meget stille på afdelingen. SKEMA UDFYLDT AF PATIENT MED HJÆLP FRA PÅRØRENDE SOM VAR MEDINDLAGT. MEN PATIENTENS	Dårligt

INDTRYK. Vær bedre til at informere om, hvor man skal hen for at få foretaget undersøgelser.

-  31 Når man deler stue med andre og er heldig, at der er toilet på stuen, kunne det være rart med et "optaget" skilt på toiletdøren. Godt