

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afdeling D4**

**Børneafdelingen**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# 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
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	136
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	47%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).



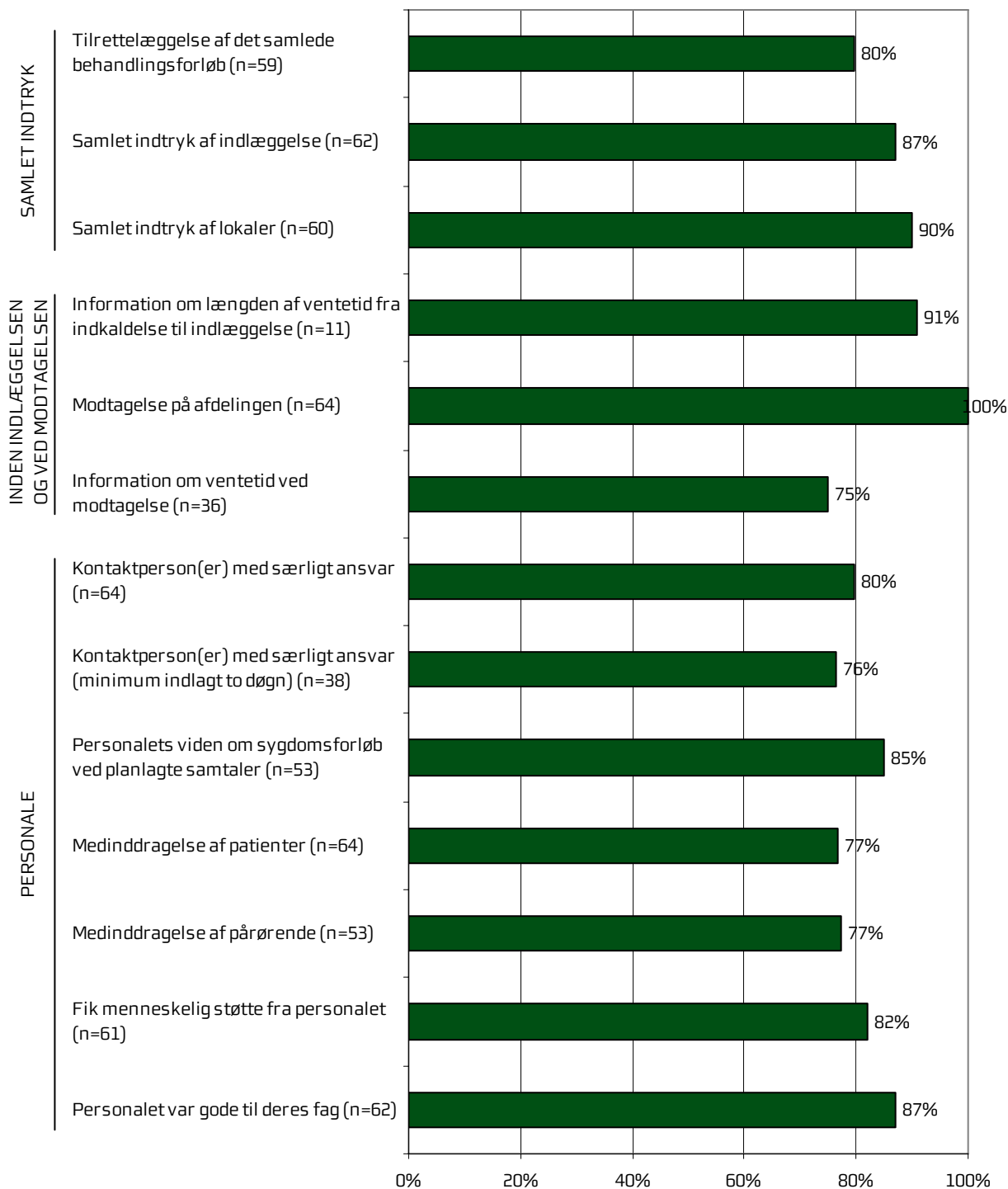


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

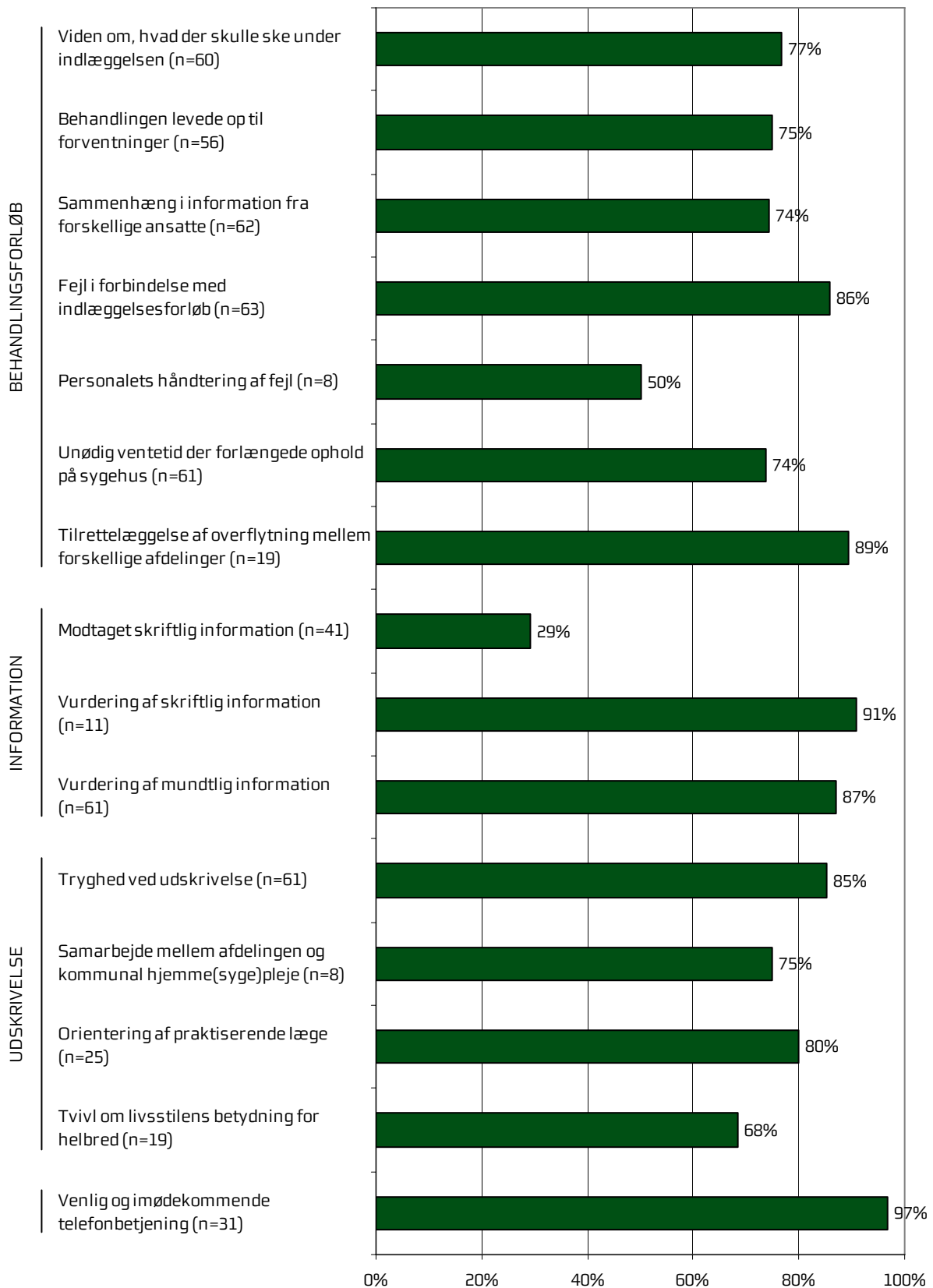
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afdeling D4

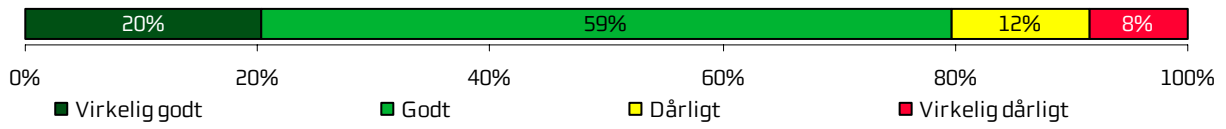
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

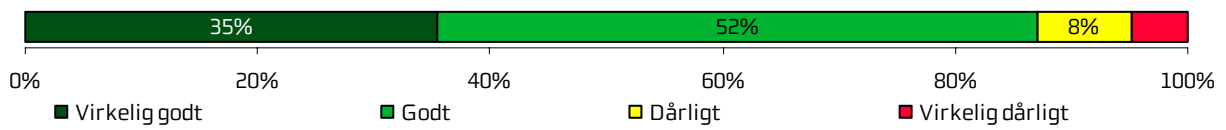
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

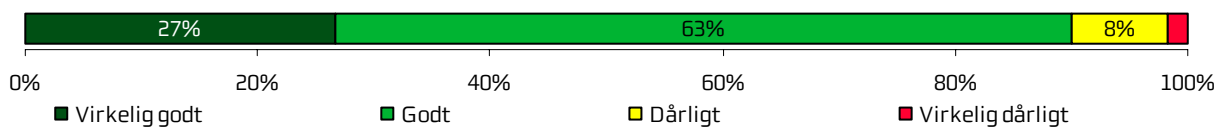
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=59)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=62)



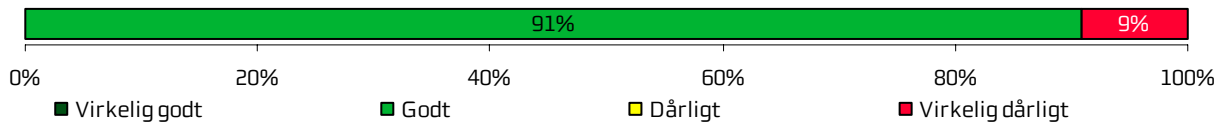
Samlet indtryk af lokaler (n=60)



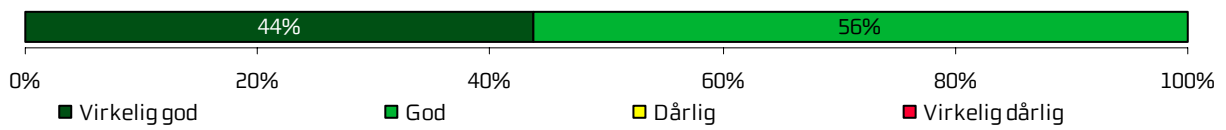
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		80 %	85 %	100 % *	88 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		87 %	88 %	100 % *	90 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		90 %	84 %	99 % *	88 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

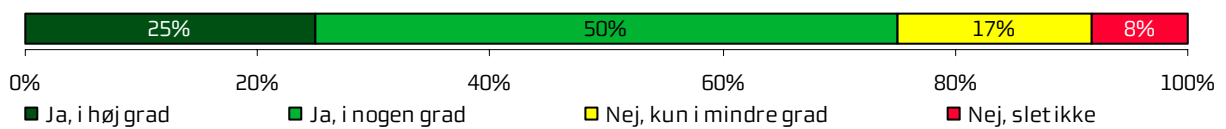
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=64)



Information om ventetid ved modtagelse (n=36)

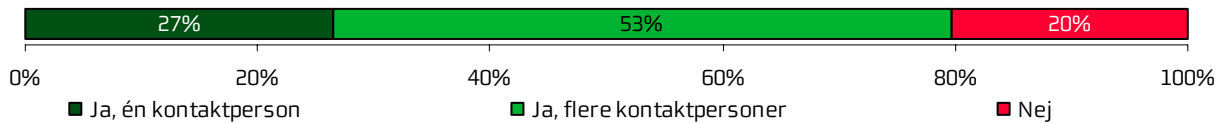




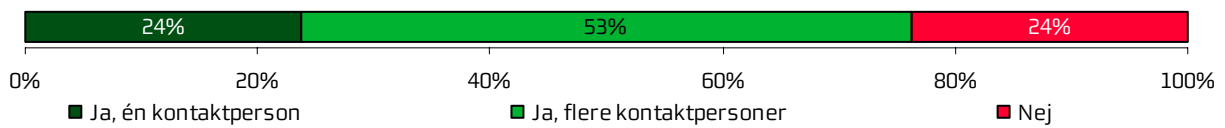
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		91 %	-	99 %	89 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	86 % *	100 %	91 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	76 %	90 %	60 %	69 %

## Personale

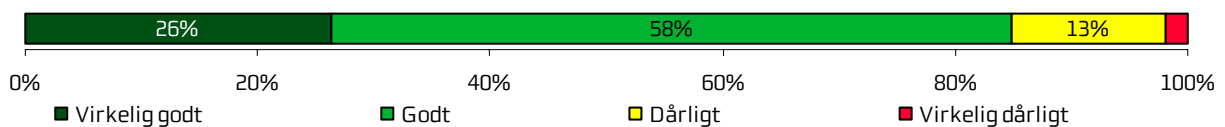
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=64)



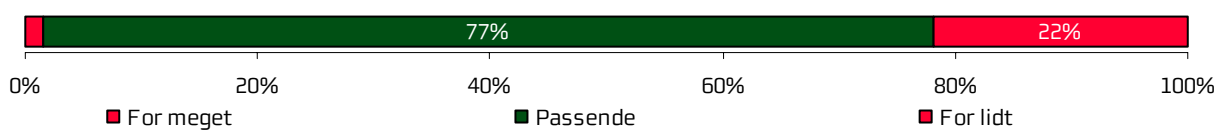
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=38)



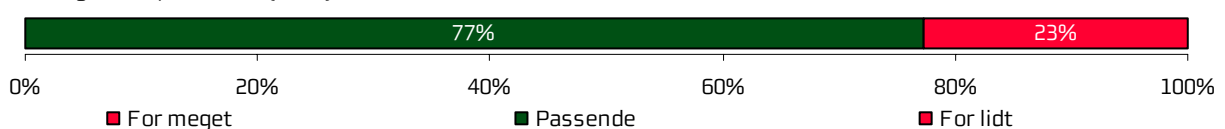
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



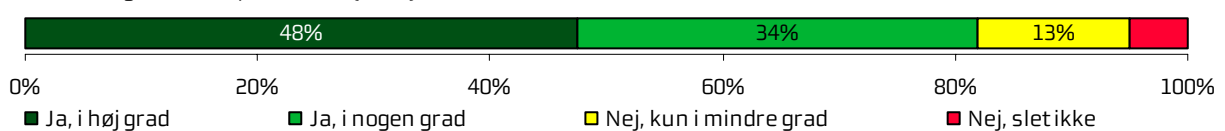
Medinddragelse af patienter (n=64)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=61)



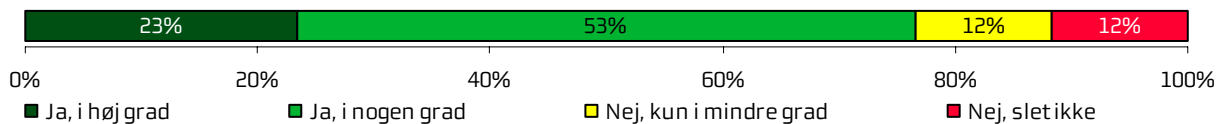
Personalet var gode til deres fag (n=62)



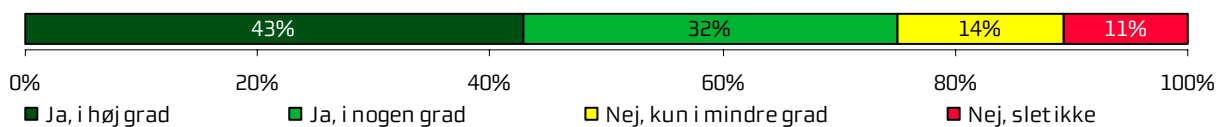
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	88 %	92 % *	65 % *	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	92 % *	59 %	70 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		85 %	84 %	97 % *	84 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	88 %	97 % *	80 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	89 %	98 % *	75 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		82 %	92 %	97 % *	84 %	90 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		87 %	94 %	100 % *	93 %	96 % *

## Behandlingsforløb

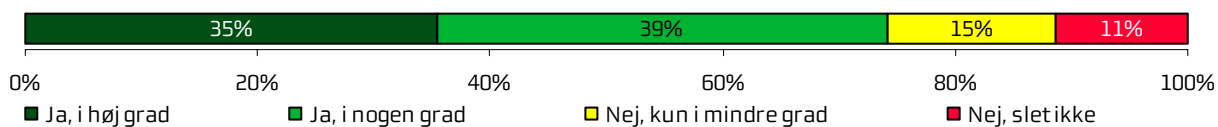
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=60)



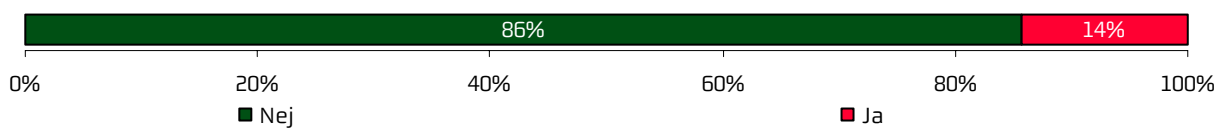
Behandlingen levede op til forventninger (n=56)



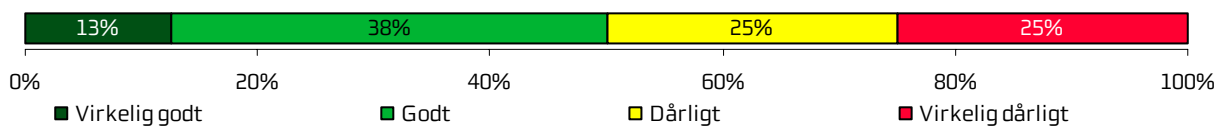
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



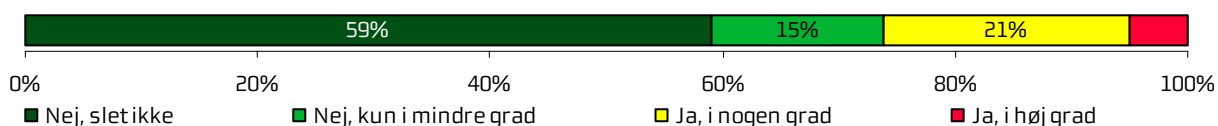
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=63)



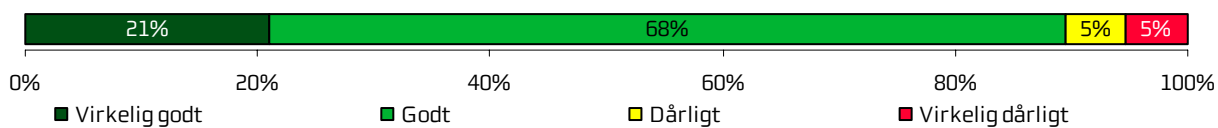
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=61)



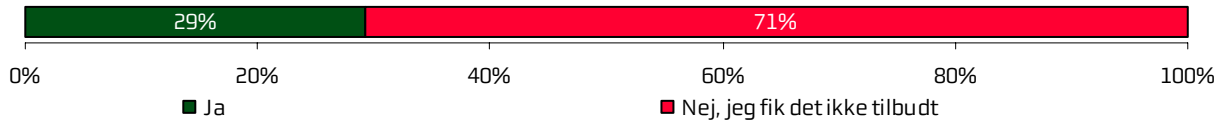
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



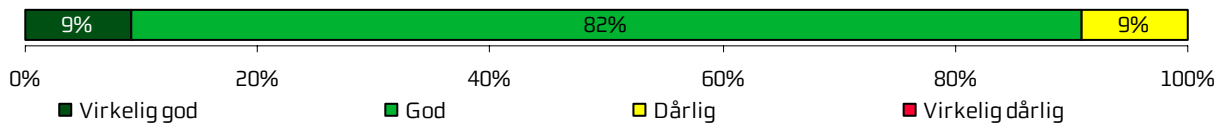
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		77 %	81 %	95 % *	65 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		75 %	89 %	97 % *	81 %	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		74 %	83 %	98 % *	80 %	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	94 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	69 %	45 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		74 %	74 %	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		89 %	-	100 %	85 %	92 %

## Information

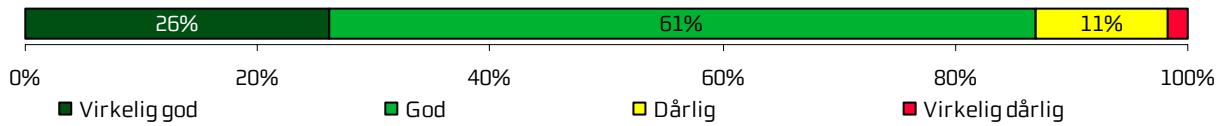
Modtaget skriftlig information (n=41)



Vurdering af skriftlig information (n=11)



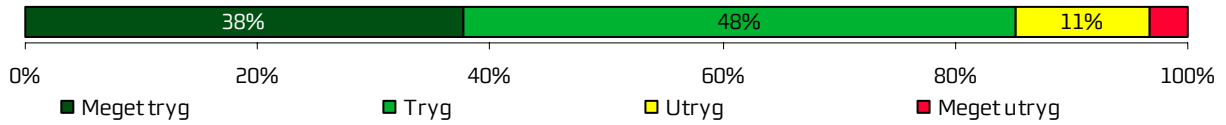
Vurdering af mundtlig information (n=61)



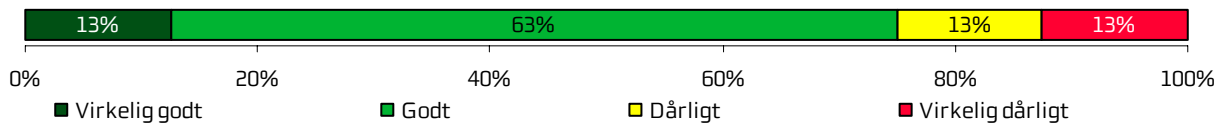
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		29 %	-	80 % *	36 %	58 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		91 %	100 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		87 %	88 %	98 % *	86 %	92 %

## Udskrivelse

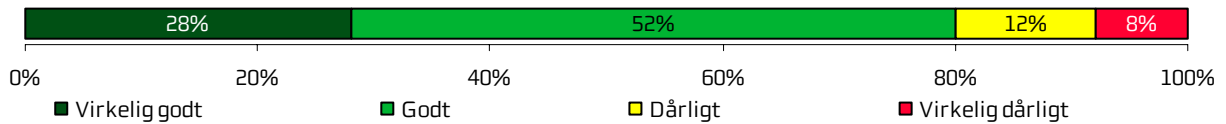
Tryghed ved udskrivelse (n=61)



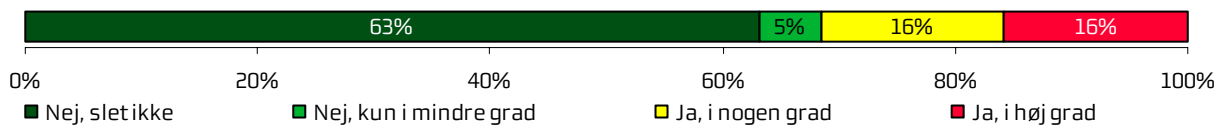
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=25)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=19)

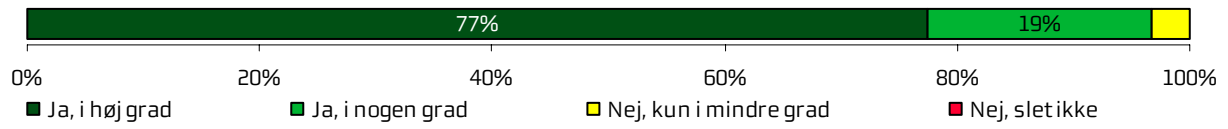




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	88 %	93 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		75 %	91 %	97 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		80 %	72 %	96 % *	79 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	75 %	82 %	60 %	68 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=31)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	89 %	100 %	93 %	97 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### Afdeling D4, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
1	Ikke optimalt med flere børn på en stue.	Virkelig godt
2	Der mangler flere enestuer, da det kan være hårdt at være indlagt og forholde sig til andre på stuen, både nat og dag. Søde personaler, der er ansat.	Godt
3	Jeg synes, at alt er godt. Det er de samme sygeplejersker, der har været der i mange år. Vi har haft tilknytning til afdelingen [i flere år]. Det tager absolut hensyn til vores søn, som er [handicappet] og har nogle særlige "krav" ved indlæggelse. Dejligt at man føler dig velkommen.	Virkelig godt
4	De kunne lære om SI-børn. Andre sygehuse er godt i gang.	Virkelig dårligt
6	De var virkelig gode til at sende det samme personale ind på vores stue under hele forløbet, så vi ikke skulle forholde os til mange forskellige personer.	Godt
7	Når man har med små syge børn at gøre og skal være indlagt i længere tid, synes jeg det er uacceptabelt, at man skal dele værelse, da det resulterer i, at de SYGE børn vækker hinanden gennem aften og nat, og det kan ikke være fremmede for ens helbredelse! Vi er ovenud tilfredse med plejepersonalet, og de gør desværre deres bedste, men synes generelt, at der burde være mere fokus på at man som forældre, patienter m.m. får tildelt en eller to kontaktpersoner (og ikke som i vores tilfælde mange forskellige), for det skaber utryghed og er forvirrende. Generelt synes jeg, at plejepersonalet gjorde det rigtig godt, men de havde ekstremt travlt og syntes godt man kunne mærke, at de var pressede. Man burde overveje, om der skal blive ved med at blive sparet på dette fagområde, for jeg syntes rent faktisk, at det kan mærkes som patient!	Godt
9	Dvd-afspilleren virkede ikke på stuen.	Godt
10	At man kun skal have en kontaktperson og ikke syv forskellige. Det er meget forvirrende med alle de forskellige ting, der bliver sagt. Og at ens problemstillinger bliver taget alvorligt, så man ikke er en "hysterisk" pårørende og en "anorektisk" patient.	Dårligt
11	Meget venligt personale, gode til at tale med.	Dårligt
12	Vagtlægen på et sygehus sendte min datter og mig med taxi til et andet sygehus. Vagtlægen sagde udtrykkeligt, at vi ville blive hentet af en taxi, når indlæggelsen sluttede. Taxikørselen frem og tilbage var på det offentlige regning. Denne information var meget uhensigtsmæssig, når det ikke, ifølge en sygeplejerske på [afdelingen], var muligt at få taxihjemkørselen betalt. Vasken på toilettet var stoppet under hele indlæggelsen.	Godt
15	Tydelighed og åbenhed. Større forståelse for den psykiske dimension ved at være indlagt. Mere menneskelighed. Være MEGET mere tydelige omkring hvilken rolle afdelingens "pædagog" har helt fra starten af. (meget ubehageligt, at hun observerer hele familien i det skjulte). Oplevede at vente mange dage mellem stuegang. -Det skal være klart, hvornår man kan forvente et møde med en	Virkelig dårligt

læge. Tydelighed omkring HVORFOR man er indlagt, når der ikke foretages undersøgelser. Var indlagt fem dage uden undersøgelser, og blev holdt hen med, at jeg måske ville blive kaldt ind med kort varsel til en anden undersøgelse, som jeg pludselig fik at vide, først skulle foretages flere uger senere. De følte som om, at der blev løjet bevidst for at lave skjult observation.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 17 | Jeres læger skulle tage at tale sammen, for man får tusind forskellige ting at vide, og når man tror, at der er en diagnose, så kommer der en fjerde læge og fejer det af bordet. Det var fuldstændig unødvendigt!   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 17 | Socialpædagogen på børneafdelingen blandede sig for meget og fik min familie til at føle sig uvelkomne.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 18 | Manglende informationer om de praktiske ting - hvor finder man f.eks. mad uden for spisetiderne, er der besøgstider, hvilke toiletter skal/må vi bruge etc.  | Godt                     |
| ✎ | 19 | Alt personale var meget flinke og tog sig god tid til at hjælpe. Meget professionelle. Man følte, at man var i gode hænder, og at de gerne ville hjælpe. Som nævnt tidligere var det dog lidt forvirrende, at man kunne få lidt varierende svar at vide, fordi man netop var i kontakt med flere forskellige. Men ellers har vi kun ros tilovers for hele personalet!  | Godt                     |
| ✎ | 20 | Personalet har hele vejen igennem forløbet, fra indlæggelsens start til den overståede operation, været meget forstående for vores nervøsitet, og været meget nærværende overfor hele familien.  | Godt                     |
| ✎ | 22 | Noget kaotisk forløb. Vi fik brev om nogle blodprøveresultater to måneder efter udskrivelse. Havde været til kontrol to gange på det tidspunkt.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 25 | Måltidernes tidspunkt passede meget dårligt for en børneafdeling. Morgenmaden kom for sent (to timer efter vi stod op.) Frokosten var også for sent i forhold til almindelig middagslur for mindre børn. Desuden havde køkkenpersonalet og det øvrige personale forskellige meninger om graden af selvbetjening i køkkenet. Det ville være rart med entydig skriftlig information om dette. Maden var rigtig god!  | Godt                     |
| ✎ | 26 | Lave, så begge forældre kan være indlagt med de helt små børn. Behandle alle ens, og ikke favorisere folk, fordi de har været der før. Få styr på, hvornår taxa kommer og henter folk, hvis de f.eks. skal til Aarhus, og huske, at der skal bestilles med barnestol, når det er til små børn. Lær personalet at tænke: Man kan ikke på ti minutter få et [lille barn] skiftet, i tøj og madet, fordi man skal med taxa [lang tid] før man skal være på et andet sygehus til undersøgelse. | Dårligt                  |
| ✎ | 27 | Alt i alt synes jeg som mor, at det har været rigtig godt. Dog er det ikke alle sygeplejersker, som har lige meget empati, og det, synes jeg, er en vigtig del at have med sig. Specielt når man har med børn at gøre.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 28 | Det ville være godt, hvis de tænkte over, hvem man skal dele rum med. Det er ikke sjovt for en [lille] pige, der ligger og vrider sig af smerter at få at vide af sygeplejersken "ja, der er desværre ikke noget, vi kan gøre. Vi må håbe, at det snart går over". Hvorpå hun vender sig over mod den [jævnaldrende] pige overfor, der har fået fjernet mandlerne og siger: "Du skal bare sige til, så får du alt det smertestillende, du vil have, for det må ikke gøre ondt".            | Dårligt                  |
| ✎ | 29 | Fortæl eller lav en folder om de forskellige spisetider og lav et større udvalg (det er syge børn). Vi vidste ikke hvor og hvornår og fik derfor sørgelige rester. Ringe, at det koster penge for kaffe/te, andre steder er der opsat automater med stort udvalg af drikke GRATIS. Der var alt for mange   | Dårligt                  |

## Bilag 1

forskellige læger, som skulle have samme historie. Læs dog journalen!

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 33 Lytte noget mere til personer samt familierne. De var søde ved mig, mens jeg var der. Ønskede mere information; jeg vidste aldrig, hvad der skulle ske. Et virkelig godt sted for folk med syge børn.   | Godt             |
| ✎ | 34 Jeg er en muslimsk pige, og mine børn og jeg spiser ikke noget af afdelingens mad, når jeg bliver indlagt. Hvis der kunne findes en halalslugter til kylling og oksekød. Tak.   | Godt             |
| ✎ | 35 Synes vi fik en kanon behandling hele vejen igennem. Personalet gjorde ens hverdag deroppe nemmere med deres smil og gode humør :-)   | Godt             |
| ✎ | 36 Personligt fik vi tilbudt at blive indlagt med vores søn, men da det kun var den ene af os der kunne blive indlagt, valgte vi at tage hjem. Som forælder har jeg brug for at have min mand ved mig, så jeg synes, at det bør være muligt at blive indlagt med sit barn sammen. Man kunne evt. tage imod betaling for den ene forælder. Da jeg lige havde født, blev jeg indlagt på barselsafdelingen. Jeg blev hele tiden gjort opmærksom på, at min mand til hver en tid kunne risikere at blive flyttet væk fra mig og vores søn, som lige var kommet til verden. Det gjorde indlæggelsen ubehagelig, og jeg følte mig ikke tryk ved situationen, da jeg havde brug for at have min mand ved mig - også om natten - sammen med vores nyfødte søn. | Godt             |
| ✎ | 37 Kommunikation mellem afdeling, og praktiserende læge forud, var ikke til stede. På afdelingen var man uenige om, hvorvidt undersøgelser lavet tidligere hos lægen var nogle, man ønskede indsigt i og benytte sig af.   | Godt             |
| ✎ | 38 Ikke dele stue med store drenge og deres forældre. Helst dele med "personer med samme problem".   | Godt             |
| ✎ | 39 Det var en meget, meget dårlig oplevelse for vores datter. Vi blev i den grad misforstået, fejl vurderet som forældre. Jeg ønsker ikke at opleve noget lignende, det var meget ubehageligt. Det var en oplevelse, hvor man blev snakket hen over, og blev dårligt behandlet.  | Virkelig dårligt |




**Afdeling D4, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
3	Nej. Har en åben indlæggelse til [mit barn]. Har været tilknyttet afdelingen [i nogle år].	Virkelig godt
5	Kan kun sige, at det er professionelle mennesker, som er super til børn og deres forældre :-)	Virkelig godt
8	Alt vel. Det var en indlæggelse gennem vagtlægen.	Virkelig godt
13	En læge sagde, at man skulle ringe, en anden blev lettere sur over, at man ringede. Man fik næsten at vide, at man løj.	Dårligt
14	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Blev indlagt akut.	Virkelig dårligt
17	Meget lang ventetid, hvilket resulterede i en aftalt akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Vi fik en tid, der lå for langt ude i fremtiden, så det endte med, at en vagtlæge indlagde os.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Min datter blev indkaldt direkte fra lægen, derfor havde vi ingen kontakt inden.	Godt
23	Jeg synes, at læge NN kunne have informeret bedre om, hvad der skulle ske under indlæggelsen, ved den undersøgelse, vi var til på ambulatoriet. Observering af spisevaner inden indlæggelse, plus at skrive ned inden, kunne have sparet os for et par dages indlæggelse.	Godt
24	Var til vagtlæge, som ringede til Randers, hvor vi fik at vide, at vi skulle komme med det samme.	Godt
26	Får at vide, at lægen bare skal tjekke barnet, og inden man får set sig om, er man indlagt, uden at have snakket med lægen.	Dårligt
30	Vi blev modtaget godt, men savnede information om, hvilke tiltag de ville tage under indlæggelsen.	Virkelig dårligt
32	Vagtlægen var for langsom til at tage stilling til en indlæggelse.	Godt
33	Jeg troede, jeg modtog nogle papirer om, hvad jeg skulle medbringe m.m., samt hvor jeg skulle møde.	Godt
39	Det var en meget, meget dårlig oplevelse for vores datter. Det, vores egen læge havde sendt os af sted for, blev overhovedet ikke efterlevet.	Virkelig dårligt

## Bilag 1

-  40 Efter [mere end to ugers] forstoppelse fik vi at vide fra vores læge, at vi ville blive indkaldt til børnelæge. Dette var dog ikke tilfredsstillende for os, da vi synes, at [så lang tid] uden afføring for et lille barn er meget foruroligende. Derfor ville vi ikke udskyde noget og valgte selv at ringe direkte til børneafdelingen på Randers Sygehus. Intet svar

**Afdeling D4, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
✎ 2	Bedre information vedrørende ventetid fra man kommer, til barnet kan blive undersøgt. Lang ventetid.	Godt
✎ 3	De har altid rum klar til [patienten], som er autist. Ofte det samme, og det giver en god tryghed.	Virkelig godt
✎ 8	Alt ok.	Virkelig godt
✎ 14	Fint at far, mor, søster og bror kunne være hos mig.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 19	Meget professionel modtagelse. Smil, godt humør, men man blev stadig taget alvorligt. Gav en tryk fornemmelse.	Godt
✎ 23	Søde og imødekommende, alle sammen. Godt, at det var samme sygeplejerske i de første to dage og samme hver aften.	Godt
✎ 26	Manglede, at man ikke enten fik en stue eller blev vist til venteværelset med det samme. Personalet er gode til straks at finde mad til barn og forældre.	Dårligt
✎ 30	Vi blev modtaget godt, og der var god tid til at forklare vores problemer.	Virkelig dårligt
✎ 33	Vidste ikke, hvor jeg skulle henvende mig, og så blev jeg henvist til et legeområde. Synes godt man kunne være lidt mere imødekommende.	Godt
✎ 34	Det tager lang tid at vente på, at lægen kommer.	Godt
✎ 38	Lang ventetid på at få en stue, sad i opholdsrummet, og det var for koldt.	Godt

## Afdeling D4, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - Afdeling D4	Håndtering af fejl
2	At der ikke blev givet den medicin, der skulle gives. Mor måtte selv minde personale på det.	Virkelig godt
4	Diagnosen var, at der intet var galt med vores barn. Dette var ikke korrekt, men selvom vi bad specifikt om henvisning til andet sygehus, og på dette tidspunkt selv havde en stærk formodning om, hvad barnet fejlede (som de der var eksperter i), så blev dette totalt afvist. I stedet var "behandlingen", at barnet skulle presses til at spise, dels ved afledning, dels med vedholdende at presse på, samt ved at sulte mellem måltiderne, hvilket er den direkte vej mod at skabe en spiseforstyrrelse - eller forstærke sådanne problemer.	Dårligt
10	En læge sagde én ting. En anden noget andet. En tredje noget helt tredje. Meget forvirrende.	Personalet kendte ikke fejlen(e)
15	At jeg ikke blev udredt/ fik afklaring på, hvorfor jeg har bestemte symptomer.	Virkelig dårligt
19	Der skete en kommunikationsfejl mellem nogle ansatte på afdelingen, hvilket gjorde, at vi en af dagene ventede seks timer på en læge NN. Det var lang tid!	Godt
21	At min prøve ikke blev behandlet korrekt.	Godt
23	Vi fik at vide, at første døgn var ren observation, og derefter skulle der laves en actionplan. Det endte med to døgn observation, hvorefter at vi rykkede for action på det videre forløb.	Godt
33	Jeg kom med en datter, der var syg, og så ender de med at beholde MIG og give mig medicin. Det synes jeg er forkert.	Dårligt
39	Vi blev misforstået. Det, vi var indlagt for, blev der ikke taget hånd om.	Virkelig dårligt

## Afdeling D4, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
3	Jeg har som forælder besvaret for [patienten], som er autist.	Virkelig godt
4	Afdelingen burde sætte sig ind i sensitive børn/SI-børn (børn med sanseintegrationsproblemer). Dette er meget udbredt, så det er helt uforståeligt, at læger og sygeplejersker ikke kunne genkende de meget tydelige tegn, vores søn udviste på dette. Vi måtte gå videre privat for at finde ud af, hvad hans problemer skyldtes.	Virkelig dårligt
8	Vi har gennem de sidste ca. 17 måneder kun haft positive oplevelser med afdeling D4. Vores søn fik meningitis da han var meget lille. Så vi besøger afdelingen temmelig tit.	Virkelig godt
10	Føler ikke man bliver taget alvorligt.	Dårligt
16	Var kun indlagt én dag.	Godt
19	Vi var i kontakt med flere forskellige, hvilket gjorde, at man også engang imellem fik lidt forskellige svar. Det kunne godt gøre det hele lidt forvirrende.	Godt
25	Min datter og jeg var indlagt for at finde ud af, hvorfor hun over en meget lang periode sov meget dårligt om natten. Hun havde desværre mellemløbetændelse på det tidspunkt, så der kom ikke en løsning ud af opholdet, men det var meget rart, at vores problem blev taget seriøst.	Godt
26	Generelt for lidt info om, hvad der skulle ske. Personalet hørte ikke efter, hvad der blev sagt. De dannede deres mening, og det var så den, der var gældende, selvom den ikke stemte overens med de egentlige fakta.	Dårligt
28	Hvis man ikke kan samarbejde/være enige med den læge som man har kontakt til først, kan man ikke få en anden! Lægen var dårlig til at forklare, hvad der blev gjort. Lægen virkede streng og urokkelig og troede ikke på os.	Dårligt
30	Det var min søn, som var indlagt. Han fik rent ud sagt ingen behandling, og det var meget utilfredsstillende, at de ikke lyttede til mig og de problemer, vi har haft gennem flere år. Jeg bad direkte om at få taget en blodprøve for nærmere undersøgelser. Til dette fik jeg at vide, at: "vi stikker ikke børn unødigt". Jeg ved, hvad det ville have betydet for ham af ubehag og dårlig oplevelse at få taget blodprøve, men jeg fandt det på ingen måde "unødigt" i forhold til at vide mere om hans helbreds-tilstand. Jeg vil sige, at vi spildte fire dage af vores tid og systemets ressourcer på den indlæggelse.	Virkelig dårligt
31	Min søn og jeg var indlagt, fordi han ikke ville/kunne spise nok. Jeg ville meget gerne amme, og det støttede afdelingen mig i. De var bare ikke enige i, hvordan det skulle gribes an. Vi har tidligere været indlagt på en anden afdeling med det samme. De var bedre til ammevejledning.	Godt
33	Jeg følte mig overvåget, og at jeg og min familie ikke blev hørt, og når jeg spurgte om noget, var der ingen, der vidste noget om mit forløb.	Godt

## Bilag 1

-  36 På et tidspunkt ventede vi i halvanden time på besked om, hvornår vi skulle møde op igen, så vi kunne komme hjem og ikke optage en stue. Da vi henvendte os til personalet, virkede det som om, de havde glemt det i farten. Vi blev på et tidspunkt bedt om at aflevere tre afføringsprøver. Vi får af vide, at vi blot skal aflevere dem, så snart vi har tre, uden at ringe i forvejen. Vi kører til sygehuset, og da vi aflevere prøverne bliver vi mødt meget uforstående. Det var lidt ubehageligt, da vi havde brug for at have tillid til sygeplejerskerne, som i øvrigt ikke bemærkede os, før vi bankede højt på døren, fordi de sad og snakkede og læste reklamer. Vi havde ønsket, at personalet havde orienteret hinanden lidt bedre, så vi havde følt os mere velkomne da vi afleverede prøverne. Godt
-  38 For meget fokus på brystpumpe. Tre personer fra personalet gav en lang forklaring, hvilket var unødvendigt, da jeg (patientens mor) godt kender konsekvensen ved brug af brystpumpe, og jeg bruger den kun i absolut nødstilfælde, dvs. meget sjældent. Godt

## Afdeling D4, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
4	Vi lod os udskrive for at slippe væk fra afdelingen, da de ikke formåede at hjælpe.	Virkelig dårligt
11	At viderebehandling er sat i værk inden udskrivelsen.	Dårligt
14	Det kunne have været rart, at få en skriftlig redegørelse over undersøgelser/behandlinger med hjem, så vores [] bedstemor kunne have læst, hvad der var sket.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Meget utrygt, at blive udskrevet til uvidenhed med fortsatte symptomer.	Virkelig dårligt
17	Den læge, der udskrev vores datter, valgte at rydde læge NNs, fysioterapeuters og os forældres udtalelser til side. Det var dybt uprofessionelt, og helt hen i vejret. Hun anede overhovedet ikke, hvad hun talte om. Under al kritik!!!	Det kan jeg ikke vurdere
17	Læger, fysioterapeuter og sygeplejersker var enige, men den læge, der udskrev os, fejede alt af bordet og mente, de tog fejl, og at vi skulle tage hjem. Hun var meget ubehagelig.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Dejligt, at de gjorde meget ud af at oplyse, at man var mere end velkommen til at kontakte afdelingen, hvis der blev problemer, eller man havde spørgsmål. At man vidste, man havde mulighed for at komme tilbage.	Godt
23	Mangler stadig svar på prøver, der blev taget under indlæggelsen. Har de glemt at sende dem eller uduelige prøver? Håber at næste undersøgelse kan give os det svar.	Godt
29	I fandt aldrig ud af, hvad vores datter fejlede. Derfor har hun været syg siden, og er først lige blevet rask efter ophold og operation på andet sygehus.	Dårligt
30	Vi blev udskrevet med et telefonnummer i hånden - intet andet! Da jeg dagen efter gentagne gange forsøgte at kontakte personalet på dette nummer, var der ingen der svarede. Vi fik dog også en telefontid til børneambulatoriet 14 dage efter udskrivelsen. Her skulle jeg bl.a. henvende mig omkring regulering af medicin, hvilket jeg selv måtte klare inden, da 14 dage var alt for lang tid at vente. På børneambulatoriet har de været meget behjælpelige og forstående. De undrede sig meget over, at vi ikke havde en tid til opfølgning! De har ligeledes lyttet og givet mig ret i mine bekymringer og vigtigst af alt; handlet herpå.	Virkelig dårligt
33	Både min familie og jeg var trygge ved, at jeg skulle hjem, men det var sygehuset ikke. Min egen læge blev heller ikke informeret om tingene.	Godt