

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**D4 Børneafsnit - RRA**

**Børneafdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

## 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
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	71
Besvarelser fra afsnittets patienter:	32
Afsnittets svarprocent:	45%

### **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 tests 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).



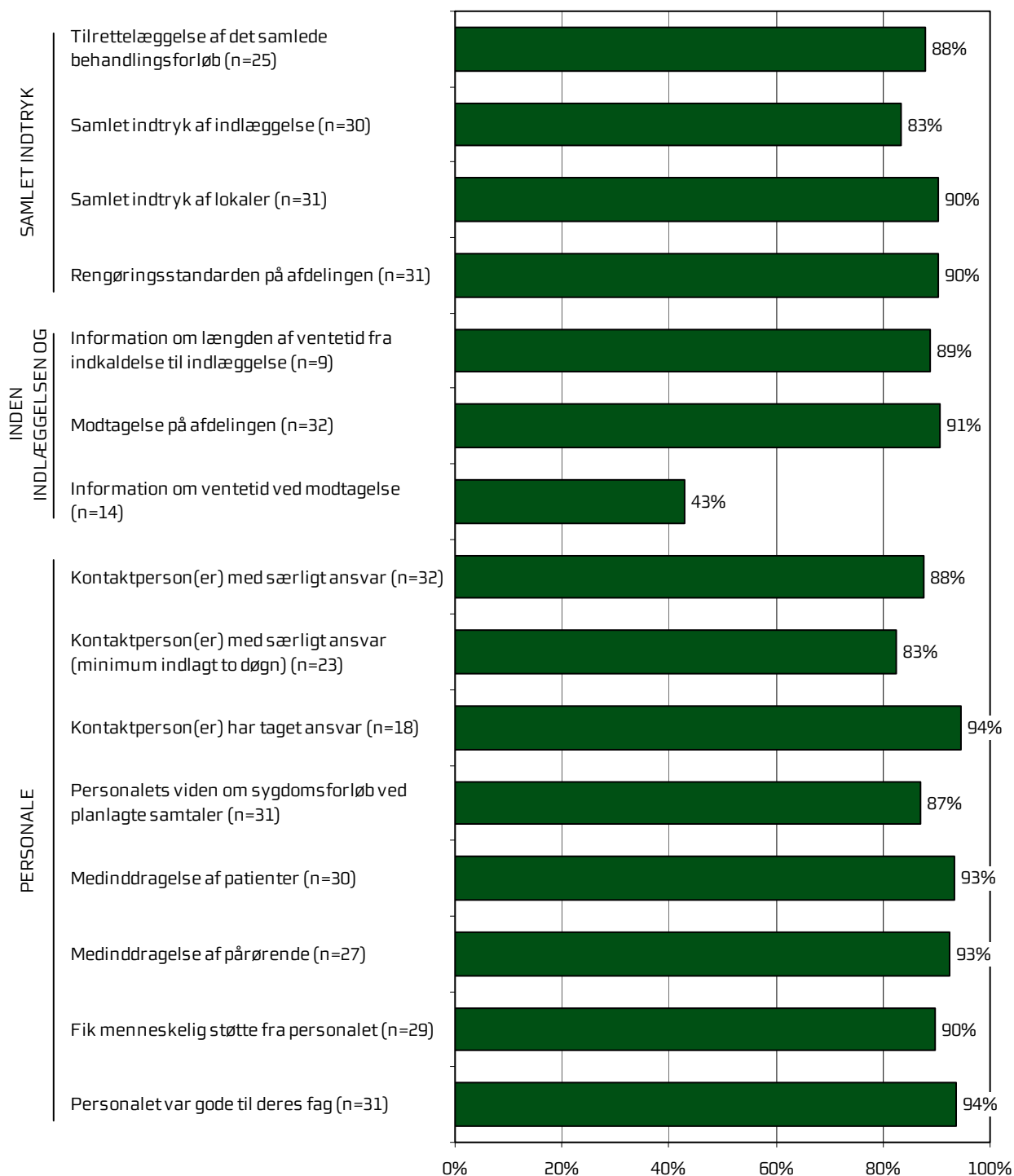


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

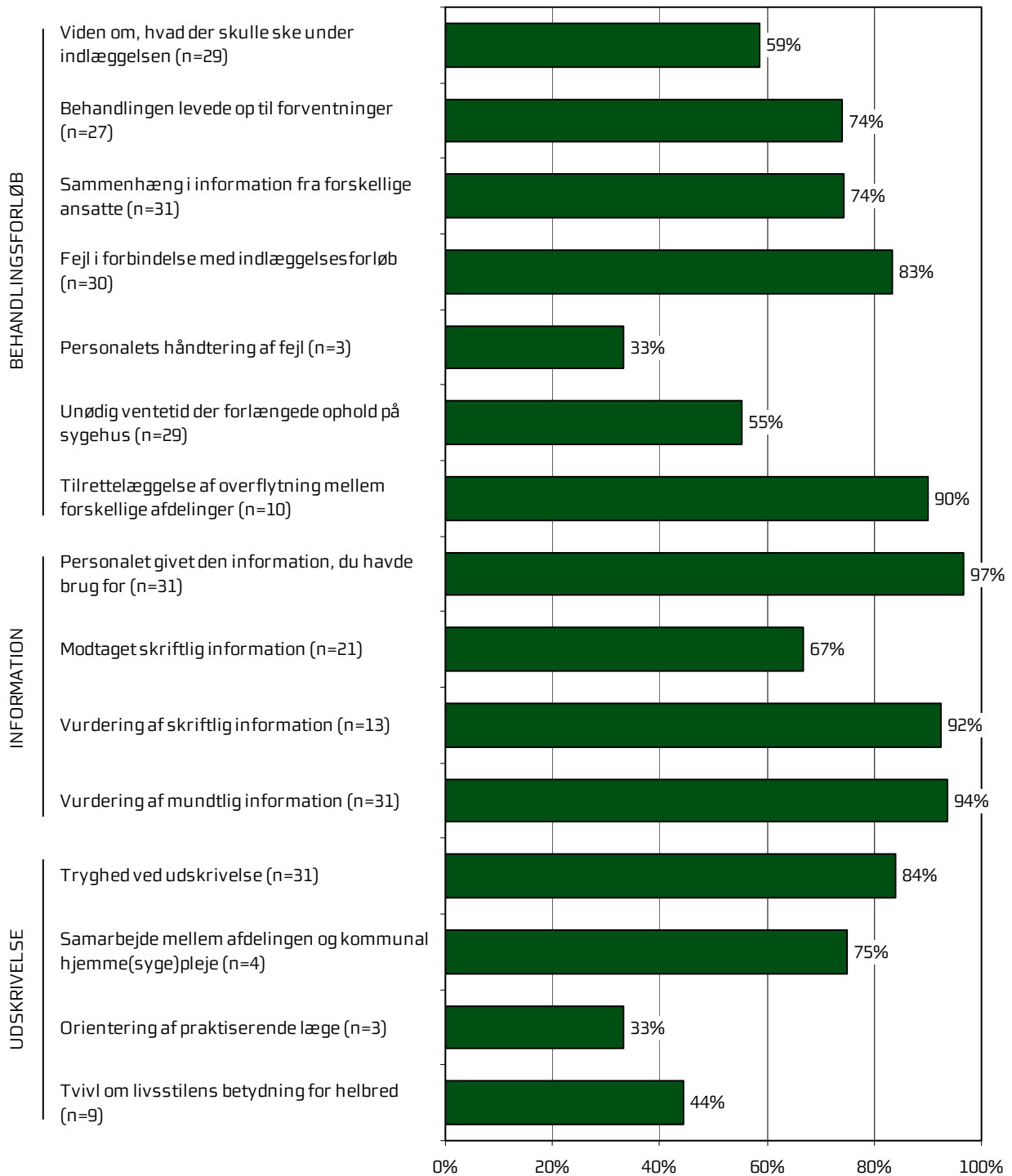
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: D4 Børneafsnit - RRA

2010-tallet er for: Afdeling D4

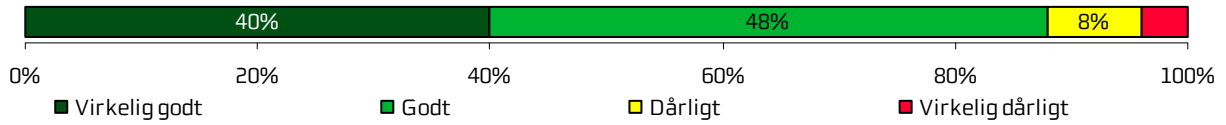
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

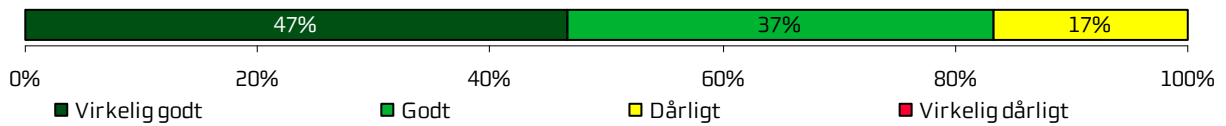
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

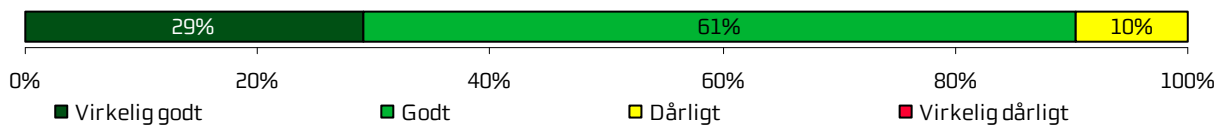
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=25)



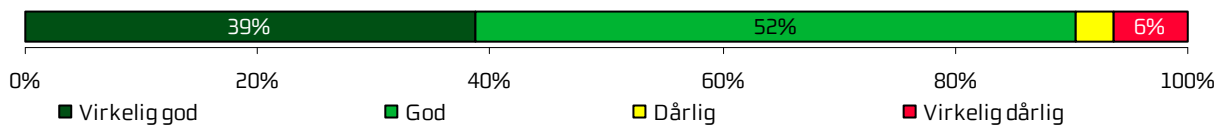
Samlet indtryk af indlæggelse (n=30)



Samlet indtryk af lokaler (n=31)



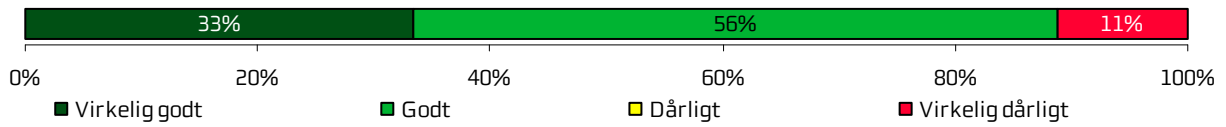
Rengøringsstandard på afdelingen (n=31)



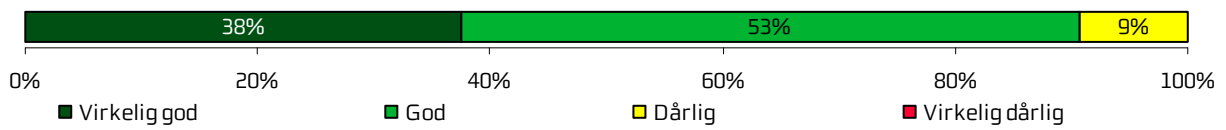
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	94 %	80 %	97 %	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	83 %	91 %	87 %	96 %	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	94 %	90 %	96 %	85 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	94 %	-	98 %	81 %	87 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

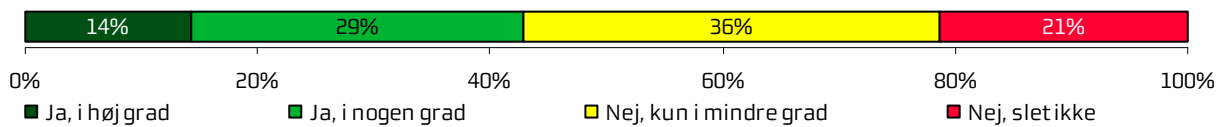
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=9)



Modtagelse på afdelingen (n=32)



Information om ventetid ved modtagelse (n=14)

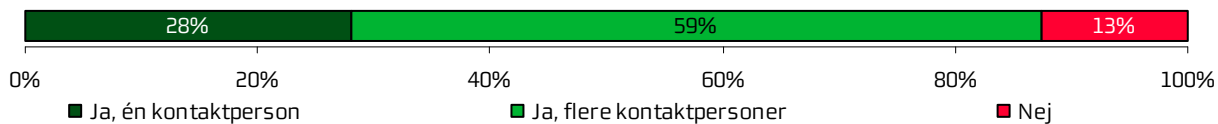




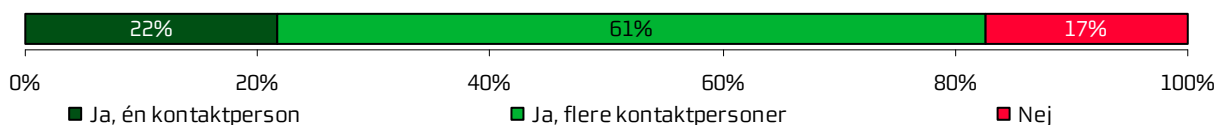
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	89 %	100 %	91 %	-	-	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91 %	98 %	100 %	97 %	91 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	43 %	67 %	75 % *	77 % *	53 %	62 %

## Personale

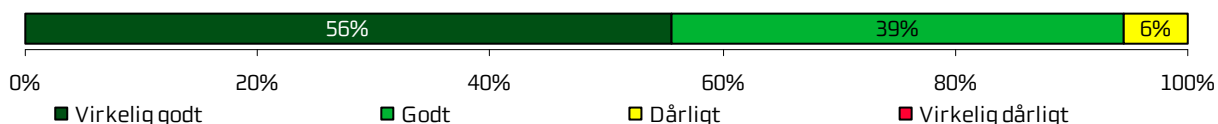
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=32)



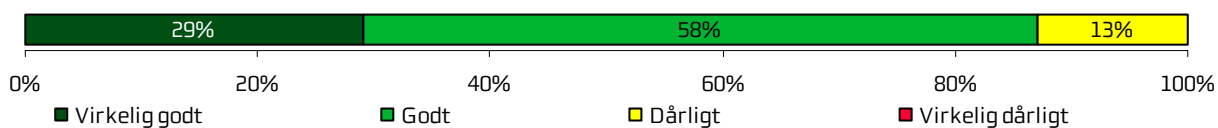
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



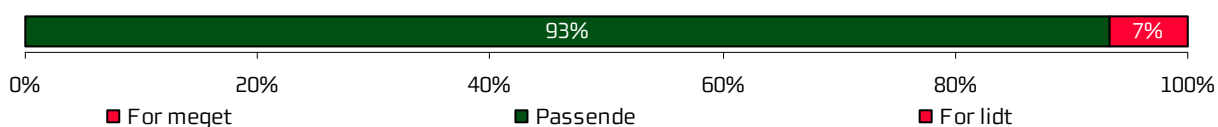
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



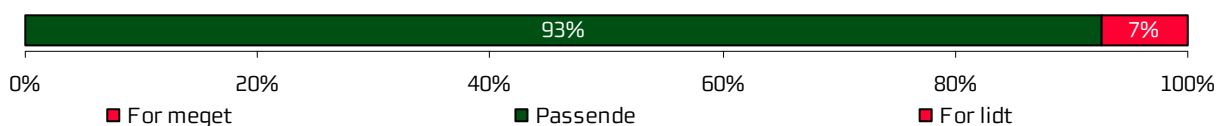
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=31)



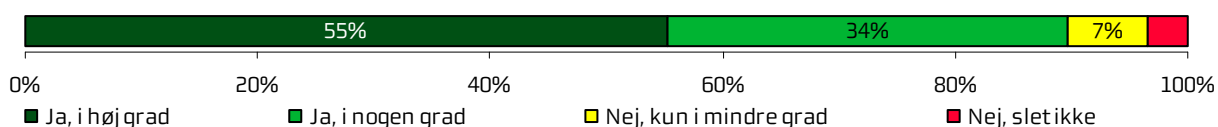
Medinddragelse af patienter (n=30)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



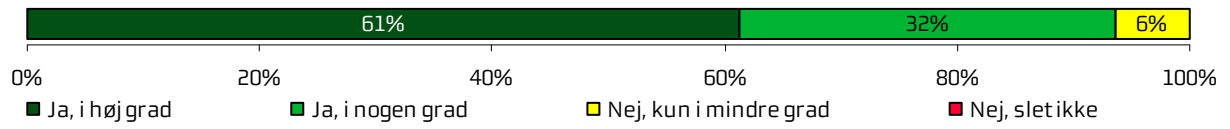
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	87 %	80 %	78 %	64 % *	70 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	90 %	76 %	77 %	60 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	89 %	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	86 %	85 %	90 %	77 %	84 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	87 %	77 % *	91 %	77 % *	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	90 %	77 % *	90 %	64 % *	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	87 %	82 %	94 %	77 %	85 % *

## *Personale (fortsat)*

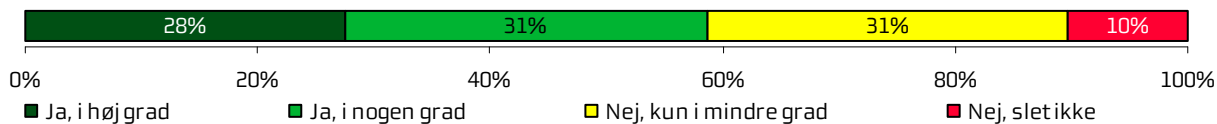
Personalet var gode til deres fag (n=31)



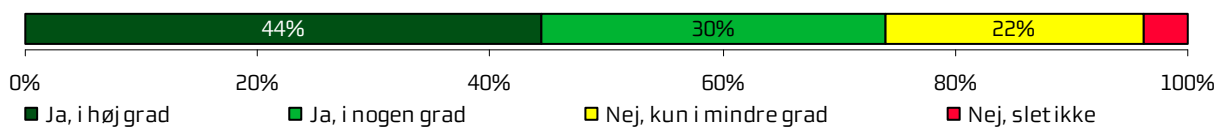
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	94 %	87 %	98 %	92 %	94 %

## Behandlingsforløb

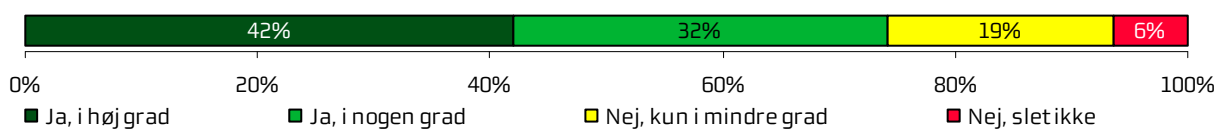
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=29)



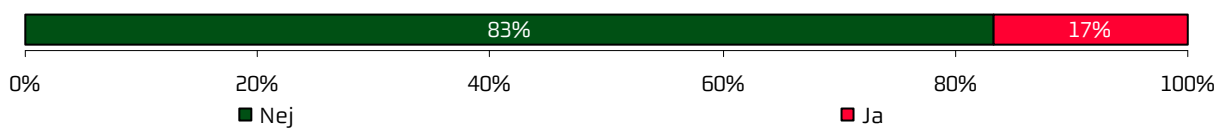
Behandlingen levede op til forventninger (n=27)



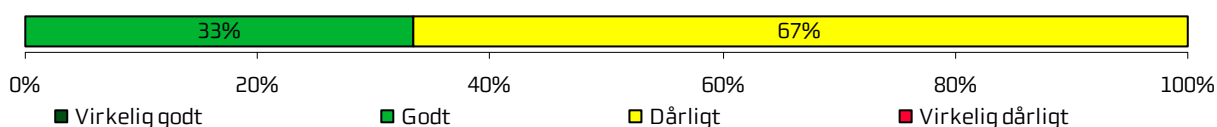
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=31)



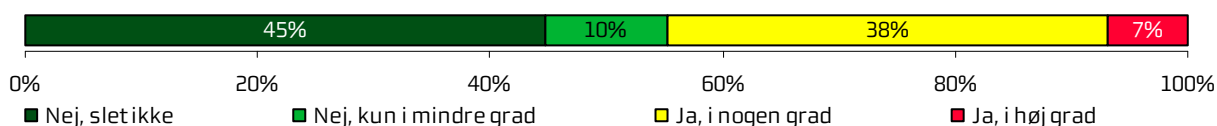
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=30)



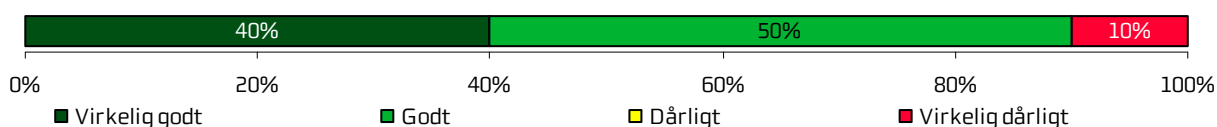
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=29)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=10)



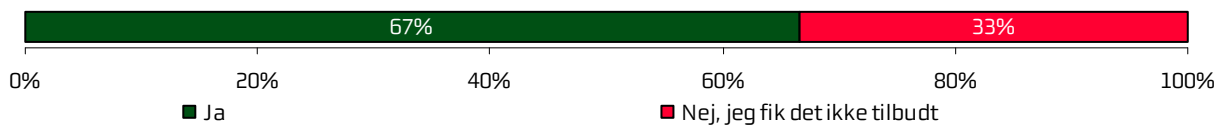
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	59 %	80 % *	77 %	90 % *	64 %	78 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	74 %	87 %	75 %	94 % *	81 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	74 %	92 % *	74 %	89 %	75 %	82 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	91 %	86 %	89 %	74 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	80 %	50 %	63 %	35 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	55 %	87 % *	74 %	93 % *	72 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	100 %	89 %	95 %	85 %	91 %

## Information

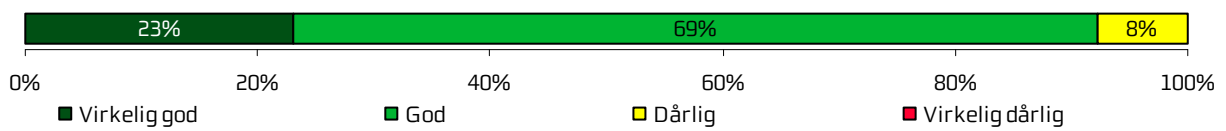
Personalet givet den information, du havde brug for (n=31)



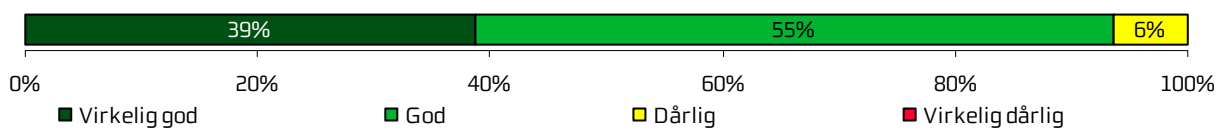
Modtaget skriftlig information (n=21)



Vurdering af skriftlig information (n=13)



Vurdering af mundtlig information (n=31)

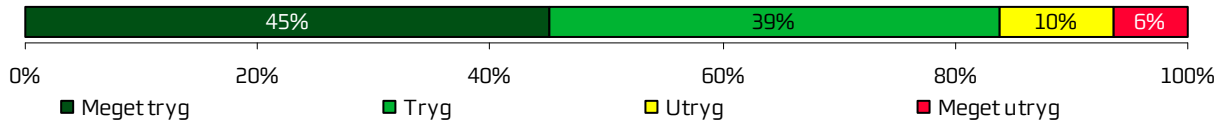




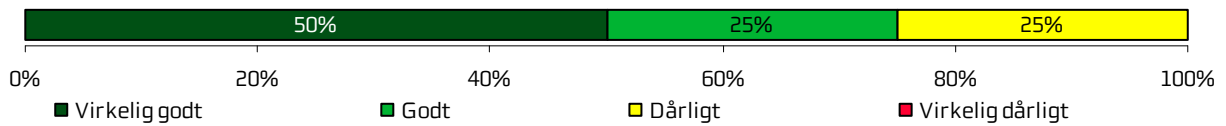
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	94 %	-	92 %	78 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	57 %	29 % *	82 %	36 % *	57 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92 %	100 %	91 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	96 %	87 %	97 %	82 % *	89 % *

## Udskrivelse

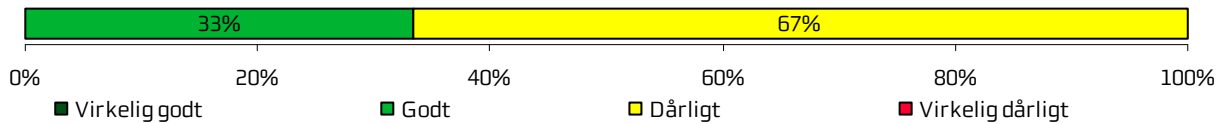
Tryghed ved udskrivelse (n=31)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



Orientering af praktiserende læge (n=3)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=9)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	96 %	85 %	93 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	75 %	67 %	75 %	93 %	87 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	33 %	80 %	80 %	92 % *	85 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	44 %	86 % *	68 %	73 %	61 %	69 %



## 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.





Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**








	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	0
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	1

#### D4 Børneafsnit - RRA

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





ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	Vi har været indlagt flere måneder i Randers, og det har været en god service, vi har fået. Særligt er jeg nødt til at nævne NN, NN, NN m.fl., som har været uundværlige for os!	Godt
 2	Vi blev sendt direkte fra lægen og op til jer.	Virkelig godt
 8	Jeg fik at vide af min læge, at jeg ville få et telefonopkald fra Jer angående indlæggelse snarest, men det fik jeg aldrig. I stedet fik jeg min læge til at rykke efter fire dage, og så fik vi besked via egen læge.	Dårligt
 10	Først blev vores barn undersøgt, og så blev det besluttet, at han var nødt til at blive på hospitalet. I forbindelse med undersøgelsen agerede personalet på en meget professionel måde og gav støtte til forældrene (vi var meget kede af det). Vi sætter stor pris på dette.	Virkelig godt

**D4 Børneafsnit - RRA****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Fint.	God
 2	Mor syntes, I var søde. NN syntes, I var lidt slemme.	God
 4	Blev mødt mandag aften af sygeplejersken, og fik ikke meget information. F.eks. kan far blive her, mad, rundvisning, køkkenet og hvad må man der? Sygeplejersken der tog imod os, skulle være kontaktsygeplejerske (stod i kontaktkort), men mødte hende ikke flere gange under de halvanden uges indlæggelse.	Dårlig
 5	Der var meget ventetid. Der var ikke gjort klar på stuen. Kunne godt være kommet senere på dagen. Derudover ventede vi ret længe på at snakke med en læge.	Dårlig
 6	Der var fuldstændig styr på det.	Virkelig god
 7	Super god information om, hvad der skulle ske, og hvad vi kan forvente.	Virkelig god
 10	Meget venlige sygeplejersker, der gav den fornødne information. Meget god oplevelse.	Virkelig god

## D4 Børneafsnit - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Fejlhåndtering
 1	Forkert medicinudlevering, dosering osv. Kommunikationsbrist, samt forskellige synspunkter fra sygeplejerskernes side.	Godt
 4	Forløbet handlede meget om, at patienten [] fik for lidt at spise. Jeg var selv overbevist om, at der var noget andet galt. Det viste sig efter [nogle] dage, at [patienten] har en medfødt [lidelse].	Uoplyst
 5	For lang ventetid til at komme i gang med undersøgelserne.	Dårligt
 8	Jeg fik at vide, at der skulle gås stuegang, og at vi ikke måtte forlade afdelingen før efter stuegang. Men der kom aldrig stuegang den dag!	Dårligt






**D4 Børneafsnit - RRA****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Igen, det var meget langt og skiftende mellem flere sygehuse.	Godt
4	Er glad for, jeg blev ved med at påstå, at der var noget galt, så min datter blev undersøgt nærmere. Følte ikke, personalet hørte efter, hvad vi sagde.	Dårligt
9	Vi syntes, at det var meget upassende at blive vækket midt om natten for at flytte stue, og om morgenen var vores gamle stue alligevel tom.	Godt
10	Det var meget frustrerende, at hver eneste sygeplejerske bad os om at made vores søn på forskellige måder (altså med forskellige mængder af mad). Vi savnede en overordnet måde at made vores barn på.	Virkelig godt



En høreundersøgelse blev "glemt" så i stedet for at forlade sygehuset om morgenen, måtte vi vente i tre timer [].

#### D4 Børneafsnit - RRA

##### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	NN kan sit kram!! Vil til enhver tid overlade mit barn trygt til hende.	Godt
 6	Der var alt for mange læger, der kiggede på min søn ved stuegang. De havde 100 forskellige råd. Sygeplejerskerne var MEGET kompetente.	Virkelig godt
 10	Jeg fik ingen skriftlig information om behandlingen, men jeg fik mange forskellige brochurer omhandlende vigtige aspekter ved baby-pleje. Dette var meget brugbart.	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>
	1	Vi fandt ikke ud af, hvad min datter fejlede.	Godt
	10	Retningslinjerne var ikke særligt klare. Vi spurgte flere gang, hvilke krav vi skulle opfylde for, at vores barn kunne blive klar til at komme hjem. Det eneste svar, vi fik, var, at "I skal være gode til at brystføde". Men hvad betyder det i praktiske termer "at være god til at brystføde"? Så indtil sidste øjeblik vidste vi ikke, om vi var klar til at tage hjem.	Virkelig godt

**D4 Børneafsnit - RRA**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Bedre kommunikation og overlevering mellem de forskellige sygeplejersker og læger. Og så er det upassende, når en sygeplejerskes personlige holdning går imod lægens. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Vi havde en meget ubehagelig oplevelse angående aftensmad. Vi lå på [en stue] lige ud for, hvor maden blev serveret, men en emsig assistent ville have os sendt ned i den anden ende for at hente mad. Ved det her bord stod [en pige] klar til at servere for os og den anden stue. Assistenten skældte og smældede på den her pige. Jeg synes, det var temmelig ubehageligt at høre på, og forældrene fra den anden stue gik simpelthen. Assistenten blev ved med at insistere på, at vi skulle gå ned i den anden ende for at hente mad, for der skulle ikke serveres derfra, hvor [pigen] stod. Sagt lige ud synes jeg, det var [] ubehageligt. [Relationer til personale]	Godt
4	Afdelingen tog godt hensyn til, at vi er en lille ny familie med et behov for at være sammen. [Pleje]	Dårligt
5	Hvis man skal undersøges eller have en samtale med en læge, skal de være bedre til at vurdere, hvornår man som patient skal møde ind på afdelingen. God idé at være forberedt på ventetid. Venligt personale og fin betjening. [Ventetid]	Dårligt
7	En stor ros til sygeplejerskerne NN og NN :-) En fantastisk "oplevelse", når det nu skulle være. Fantastisk vagtskifte/orientering om hvad planen var på netop vores stue/hos os :-) [Kommunikation og information]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det ville være til gavn for forståelsen, hvis man fik det samme personale, når de vel at mærke er til stede. [Gælder] både sygeplejersker som læger. [Pleje]	Dårligt
10	Meget hjælpsomt personale. Altid klar til at hjælpe og svare på spørgsmål. Uden deres hjælp ville jeg ikke være i stand til at amme. Sygeplejerskerne tog sig af babyerne på en meget omsorgsfuld måde. Næsten som om, at det var deres egne børn! Fantastisk personale, som gør et godt stykke arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Alle søde og hjælpsomme. God mad :-) [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt

