

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

Afsnit B6

Kirurgisk Afdeling K

Regionshospitalet Randers og Grenaa

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

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
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	116
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

Yderligere information

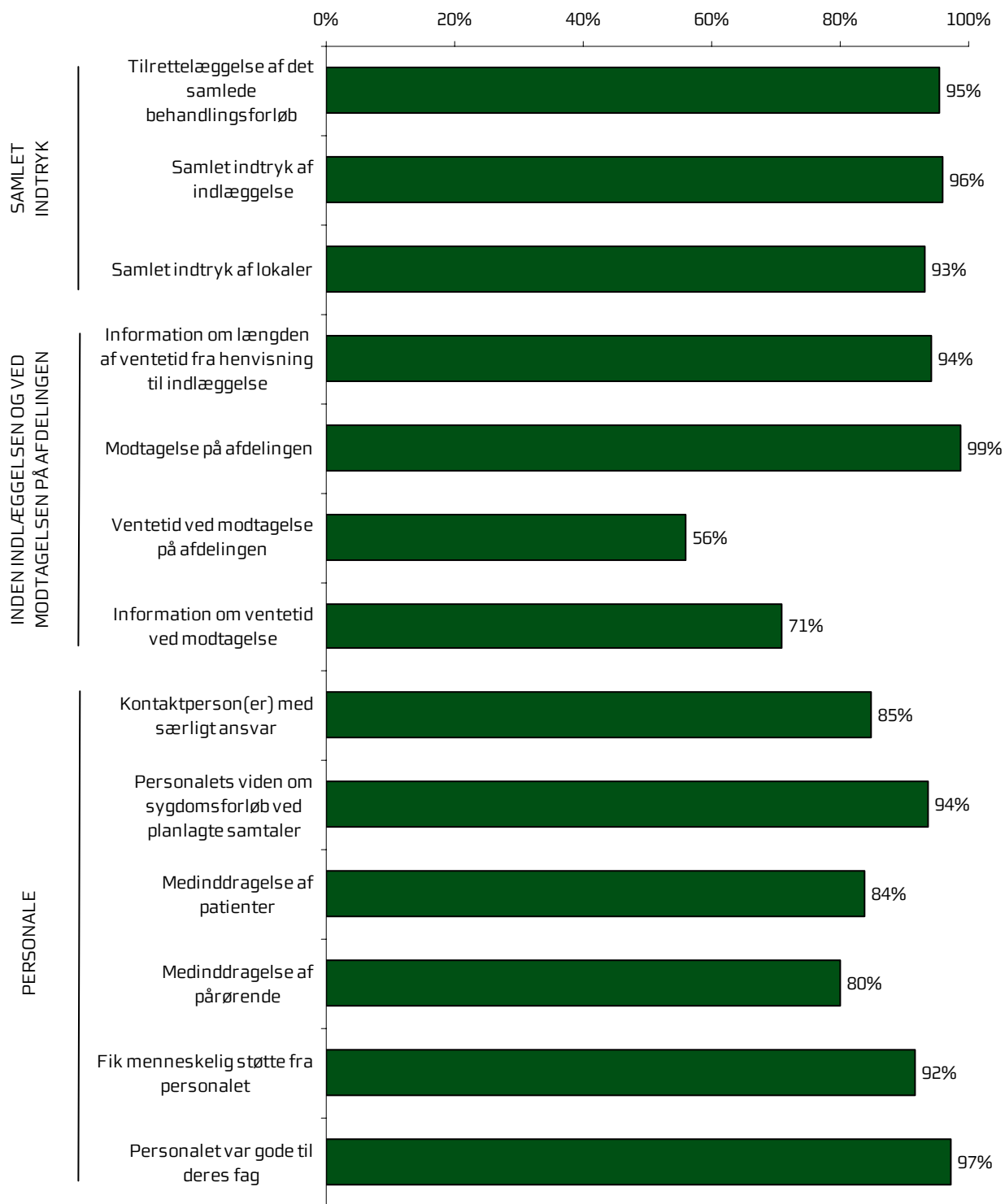
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

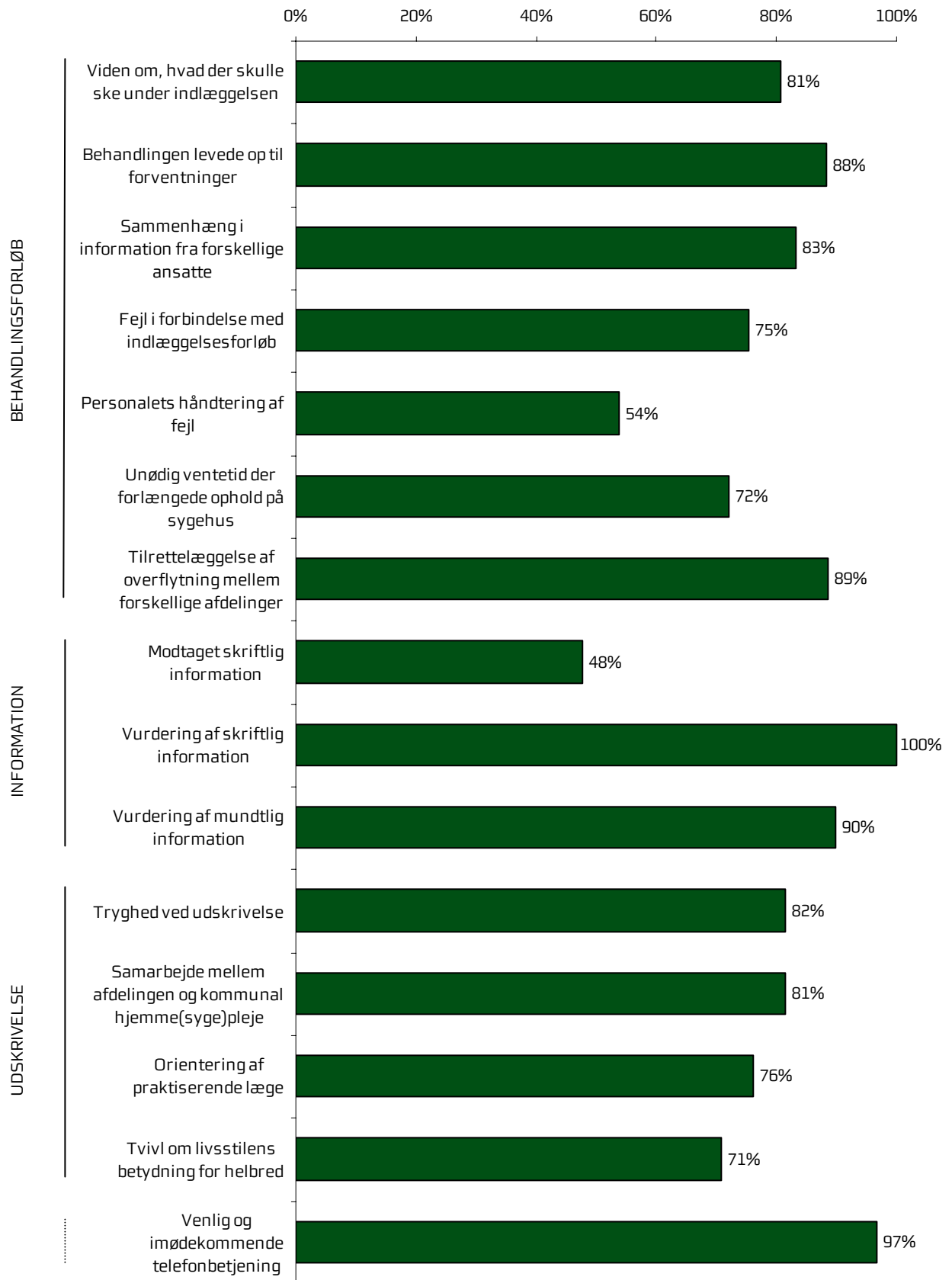
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

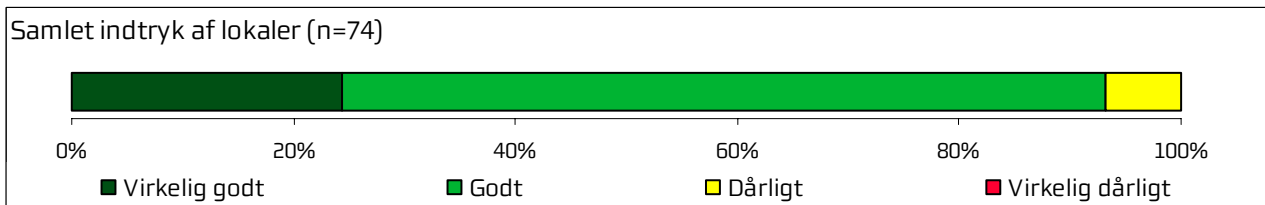
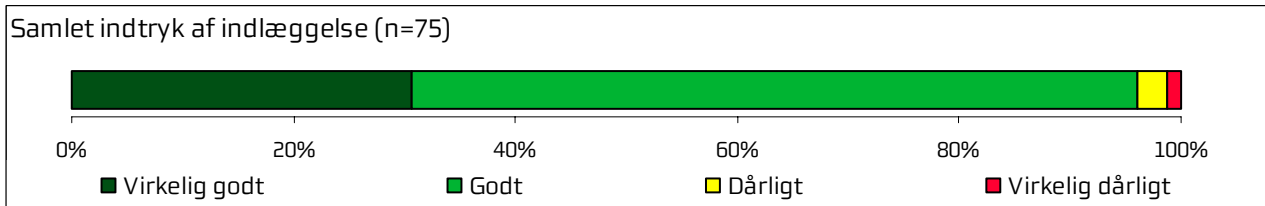
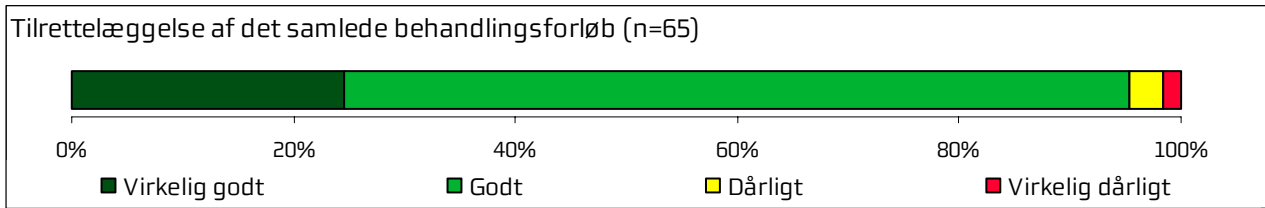
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

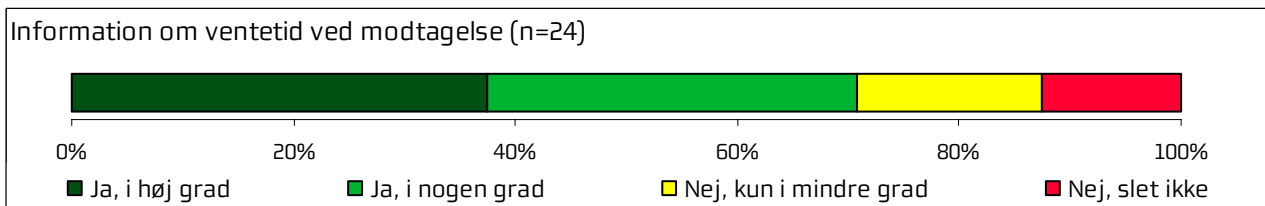
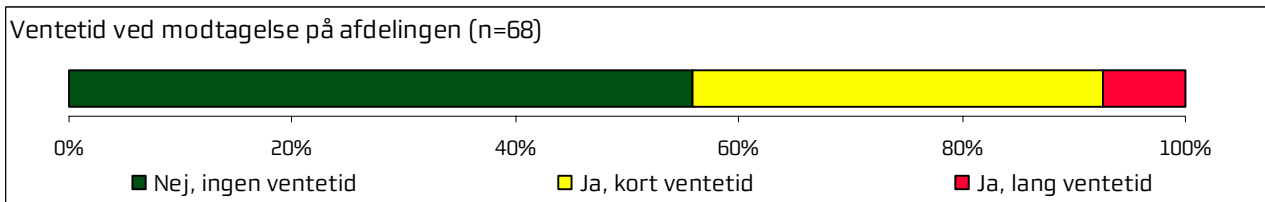
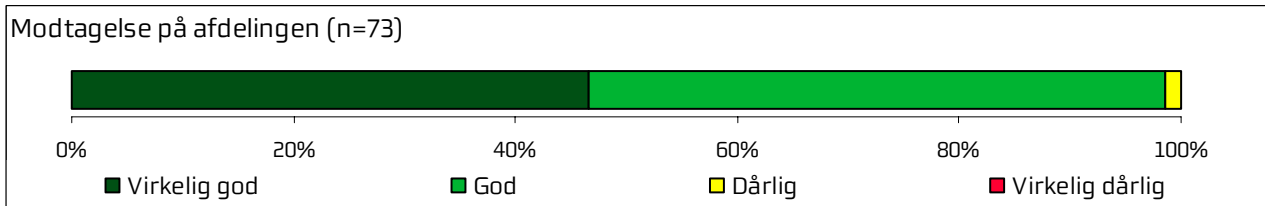
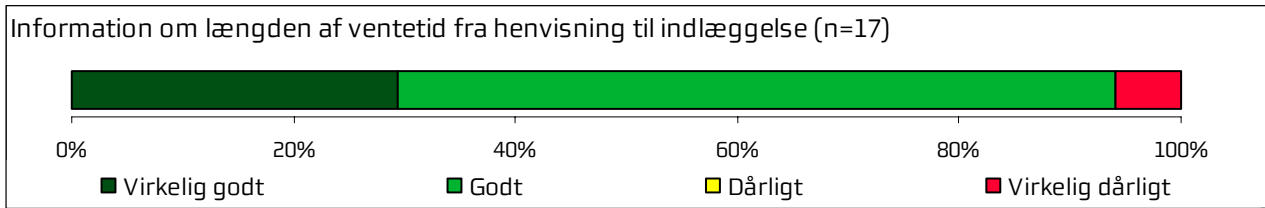
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	98%	84%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	100%	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	95%	85%	91%

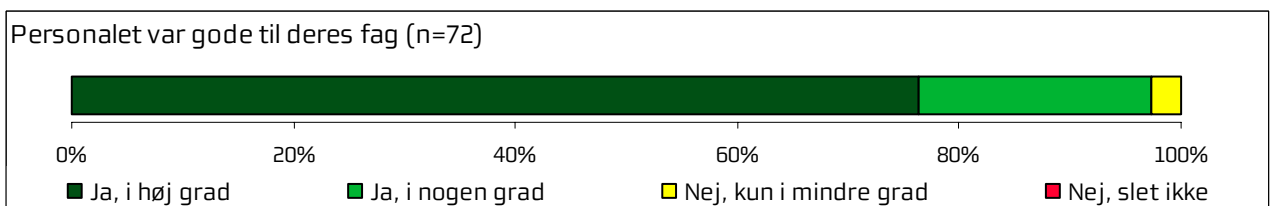
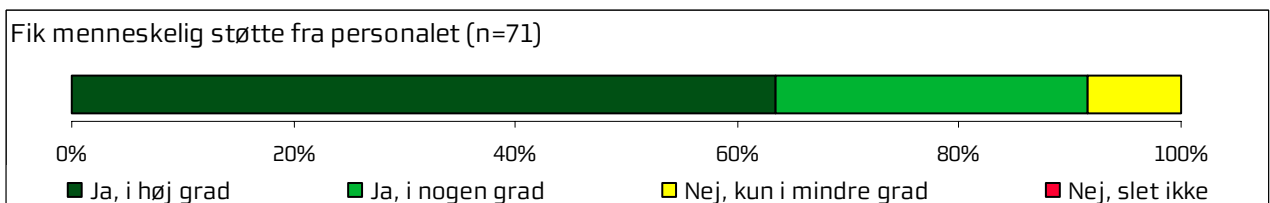
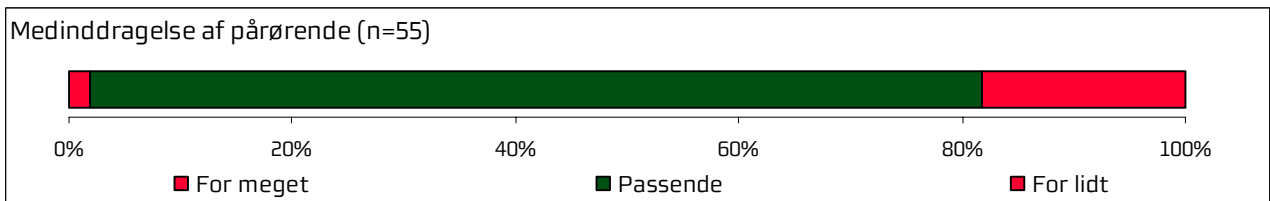
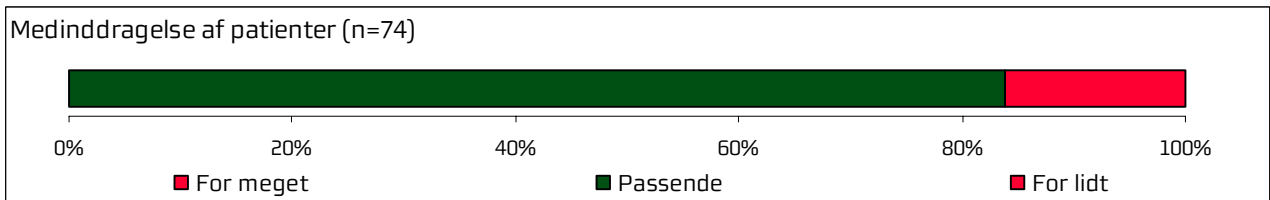
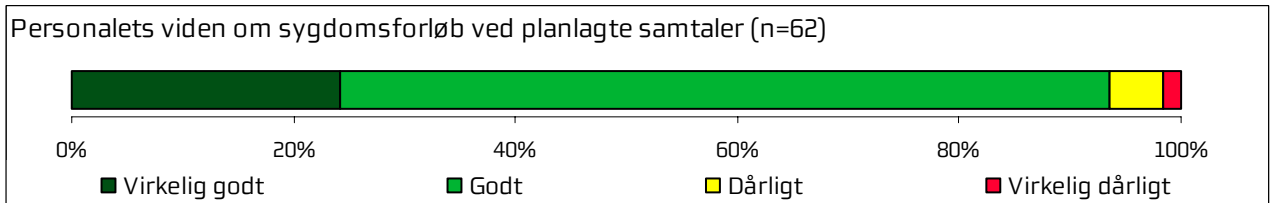
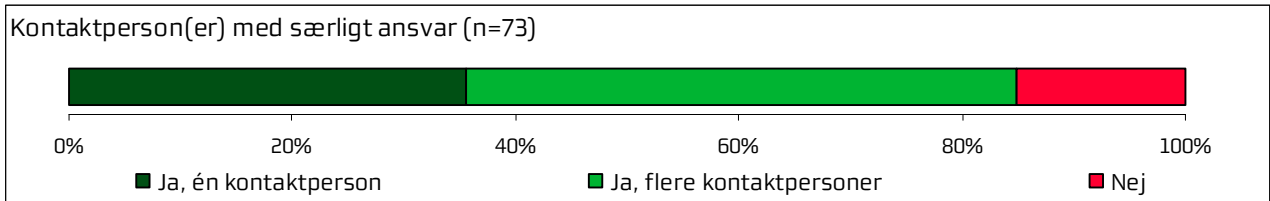
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

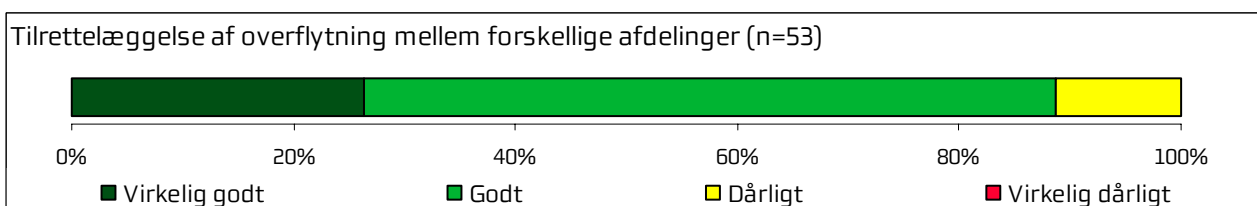
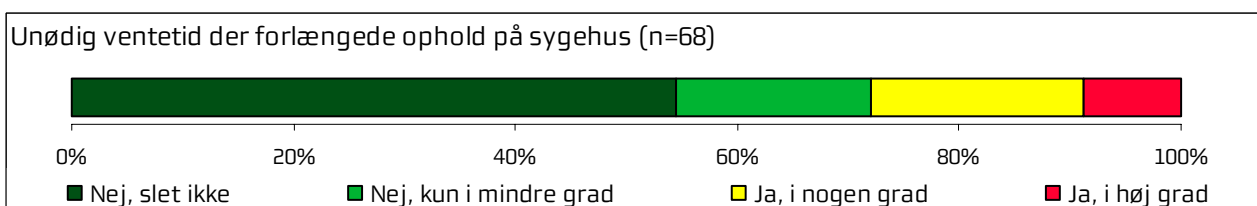
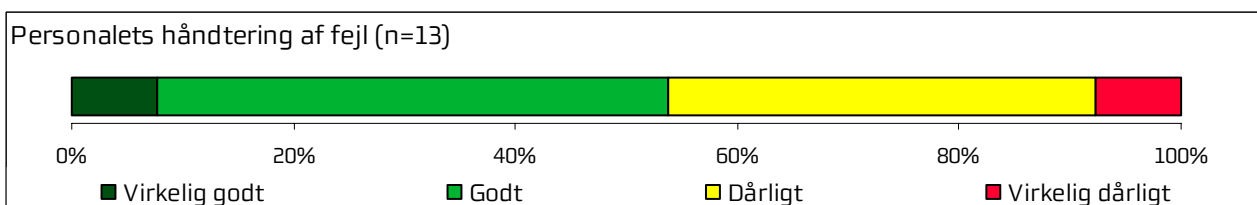
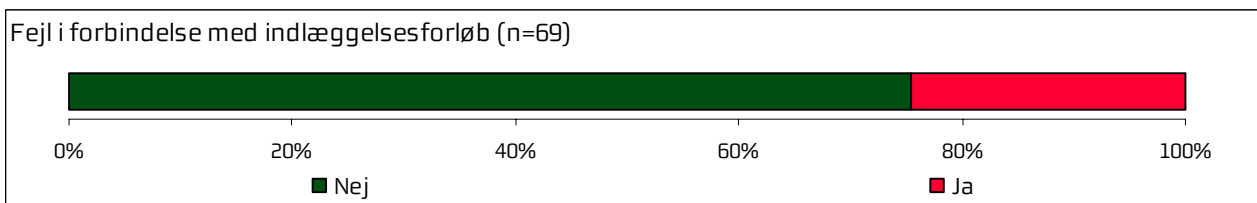
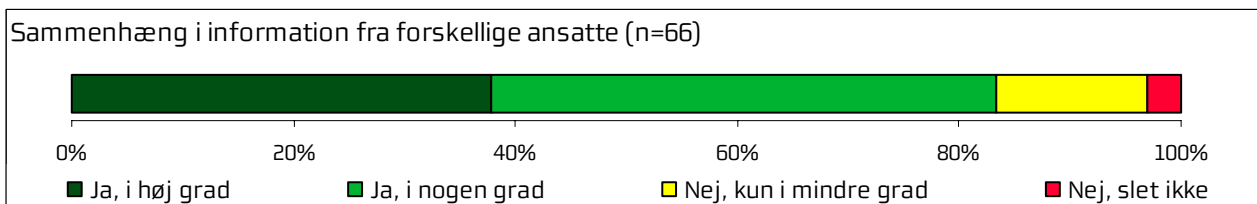
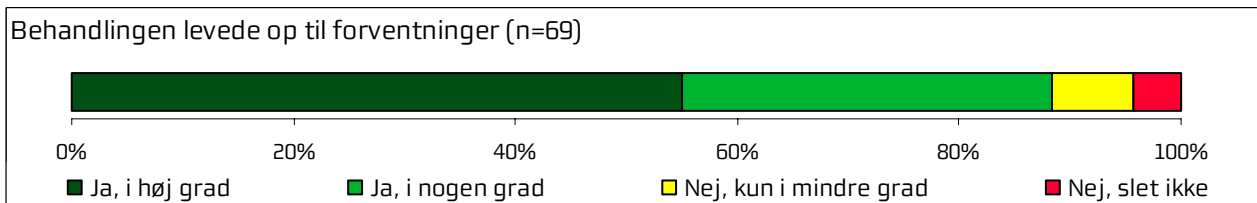
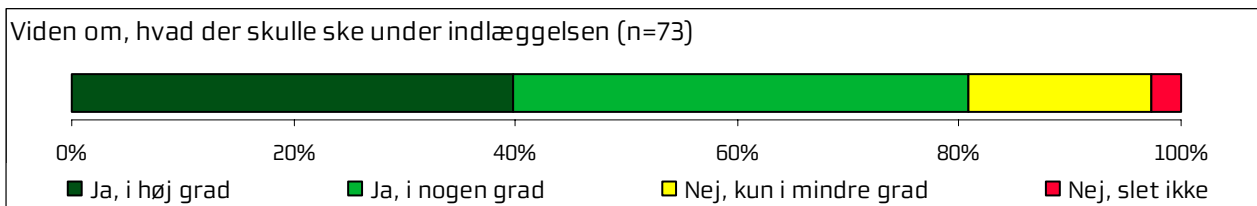
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	94%	-	-	98%	80%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	100%	89%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	56%	-	-	66%	34%*	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	84%	36%*	64%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85%	-	-	90%	62%*	75%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	98%	80%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84%	-	-	94%*	79%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	92%	67%	81%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	99%*	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	91%	95%

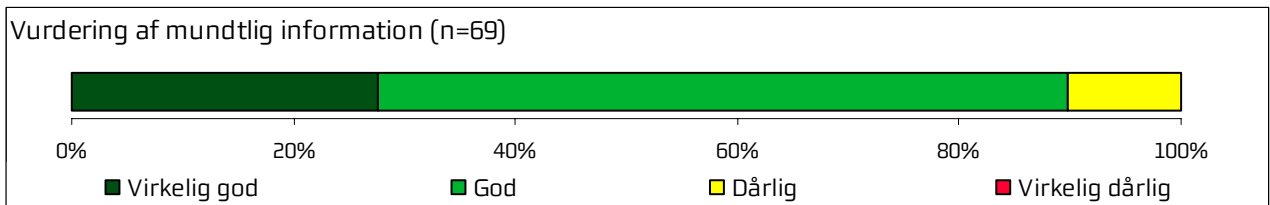
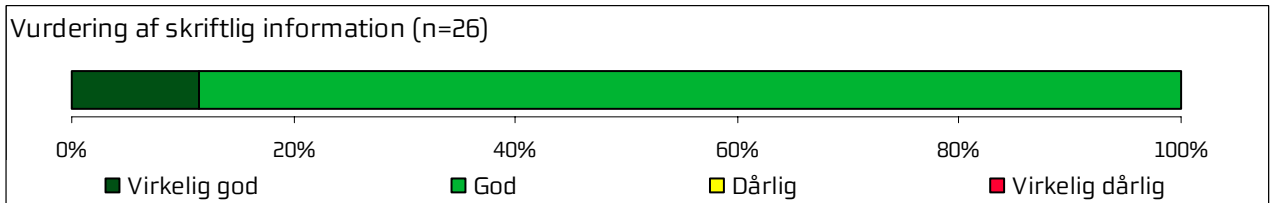
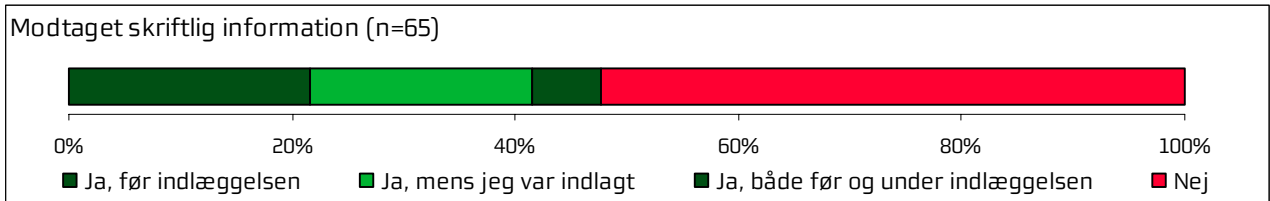
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

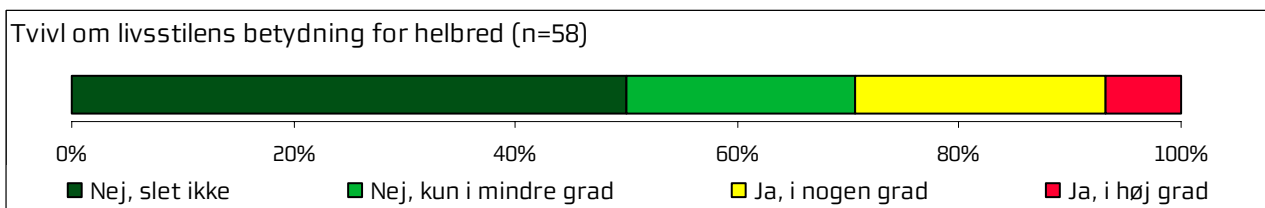
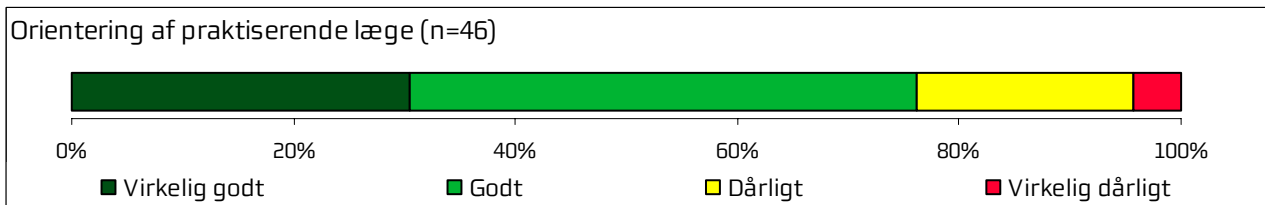
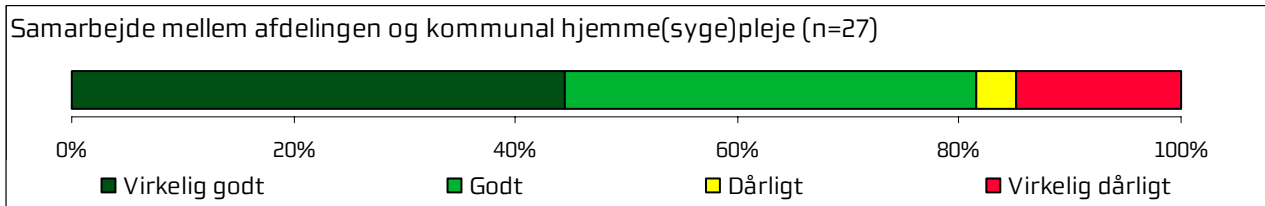
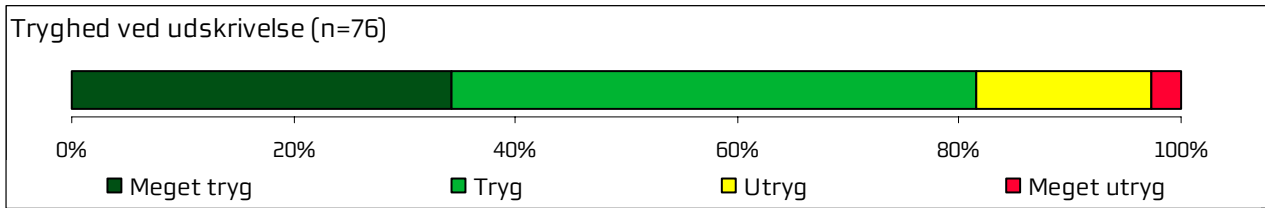
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81%	-	-	97%*	60%*	84%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	96%	78%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83%	-	-	96%*	73%	86%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	75%	-	-	89%*	74%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54%	-	-	100%*	38%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72%	-	-	88%*	73%	80%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	98%	70%*	86%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	48%	-	-	67%*	24%*	46%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90%	-	-	99%*	81%	91%

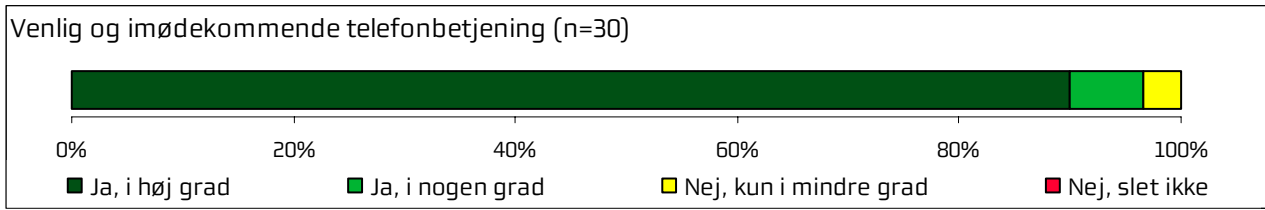
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82%	-	-	95%*	76%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	81%	-	-	100%*	78%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76%	-	-	100%*	76%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	91%*	63%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	97%	-	-	100%	91%	96%

Bilag 1: Kommentarsamling










Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Afsnit B6

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Personalet er utroligt søde og venlige, fantastisk når man ser, hvor travle de er.	Virkelig godt
4	Plejepersonalet skal have en stor ros for nærvær, tålmodighed og humør! Sidst, men ikke mindst fremstod de meget professionelle. Det eneste jeg har at udsætte på forløbet er, at jeg i løbet af de fire dage, jeg var indlagt, var i kontakt med en ny læge hver dag. Det ville være mere betryggende, om der var mere kontinuitet med hensyn til dette.	Virkelig godt
8	På sengestuen, hvor patienter er blevet opereret, og hvor patienter som har problemer med endetarm er blandet, vil der opstå problemer med mange bakterier og infektioner til følge. Så få det adskilt og red liv!	Godt
9	Jeg var skuffet over, at sygehuset ikke havde en rollator, man kunne låne, mens man var indlagt. Jeg kan nemlig ikke gå uden. Men var for syg til at tænke på at få min egen med. Personen, der låste og slukkede, tænkte nok ikke på det, selv om den stod ved siden af min seng.	Godt
10	Jeg syntes, at jeres personale på patienthotellet skal have stor ros, da de virkelig var utrolig omsorgsfulde og hele tiden tog stor hensyn til, hvordan man havde det. Desværre blev min oplevelse af jeres hospital en del forringet pga. en sygeplejerske, som tydeligvis syntes, at det er bedre at gøre tingene hurtigst muligt, end hvad der er mindst smertefuldt for patienten. Dette kunne alle de andre sygeplejersker ellers godt finde ud af, men foruden hende var jeg meget tilfreds.	Godt
12	Jeg var på flere afdelinger. Der er stor forskel. Godt et sted. Skidt et andet sted. Men det handler om PERSONALET. Nogen brænder for jobbet. Andre slukker nærmest lyset, når de kommer.	Dårligt
14	Sødt og venligt personale på afdelingerne, jeg besøgte.	Virkelig godt
16	Et sygehus er ikke et hotel. Og efter min mening, skal det heller ikke være det. Vi danskere er så forvente og så kræsne. Og kan altid finde noget at brokke over.	Godt
19	Frisk juice, grøntsager, urtete, omsorgsfulde sygeplejersker. Manglende mulighed for smertebehandling med akupunktur, når man er medicinallæger.	Godt
20	Jeg var temmelig knust, da jeg ankom, da der var sygdom hjemme hos os, men de tog sig af mig med kærlighed, omsorgsfuldhed, så jeg havde tillid til, at det var et dejligt lægehold og sygeplejersker, der kunne deres faglige ting hver på sin måde. Og at der er udlændinge som læger er da ikke et problem, de er ligeså dygtige og rigtig venlige og kan deres job.	Virkelig godt
21	Der blev taget hensyn til min skræk for operationen på en flot og venlig måde. MANGE TAK.	Virkelig godt
22	Det ville være en stor fordel, hvis alt personale havde læst den løbende rapport. Det skete flere gange, at fx. sygeplejerskerne ikke var opdateret. Dette fik voldsomme konsekvenser i forbindelse med smertebehandlingen.	Virkelig dårligt

-  24 Jeg var alvorligt syg, men følte alle havde tid til mig. Virkelig godt
-  25 Jeg synes, at afdelingens personale er meget flinke til at huske afskærmning ved sengene, når de skal hjælpe en patient. Godt
-  27 Jeg var tryk og sygeplejerskerne var rigtig søde. Hvis der er noget I skal gøre bedre, så er det, at man skal tænke på, når man har børn indlagt behøves de da ikke ligge på en 4-sengsstue med tre ældre damer. Virkelig godt
-  30 Kikkertundersøgelsen gjorde ondt første gang. De informerede ikke om bedøvelse. De to næste kikkertundersøgelser var gode. Da sagde de, at man kunne bedøves. Godt
-  31 Tak for god behandling. Virkelig godt
-  33 Opdatere eller udskifte de få fejlplacerede. Afdelingen virkede ellers som om, man havde det nødvendige overskud til at klare de fleste akutte situationer jeg på fem dage oplevede. Generelt vil jeg gerne rose afdelingen. Godt
-  34 Synes afdelingen var utrolig venlig mod min hustru. Virkelig godt
-  37 Ventetid er der meget af, men det er vel ikke nemt at undgå. Godt
-  38 Ved modtagelse i afdeling på bestemt tidspunkt, burde der være en person, der kunne gå fra til dette, så unødig ventetid undgås. Bare en time er også lang tid for ældre mennesker. Godt













Afsnit B6

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det undrer mig, at der gik et døgn inden operation af perforeret blindtarm?	Virkelig godt
4	Jeg oplevede personalet som meget imødekommende og venlige. De havde meget travlt, men evnede stadig at vise nærvær og tilstedeværelse ved henvendelser. Både når jeg havde spørgsmål, og når de henvendte sig til mig.	Virkelig godt
13	Der blev ringet 112, men fik besked på at ringe til vagtlægen, der kaldte det et hastetilfælde, og kom ca. 45 min. senere, hvor jeg havde mistet ca. 2 l. blod og havde en kropstemperatur på ca. 34 grader.	Godt
14	En venlig og behagelig modtagelse.	Virkelig godt
16	Vagtlægen var ikke særlig imødekommende. Blev to timer senere indlagt af min nabo, som var pensioneret læge.	Godt
19	MEGET, MEGET dårlig henvisning fra Silkeborg Sygehus.	Godt
20	Der blev taget hånd om mig med det samme. Jeg har ikke oplevet så god modtagelse som på Randers sygehus.	Virkelig godt
26	Ventetiden på undersøgelse fra jeg blev henvist fra NN var helt uacceptabelt. Måtte derfor selv betale for undersøgelse på privatklinik. Da det viste sig, der var en polyp med atypiske celler, blev jeg indkaldt akut og fik aftalt operation og forskellige undersøgelser. Tænk, hvis jeg havde accepteret ventetiden, som var fire måneder.	Godt
28	Hele personalet var meget venlige.	Godt
29	Hurtigt overførsel til Thybo med en sivende pulsåre til Randers.	Godt
33	I forhold til travlheden, virkelig godt.	Godt
37	Ved forundersøgelsen til indlæggelsen blev jeg modtaget med kommentaren, at det var uforståeligt, hvorfor jeg kom - jeg fejlede jo ikke noget. Her henvises til en tidligere indlæggelse. Lægen valgte dog at undersøge mig alligevel og godt for det, for det blev til en akut indlæggelse/undersøgelse, hvor det blev konstateret, at jeg har havde en slem sygdom.	Godt
38	Alt for dårlig modtagelse på A6. Måtte selv bede om en seng til patienten, som er ældre. At vente i over fire timer er for lang tid. Også ventetiden ift. læge, blodprøver, EKG m.m. Dvs. pårørende måtte jo også vente lige så lang tid uden mad og drikke, da han ellers ville være alene (kommunikation dårlig pga. nedsat hørelse).	Godt

Afsnit B6

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")








	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	EDB gik i stykker.	Virkelig godt
	5	Dårlig kontakt til hjemmeplejen ved udskrivelse.	Godt
	6	Effekt: fistel, der ikke ville læges.	Dårligt
	7	Der opstod komplikationer i forbindelse med operation. Uklart om det var pga. dårlig operationsteknik!	Godt
	17	For længe om at finde årsagen til mine smerter.	Godt
	19	Manglende koordination.	Godt
	20	Glemte at måle mit blodtryk.	Virkelig godt
	22	En fatal fejldiagnose, som gjorde, at jeg lå med voldsomme smerter i flere måneder. Det var meget uheldigt, at lægerne ikke erkendte, at der skulle specialister til fra et andet sygehus, når det var nødvendigt at operere flere gange uden virkning. Først da jeg kom på Rigshospitalet, gik tingene stærkt, og folk med de rette kompetencer klarede det hele på et døgn. Jeg har således spildt flere måneder med store smerter grundet et lille hospitals ønske om at kunne klare alle problemer selv. Hvis jeg skulle få brug for et sygehus en anden gang, bliver det ikke i Randers, da det grundet manglende viden og kompetencer var tæt på at have meget alvorlige konsekvenser. Men sygeplejerskerne gør, hvad de kan, og de er søde og hjælpsomme. Det er lægerne, den er helt gal med på det sygehus.	Virkelig dårligt
	27	Ingen fejl.	Virkelig godt
	30	Tarmen var ikke tømt første gang.	Godt
	32	Mistro fra personale.	Intet svar
	35	Lægen glemte at tømme tarmen efter stomioperation.	Godt

Afsnit B6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var meget uro på stuen natten før min operation. Kl. ca. to flyttede en meget venlig sygeplejerske min seng ind på en samlingsstue - jeg fik et par timers søvn - herligt!	Virkelig godt
4	Behandlingsforløbet foregik som planlagt, og som jeg havde fået informeret i forvejen. Jeg er sikker på, at personalets meget positive indstilling var med til, at jeg kom så let gennem forløbet, som jeg gjorde.	Virkelig godt
6	Synes ikke, jeg fik den nødvendige information om hvad der var sket m.m.	Dårligt
7	Den sygeplejefaglige behandling var utrolig god, og personalet gav sig tid til at informere tilstrækkeligt både over for vores søn og os som forældre. Vi oplevede derimod ikke altid god lægefaglig behandling og information. Vores søn er under 18 år og flere gange blev der talt med ham om alvorlige og komplicerede ting i forbindelse med hans sygdom, uden at vi som forældre var tilstede. Det finder vi stærkt kritisabelt. Efter disse samtaler måtte plejepersonale således orientere os, uden at der var en læge tilstede. Det gjorde de ganske udmærket, men vi manglede den lægelige vurdering.	Godt
10	Jeg er en smule chokeret over, at der gik syv timer, fra jeg blev indlagt, til jeg blev opereret, taget i betragtning af, at jeg havde sprunget min blindtarm!! Samt en af sygeplejerskerne på afdeling C6 hurtigt fik vendt en god oplevelse af jeres sygehus til noget dårligt ved fx ikke at ville udlevere smertestillende når nødvendigt, skønt man havde fået at vide af de andre sygeplejersker, at det var nødvendigt at tage på grund af operationen... DESVÆRRE har jeg ikke hendes navn.	Godt
11	For mange læger om opstartsfasen til operation. Man bliver irriteret over at skulle igennem de samme tests, trykkes, prikkes indtil flere gange på samme dag. Jeg nåede at blive tilset af tre læger i løbet af dagen, som alle skulle trykke på min mave (vi er IKKE kvæg!), og det er sgu lidt svært at mærke, om det er ens mave/tarm, man har ondt i, eller det er fordi lægen er ved at trykke fingrene igennem huden på en. Normalt er jeg ikke ømskindet, men der er også grænser for, hvad man vil finde sig i. Oplevede en læge (der skulle undersøge mig) snakke i telefon på min stue med en kollega, hvor han indrømmede, han havde lavet en fejl (hvad fejlen var, blev dog ikke nævnt, ud over det havde noget med en patient at gøre). Dette gør ikke ligefrem tingene bedre for mig som patient. Han virkede meget forvirret og forfjamsket.	Godt
12	JA. Visse personer burde slet ikke passe på andre mennesker, som trænger til omsorg og støtte.	Dårligt
15	En af gangene gav de ikke medicin på det rette tidspunkt.	Godt
17	Fagpersonerne var alt for længe om at finde årsagen til mine smerter.	Godt
19	Manglende psykologhjælp, manglende information om behandling og selve operationen. Elendig og smagløs mad.	Godt
22	Jeg tror, efter den oplevelse jeg havde i Randers, at det er den rette politik at samle de bedste	Virkelig

læger få steder, således at man på de mindre sygehuse kan tage sig af simple ting, hvor mindre viden og erfaring er tilstrækkeligt. Det skal dog siges, at maden på Randers Sygehus er langt bedre end på Rigshospitalet. Sygeplejerskerne er stort set lige dygtige begge steder og er generelt den gruppe, som fortjener størst ros. Jeg var imponeret over effektiviteten på Rigshospitalet, men er nærmest skræmt ved tanken om den manglende effektivitet, der hersker i Randers. Det er mig en gåde, at så mange læger kan tage så meget fejl i så lang tid, som det var tilfældet i Randers. Det er min erfaring, at en meget svag og lemfældig ledelse oftest er årsagen til de problemer, jeg oplevede i Randers. Hvis ledelsen er nærmest ligeglad med, hvordan tingene kører, smitter det ned igennem systemet, og moralen og disciplinen kommer hurtigt til at blive slap. Jeg er overbevist om, at der i Randers er et alvorligt ledelsesproblem.

- | | | | |
|---|----|---|------------|
|  | 23 | Meget godt tilfreds med forløbet. | Godt |
|  | 25 | Jeg skulle vente længe, inden jeg blev ordentligt modtaget på stamafdeling. | Godt |
|  | 28 | Meget tilfredsstillende. Mange tak til personalet. | Godt |
|  | 32 | Det var ydmygende, at personalet stillede spørgsmål ved, om mine boligforhold var, som jeg beskrev dem. | Intet svar |
|  | 33 | Personalet virkede generelt rigtig godt. Det kneb en smule med samarbejdet, og enkelte sygeplejersker var helt udenfor og virkede fejlplaceret, hvilket udmøntede sig i en professionel fremtoning uden hensyn til patienterne. Var alene interesseret i at udføre jobbet og skynde sig hjem. | Godt |
|  | 36 | Pga. af overbelægning blev jeg flyttet til patienthotel. Der følte jeg mig lidt alene, da jeg stadig havde det dårligt. | Godt |
|  | 37 | Systemet med kontaktsygeplejersken, der planlagde forløbet, virkede godt. | Godt |

Afsnit B6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det eneste dårlige, jeg har at sige om sygehuset, er, at der gik to måneder inden jeg fik svar på den MR-scanning som jeg fik foretaget i foråret, altså under indlæggelsen. Har dog fået en undskyldning af sygehuset for det sene svar.	Virkelig godt
3	Da første behandling blev påbegyndt.	Virkelig godt
4	Det virker ikke som om, lægehuset er blevet orienteret om min behandling på sygehuset. Men siden det er et lægehus med flere læger, ved jeg ikke, om der har været kontakt mellem sygehuset og en af lægerne. De to læger, jeg har været i kontakt med på lægehuset, skulle i hvert fald have behandlingsforløbet forklaret fra mig.	Virkelig godt
7	Der har efter udskrivelsen slet ikke været fulgt op på forløbet. Der har ikke været indkaldt til en ambulant kontrol eller fx. blodprøvekontrol. Det er muligt, at det ikke er praksis, men efter det forløb, der var ved denne indlæggelse, ville det have været relevant. Vi måtte efterfølgende selv, gennem vores egen læge, sørge for blodprøver og scanning.	Godt
12	Blev overført til Århus Kommunehospital.	Dårligt
18	Manglende kommunikation mellem sygehus og Falck. Ventede i fem timer. Sygehuset glemte at bestille kørsel.	Godt
19	Jeg følte mig HELT på herrens mark. Manglende information om senfølger og manglende behandling heraf. Manglende psykologhjælp, manglende støtte til indretning af arbejdsplads.	Godt
20	Når man er opereret og blevet sendt hjem samme dag, er det ikke rart med en lang køretur hjem i privatbil, og da jeg kom hjem var alle mine operationssår blødt igennem alt og blev ved. Jeg havde en dygtig mand, som klarede det, men jeg ønsker det ikke fremover. Da må jeg bede om, at man får lov til at blive til næste dag.	Virkelig godt
30	Min kone syntes det var for hurtigt, to dage efter operationen (jeg syntes det var ok).	Godt
32	Jeg fik at vide, at jeg IKKE kunne få hjemmepleje, når jeg boede i en campingvogn, selvom jeg var opereret og havde brug for det.	Intet svar
38	Hjælpen herhjemme fungerer perfekt. Alle, der kommer her, arbejder godt sammen for at få det til at fungere. Dejligt.	Godt

