

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
D4a Børnemodtagelsen - Rra  
Pædiatrisk Overafd. B  
Regionshospitalet Randers**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. 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 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	252
Besvarelser fra patienter:	94
afsnittets svarprocent:	37%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: D4A Børnemodtagelsen - RRA

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

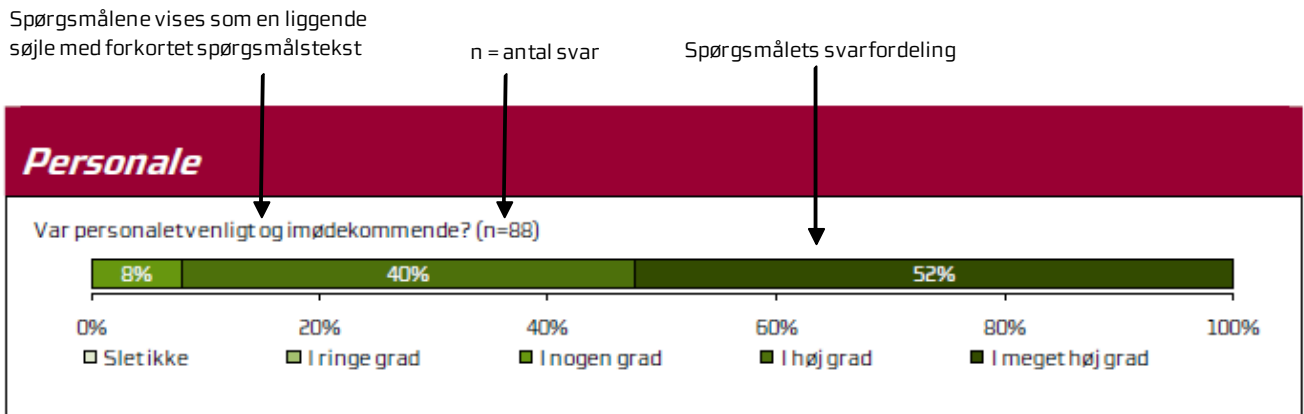
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

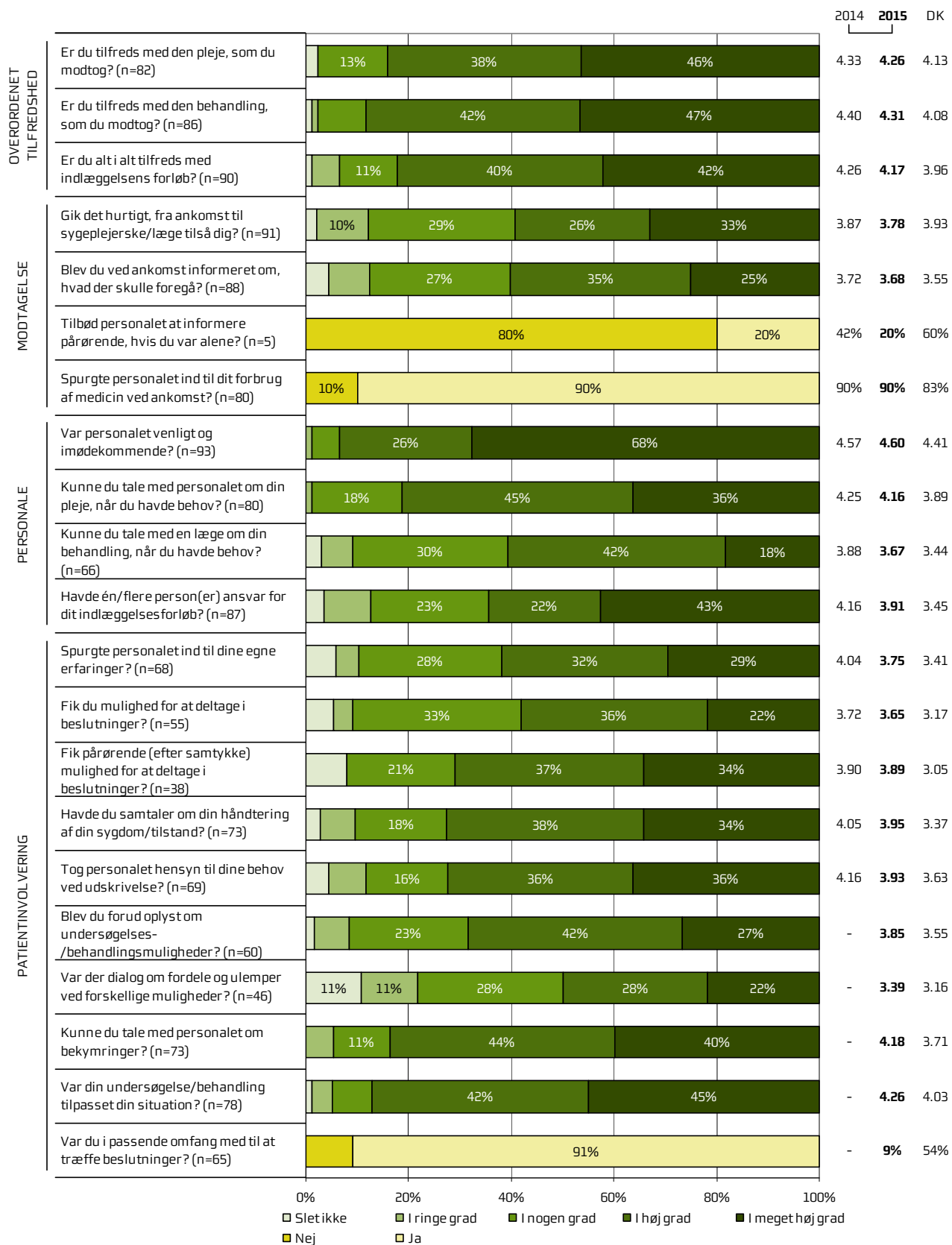
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

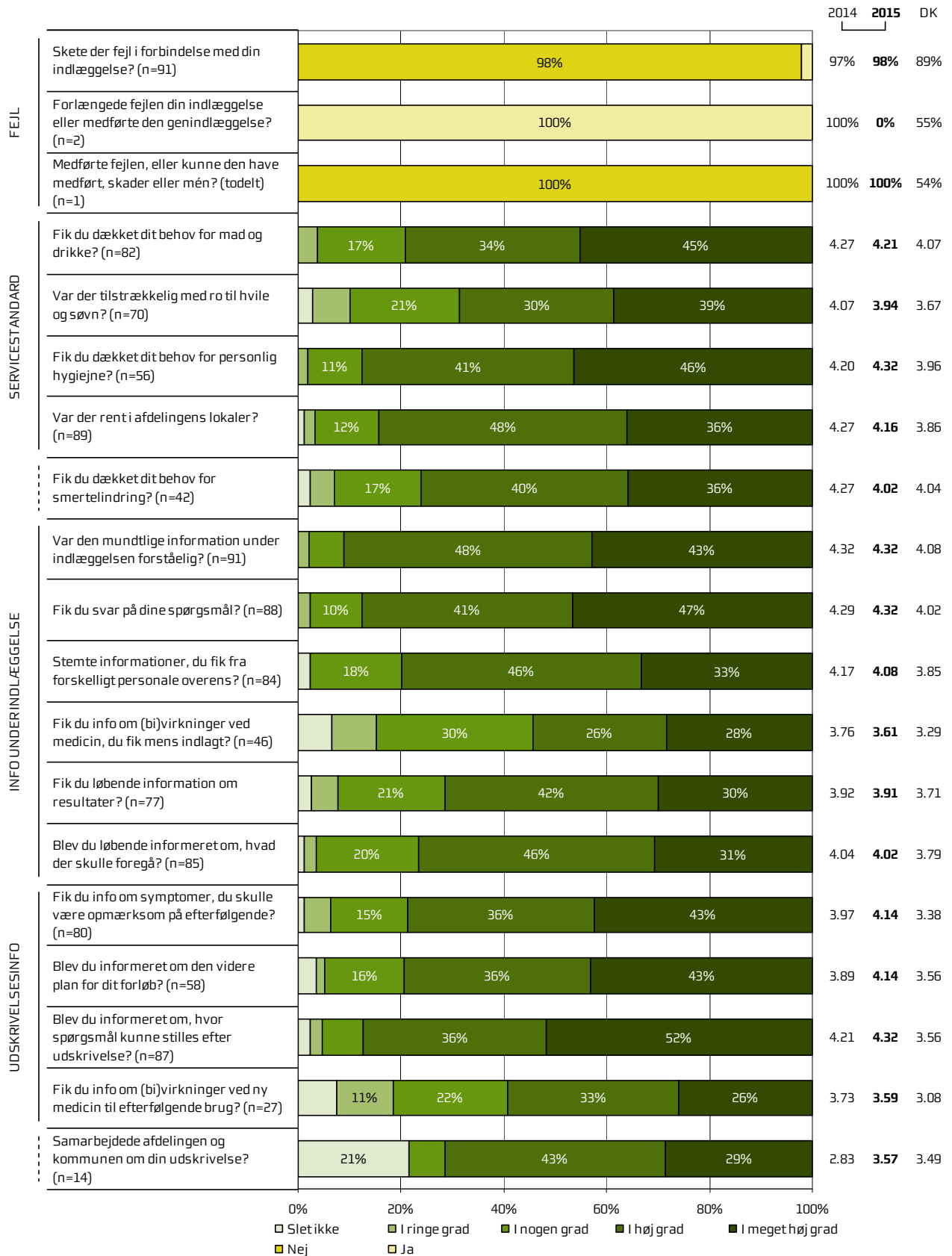
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

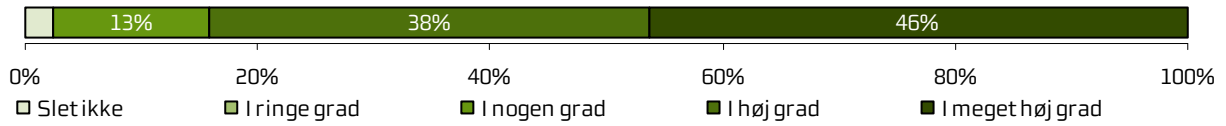
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

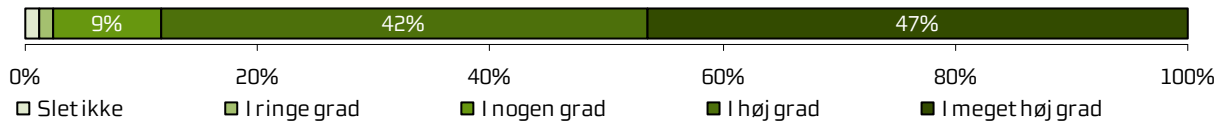
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordenet tilfredshed

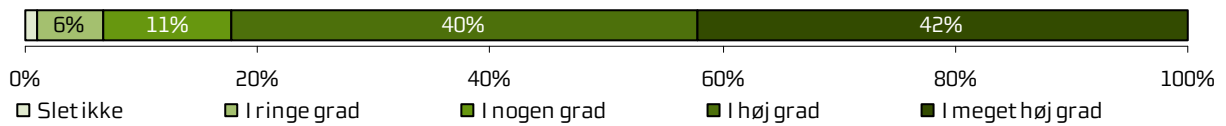
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=82)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=86)



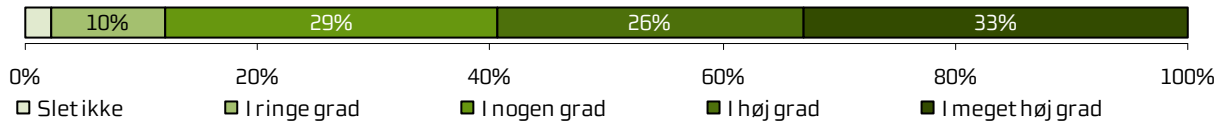
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=90)



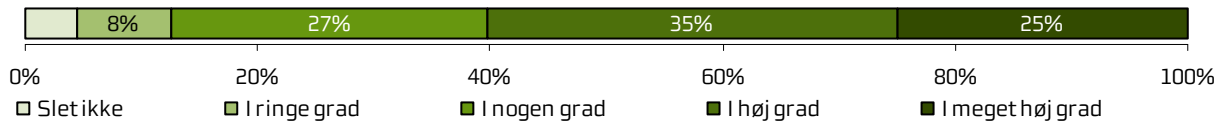
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,26		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,31		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,17		3,96	

## Modtagelse

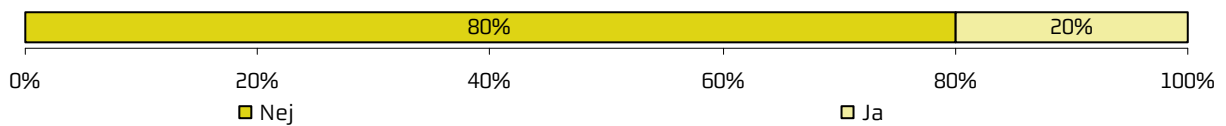
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=91)



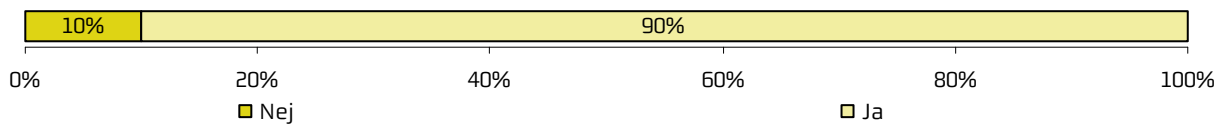
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=88)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=5)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=80)

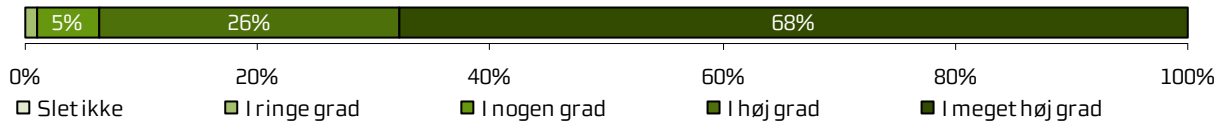




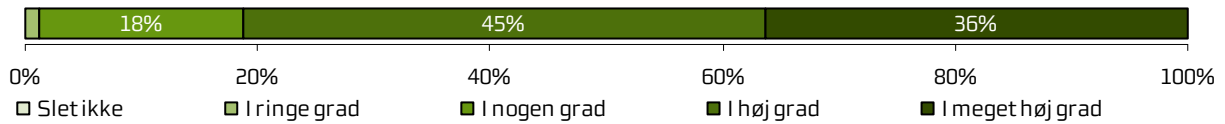
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,78		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,68		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		20 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		90 %	83 %	

## Personale

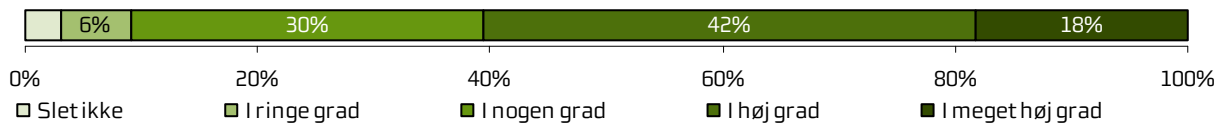
Var personalet venligt og imødekommende? (n=93)



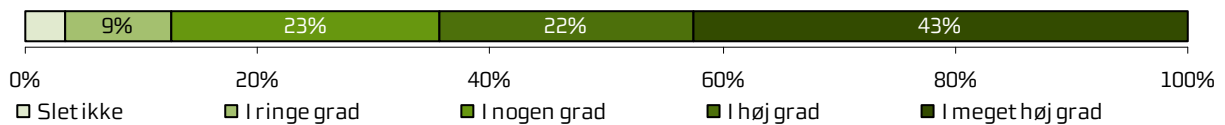
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=80)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=66)



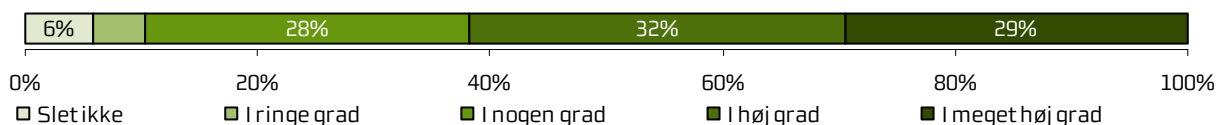
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=87)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,6		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,16		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,67		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,91		3,45	

## Patientinvolvering

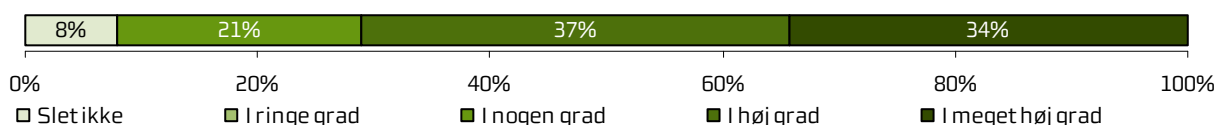
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=68)



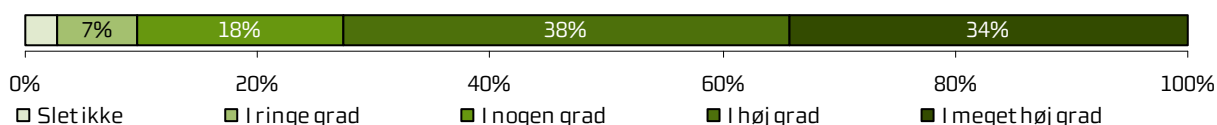
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=55)



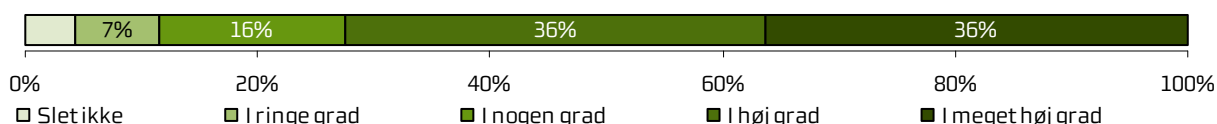
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



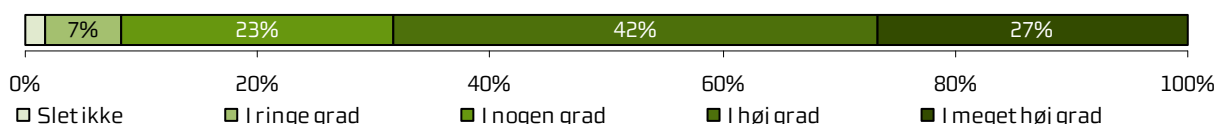
Harvedu samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=73)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=69)



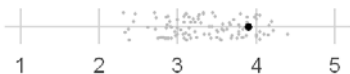
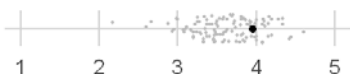





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=60)



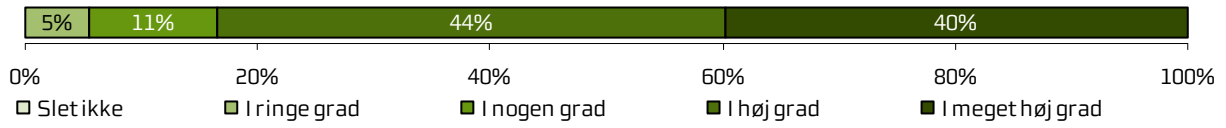
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=46)



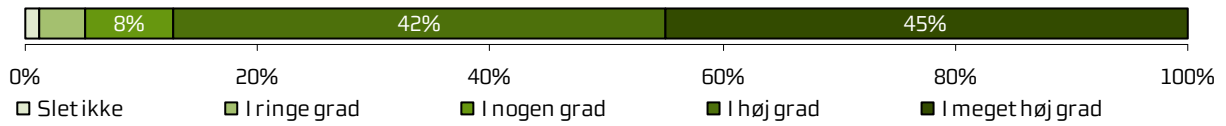
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,75		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,65		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,89		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,95		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,93		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,85		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,39		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

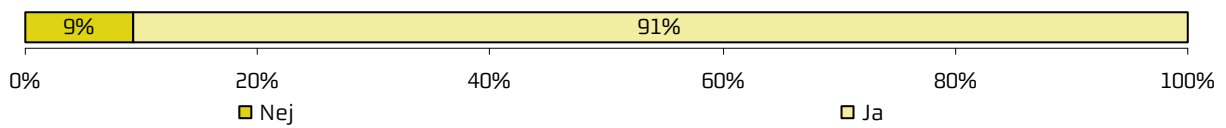
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=73)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=78)



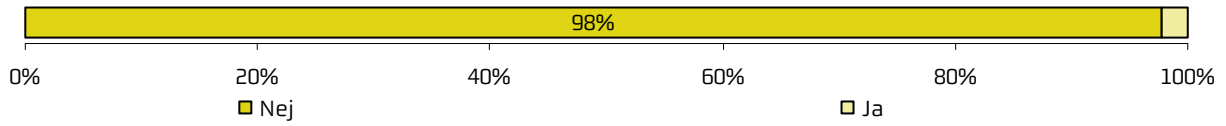
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=65)



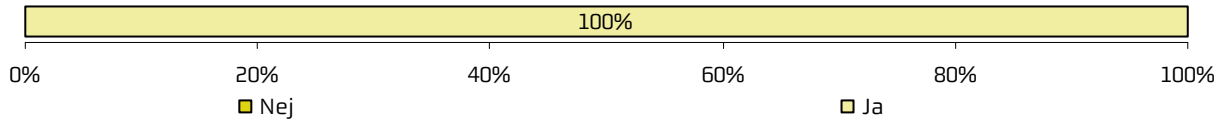
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,18		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,26		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		9 %	54 %	

## Fejl

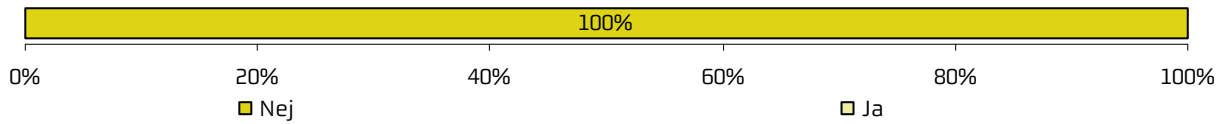
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=91)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)

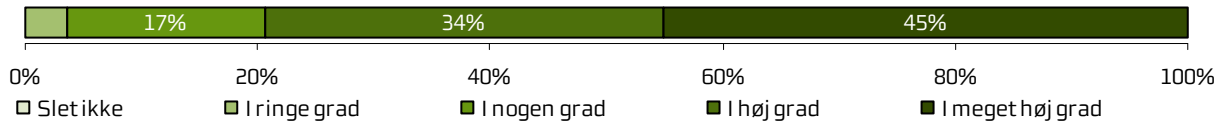




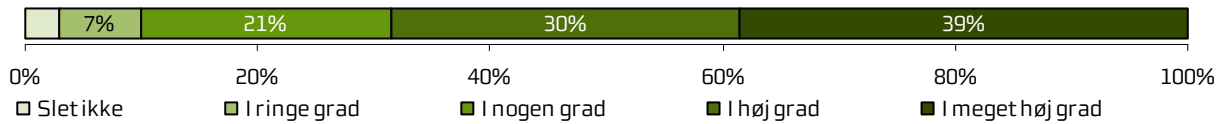
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		98 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		0 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	54 %	

## Servicestandard

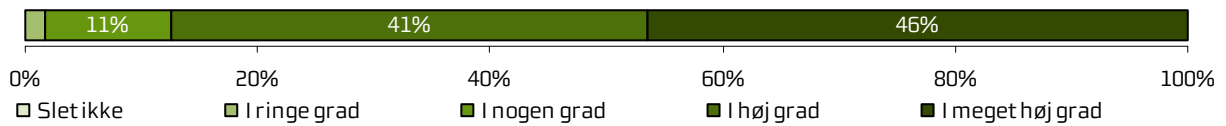
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=82)



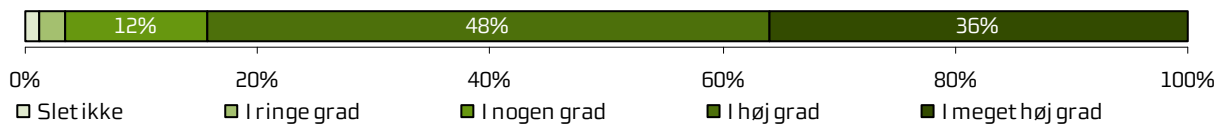
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=70)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=56)



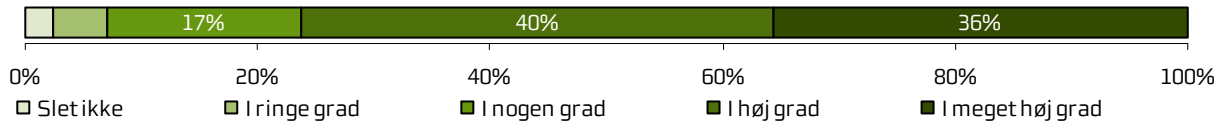
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=89)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,21		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,94		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,32		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,16		3,86	

## Smertelindring

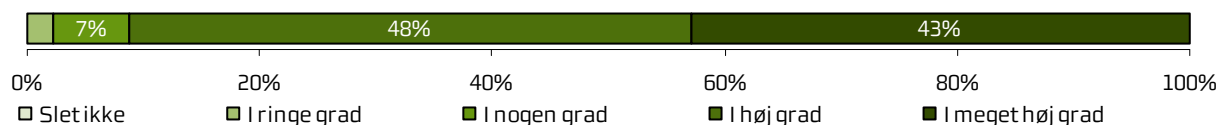
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=42)



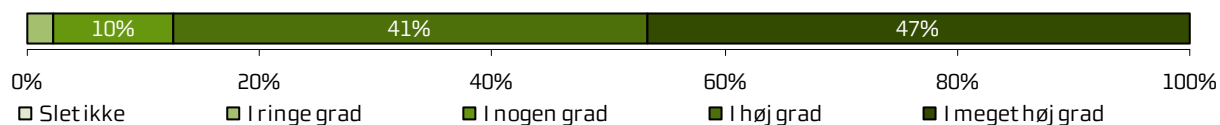
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,02		4,04	

## Info under indlæggelse

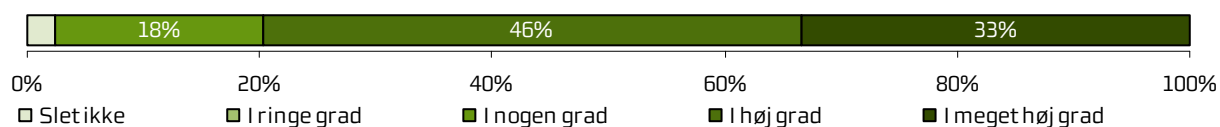
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=91)



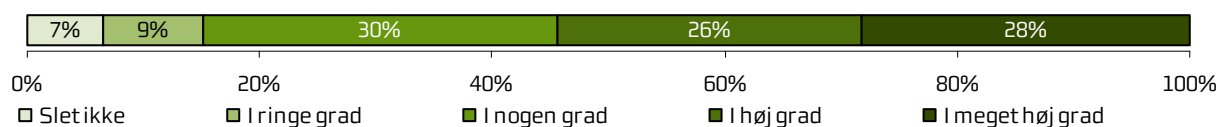
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=88)



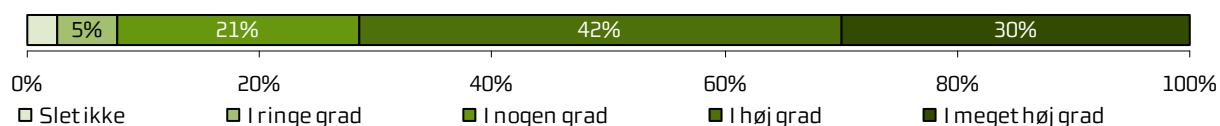
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=84)



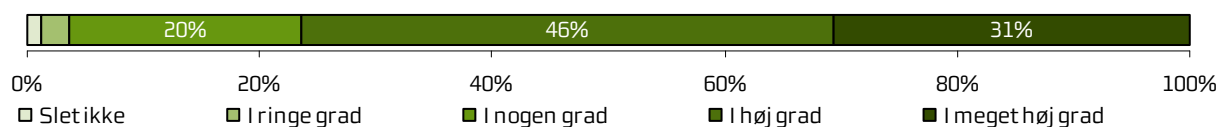
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=46)



Fik du løbende information om resultater? (n=77)



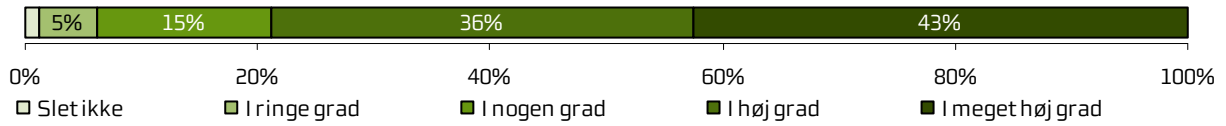
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=85)



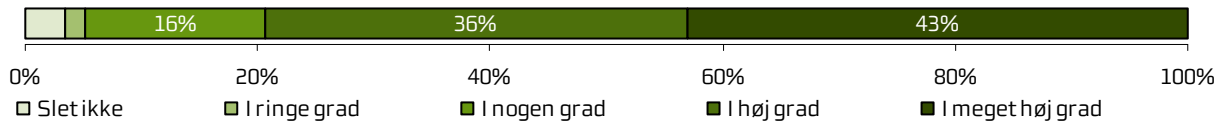
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,32		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,32		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,08		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,61		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,91		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,02		3,79	

## Udskrivelsesinfo

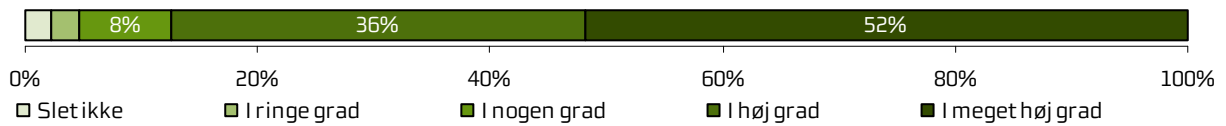
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=80)



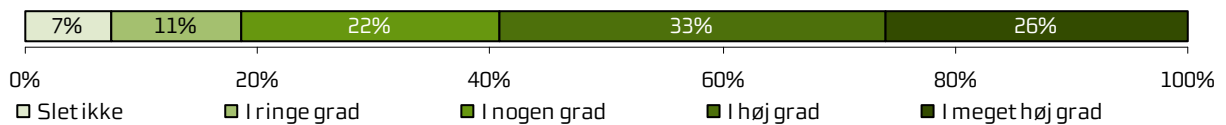
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=58)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=87)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=27)

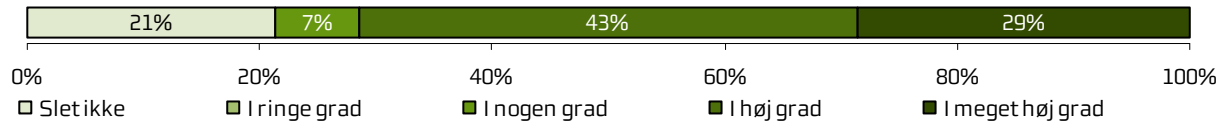




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,14		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,14		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,32		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,59		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=14)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,57		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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 [].

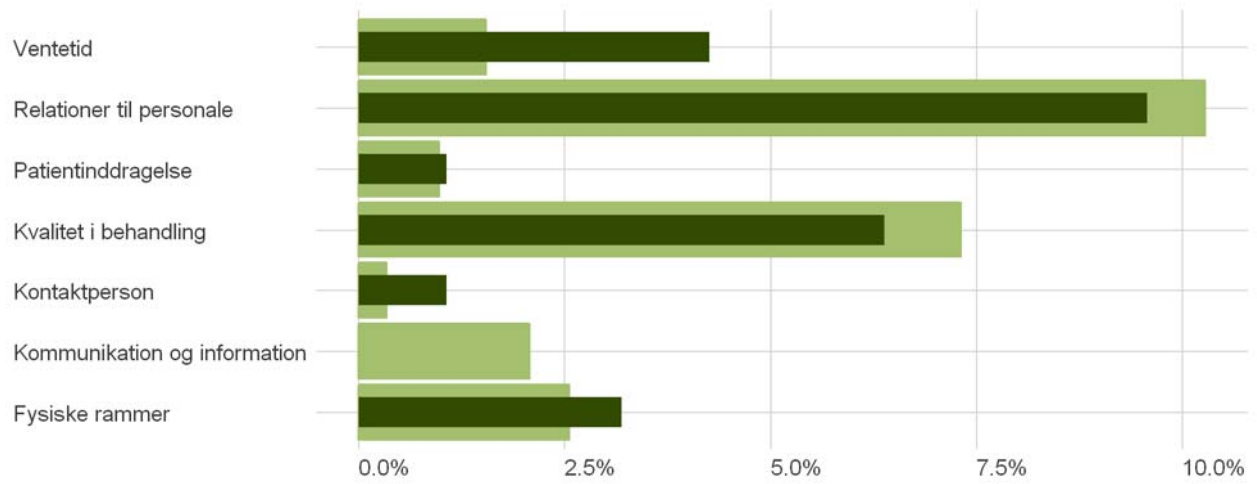
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## D4a Børnemodtagelsen - Rra

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

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
19	I høj grad et venligt personale, som formår at have overskud, trods travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Vi har fået en meget fin behandling. Har løbende talt med personale og læge per telefon. Går stadig til kontrol og har undersøgelse på hospitalet i næste uge. Vidste dog ikke, vi var blevet udskrevet? Så denne undersøgelse undrer os en del?. Talte med læge så sent som i torsdags om vores forløb. Meget flink læge. Har ingen klager. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Søde og venlige behandlere/sygeplejersker. Rar atmosfære på afdelingen. Stille og roligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Vi var indlagt med [pige] []. Hun skulle have taget blodprøver for at tjekke for bakterier. De to laboranter, der kom ind, havde ABSOLUT ingen idé om, hvordan man behandler børn. De startede med at "små-diskutere", hvem der skulle tage blodprøven, da den ene ville have [pigen] på briksen, og den anden ville have hende til at sidde ved en forældre. Det snakker man IKKE om på stuen med bekymrede forældre og et bange barn. Det snakker man om, INDEN man kommer ind på stuen! Den første blodprøve gik fint. Den blev taget i armen, og da hun havde fået trylleplaster på, var det vist mere ubehageligt, end det gjorde ondt. Den anden skulle tages i fingeren. Den gjorde MEGET, MEGET ondt på hende, og den ene laborant holdt hende hårdt i armen, mens den anden holdt hende hårdt i fingeren og pressede og pressede. [Pigen] skreg som en gal, og tårerne trillede, og vi kunne tydeligt se, at hun havde rigtig ondt. Den laborant, der holdt hendes arm, blev nærmest sur på [hende], og bad hende slappe af og sagde til hende, at det ikke hjalp at skrike sådan. Både min mand og jeg var målløse over den behandling, de gav hende, og den måde de snakkede til hende på. Sådan behandler man ikke hverken patienter eller forældre! Derudover er [flere] timer i et modtagelsesrum lige længe nok. Men der skal være stor ros til både sygeplejersken og børnelægen, der var super dygtige og gode til at snakke både med Emma og os som forældre. De fik os til at føle os trygge, og de gjorde, at [pigen] ikke var bange for at blive undersøgt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
27	Der er ikke noget at sætte en finger på.	I høj grad
1	Sygeplejersken var meget god til at inddrage min datter og fik hende til at føle sig tryk ved alle undersøgelserne ved bl.a. at spørge, om vi skulle høre hendes "BIP BIP" ved diverse målinger af værdier. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
9	Vi blev modtaget af en rigtig sød sygeplejerske. Hun fortalte om alle tingene, og vi var meget trygge hele vejen igennem forløbet. Stor tak til NN. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Meget imødekommende og smilende personale, der professionelt formåede at tackle min søn på den bedste måde. Så en lidt trøls situation blev vendt til en positiv oplevelse for alle parter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Empatisk, nærværende og yderst professionelt personale. Jeg håber virkelig, at ledelsen påskønner deres arbejde på Randers børneafdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	[Nogle] sygeplejersker virker ikke særlig børnevenlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Jeg kunne godt tænke mig, at én person, havde det samlede overblik over sygdomsforløbet. [Kontaktperson]	I meget høj grad


- |      |  |              |
|------|--|--------------|
| ✎ 6  | At man løbende, når man venter, fik noget at vide om hvordan situation var, i stedet for ikke at få noget at vide.<br>[Ventetid]   | I nogen grad |
| ✎ 18 | Venligt personale. Svært for mig og mit barn at sove på en stue med et andet sygt barn pga. hoste, gråd og skrig.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]  | I nogen grad |
| ✎ 24 | Der var meget beskidt på stuen og tilhørende badeværelse. Beskidt sengehest på sengen og urin på toilettet. Meget snavset på gulvet med spildt væske og madrester. Bord og stole var fedtede, alt i alt en møgbeskidt stue og inventar. Var glad for, at vi kunne tage hjem inden natten. Endvidere kedelig stue uden udsmykning eller hygge i forhold til, at det var en børneafdeling.<br>[Fysiske rammer] | I nogen grad |
| ✎ 29 | Det er længe at vente på en gang/ved skranken i halvanden time med et [lille barn]. De kunne have vist os til opholdsstuen og tilbyde mad. Skulle selv spørge efter mad til [mit barn].<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad |
| ✎ 7  | Der var meget ventetid. Vi ventede fra [tidlig morgen] til [over middag], før der kom en børnelæge, som skulle finde ud af, hvad han fejlede, da læge NN havde konstateret, at det ikke var blindtarmsbetændelse.<br>[Ventetid]  | I ringe grad |
| ✎ 31 | Jeg syntes, at sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme. Jeg ventede ekstremt lang tid på læger, og nogle dage sad jeg en hel dag og ventede, og så fik vi at vide, at det ikke blev i dag. Det, syntes jeg, var for dårligt.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]  | Slet ikke    |



## D4a Børnemodtagelsen - Rra



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

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
15	Vores barn blev kun set i børnemodtagelsen i alt tre gange samt en telefonisk henvendelse.	I høj grad
16	Blev henvist fra vikarierende læge direkte til Børneafdelingen.	I høj grad
1	Sygeplejersken, der tog i mod os, var intet mindre end fantastisk! Hun forstod virkelig at vinde min datters tillid.	I meget høj grad
2	Indlagt via vagtlægen.	I meget høj grad
4	Den var god.	I meget høj grad
8	Ankom til Akutmodtagelsen grundet inkarcereret hernie, som var reponeret ved ankomst til Randers. Derfor blev vi hurtigt sendt hjem, og der var ikke tale om indlæggelse.	I meget høj grad
12	Vi fik en rigtig god modtagelse på børneafdelingen. [Patienten] blev hurtigt undersøgt og derefter fulgt tæt, mens vi ventede i venteværelset. Da lægen havde holdt grundigt øje med [patienten] og mente, at hun var klar til at tage hjem, blev vi udskrevet og tog hjem med en god [følelse] af trykthed pga. lægen og sygeplejerskerne. Der var sørget for god aftensmad til patienten og mig. Tak for god behandling.	I meget høj grad
22	Vi havde en virkelig god oplevelse med behandlingen på [sygehuset]. Super professionelt og virkelig sødt og empatisk personale, der viste overskud, selvom vi kunne se, at de var presede.	I meget høj grad
23	Via lægevagten.	I meget høj grad
3	Jeg havde spist nogle nødder, der giver en form for "fuld" følelse, og jeg lagde mærke til, at de sygehusansatte prøvede at spille smarte overfor både mig og mine pårørende. Der blev kastet om sig med fornemme ord osv.	I nogen grad
11	Ikke rart at vente så længe på lægevagten med en [lille søn], der havde fået [noget] galt i halsen og sad og brækkede vand op i venteværelset i forsøg på at få det op, han havde galt i spiserøret. Havde været rart at komme på skadestuen hurtigt eller akutmodtagelse i børneafdelingen.	I nogen grad
20	Der var meget travlt, da vi kom, og vi har fuld forståelse for, at vi skulle vente. Små børn der græder vildt og andre hasteting har altid førsteret. Vi har ingen klager	I nogen grad
27	Der er ingen. Synes, vi blev taget godt imod, og vi følte os trygge, fra da vi kom, til vi gik.	I nogen grad
29	Blev hurtigt "tilset" af en sygeplejerske, men ventede længe på en læge. Ventede halvanden time ved skranken.	I nogen grad
31	Jeg synes, at der var meget ventetid, fordi der både var en afdeling for akut og for ikke-akut. I stedet synes jeg, at de skal være to forskellige steder.	I nogen grad
5	Vi kom med vores pige på [få år], men havde hendes lillesøster [] med, da vi var på vej på weekend. Det var lige lang tid nok, vi skulle vente der med to små piger. Jeg tror vi kom [tidlig aften], og vi forlod først hospitalet [sen aften]!	I ringe grad
6	At når man venter, at man så løbende i ventetiden fik noget at vide om, hvordan situation var. I stedet for ikke at få noget at vide.	I ringe grad
17	Akutmodtagelsen var meget langsom.	I ringe grad
30	Blev indlagt via egen læge.	I ringe grad

-  14 Vi var ikke indlagt, men besøgte hospital to dage i træk. Første dag vi ankom, [kom der først en læge syv timer efter]. OG der var ikke andre i venteværelset. Slet ikke

## D4a Børnemodtagelsen - Rra

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	13 Manglende svar på prøver! Flere gange!	Ja
	14 Henvisning til Aarhus sygehus, tog mange dage pga. så mange lægeskift i Randers.	Ja

## D4a Børnemodtagelsen - Rra

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

ID	Kommentarer - D4a Børnemodtagelsen - Rra	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
20	Er stadig i løbende behandling, så jeg forstår ikke denne undersøgelse. Jeg har det der kaldes en åben indlæggelse, så jeg har ikke på noget tidspunkt overnattet på hospitalet. Det er endnu ikke endelig afklaring på min sygdom.	I høj grad
1	Min datter var kun kort forbi børneafdelingen, da hun havde fået et stykke kylling galt i halsen. Lægen og sygeplejersken var meget søde, kompetente og hjælpsomme. Vi følte os virkelig godt behandlet. Vi blev udskrevet efter en times tid.	I meget høj grad
16	Bedre information i forhold til hvilket symptomer vi skulle være opmærksomme på i forbindelse med [diagnosen].	I meget høj grad
14	Ikke klar besked mht., at den ene afdeling skulle bestille tid til mig på anden afdeling. Jeg måtte ringe til [førstnævnte] og rykke dem for henvisningen.	I nogen grad
21	Akut indlæggelse af barn. Kunne godt have brugt mere information i forbindelse med udskrivelse. Hvilken afdeling/sygehus man kunne kontakte i udredningsfasen. (Ugen efter indlæggelse) måtte [jeg] ringe til forskellige afdelinger. Opsøgende for at sikre mig, at der var afsat tid til videre undersøgelser. Hvilket viste sig fornuftigt, da vi var blevet placeret i en bunke på en afdeling på et andet sygehus.	I nogen grad
31	Tillæg fra forældre: Forløb bar kraftigt præg af, at mange arbejdsgange var u hensigtsmæssige. Virkede som om, lægen ville flygte ud af døren, og ofte skulle man selv forklare læger, hvor langt udredningen var, og hvad [der var] fundet, og endda selv foreslå analyser. Meget spildtid. Hvis man ikke selv formår at tale sin sag, falder man ned mellem to stole. Jeg overvejer endda at ringe til sygehusledelsen og kommentere på forløbet.	I nogen grad
13	Alt! Har fået rigtig dårlig behandling. Indlagt [mange gange over en kort periode].	I ringe grad
27	Der er ikke noget at sætte en finger på.	Ikke relevant for mig
6	At når man venter, at man så løbende, i ventetiden, fik noget at vide om, hvordan situation var. I stedet for ikke at få noget at vide.	Slet ikke



