

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Børn og Unge Modtagelse

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
1	En god modtagelse, hvor vi relativt hurtigt blev tilset af både en sygeplejerske og en læge. Det eneste jeg manglede var at få af vide, hvor vi skulle opholde os, mens vi ventede på svar af blodprøve og scanning. Tror det var en forglemmelse fra sygeplejerskens side. Men hun var hurtig til at sige, at vi bare skulle vente enten i opholdstuen eller nede ved al legetøjet. Hun havde sagt, at der nok ville komme til at gå et par timer. :-D	I meget høj grad
16	En times ventetid på lægen kl. 3 om natten, da vi ankom, var lidt hårdt for en træt lille pige, ellers god behandling	I nogen grad
24	Jeg kunne godt have brugt, at de havde givet maske fra starten af, så havde vi nok ikke skulle sove der, men det var ligesom de hørte på mig.	I nogen grad
33	Fantastisk personale på børneafdeling. Ros og respekt herfra.	I høj grad
50	Det var meget venlige læge og sygeplejersker.	I meget høj grad
51	Der var alt for mange mennesker omkring mig til situationen.	I høj grad
52	Professionelt, venlig og god modtagelse.	I meget høj grad
57	Løbende opdatering med hensyn til køen i skadestuen. Folk har brug for at vide, ca. hvor lang tid de skal vente.	I nogen grad
81	Det var så fint. Har intet at beklage mig over.	I høj grad
82	Jeg blev indlagt via egen læge.	I høj grad
96	Træls med pludselige blodprøver og ultralydsscanninger.	Slet ikke
127	Det var en fin lægelig behandling ved ankomst, kompetent og informativ. Sygeplejersken, som var i dagvagten dagen efter, var ikke lydhør eller bekendt med faste regler. Sygeplejersken virkede usikker og valgte ikke at udlevere antibiotika til min datter, da hun fejlagtigt troede, at min datter ikke skulle have dette. Jeg [] gjorde hende opmærksom på, at det ikke var korrekt, men hun ville ikke lytte til mig. Min datter var indlagt med nyrebækkenbetændelse. Antibiotika og vand er den bedste behandling. Sygeplejersken nægtede min datter begge dele.	I nogen grad
129	Elendigt og fordømmende personale!	Slet ikke
140	Der gik lang tid før, vi blev tilset af en læge. Sygeplejersken kiggede til os flere gange.	I nogen grad
168	Der var meget lang ventetid ([mange timers ventetid] er meget lang tid for [et barn], der dermed først kommer til [sen aften]).	I ringe grad
178	God service og omsorg!	I meget høj grad
181	Vi som forældre er stadig i chok over, at vi ved vagtlægen faktisk får at vide, at vi kan tage hjem igen ved at give vores søn astma medicin hele natten. Men vi nægtede dette, da vores søn næsten havde stoppet med at trække vejret derhjemme, og vi var ikke trygge ved at tage hjem. Vi kom op til jer på Børneafdelingen. Her blev vi virkelig mødt af venligt personale, som forstod os fuldt ud og kunne se, at vi havde en dreng, som var dårlig. I fik hurtigt sat gang i behandling, og I rådede os faktisk til, at vi skulle blive hele natten. Det var vi også mest trygge ved. Men så dejligt, at vi bliver mødt af et meget forstående og dygtigt personale. Så står ros til jer, som tog imod os på modtagelse på Børneafdelingen.	I meget høj grad
190	Jeg sad med min lille datter i venteværelset hele dagen lang. Man kunne godt have tilbudt os et værelse, når nu vi var blevet indlagt, og det var uvist, hvornår vi blev udskrevet.	I ringe grad
194	Var ved lægevagten med vores søn og kom videre til børneafdeling. Alt forløb godt og personalet var dygtige og imødekommende.	I høj grad

210	Vi kom fra vagtlægen, så jeg var blevet undersøgt. Jeg/vi havde aldrig været på sygehuset i Randers, så jeg/vi kom ind via akut, da jeg bare skulle have min søn indlagt. Han var slidt pga. blindtarmsbetændelse. Meget sødt personer, jeg mødte på hospitalet, og hjælpsomt.	I nogen grad
221	Vi har været på børneafdelingen nogle gange og er meget tilfredse med det. P-pladser er en mangle vare, og p-huset er for langt væk, især med et syg barn.	I meget høj grad
227	En rigtig god læge i lægevagten, som var lyttende og forstående.	I nogen grad
230	Vi fik en åben indlæggelse.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
50	Vi var glad for behandlingen.	I meget høj grad
62	Manglende information om smertestillende til ørene og bivirkninger heraf i forhold til vores egentlige problemstilling.	I ringe grad
64	Jeg synes, der gik lang tid, inden vi fik svar/blev ringet op med resultatet af podning.	I høj grad
81	Der manglede ikke noget.	I høj grad
110	De var meget søde, da jeg både blev indlagt og udskrevet.	I meget høj grad
114	Manglende information om, hvordan vi skulle forholde os til såret/arret i forhold til sting og skift af plastre.	I høj grad
178	Blev ikke informeret om bivirkninger ved den medicin, min søn fik med hjem.. Men jeg kan godt læse en indlægsseddel. :)	I meget høj grad
190	I forhold til hvad jeg skulle gøre, hvis det samme skete igen.	I nogen grad
217	Vi måtte selv spørge ind til, hvad vi fremover skulle gøre ved astmatisk anfald. Desuden var det heldigt, at vi begge forældre var med på sygehuset, da vores datter skulle have noget ny medicin, men det skulle vi selv på apoteket efter, imens vi stadig var indlagt.	I nogen grad
227	Følte ikke, at lægen ved navn NN var særlig lyttende, kun til det hun selv havde at sige. Rigtig søde og forstående sygeplejersker.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
16	Bortset fra op mod fire times ventetid på stuegang, var det en meget positiv oplevelse. Dog lå værelset lige op af modtagelsesstuen, så da der kom nogen om natten, kunne vi høre alt, der foregik. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
40	Vi var overordentligt tilfredse med forløbet. Var i gode, trygge hænder. Fantastisk sygeplejerske og læge. :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
50	Det var rigtig godt, vi var helt tilfredse.	I meget høj grad

58	Meget lange ventetider. [Ventetid]	I nogen grad
61	Kontaktsygeplejersken var rigtig god. [Kontaktperson]	I høj grad
62	Vi ville have været meget mere tilfredse, hvis vi ikke var blevet tilbudt noget smertestillende, som gjorde at vores søn forblev i samme tilstand med hans diarré. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
63	Børneafdelingen og dets personale i Randers er altid nærværende, og man føler sig tryk som forældre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
82	Meget lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
90	Udtalt af mor: Generel oplevelse hver gang vi er i kontakt med børneafdelingen. Sygeplejerskerne er pyntefigurer. Forventer forældre sørger for al ting selv. Ved denne sidste indlæggelse måtte jeg to gange bede om tørt tøj til min [teenage]dreng, som jeg derefter selv måtte skifte tøj på, mens han var bevidstløs. Det var tungt at stå med selv, og ikke ligefrem bekvemt at stå og skifte underbukser på sin [teenage]dreng. Derudover blev jeg spurgt om jeg selv kunne flytte ham fra undersøgelsesbriks til seng. Da jeg svarede, at jeg kunne hjælpe sammen med en anden mente sygeplejersken ikke, at det var noget hun kunne, og tilkaldte to portører. Derudover var der ingen der informerede om, at der var mad. Det måtte vi selv finde ud af og hente. Hvilket vi heller ikke blev informeret om på forhånd. Der var ingen information om afdelingen og dens forventninger til os eller hvor vi kunne finde ting. Samme oplevelse, da jeg var indlagt på anden afdeling. Ingen hjælp. Kransekagefigurer. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
110	De var bare gode til at håndtere det hele, så det forgik på et niveau, hvor alle kunne følge med.	I meget høj grad
114	Bruge lidt mere tid på at sende folk godt hjem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
127	Lægeligt. Rigtig fint. Sygeplejemæssigt var der svingende kvalitet. Den ene sygeplejerske var utroligt lidt lydhør og vidende om anæstesi og faste regler og grundlæggende sygepleje. Hun var meget usikker. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
147	Vi følte os trygge og i de bedste hænder fra start til slut. Meget roligt, empatisk og professionelt personale. Stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
168	For lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
178	Mener stadig ikke, at jeg blev hørt ordentligt, når jeg flere gange havde brug for at vende min søns vægtstigning (eller mangel på samme). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
190	Lægen gik ind og ud, fordi hun havde akutkald også. Træls når mit barn var sygt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
206	Rigtigt søde personaler, der tog godt imod os og passede godt på vores lille pige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
216	De burde have scannet min søns mave/tarme, for at udelukke alvorlig tilstand. Lang ventetid på blodprøver, der skulle udelukke infektion/bakterier. Min søn blev tilset af både læger og andre læger NN samt sygeplejersker. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
217	Vi kom ind på afdelingen en sen aften efter besøg ved vagtlæge, hvor vi blev hentet med ambulance. Vi havde derfor kun pusletaske med, med få nødvendige ting. Vi sov ikke meget i løbet af natten, da vores datter skulle have medicin hver anden time. Dagen efter spørger en sygeplejerske om vi vil låne en barnevogn, hvilket vi gerne vil. To timer efter er barnevognen ikke kommet endnu, til trods for, at vi har spurgt efter den igen. Det var "vores" sygeplejerske, der skulle sørge for det. Men vi ender med at stoppe en sygeplejerske på gangen, og hun kommer straks med en barnevogn. En halv time efter vores datter er faldet i søvn, kommer "vores" sygeplejerske og vil vække vores datter for at se, hvordan hun har det, selvom vi sagde, at hun var dødtræt og ikke kunne hænge sammen. Der blev ikke fyldt op på badeværelse med vaskeklude og bleer. Generelt var der ikke meget information om afdelingen. Efterfølgende har vi fået at vide, at vi kunne bruge køkkenet til at lave flaske eller andet af andre, der tidligere har været indlagt. Dette oplyste de ikke om derude. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
227	Følte ikke lægen NN var særligt lyttende, kun til det hun selv havde at sige. Rigtig søde og forstående sygeplejersker, dog virkede det ikke til, at de helt havde tid til patienterne altid. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- | | | |
|-----|--|------------------|
| 228 | Jeg kom ind med min [lille] søn, og ventede ikke engang fem minutter på, at lægen kom og forløbet/udredningen kunne påbegyndes. Fantastisk. Der findes intet værre end ventetid med så små børn (har tre styk). Den samme læge bestilte røntgen og fulgte med os derover, så vi kunne få svar med det samme. Super service, der gjorde at forløbet blev markant forkortet. Jeg er mere end tilfreds.
[Ventetid] | I meget høj grad |
| 233 | Forløbet tog næsten fem timer for, at blive undersøgt i maks. 20 min. Vores søn på var umulig, da vi kom hjem, da han ikke havde fået ro og sin søvn. Kendte vi til ventetid m.m., havde vi haft hans vogn med. Overstimulering var ikke just godt til én med uro.
[Ventetid] | I ringe grad |
| 234 | Det kunne være ønskeligt med kortere ventetid!
[Ventetid] | I ringe grad |