

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**D4A Børnemodtagelsen - RRA
Børneafdelingen
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	34
Besvarelser fra afsnittets patienter:	16
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

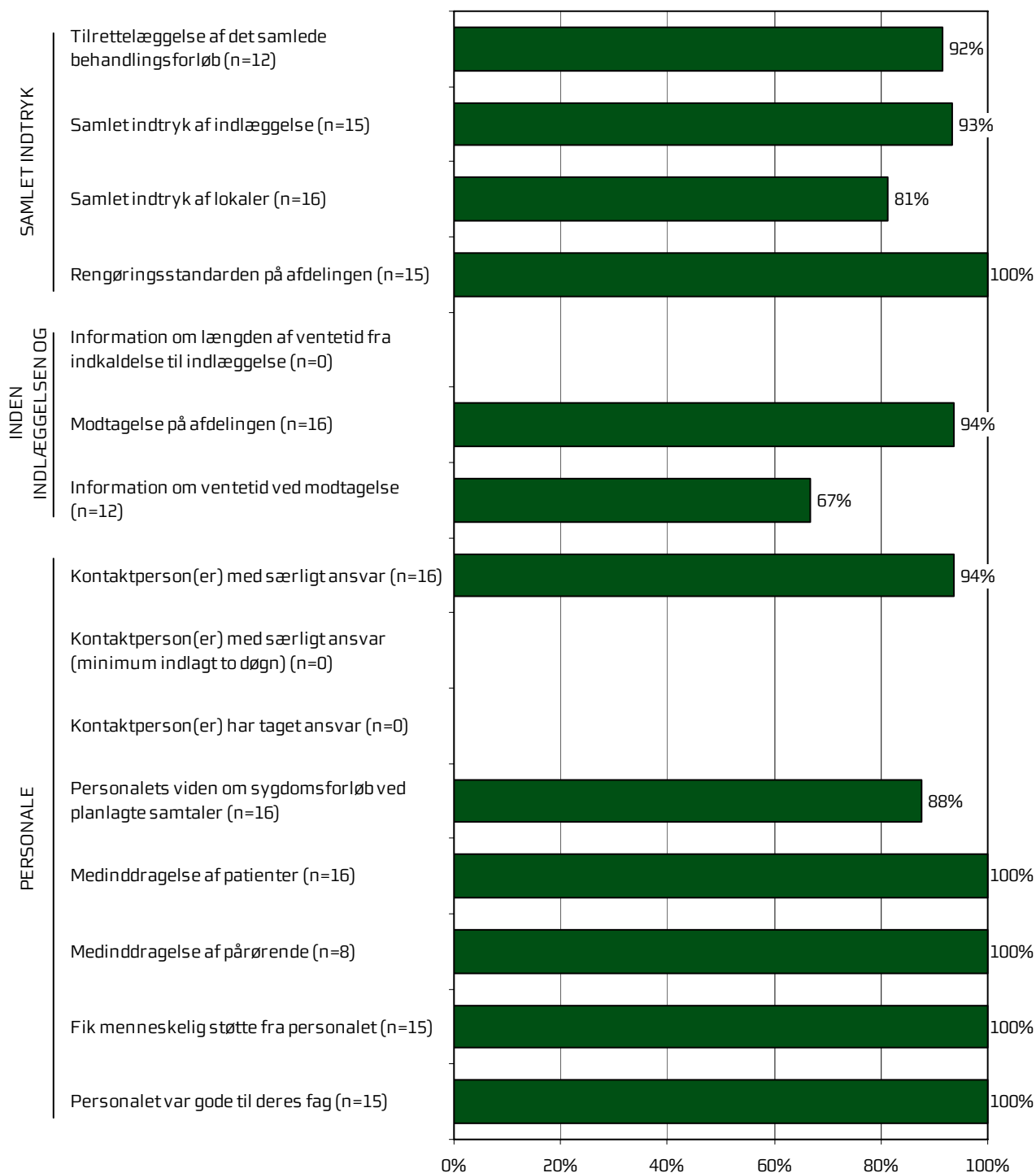
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

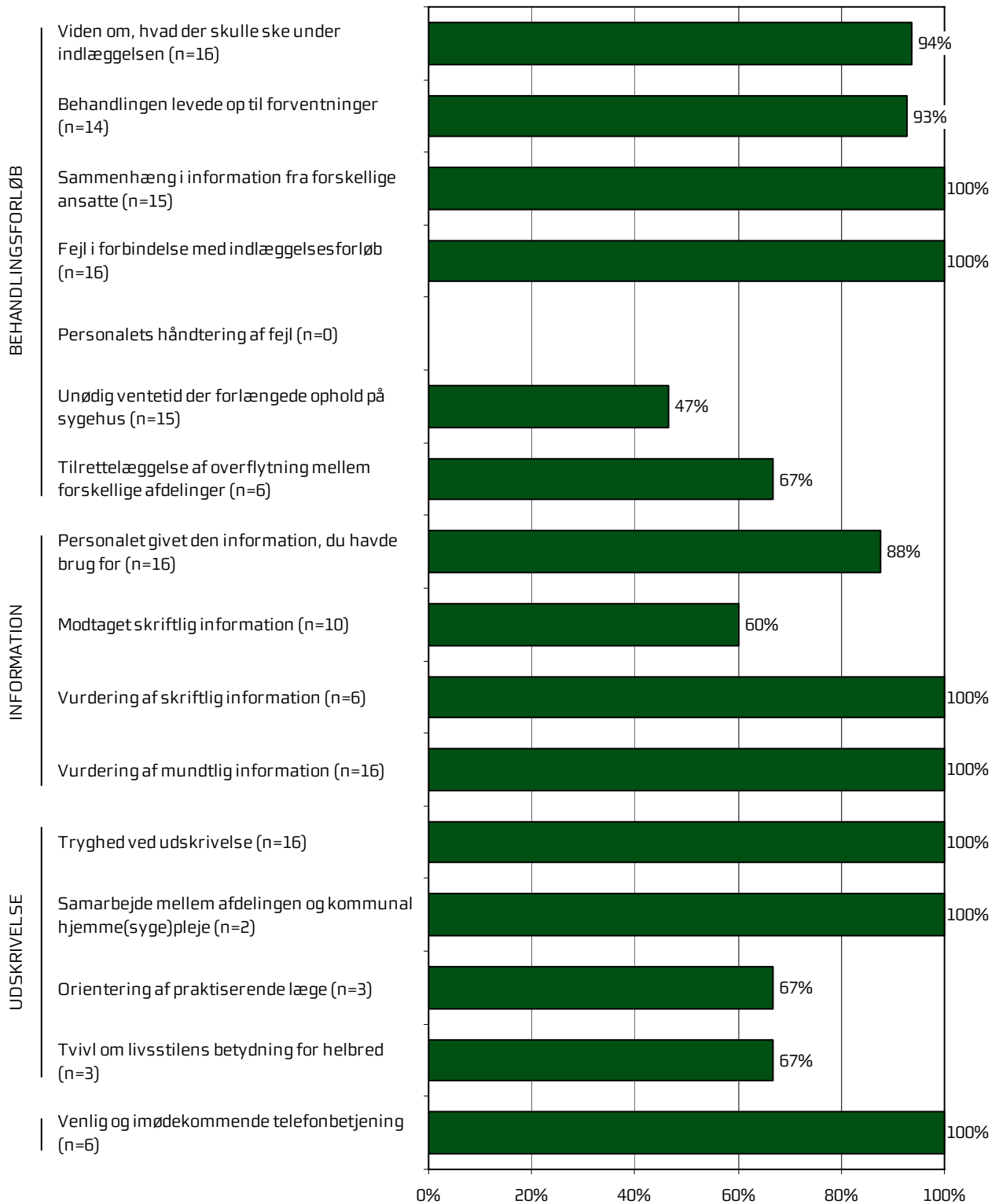
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Akutafsnit

2009-tallet er for: Akutafsnit

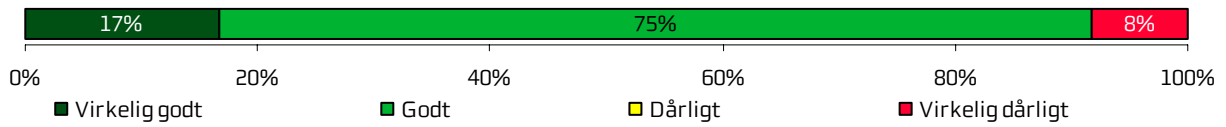
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

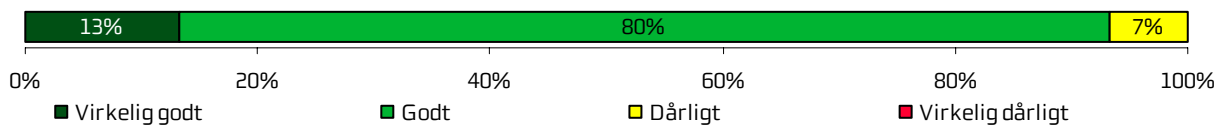
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

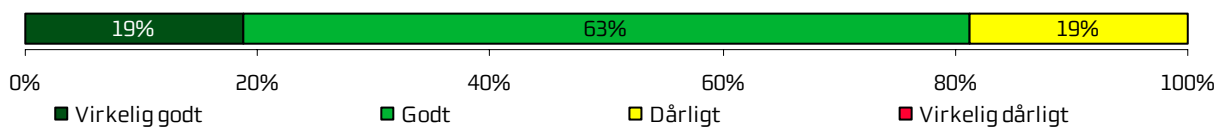
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=12)



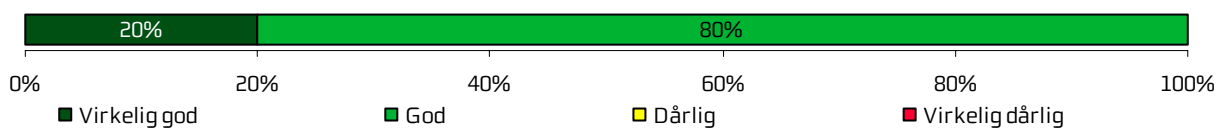
Samlet indtryk af indlæggelse (n=15)



Samlet indtryk af lokaler (n=16)



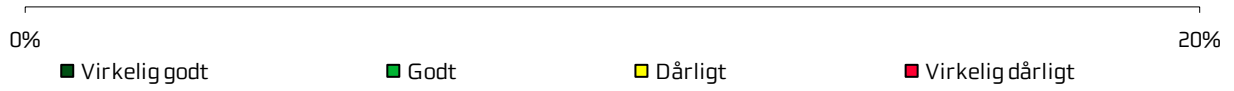
Rengøringsstandard på afdelingen (n=15)



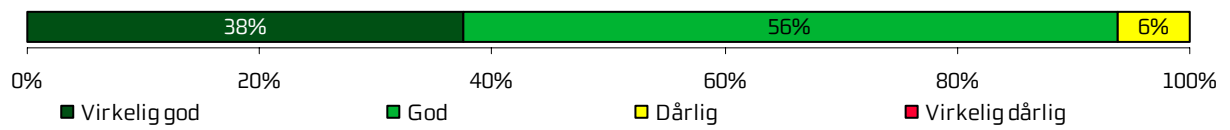
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	98 %	92 %	97 %	84 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	100 %	93 %	96 %	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	89 %	93 %	96 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	100 %	-	-	99 %	85 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

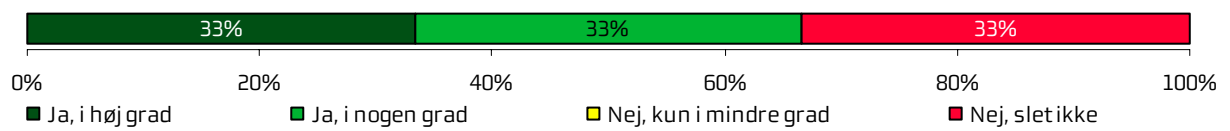
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=16)



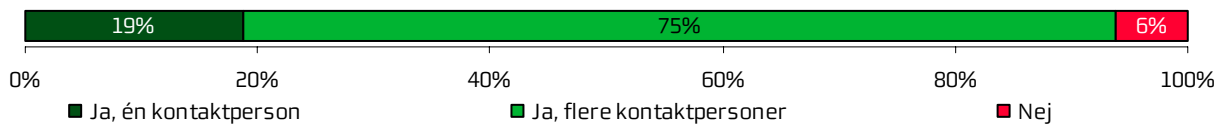
Information om ventetid ved modtagelse (n=12)



	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?	-	-	-	98 %	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	100 %	93 %	99 %	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	92 %	70 %	74 %	57 %	68 %

Personale

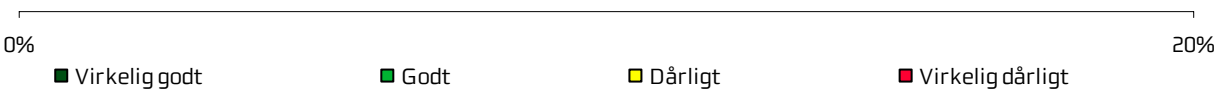
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=16)



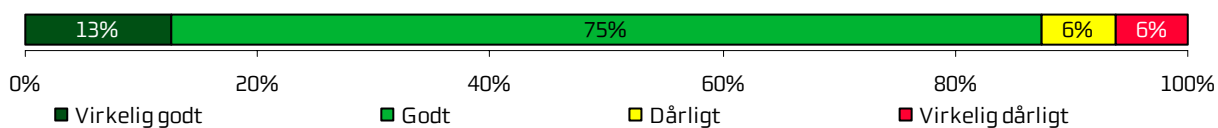
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



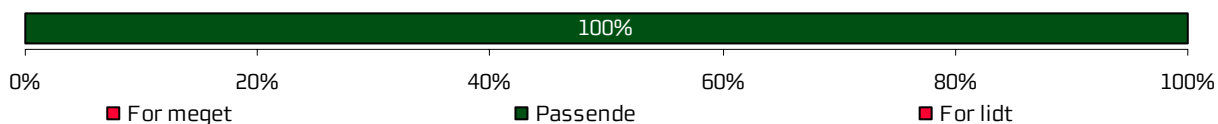
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=0)



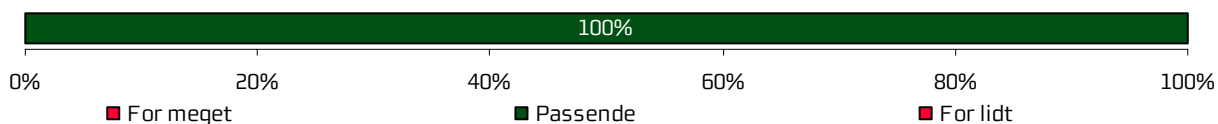
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=16)



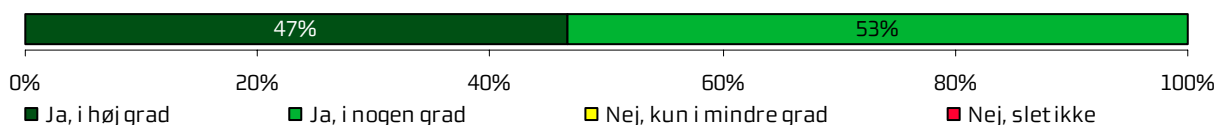
Medinddragelse af patienter (n=16)



Medinddragelse af pårørende (n=8)



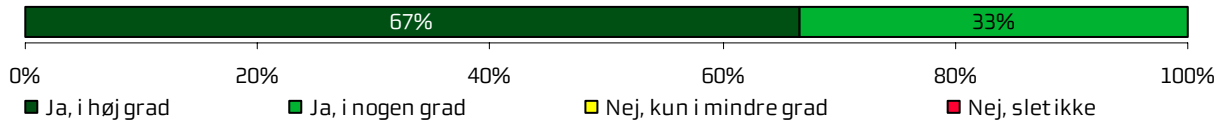
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	89 %	80 % *	89 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	-	-	-	87 %	63 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	89 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	93 %	86 %	95 %	83 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	98 %	87 % *	93 % *	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	98 %	90 % *	97 % *	73 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100 %	97 %	100 %	92 % *	83 % *	86 % *

Personale (fortsat)

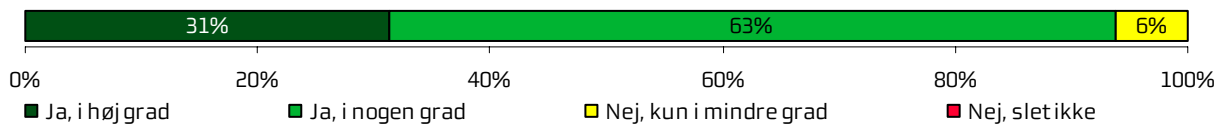
Personalet var gode til deres fag (n=15)



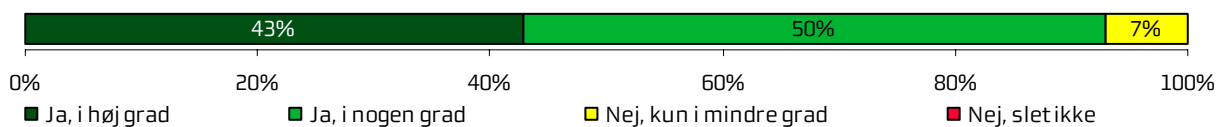
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	100 %	98 %	91 % *	94 % *

Behandlingsforløb

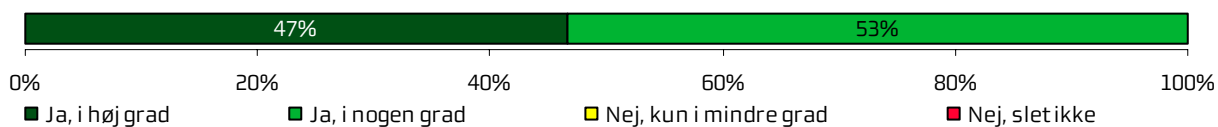
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=16)



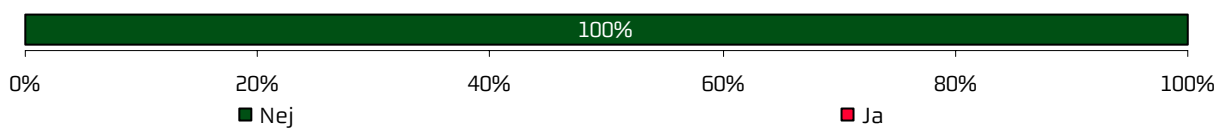
Behandlingen levede op til forventninger (n=14)



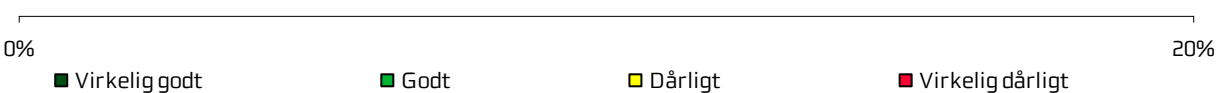
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=15)



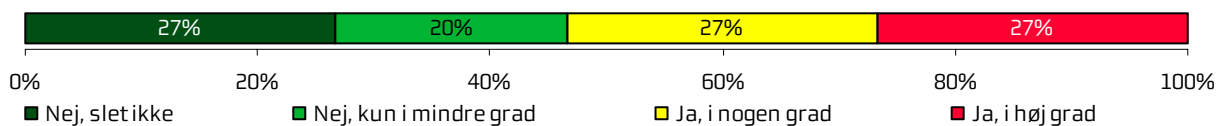
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=16)



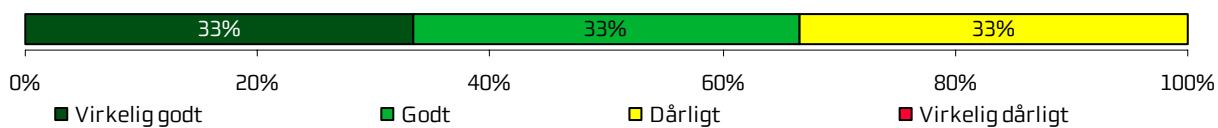
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=15)



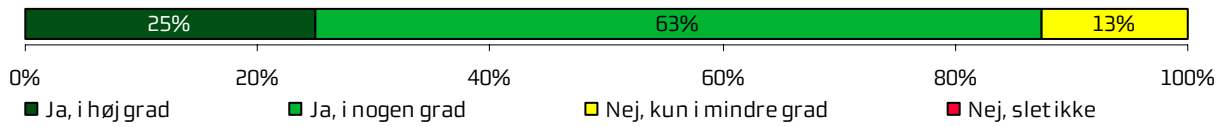
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=6)



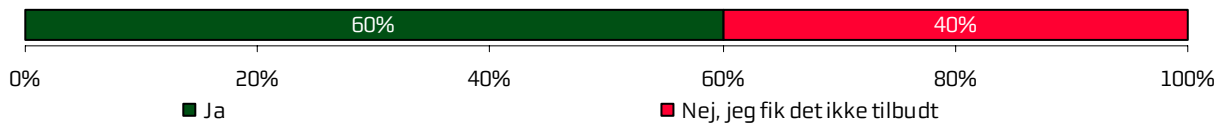
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	86 %	100 %	93 %	70 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	100 %	93 %	79 %	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	100 %	93 % *	96 %	80 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	100 %	94 % *	-	94 % *	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	-	100 %	-	57 %	36 %	49 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	47 %	79 % *	79 % *	89 % *	77 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	67 %	100 %	-	97 %	86 %	92 %

Information

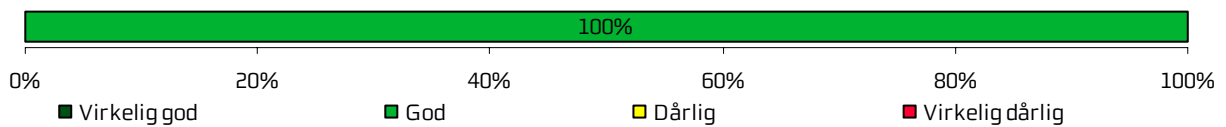
Personalet givet den information, du havde brug for (n=16)



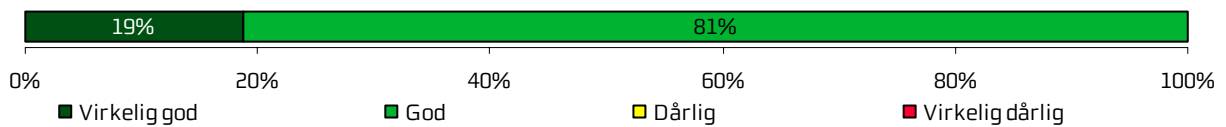
Modtaget skriftlig information (n=10)



Vurdering af skriftlig information (n=6)



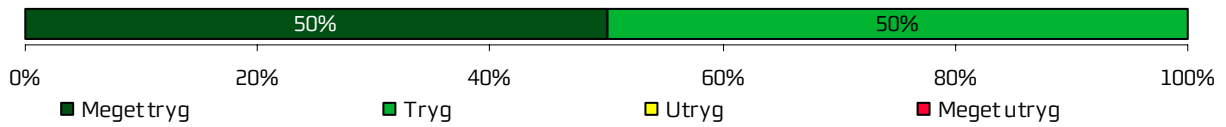
Vurdering af mundtlig information (n=16)



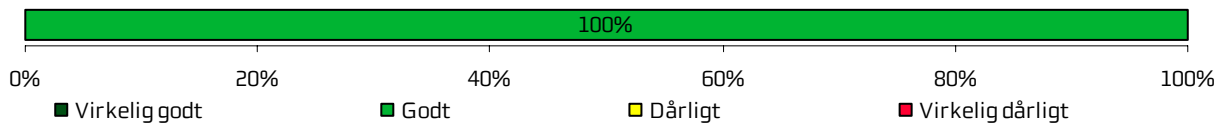
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	96 %	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	55 %	-	83 %	34 %	52 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	95 %	92 % *	95 % *	85 % *	89 % *

Udskrivelse

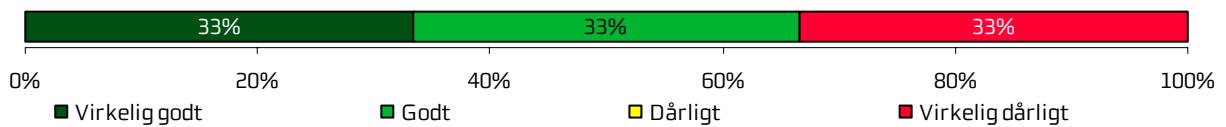
Tryghed ved udskrivelse (n=16)



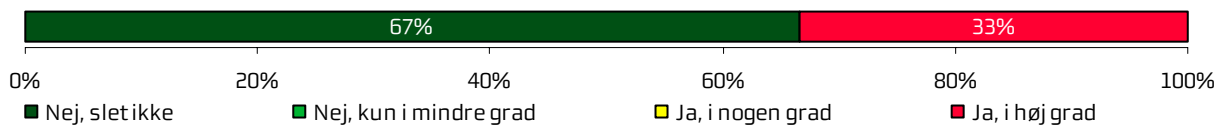
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=3)



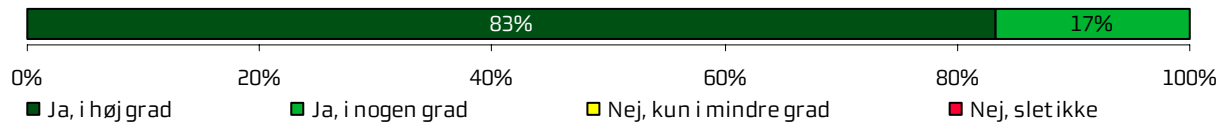
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=3)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	100 %	91 % *	87 % *	95 % *	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	100 %	94 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	67 %	75 %	80 %	97 %	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	87 %	100 %	92 %	68 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=6)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	96 %	100 %	100 %	91 % *	96 % *


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.




D4A Børnemodtagelsen - RRA

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
 5	Alle stuer var optaget, da vi kom meget tidligt om morgenen (sidst vi var indlagt), så vi sov i venterummet i en time. (Patienten var min søn på [nogle måneder]).	Virkelig godt

D4A Børnemodtagelsen - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Modtagelsen
 5	Vi har været indlagt flere gange i år, og alle læger, sygeplejersker og assistenter har været utroligt imødekommende, smilende og kompetente. Det har altid være trygt at komme på afdelingen.	Virkelig god
 7	Var indlagt to gange. Første gang var vi i kontakt med en sygeplejerske som gav udtryk for, at problemet var, at mit barn var træt. Føler ikke, hun tog det alvorligt, at vi var kommet derind. Resten af personalet var flinke.	God
 9	Ventede halvanden time på modtagelse af en sygeplejerske, og blev først herefter gjort opmærksom på, at den lange ventetid skyldtes mange akutte indlæggelser.	Dårlig

D4A Børnemodtagelsen - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
1	Der er utrolig meget ventetid, hvilket må kunne gøres bedre. For at få lavet en simpel undersøgelse kræver det tre dage på sygehuset. Der mangler respekt for, at vi som forældre også har en hverdag, der skal fungere. Så tingene bør kunne koordineres bedre.	Dårligt
4	Jeg synes, alle var rigtig gode til at komme i kontakt med mit [barn] og vise, hvordan jeg kunne gøre de ting, jeg skulle i forbindelse med hendes behandling, uden at fastholde hende. Det betyder også meget, at de gav mig fornemmelsen af at have jordens dejligste barn (hvilket jeg jo godt selv ved :)	Godt
5	Jeg har kun ros hele vejen igennem.	Virkelig godt
6	Alt for lang ventetid for enten stuegang eller ved svar fra undersøgelser, fx røntgen.	Godt
8	Først er vi på en afdeling, som sender os til en anden afdeling. Så ringer den første afdeling og siger, at vi skal til undersøgelse x, og den anden afdeling siger, at vi skal til undersøgelse y. Vi kommer til y, som heldigvis overflødiggør x indtil videre. Inden vi kommer til kontrol på den anden afdeling, aflyser den første afdeling og vil tage over... Men det er den anden afdeling, som ringer med resultatet og vil have os til kontrol. Vi var nogen gange i tvivl om, om de snakkede nok sammen?	Godt
10	Der var meget lang ventetid den første dag, min datter var indlagt. Jeg skulle selv spørge til, hvornår der ville komme en læge og ingen kunne give mig besked. Jeg har fuld forståelse for, at der er ventetid, at lægerne har travlt, og at der kan opstå uforudsete ting, men kommunikationen bør være bedre omkring det. Det er ekstremt frustrerende at vente, når man ikke ved, hvad der skal ske, hvornår.	Godt



D4A Børnemodtagelsen - RRA

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
1	Der gik for lang tid med at fremsende brev med information om resultat af undersøgelse. Vi ringede og rykkede, og så kom det.	Dårligt
5	Fik noget medicin, men fik ikke fortalt (men glemte også at spørge), hvor længe den skulle fortsætte.	Virkelig godt
8	Jeg kunne godt have tænkt mig at vide mere om de formodninger, de havde, mens de undersøgte. Og om resultatet ville jeg gerne have vidst noget mere. Det er meget sparsommeligt/uvidenskabeligt, hvad jeg har fundet på nettet.	Godt
10	Informationen omkring sygdomsforløbet var god og klar. Men som tidligere nævnt, var kommunikationen omkring ventetid meget dårlig.	Godt

D4A Børnemodtagelsen - RRA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
 2	Det var dejligt med en åben 24-timers indlæggelse efter [mit barns] indlæggelse. Det gav en tryghed at kunne springe over en eventuel vagtlæge.	Godt
 5	Igen kun ros. Fik fortalt jeg altid kunne ringe til afdelingen, hvis der var behov.	Virkelig godt

D4A Børnemodtagelsen - RRA

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
2	Lidt triste rammer for børn og voksne at færdes i. Især for børn, der i forvejen er bange og skræmte ved at skulle være i anderledes rammer.	Godt
3	Fantastisk personale på afdelingen i Randers.	Godt
4	Jeg kunne godt have set, at stuerne/lokalerne er mere farverige og mere "børneværelses"-agtige.	Godt
5	Hvis en pære sprang, blev den udskiftet med det samme.	Virkelig godt
6	Mere alsidigt legetøj. Mere drengelegetøj til treårsalderen. For eksempel traktorer og andre bondegårdsredskaber.	Godt
7	Ekstremt dårlige forhold mht. persiener på afdelingen. Var på to stuer, og på ingen af stuerne virkede persienerne, andet end at man skulle stå og fumle med en Ole Opfinder-løsning. Fjernbetjeningen kunne godt have virket, meget upraktisk, at sådan noget ikke virker, når der ikke er andet at lave sådan et sted, mens mit barn var sygt. Og selvom jeg påpegede, den ikke virkede, var der ikke noget med, at jeg fik nogle batterier, jeg lige kunne sætte i. Skulle man virkelig selv købe nogen i hospitalskiosken? Derudover var jeg godt tilfreds med behandlingen. Det var de fysiske forhold, der var lidt for ringe. Forventer ikke luksus. Bare, at tingene virker.	Godt
8	En enkelt læge ville jeg gerne sende på "Patientpsykologikursus" eller lignende. Da jeg søgte trøst og sagde, at jeg frygtede det værste, sagde hun, at ikke alle kræftformer viser sig i blodprøver (som havde været negative), og så ikke noget om at "men det er usandsynligt" eller "det er det nok ikke". Hun sendte mig hjem med en endnu større frygt, end jeg havde, før jeg talte med hende!	Godt
10	Alle var søde og imødekommende. De skal dog være bedre til at kommunikere, også når der ikke er noget nyt at sige! Ma tidspunkterne er problematiske, når man er indlagt med et [lille barn], de kommer generelt for sent i forhold til mange små børns rytme. Der var mulighed for at lave grød på afdelingen, men det bliver lidt ensidig kost i længden med én slags grød.	Godt
11	Maden var ikke god. Jeg har ellers tidligere læst, at køkkenet på Regionshospitalet Randers var noget særligt, men det er måske sparet væk? Når man tager i betragtning, at vi var på en børneafdeling, var maden heller ikke særlig børnevenlig.	Godt