

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Børn og Unge
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	460
Besvarelser fra patienter:	171
Afdelingens svarprocent:	37%

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/2015/.

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

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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

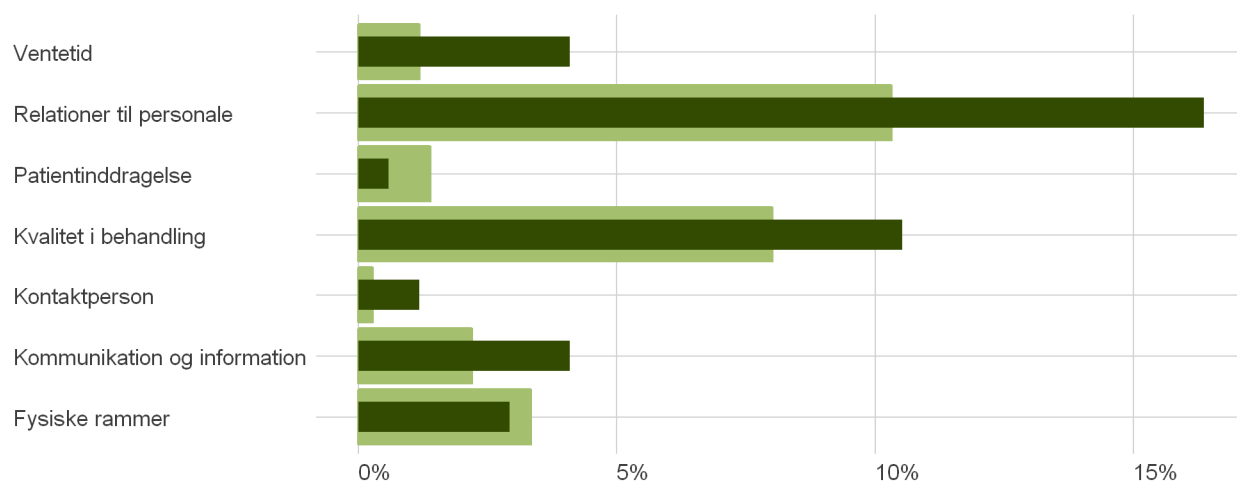
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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.)



Børn og Unge












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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Akutmodtagelse - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
12	Kom videre på afdelingen, da vagtlægen mente, at dette skulle ske. Vi blev dog ikke indlagt. Læge NN så på os efter [flere] timer, og sendte os hjem fem minutter efter. Lang ventetid og træls beslutning af lægevagten.	I høj grad
23	Det var tiptop :-).	I høj grad
15	God oplevelse at være indlagt. Kompetent og venligt personale. Er rigtig gode til at kommunikere med børn.	I meget høj grad
16	Alt virkede perfekt, og der var ingen ventetid. Kun ros til modtagelsen.	I meget høj grad
28	Blev sendt til akutmodtagelsen af egen læge. Kom hjem samme dag.	I nogen grad
34	Kunne være rart med en pusleplads/seng lidt hurtigere, når man har et meget lille og tungt barn med.	I nogen grad
9	Vi kom først til Akutmodtagelsen [], hvor [det] tog cirka tre timer, inden vi fik lov til at komme til Børneafdelingen. Ved ankomst til afdelingen [var] modtagelsen god. Vi blev informeret om, hvad der skal ske i forbindelse med indlæggelse. Sygeplejerske var meget kompetent og faglig i sin handlinger. Jeg vil forslå en forbedring, at Akutmodtagelsen [], hvor patienter venter mange timer, [kommer] til at se en læge.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
11	Super godt!	I høj grad
16	Synes den ene sygeplejerske på skadestuen var lidt sjusket. Det viste sig, at min datter havde brækket armen, som først blev [opdaget] dagen efter pga., at sygeplejersken ikke mente, at det var nødvendigt, at tage røntgen af [] arm, men det mente den lægestuderende, at hun ville have []. Billedet blev ikke taget af højre arm, da sygeplejersken [] noget galt med armen! Ikke godt nok.	I høj grad
21	Vi blev modtaget rigtig godt. Personalet var særlig opmærksomme på, at det var en lille pige [] som havde store smerter pga. en brækket arm.	I høj grad
3	Sekretæren/sekretærelev rejste sig ikke for at tage imod os ved lågen. Der kom i stedet en sygeplejerske og hilste på og tog os med.	I meget høj grad
13	Til information: [Patienten] var ikke rigtig indlagt. Blev opereret efter at have været ved lægevagten på [et sygehus]. Vi blev sendt videre til [andet sygehus], hvor hun blev opereret med det samme. Herefter blev hun sendt hjem. Det gik meget stærkt det hele, på trods af at det "kun" var en tå. Rigtig god "oplevelse".	I meget høj grad
18	Havde forinden telefonisk kontakt med afdelingen. Jeg følte, at de lyttede og var klar over, hvad der skulle ske, da vi kom.	I meget høj grad
19	Kunne være rart, hvis man fik at vide, at nu skal der ske det og det, og så ser vi, hvordan det går og tager efterfølgende stilling til det videre forløb. Vi vidste ikke helt, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
26	Indlagt via lægevagten.	I meget høj grad



	33	Kom fra [andet sygehus]. Der har de ikke så meget styr på børn :-(. Lægen var ikke let at forstå [på det andet sygehus].	I meget høj grad
	35	Vi ringede til vagtlægen, og da vi kom ind, kom vi hurtigt ind til en læge. Vi kunne godt have ønsket, at vagtlægen fortalte, at når et barn under tre måneder har feber, [så skal man] typisk overnatte. Vi havde lidt med til vores datter, men intet med til mig. Jeg tænker på vagtlægen, som vi talte med i telefonen.	I meget høj grad
	10	Vi ventede to timer med barnet på at få et svar. Barnets symptomer indikerer en allergisk reaktion på [], men de har ikke undersøgt dette. De sendte os hjem, og de gav os behandling med [medicin]. Situationen forværredes efter denne behandling, og den næste dag vendte vi tilbage til hospitalet.	I nogen grad
	25	Vi blev hurtigt tilset af en dygtig sygeplejerske, men der gik forholdsvis lang tid, før der kom en læge, da han var ved en fødsel. Der burde være mere end én læge til stede. Den diagnose man frygtede var [alvorlig], og ved så alvorlig sygdom kan man ikke vente på en fødsel.	I nogen grad
	4	Lægevagten i [anden by] skulle have givet besked om vores ankomst, men det var ikke sket. Vi fik at vide, at vi skulle have været igennem lægevægten i Viborg (selvom vi er bosat [i den anden by]). Det havde vi dog ikke fået at vide i [vores by]. Ellers FIN modtagelse.	I ringe grad
	28	Tog MEGET lang tid, før der kom en og snakkede med os på afdelingen.	I ringe grad
	29	Vi ankom til sygehuset [om aftenen], og vi blev først tilset af en læge [ved midnat]. Derefter gik der lidt tid, og min dreng [] og jeg var først i vores senge på en stue [efter midnat]. Der var meget ventetid, men jeg vil også tilføje, at der var meget travlt på sygehuset den aften. OG en afgørende ting, så var min dreng ovre sine kramper, og der var ikke tegn på, at der var flere på vej. Så det er ok, at vi blev prioriteret sidst.	I ringe grad
	32	Jeg forstår ikke, at man lader en pige [] med [en brækket arm] sidde hele eftermiddagen og aftenen, først på akutklinikken i [anden by], dernæst Viborg, før hun får en seng på børneafdelingen []. Vi fik at vide allerede i [anden by], at hun skulle op og opereres. Dernæst venter vi deroppe til [midnat], før hun bliver opereret. Hun brækkede armen [midt på dagen], havde mange smerter og var træt.	I ringe grad
	9	Der er tale om en [] pige, som møder fastende på sygehuset [om morgenen], meget nervøs for, hvad der skal foregå, og naturligvis sulten. Det er meget længe at vente [over tre timer].	Slet ikke
ID		Kommentarer - Afsnit for Nyfødte - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	6	Blev taget rigtig godt imod af en sygeplejerske, som tog sig tid til at tale med os.	I meget høj grad

Børn og Unge

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Børn og Unge Akutmodtagelse - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 12	Læge sendte os ved fejl på børneafdeling. Det var der ikke grund til.	Ja
 14	Der gik lang tid, hvor vi ventede på, hvad der skulle ske. Jeg fastede næsten to til tre dage. De troede, det var blindtarm eller cyste. Undersøgte ikke for cyste, men ventede på, om jeg fik feber. DET VAR EN CYSTE.	Ja
 29	Vi havde pr. telefon aftalt med NN, at der skulle tages blodprøver, men det mente, lægen absolut ikke var nødvendigt. Vi insisterede, og efter samtale med [anden] kollega var lægen enig med os (de havde måske set NN's noter).	Ja
 11	Der blev oplyst, at der var protein i en vandprøve ved indlevering heraf, men da vi efterfølgende ringede for at få svar af den tilknyttede læge, sagde hun, at der ikke stod registreret noget om protein i prøven.	Nej
ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 11	1. Fik udleveret Panodil, som tilhørte et andet barn! 2. Først efter [mere end en uges] sygdom scannes barnet med mistanke om [bestemt sygdom], (som hun dør med ofte). [Flere dage senere] bliver det først bekræftet, [hvad det var]! For dårligt, at der går så mange dage, når det er fjerde gang. Blev genindlagt to dage efter udskrivelse.	Ja
 15	Blodprøve, der blev sendt som rutine i stedet for akut.	Nej
 16	Blev udskrevet [sent] samme aften med henblik på at møde dagen efter til planlagt operation. Havde på det tidspunkt intet fået at spise (barnet er fire år). Mødte ind [om eftermiddagen] og havde en halv time hjem. Hun snorksov af udmattelse, og hun måtte jo intet spise om morgenen.	Nej
 2	Jeg løb hurtigt tør for noget at drikke og måtte gå ud "et par gange" for at fylde glasset op.	Uoplyst
 5	Personalet glemte de bestilte prøver [], og fik dem ikke taget.	Ved ikke
 10	Sygeplejerske [bruger medikament] uden testresultater om MRSA. De behandlede ham med [et medikament], men testresultaterne var negative før behandling.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Afsnit for Nyfødte - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 5	De lavede en scanning og mente ikke, at der var tilstrækkeligt fostervand, så de gav piller, der	Ja

skulle fremskynde fødslen (14 dage). To dage efter begyndte veerne, og ved sidste scanning så vi, at der var rigeligt fostervand. Det har resulteret i, at vores datter var stresset efter fødsel, da hun var født 14 dage for tidligt.

-  1 Jeg har haft en rigtig dårlig forløb på [sygehuset], efter jeg fik mit kejsersnit. Det eneste positive var de fantastiske søde og dygtige sygeplejersker på neonatalafdelingen. Jeg var selv meget syg efter mit kejsersnit, og mens jeg lå på barselsgangen, blev jeg aldrig tilset af en læge til trods for mit høje blodtryk, (som jeg er kendt med før graviditet), og at jeg ikke fik mit medicin, selvom det var for højt. Min kæreste og jeg plus sygeplejerskerne rykkede for, at der skulle komme en læge for at kigge/lave en plan for mit blodtryk, lav blodprocent, mave/tarme som ikke kunne komme i gang igen, men intet skete, og der kom aldrig nogen. Det næste, der sker, er, at det er en rengøringsdame, som fortæller mig, at jeg er udskrevet, og da jeg kommer over på kuvøsestuen til min søn, får jeg at vide af sygeplejersken, at de har ringet fra barselsgangen, at jeg er udskrevet og kan flytte over til dem. Til trods for, at jeg bliver kørt rundt i en rullestol, og der er ingen, som har fortalt mig, at jeg er udskrevet, før jeg selv tager kontakt til receptionen. Jeg bliver så informeret af en sygeplejerske, som ikke haft noget med mig at gøre, om at hun lige vil snakke med en læge og kommer ned til mig og fortæller mig, hvad lægen har sagt, hvilket bl.a. var, at jeg selv skulle tage kontakt til egen læge, selvom jeg var indlagt med min søn. Jeg ringede til min læge, og hun var rystet over den besked. Jeg kunne desværre blive ved, men orker ikke blive ved med at skrive mere. Nej
-  4 Fik blodtrykssænkende medicin. To gange fik jeg slet ikke piller. Troede selv [det var fordi, jeg ikke længere skulle have det]. Nævnede det, og det undrede de sig over, og det var en fejl. Nej

Børn og Unge

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Akutmodtagelse - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
6	Synes kvaliteten af det mad, vi blev tilbudt, var ringe. Især for en [lille], syg pige.	I høj grad
9	Nej, jeg mangler ikke nogen.	I høj grad
12	Var kun "indlagt" i fem timer, blev sendt hjem efter at være blevet set af læge NN.	I høj grad
17	Manglende svar på podning.	I høj grad
24	Manglende svar på podningen.	I høj grad
30	Synes, det var mærkeligt, at vi/[patienten] skulle gennemgå flere undersøgelser for så til sidst at blive tilset af en [] læge, som kiggede på ham i to sekunder for at konstatere, at det bare var almindelige skoldkopper. Ventetid og undersøgelser kunne være undgået.	I høj grad
16	Al information var perfekt.	I meget høj grad
20	Thumbs up! Alt flot. :-)	I meget høj grad
14	Vi kunne ikke forstå, hvorfor de ikke scannede mig før for en cyste? Ubehageligt at faste så længe som 13-årig.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
8	Fra vi sagde, at vi gerne ville hjem, gik der [flere] timer. Flere ansatte havde sagt, at de lige skulle udskrive vores papirer. Der fik lang tid, og vi hørte ikke noget. Da der var gået cirka tre timer, ringede vi igen, hvor personalet fortæller, at IT er gået ned og har været det i nogle timer nu, så vi kunne ikke blive udskrevet. Ville have været godt at vide, at IT var gået ned, så vi ikke var blevet frustrerede over, at der ikke kom nogen.	I høj grad
15	Det har været for dårligt, når man får at vide, at man skal møde op [om formiddagen] til snak med en læge om videre forløb. Så har vi siddet i [flere timer] inden lægen har haft tid, til at informere os om, hvad det videre forløb skal være, og derefter ender man med at sidde i opholdsrummet i [mange timer], da der kun skulle tages røntgenbillede og først [flere timer] senere er der tid til en ultralydsundersøgelse.	I høj grad
29	Vi manglede et svar på en prøve, som de foretog på min søn. Lægen lovede at give svar inden han gik hjem, men vi fik ikke et svar, og personalet havde svært ved at finde svaret. Jeg husker det som, at vi først fik svaret næste dag. Men ellers var vi meget tilfredse med indlæggelsen.	I høj grad
33	Hende som skulle gennemgå brochurerne med os, havde ikke styr på det, og sad og læste op. Fint hun skal lære, men det kunne have været rart med en kompetent kollega ved siden af. Super personale på børneafdelingen.	I høj grad
6	Der blev ikke givet besked til sundhedsplejersken.	I meget høj grad
13	Det var en rigtig god oplevelse, trods alt. Lægen og sygeplejerskerne var meget venlige og informerede om alt, så [patienten] følte sig tryk! Og ingen ventetid. Lægen ventede nærmest på	I meget høj grad

















os, da vi kom [andet sted fra] :-).

- | | | |
|-----------|---|---|
| ✎ 10 | Der er nogle falske oplysninger på patientjournal. Der er skrevet, at min søn blev behandlet med [medicin] ved egen læge, men sandheden er, at min søn startede behandling med [medicin] ved praktiserende læge af Børneafdeligen. Jeg bad dem om at rette fejlen, men de gjorde det ikke. En sygeplejerske brugte en creme, der udløb i 2014 []. Mit barn har lidt flere bid, fordi to praktiserende lægerne ikke kunne finde en blodåre. Efter dette kom en erfaren læge og fandt straks blodåre. | I nogen grad |
| ✎ 21 | Informationen vi fik om, hvordan gipsen skulle tages af armen, var forskellig fra personalet på afdelingen og lægen som udførte operationen. | I nogen grad |
| ✎ 22 | Følte mig ikke lyttet til, som mor til det barn, jeg var indlagt med. Følte ikke, at de troede på mig, når jeg fortalte om, hvilket barn det var, de havde med at gøre, omkring tidligere sygdomsforløb og smertetærskel. | I nogen grad |
| ✎ 24 | I akutmodtagelsen sagde sygeplejersken, at det ikke var hjernerystelse, og dagen efter ved udskrivelse fandt vi ud af via lægen, at det var hjernerystelse, og vi havde [været] til observation, bl.a. for hjerneblødning. Det var dårlig information! | I nogen grad |
| ✎ 34 | Der skulle sendes en recept på medicin til apoteket, men da vi skulle hente den, var der ingen recept sendt. Så vi måtte gennem egen læge for at få det, og hun kendte ikke til selve medicinen. | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - Afsnit for Nyfødte - RHV | Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? |
| ✎ 2 | Grundet tvivl om hvem "du" er, så kan vi som forældre kun sige, at vi har oplevet yderst professionel behandling, fået super støtte samt svar på ALLE spørgsmål og hurtig tilbagemelding om resultater. Fantastisk personale! | Ikke relevant for mig |

Børn og Unge

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Akutmodtagelse - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
9	Jeg synes, de gjorde deres bedste.	I høj grad
22	Ventetid på lægen samt blodprøvetagning! MEGET LIDT effektivt med et lille barn midt om natten. Et ønske kunne være, at et besøg, som tog [flere] timer, kunne gøres på maksimum en time [i stedet], hvis systemet var mere Lean. [Ventetid]	I høj grad
25	Børneafdelingen fremstår meget kompetent og imødekommende. Et rigtig godt sted at være. Jeg har været indlagt i flere omgange med samme problematik. Planen har under to tidligere indlæggelser været, at jeg skulle CT-scannes, når mine mavesmerter var på sit højeste. I begge tilfælde har røntgenafdelingen modsat sig aftalen, og det er endnu ikke lykkedes at få en diagnose. Der ligger nu en ny aftale, som står tydeligt i journalen, men det har været frustrerende at, når man bliver fortalt, at der foreligger en klar undersøgelsesplan, så falder hele diagnostiseringen til jorden. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Det kunne være godt, hvis man blev informeret mere undervejs; [f.eks.] om det går, som det skal og en ca. tidslinje. Især når det er børn, kunne det være dejligt at have mulighed for at fortælle dem om forløbet. [Kommunikation og information]	I høj grad
31	Der var en sygeplejerske, der sagde, at vores lille dreng ikke skulle have for meget mad, for så fik vi bare en stor tyk baby. Det var ikke særligt fedt at få at vide. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Vi kunne være blevet sendt direkte til røntgen, så de kunne se, om der var en genstand i [patientens] mave. Det var der ikke, så vi optog unødigt tid på Børneafdelingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Jeg er meget taknemmelig for den venlighed og professionalisme personalet udviste over for min datter på 6 år (hende der var indlagt) og ligeledes også over for mig. De var mægtig gode til at kommunikere i øjenhøjde med min datter og også mig ;-) Har kun store roser til de fagpersoner, vi mødte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	I har været fantastiske til at informere mig som bekymret forælder og skabe ro. Vi blev mødt med en ligeværdig og børnevenlig tilgang under forløbet :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Der manglede en ske til koldskålen :-).	I meget høj grad
7	Hurtig og meget professionel behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Ingen samtale på gangen. Det var mærkeligt at sidde på gangen og snakke. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
13	Perfekt forløb for vores søn og os. Vi var trygge og velinformerede fra start til slut. STOR ros fra os. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Sygeplejerske og læger på børnemodtagelsen var ualmindelig søde, hjælpsomme og forstående. Stor ros til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

	21	Meget, meget sød behandling af min [lille] datter. Vedkommende og tryk oplevelse for os begge. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	23	Det var fantastisk med smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	26	Grundig undersøgelse, trods det bare var forstoppelse.	I meget høj grad
	32	Supervenlige og imødekommende sygeplejersker! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	34	Lægen var rigtig god til at berolige og gøre en tryk inden udskrivelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	1	Utrolig smilende og imødekommende personale. Virkede meget kompetente og havde/udstrålede overskud. Dette var både læger, pædagog, rengøring, "madmor" m.fl. Altid et smil på læben. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	6	Var indlagt med min datter []. Utrolig venligt og hjælpsomt personale (undtagen en enkelt læge), men er her bagefter forundret over "arbejdsgangen" med hensyn til temperaturtagning og medicinindtag. Føler jeg har udsat min datter for rigtig mange unødvendige overgreb ved at skulle holde hende fast til disse ting. Vi bruger øretermometer uden problemer og tænkte, at drop da måtte kunne bruges til medicinindtag. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	18	Fra ankomsten, til min datter blev set af en læge, gik der [flere timer]! [Ventetid]	I nogen grad
	14	Som [pårørende] blev jeg lidt forarget over, at de ikke lyttede til mig, da de sagde, at de mistænkte klamydia, grundet rødme i bugen. De troede ikke på mig, da jeg sagde, at hun ikke var seksuelt aktiv. Prøven var i øvrigt NEGATIV for klamydia. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	19	Meget lang ventetid for en simpel undersøgelse. [Ventetid]	I ringe grad
	5	Vi var som forældre meget bekymrede, da vi blev udskrevet med vores [lille] søn. Den videre behandlingsplan gav ingen mening for os, og da vi udtrykte vores bekymring, og spurgte efter en åben indlæggelse, blot henover weekenden, fik vi et nej. Oplevede en usikker læge, der kom med modstridende udmeldinger, hver gang, efter drøftelse med bagvagt. Følte et meget stort ansvar som forældre i forhold til at observere symptomer, som vi på ingen måde var trygge ved, og som vi også udtrykte. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Slet ikke
	8	Oplevede meget ventetid, inden lægen kom. Uvished om, om vi skulle overnatte eller hjem igen. Ville gerne have haft en seng til vores søn, [som er meget lille]. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV		Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
	1	Det var begrænset, hvad der var af mad, der passede til et [lille] barn på overgangskost. [Fysiske rammer]	I høj grad
	4	Sødt, venligt og engageret personale. En del ventetid ved ankomst. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
	5	På trods af lav belægning, viste personalet ikke mere interesse for den indlagte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	14	Vi lå i isolation, men blev glemt til aftensmad den ene aften (første dag). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 21 Vi fik en super god behandling i forbindelse med operation af den brækkede arm. Da vi efterfølgende skulle op og have gipsen af, mente personalet ikke, at min datter på [alder] skulle have noget smertestillende pga. en "undersøgelse" (læs: FORSØG), de var ved at lave om børn og smertestillende. Der var sat stifter inde i armen, og det var oplagt og tydeligt for enhver at se, at det ville være særdeles smertefuldt at fjerne uden nogen former for smertelindring. Efter lidt diskussion fik vi alligevel lov til at få noget tryllecreme på. Det hjalp overhovedet ikke, og min datter skreg og græd højlydt af smerte. Det var først, da jeg greb ind og sagde STOP og forlangte, at stifterne blev taget under bedøvelse, at der kom en læge ind, og vi fandt en anden løsning. Selvom vi var meget taknemmelige for at få en tid allerede til næste morgen, synes jeg det er under al kritik at pådutte små børn smertefulde forsøg på den måde.
[Kvalitet i behandling]
- I høj grad
- 24 De tog sig meget godt af vores søn. Knap så godt af os, og faderens psykiske tilstand. Eventuelt bare gode råd til vores efterfølgende hjemkomst mm.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- I høj grad
- 27 Det ville være godt, hvis forløbet, fra modtagelsen og til selve indlæggelsen, kunne gøres væsentligt kortere.
- I høj grad
- 29 Personalet var flinke og gode til at skabe ro og trykthed omkring os. De ydede deres bedste for at give os en god service på alle mulige måder.
[Relationer til personale/Pleje]
- I høj grad
- 33 Fedt, hvis det ville være kompetente medarbejdere, når man ringer 112 også. Det var nemlig under al kritik. Der var nemlig ikke styr på noget, og man går jo i panik så. Her mener jeg kun telefonpassere.
- I høj grad
- 3 Højt fagligt niveau. Hensyntagen til både vores datter, som var indlagt, og vores behov som forældre.
[Kvalitet i behandling]
- I meget høj grad
- 6 Alle dem vi mødte under indlæggelsen var rigtig søde, og vi var virkelig i trygge hænder. De havde altid tid til at snakke, og lave sjov med min datter. Det har betydet rigtig meget. Hver gang de var på stuen, udviste de en dejlig ro, men så snart de var ude af døren, var de i løb for at nå alt/alle. Vær sød ikke at presse de stakkels ansatte mere. I ender med at miste dem, der gør det bedst.
[Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad
- 8 Børneafdelingen: Vi havde en [ansat], der var med hele dagen, fra vi kom [om morgenen], til hun gik hjem [om eftermiddagen]. [Patienten] blev tryk ved hende og gjorde opholdet rigtig godt. Oplevede, at vi havde fuld opmærksomhed fra hende.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad
- 12 [Yngre barn] var til stede, da vi hørte om risici ved operationen. Det er IKKE hensigtsmæssigt. Hun skal ikke tage stilling, men hun er gammel nok til at forstå, at risiciene var meget ubehagelige. Men har svært ved at forstå, at risikoen var meget lille.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad
- 17 Alle var rigtig venlige og søde. Det var dejligt.
[Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad
- 20 Vores søn på [få] år havde brækket armen, og skulle i narkose for første gang. ALLE var søde, rolige, informerende og omsorgsfulde (overfor både barn og forældre). Vores søn har haft en god oplevelse og forbinder sygehus, læger og sygeplejerske med noget godt og trygt. Børneafdelingen var stille og rolig med god stemning. Tak til Regionshospitalet Viborg.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad
- 23 Utroligt venlige mennesker, der havde stor forståelse for min [lille] søn. Han er vild med ambulance, og da to chauffører kiggede ind til ham, glemte han sine smerter. De havde fri, men blev fem minutter for hans skyld. Det var stort gjort.
[Relationer til personale/Pleje]
- I meget høj grad
- 31 Man var velkommen og personalet var sødt og smilende. Hygiejne fra min (mors) side var lidt svært, når man stod med en syv måneder gammel dreng på armen. Ellers var alt tilfredsstillende.
- I meget høj grad

36	Kontinuitet og regelmæssighed. Det var ofte det samme plejepersonale, vi havde. Det gav tryk- hed. Rart ikke "at skulle forklare situationen" i hver vagt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	De kunne godt have noget sukkerfri mad til diabetespatienter. Men det var der ikke meget af. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Igen handler det om flowet mere end om plejen. Reelt er der tale om en operation, som tager 30-60 minutter at gennemføre, men patienten befinder sig i et langt forløb primært bestående af ventetid. Personalet er søde og imødekommende, men flow (og dermed ledelse) er mangel- fuld. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
22	Mangler forståelse fra personalets side, især fra lægen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Der var stor forskel på, særligt lægernes, kompetence og grundighed. Den første læge virkede nærmest ligeglad, og var slet ikke grundig i sin undersøgelse. Det virkede som om, han havde konkluderet, at det var omgangssyge, selvom det slet ikke passede med sygdomsbilledet. Hel- digvis var der en meget erfaren sygeplejerske, der insisterede på, at han undersøgte nærmere. Senere kom der to andre læger på, som var langt mere grundige og detaljerede, både i forhold til at undersøge og spørge ind til behandlingsforløbet. Vi kunne godt have brugt bedre informa- tion ved udskrivelsen. Hvad gør vi ved tilbagefald osv. Det var der ingenting af. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	Den eneste, men væsentlige ting: Min søn har brækket sin arm, og det krævede operation. Ar- men blev brækket en dag [om formiddagen], men han blev opereret næste dags morgen []. Hvis det ikke var for den lange ventetid til operationen, var det helt perfekt. [Ventetid]	I nogen grad
10	Ikke praktiserende læger for småbørn. [] Mere forskning før antibiotika.	I ringe grad
11	Jeg synes, det var meget frustrerende, at det var en NY læge, man snakkede med HVER dag på en [kort] indlæggelse. Først da man direkte spørger efter en læge, ikke læge NN, men læge, gerne en kontaktlæge, får man en. Dette skete først på [en dag sent i] indlæggelsen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
34	Hvis lægerne havde lyttet mere til vores observationer af vores dreng, og til hvad sygeplejer- skerne oplevede under den første indlæggelse, så kunne vi have undgået en frygtelig [periode derhjemme] inden en genindlæggelse og opstart af medicin. Sygeplejerskerne om natten var helt fantastiske til at aflaste, så man havde overskud til et nyt døgn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	De dage [hvor jeg var indlagt] var rigtig fine. Men synes det er forkert, at kalde folk ind til [for- middag], når lægen først har tid til [middag]. Så er det lang tid at sidde med et barn, der er ked af det og frustreret over ikke at vide, hvad der skal ske. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Afsnit for Nyfødte - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Enkelte sygeplejersker, der ikke var hos os så tit, var ikke informeret om vores forløb og behand- ling, hvilket skabte en del usikkerhed hos os (mor, far og nyfødt). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Mødte så søde sygeplejersker, jordemødre og læger. Omsorgsfulde og dejlige mennesker. Ved det ikke er muligt, men det burde være muligt at være sammen med ens barn samme sted. Lå på en afdeling, og min datter på anden afdeling. Smertefuldt og hårdt at være adskilt. Stor omkostning for mit barn og mig, og ville ønske, [at adskillelse] ikke var nødvendigt. Lå en uge på patienthotel, og mit barn på anden afdeling. Ville ønske, at jeg kunne have været tættere på hende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Sygeplejersker og læger udviste empati og ro. Rigtig godt.	I nogen grad

[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|-----|---|-----------------------|
| ✎ 3 | Hvis der blev lyttet til os fra start. Alt for mange kontaktpersoner. Mulighed for selv at lave mad, da det bliver ret dyrt, når man er indlagt [flere måneder] (mor, far, baby). Rengøring for ringe.
[Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ 2 | Som forældre er vi i meget høj grad tilfredse med forløbet. Blev dog foreslået, at forlade min søn på to uger for at spise og sove på Patienthotellet. Det er jo et utænkeligt scenario som nybagt mor! | Ikke relevant for mig |

