

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Børneafdeling
Regionshospitalet Randers

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

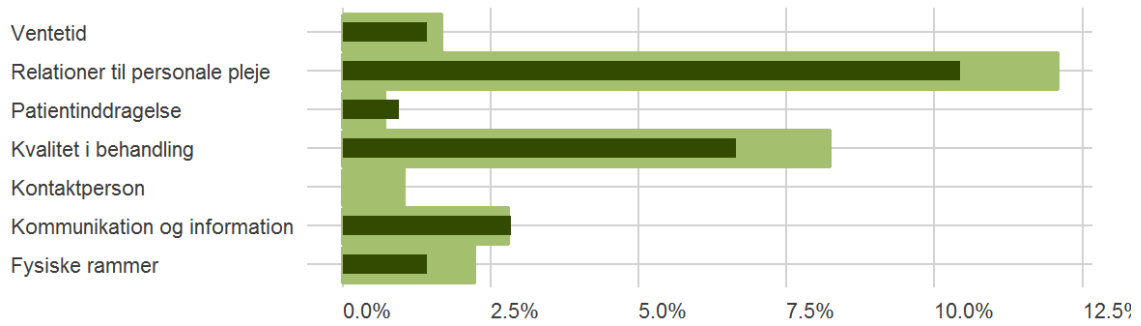
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



D4 Børneafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
62 De var gode til at snakke med børn, og forklare hvad de vil gøre. Patientinddragelse,	I meget høj grad
51 Mere uddannelse og viden om det patienterne fejler og er indlagt til observation for. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
1 De var rigtig søde, og tog sig god tid til børnene på afdelingen. Der er flotte forhold på afdelingen både med hensyn til legerummet og legepladsen. Dejligt at begge forældre kunne overnatte på samme stue som vores [] børn. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
53 Personalet var super imødekommende og rare. De lyttede til mine behov og bekymringer og gjorde det til en rigtig god oplevelse! Alle med undtagelse af en, men hun er uden betydning, når resten var så rare. Tak for endnu en god indlæggelse med spædbarn. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Det var forskellige læger, der tilså min søn, de tre dage, vi var indlagt. Det virkede som om, de ikke ajourførte journalen fra dag til dag, i hvert fald måtte jeg genfortælle hele sygdomshistorien på ny hver dag. Vi havde f.eks. aftalt med en af lægerne, at min søn skulle startes op i astmabehandling, men den næste læge, der tilså ham, var ikke informeret om dette og på vej til at udskrive ham uden at sætte behandlingen igang. Da vi fortalte lægen om astmabehandlingen fik denne dog hurtigt sat det igang. Jeg oplevede generelt, at lægerne tog mig seriøst, og jeg er glad for, at de var lydhøre for mine formodninger om astma hos min søn. Vi var alt i alt glade for modtagelsen og behandlingen på afdelingen. Da vi lige kom ind, og min søn var meget dårlig, bad jeg "madmor" (serviceassistent?) om noget saft til ham. Hun smilede og tilbød at lave en hel kande med is, som hun efterfølgende kom ind med på stuen. En sød lille ting, som betød noget. Sygeplejerskerne var ligeledes meget imødekommende og vi følte os i trygge hænder. Skønt med "skattekisten", den var et hit! Også en stor oplevelse at møde hospitalsklavnene! Endelig var jeg glad for dialogen med hospitalet efter udskrivelsen, hvor jeg henvendte mig til sekretær, for at tale med lægen angående prøveresultater. Lægen ringede tilbage indenfor to dage, og jeg fik svar på mine spørgsmål. Relationer til perso-	I høj grad

	nale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	
26	Afdelingen gjorde det rigtig godt med alt :-). Sygeplejerskerne var rigtig gode og søde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
46	Flinkt personale. Lægehjælpen og opfølgningen var dårlig. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
55	Jeg synes personalet var meget kompetent og meget forstående og behjælpelige ved indlæggelsen af min datter, da hun skulle opereres for [problemer med] blindtarmen. Der blev taget hensyn, da det var muligt, med hensyn til at jeg var [mor til flere børn], som kom på besøg. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
31	De snakkede noget mere sammen, så det ikke var 100 andre forklaringer de kom med. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
36	Det er ikke afdelingen eller personalet jeg er utilfreds med, de var fantastiske. Det er regionens tilbud/manglende ressourcer af tilbud/støtte til børn- og ungepsykiatri. Læger og sygeplejersker kan jo ikke gøre for, at der ikke kan gives tilsyn til psykiater. De har ikke en psykiater til rådighed. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
5	Personalet var søde, forstående og gode til at hjælpe, når man som forældre ikke ved hvordan, man får medicinen i ens barn, uden at det bliver kastet op igen! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6	Stor ros til børneafdelingen. Alle vi mødte var venlige, og der var generelt en rigtig god stemning på afdelingen. Behandlingen vi fik fra personalet var i top. Tusinde tak for en god oplevelse :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

D4A Børnemodtagelsen, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
23 Det var meget hårdt i forhold til at give [patienten] medicin om natten. At få at vide, at man bare skal holde ham, selvom han flippede fuldstændig ud, det var hårdt. Var faktisk kradset til blods dagen efter. Men det er jo også godt, at I insisterer. Alt i alt synes jeg, det var en god indlæggelse.	I meget høj grad
2 Ros til Randers Børneafdeling. Jeg ([] mor) har før opholdt mig på Børneafdelingen, og hver gang har der været en fantastisk service, og personalet har været venlige og lydhør. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
56 Det var noget uklart, hvordan udredning og behandling skulle foregå efter udskrivelsen. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
64 Ikke udover, at vi bare gerne ville have haft informationer om, hvad der skulle ske med vores søn igennem dagen. Kommunikation og information,	I høj grad
50 Forbedre ventetiden. Ventetid,	I høj grad
24 Oplevelsen var, at lægen sprang over, hvor gærdet var lavest. Hun virkede mest af alt som om, at hun ikke troede på os og bare ville sende os hurtigt hjem. Derfor blev jeg sendt hjem uden ordentlig undersøgelse. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
27 Afdelingen tog godt imod os. Vi følte os trygge i deres hænder. De tog sig tid til at behandle og give min søn omsorg og pleje. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Vi følte os i trygge hænder og fik en omsorgsfuld behandling. Der var heldigvis ikke mange patienter, så vi fik en virkelig god behandling, som også var betryggende for min datter. Tusind tak til det personale, som havde vagt under min datters indlæggelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
35 Jeg følte i høj grad, jeg blev lyttet til i forhold til min egen oplevelse af det hele, og jeg blev i den grad taget med på råd, da udskrivelsen skulle planlægges, og jeg var tryk ved at tage hjem. Derudover oplevede jeg kun venligt personale som var imødekommende og informationsniveauet var højt. Jeg synes de var grundige, så jeg følte mig tryk, da jeg tog hjem og også, da hun igen fik feber og det samme skete. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 60 | Jeg ved godt, at lægerne skal behandle de dårligste først, og selvfølgelig skal de det. Dog undrer jeg mig lidt over, at sygeplejerskerne ikke kan give os beskeden om, hvad der skal ske i vores forløb og udskriver os. Vi ventede i fire timer på at en læge skulle udskrive os med den samme besked, som vi allerede har fået af ham der scannede min datters ben, samt den sygeplejerske der var tilknyttet os. Der var intet nyt i beskeden. Yderligere sad vi i venterummet/legerummet og ventede. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 4 | En helt fantastisk sygeplejerske og læge, der fik undersøgt vores datter til bunds. De var utroligt faglige og kompetente og vi havde ingen skift i personale, hvilket var med til, at vi har følt os 100% trygge og i gode hænder. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 42 | Flere/bedre hvilepladser til børn som er dagspatienter men meget syge. Min datter havde meget høj feber og var meget utilpas. Hun var svær at sidde med, da hun blev træt. Fysiske rammer, | I høj grad |
| 9 | Højt stressniveau blandt personale. Lang ekspeditionstid. Men højt humør, smilende og hjælpsomme var de. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, | I meget høj grad |
| 47 | Vi blev hurtigt og vel mødt ved ankomsten til hospitalet, hvilket I skal have stor ros for. Generelt bliver man mødt med hjertevarme og kompetente fagfolk. Det er betryggende. I er virkelig gode til at guide forældre i en uvant/utryk situation, og I er super gode i relationen til barnet, mens I arbejder på sagen. Vi blev guidet ud til en legeplads udenfor og hentet igen i forbindelse med en længere ventetid, og det var rigtigt dejligt. Tak for det :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 44 | Der blev serveret lækkert økologisk mad? Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 13 | Information. Kommunikation og information, | Slet ikke |
| 29 | Lang ventetid på læge, ventede [i flere timer]. Ventetid, | I nogen grad |
| 14 | Der var en god og opløftende stemning. Personalet var meget venlige, og udstrålede overskud. De virkede yderst kompetente. Det var virkelig rart, og havde en beroligende effekt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 38 | Afdelingen tog godt imod os, og vi følte os i gode hænder. Generelt oplever jeg, at der også denne gang er MEGET ventetid på lægerne. Meget højt plejeniveau og meget venlig modtagelse! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 63 | Indlagt i [flere] timer med min datter, der havde lungebetændelse. Hun havde høj feber, og havde derfor stort behov for hvile/søvn. Desværre fik vi ikke tildelt en stue, hvor hun kunne få den nødvendige hvile. I stedet måtte vi opholde os i opholdsrummet. Ikke tilfredsstillende. Fagligt dygtig læge som hele vejen igennem forklarede, hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, | I nogen grad |
| 59 | Personalet var gode til at informere mig om, hvad jeg skulle gøre. Kommu- | I nogen grad |

nikation og information,

- 58 [Personalet] på Børneafdelingen skulle prøve at smile og snakke ordenligt. I meget høj grad
Relationer til personale/Pleje,
- 34 Husk at tilbyde mad og drikke. Man er ydmyg. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

C4 Børne- og Neonatalafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
48 Først og fremmest lad mig fortælle, at vi er fra [udlandet], og har boet i Danmark i [en del] år. Vi fik [børn], og det var en rigtig god oplevelse alt i alt, men der er nogle ting, som kan gøres klarere, eller som skal forbedres. Jeg tror, at der skulle være en form for system, som patienten skulle kende. Jeg mener, det var svært for os at vide, hvad der var vores ansvar, og hvad der var personalets ansvar. Nogle gange følte vi, at de pressede os for meget. Det var svært for os, fordi vi havde fået [børn], og vi følte, at de behandlede os som andre "et-barns forældre". Jeg klager ikke over noget, men det ville være super godt, hvis der var nogle klare regler.	I høj grad
39 De forskellige sygeplejersker på afdelingen var meget dygtige til at drage omsorg for ham, samt komme med råd og vejledning til os, og hjælpe, når vi bad om det. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
57 Meget omsorgsfuldt og professionelt personale. De arbejdede meget fokuseret, når der var behov for det. De var meget smilende og opmærksomme. Spredte god og tryk stemning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Neonatalafdelingen var meget søde og imødekommende, behandlede os og vores baby, som om vi var de vigtigste patienter på afdelingen (og det var vi ikke), men de gjorde indlæggelsen meget god og personlig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Super personale!	I meget høj grad

D4 Børneafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
62	Vi er meget tilfredse.	I høj grad
1	Vi blev modtaget af et traumehold, da vi havde 3 børn der havde været med i et trafikuheld. Det var meget professionelt, og der blev gjort alt for at børnene samtidigt var trygge ved situationen. De blev tilbudt is og bamse stort set med det samme.	I meget høj grad
46	Vi måtte forklarer angående vores datter til fem forskellige mens vi sad og ventede på at blive indlagt. Ikke særlig professionelt. Meget lang vente tid.	I ringe grad
18	Der kunne stå et skilt at man var det rigtige sted og hvad man kunne forvente. At der straks kommer en sygeplejerske eller læge og siger goddag til en og hvad der skal ske, evt. vente yderligere og på hvad.	I ringe grad
36	Sødt personale. Hjælpsomme og empatiske i samtale. Men for dårligt at der ikke bliver tilbudt psykologsamtale/krisesamtaler eller tilsyn af psykiater. For dårligt bare at blive sendt hjem når den medicinske behandling var færdig, og man derfor på papiret er "rask/frisk" igen, når der tale om selvmordsforsøg! Særligt når det er et barn, det drejer sig om! For lang ventetid generelt til akutte sager i psykiatrien OG ALT for lang ventetid til udredning. [Derudover] også for få ressourcer til samtaleforløb eller terapeutisk intervention i børnepsykiatrien generelt!	I høj grad
16	Tak for hjælpen.	I meget høj grad
66	Meget kompetent personale. Der blev sørget for at vi ikke manglede noget som helst. Positiv oplevelse.	I meget høj grad
5	Super venlige og søde til at forklare mit barn hvad der skulle ske.	I meget høj grad

D4A Børnemodtagelsen, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
2	Fantastisk behandling. NN var indlagt meget kort, kom hjem indenfor nogle timer. NN havde ondt i maven og der var meget travlt på Børneafdelingen. Der var mange indlagte så der var ingen ledige stuer. Det gjorde ondt på hende at sidde op. Personalet fandt hurtigt en seng til hende og gjorde det behagelig for hende i opholdsstuen. Tak for en fantastisk behandling.	I meget høj grad
10	Jeg har været meget glad for behandlingen. Alle er dygtige og venlige. Jeg kunne godt tænke mig, at der var mere konsensus mellem lægernes anbefaling til, hvordan jeg skal forholde mig, når vi kommer hjem. F.eks. hvilke symptomer skal mit barn have, når jeg skal give PN- medicin. Og hvor dårlig skal vejrtrækningen være, før jeg kontakter lægen igen.	I høj grad
56	Der var ledige stuer, men alligevel blev vi placeret i det fælles opholdsrum uden mulighed for at ligge ned.	I nogen grad
64	Vi kunne godt have tænkt os at have fået meget mere information om hele forløbet. Vi blev ikke informeret om hvad der skulle ske.	I høj grad
22	Det hurtigste jeg nogensinde har prøvet! Ti ud af ti.	I meget høj grad
65	Kan kun sige god for børneafdelingen. Den fungerer bare til UG og de er gode til at informere, og til at tale til barnet og ikke over barnet.	I høj grad
24	Modtagelsen var god.	I høj grad
27	Et venligt og sødt personale, der mødte os på trods af travlhed.	I høj grad
12	Ventetiden var for lang, og der var fejl i nummersystemet, vi blev kaldt op efter. Men især den lange ventetid anser jeg som et problem.	I ringe grad
35	Jeg blev informeret om at der var ret lang ventetid på en læge fordi der var travlhed, og at vores problem ikke blev vurderet som akut af den sygeplejerske der modtog og undersøgte os []. Jeg var velinformeret så ventetiden var relativ uproblematisk.	I ringe grad
4	Ingen forbedringer, al personale vi var i kontakt med var utrolig kompetent.	I meget høj grad

- 47 Vi blev hurtigt og vel mødt ved ankomsten til hospitalet, hvilket I skal have stor ros for. Generelt bliver man mødt med hjertevarme og kompetente fagfolk og det er betryggende. I er virkelig gode til at guide forældre i en uvant/utryk situation, og I er super gode i relationen til barnet, mens I arbejder på sagen. Samtidig må siges at der var meget lang ventetid på at få taget blodprøver. Mens vi var vist videre fra venteværelse i modtagelsen til legeafsnit/venteværelse på akutafdelingen var I inde at sige, at det var fordi der var kommet noget andet mere akut, og det var godt [at de nævnte det]. Hver gang vi derefter blev vist ind til et rum, hvor der skulle laves en undersøgelse, måtte vi dog sidde og vente længe. Så et ønske vil være, at man bliver henvist til et værelse/undersøgelse max. 15 min inden sygeplejersken eller lægen kommer, og samtidig får at vide at der kommer til at gå op til ca. 15 min., og så vil der komme en. Det er virkelig vigtigt at man som patient har nogle tidsrammer at forholde sig til. Hvis det ikke er muligt at leve op til en konkret tidsramme på grund af travlhed, underbemanding eller hvad det nu kan være, så skal det meldes klart ud. Et andet forslag er at der kommer desinfektions dispenser op ved døren til hele afdelingen INDEN man går ind. Det virker simpelthen så underligt at man først møder den efter modtagelsen. Som minimum vil det være en god ide, at I sætter en op i venteværelset lige før modtagelsen. Tak for god indsats!
- I meget høj grad
- 20 Alt for lang ventetid på stuegang. I høj grad
- 43 Når det er helt små børn, så vil det være rart, hvis der ikke gik, som i vores tilfælde, [flere timer] inden vi blev tilset af lægen. Sygeplejersken var rigtig sød men det er svært at sidde i så lang tid med et meget lille barn, som er skidt. Slet ikke
- 13 Jeg måtte selv bruge Google for at finde ud af hvad min datter fejlede. Og at sidde og vente i flere timer med et barn så sent på dagen er ikke i orden. Slet ikke
- 37 Det er elendigt at man bliver spurgt indtil hændelsesforløbet flere gange. 1. Først er man ved egen læge med barnet, og giver her en forklaring der skrives ind i en journal. 2. Det første der så sker når man møder sygeplejersken er at der bliver spurgt indtil det samme igen, og som så også bliver skrevet ind i en journal. 3. Så kommer der en læge, og de får så igen samme forklaring som de to første, og hun skriver det så manuelt ned igen på en papirblok. 4. Så får vi besøg af en læge mere inden vi skal hjem, og så skal man sgu igennem det hele en gang til. Hold nu fast dette system er tungt, og det er 100 procent spild af tid efter man har forklaret sig første gang. Hvorfor er det at man som læge ikke læser det igennem som sygeplejersken Slet ikke

skrev? Det er mig en gåde. Og så fatter jeg ikke at man skal kører til Randers sygehus når andet sygehus lægger tætter på. Det giver ingen mening :-).

- | | | |
|----|--|------------------|
| 41 | Vores datter fik en meget professionel og alligevel meget kærlig og omsorgsfuld behandling af sygeplejerskene og lægerne. | I meget høj grad |
| 14 | Skiltningen ind til modtagelsen var ikke tydelig, ellers var det en meget god oplevelse. | I høj grad |
| 7 | Vi sad i modtagerrummet på børneafdelingen med en dreng på [under tre år] i seks timer og ventede på at blive tilset. Sygeplejerskerne og lægerne havde voldsomt travlt på afdelingen. Det er på ingen måde personalet den dag der kan klandres for noget. De gjorde et godt stykke arbejde, men der manglede slet og ret personale. | Slet ikke |
| 28 | Personalet var meget omsorgsfulde og professionelle. | I meget høj grad |
| 45 | Vi blev sendt fra lægevagt op til Børneafdelingen, og der startede det hele forfra. Samme fysiske undersøgelser samt spørgsmål og ligesom en mistro til, hvad lægen fra lægevagten allerede havde konstateret. Det virkede uprofessionelt og som mangel på intern tillid afdelinger imellem. Som patient bliver man usikker på, om der er styr på det. Vigtig detalje [var, at jeg] blev spurgt om, hvilket apotek medicinen skulle skrives til. Problemet var, at [i min hjemby] har apoteket ikke døgnåbent, og derfor kan medicinen ikke leveres før dagen efter omkring sen eftermiddag. Det var der ingen, som havde styr på, og det ville have haft betydning for behandling, hvis ikke vi selv havde nævnt det, så vi kunne tage ind til [nærliggende by] på døgnapoteket. Fantastisk søde og imødekommende personale hvilket er gældende for alle, vi mødte. | I ringe grad |
| 38 | Utrygt at blive modtaget af en SOSU-assistent. | I ringe grad |
| 30 | En god modtagelse. | I meget høj grad |
| 8 | Vores børn er ofte indlagt, så måske skulle vi ikke svare på undersøgelser hver gang. | I meget høj grad |
| 11 | Sygeplejersken NN var helt klart den vigtigste. Sød, rar, forstående, snaksagelig og beroligende. Fantastisk kvinde. Tak for rigtig god betjening. Det eneste jeg måske har var angående blodprøver. Hvis det vides på forhånd, at det sjældent kan lade sig gøre at tage blodprøver på et [spædbarn] via kanyle i en lille bitte minimal blodåre så lad være. Det hjælper ikke på forældrenes ro i sindet. Men ellers fem og en halv ud af seks stjerne. | I høj grad |

C4 Børne- og Neonatalafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
54 Jeg kan ikke se hvorfor man som ægtefælte ikke har ret til at blive ved sin kone og nyfødte barn på sygehuset uden at det skal koste 250 kr. om dagen for en senge plads i samme værelse som ens familie ligger på. Synes ikke at det er rimeligt at moren skal stå med hele ansvaret for det syge barn hvis familien ikke har midlerne til at betale denne sum. Er med på at sygeplejerskerne er der for at hjælpe, men jeg tror at der ligger et stort pres på mange mødre, der i forvejen er i en presset og uvant situation, at de skal ligge der alene.	I høj grad
57 Har kun ros. Meget omsorgsfuldt, effektivt og professionelt.	I meget høj grad
61 Jeg havde en rigtigt god ankomst, trods min verden og smerter :-).	I høj grad
52 Vi havde en god oplevelse på Neonatalafdelingen. Der blev taget godt af mit barn og jeg. Personalet og sygeplejerskerne var meget samarbejdsvillige, og de hjalp os meget med at forstå og lære i løbet vores ophold på hospitalet. Det var meget glædeligt for os at være indlagt på Regionshospitalet Randers. Vi vil gerne takke al personalet på Regionshospitalet Randers.	I meget høj grad
40 Blive bedre til at finde ud af, hvor meget forældrene selv vil stå for og hvor hurtigt.	Ikke relevant for mig

D4 Børneafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
25 Jeg blev oplyst om, at der ikke skulle laves en recept på det medicin, min datter får, da hun endnu ikke er tilskudsberettiget til det. Har efterfølgende fået at vide, at den recept burde være lavet for flere måneder siden, da hun når hun opnår ret til tilskud kan få det med tilbagevirkende kraft, hvis vi altså bare havde haft en recept. Denne gang blev recepten så godt nok lavet, men det blev jeg først senere tilfældigt informeret om af personalet på apoteket. Økonomiske går vi, på grund af fejlen, glip af et ret stort tilskud.	Ja
49 Der gik for lang tid inden de opdagede en blindtarmsbetændelse, hvilket resulterede i at den sprang.	Ja

D4A Børnemodtagelsen, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
19 Første gang min datter blev indlagt, tog de det ikke seriøst. De kunne ikke høre nogen lungebetændelse og tog ikke podning for kold lungebetændelse (dagen efter kunne egen læge høre der var noget på lungerne). Vi blev sendt hjem samme aften og en uge efter blev hun indlagt igen. Da tog de en podning som viste [en lungebetændelse] og endelig fik hun den behandling hun havde brug for. Havde de gjort det første gang, havde vi sparet en uges sygdom.	Ja
11 Blodprøver.	Ja

C4 Børne- og Neonatalafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
39 Vi fik oprindeligt af vide, at han skulle have [medikament] i 2 døgn, og at man derefter ville vurdere, om han skulle fortsætte ugen ud. Da man havde taget beslutningen om dette før tid, blev vi ikke informeret herom.	Ja
33 Jeg blev flyttet til familieafsnittet hvor jeg ikke var under opsyn! Jeg havde [bestemt tilstand] og følte mig lidt overladt til mig selv.	Ja
32 En blodprøve "gik tabt", så jeg skulle vende tilbage efter udskrivelse.	Ja

D4 Børneafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
62 Alt var ok	I meget høj grad
51 Generelt synes jeg, at såvel læger som sygeplejersker manglede viden om dét, som min datter fejler. Hun lider af silent reflux, og dette var der ingen, der på noget tidspunkt sagde. Jeg havde følelsen af, at flere af sygeplejerskerne nærmest ikke vidste, hvad de skulle observere, de to gange vi var indlagt til observation. Virkelig ringe! Jeg måtte ved anden indlæggelse være noget plæderende for at blive taget alvorligt, og for at hun endelig kunne starte medicinsk behandling (nexium).	I ringe grad
1 Det eneste punkt, hvor vi ikke var helt tilfredse, var, at overvågningen af børnene stoppede kl. 10 om formiddagen, hvorefter vi skulle afvente stuegang for at se, om lægen mente, det var nødvendigt at fortsætte observationen. Vi hørte under lægerne på en anden afdeling end børneafdelingen (hvor vi fik at vide, at lægerne havde tid til at se på børnene men ikke måtte). Da der ikke havde været stuegang om eftermiddagen, sagde vi til sygeplejersken, at vi ville give det halvanden time mere, inden vi ville tage hjem. Lægen nåede ikke at komme inden da, hvorfor vi selv udskrev børnene. På det tidspunkt havde vi gået seks og en halv time uden at have brug for observation eller hjælp. Har fuld forståelse for, at lægerne har travlt, men kan ikke forstå, hvorfor børnelægerne, som havde tid, ikke kunne tage et kort kig på børnene og sende os hjem, når vi nu bare optog en stue uden grund.	I høj grad
46 På dagen, vi blev udskrevet, fik vi at vide, vi skulle tilses af en læge om formiddagen. Vi ventede til [om eftermiddagen] uden der skete noget, og lige pludselig kommer en ny sygeplejerske ind og siger, vi må tage hjem. Vi tog hjem uden undersøgelse af vores [få uger] gamle baby og fik at vide, vi skulle ringe, hvis det blev værre. Vi blev ikke klogere af at være indlagt et døgn. Spild af tid og det virkede meget uprofessionelt.	Slet ikke

D4A Børnemodtagelsen, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
37 Manglede information fra lægen da blodprøven var kommet. Mener at svaret på blodprøven var tilbage tidligere, og det var først efter 2 timer hvor jeg selv spurgte indtil om svaret var kommet, at de fortalte at de havde fået et svar. De havde dog ikke lige tid til at give mig svaret, hvortil jeg sagde at vi ville køre hjem lige meget om vi havde haft besøg af lægen eller ej. Elendig service, privatiser hele lortet! :(.	Slet ikke
38 Årsagen til den tilstand, der lå til grund for indlæggelsen, blev ikke fundet hvilket naturligvis ikke var hensigtsmæssigt.	I nogen grad
15 Vi oplevede at skulle vente meget længe på at blive udskrevet, da sygeplejerskerne ventede på svar fra læge NN og pga. vagtskifte.	I høj grad
59 Hvad kan symptomer være på et begyndende epileptisk anfald? Hvad skal jeg holde øje med? Hvad kan jeg mærke før et anfald?	I nogen grad

C4 Børne- og Neonatalafsnit, Børneafdeling, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

39 Vi kunne godt have tænkt os at blive informeret om hvordan antibiotika ville påvirke hans krop både i forhold til virkning og bivirkninger. I høj grad