

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit C6

Kirurgisk Afdeling K

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	213
Besvarelser fra afsnittets patienter:	126
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

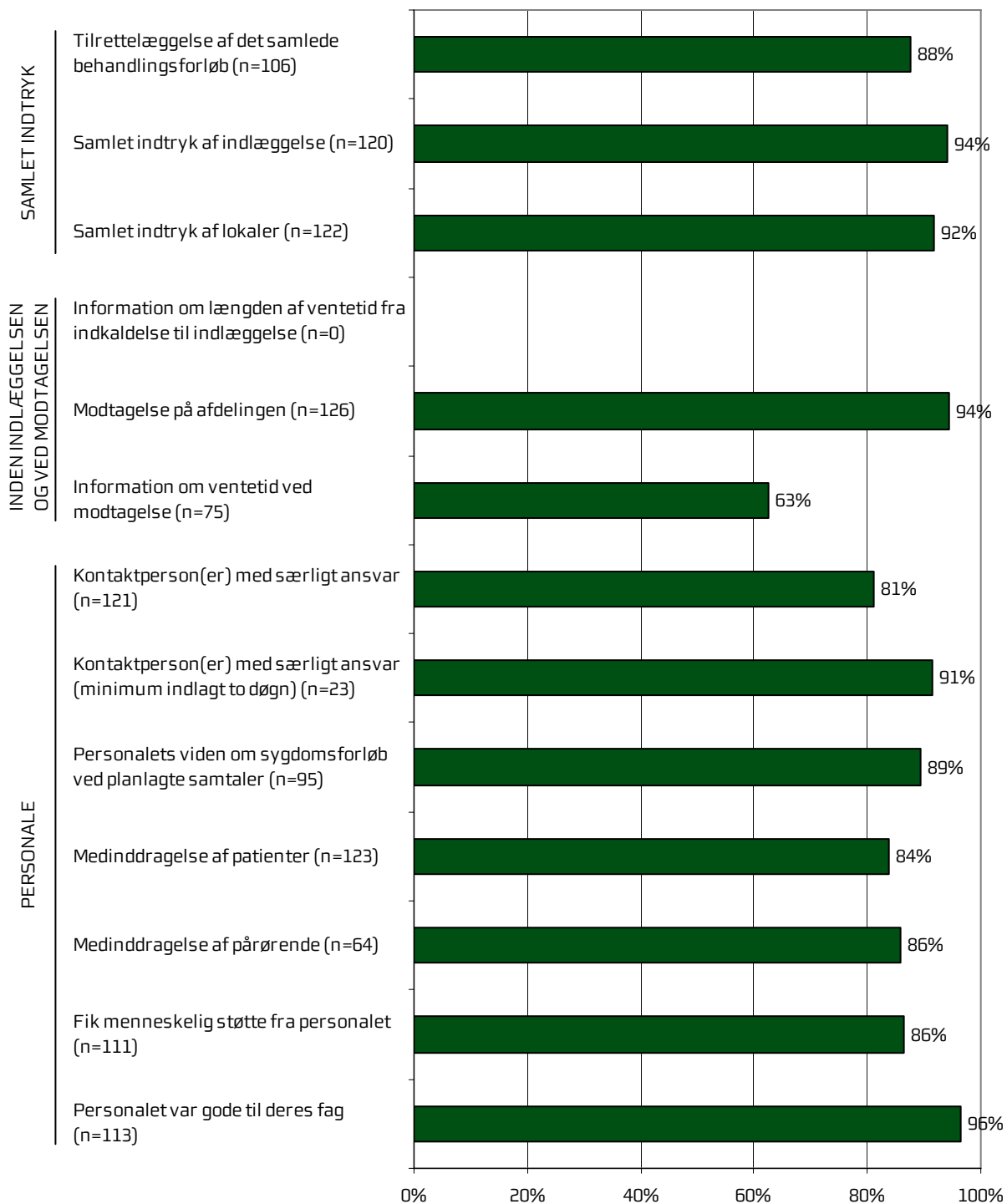
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

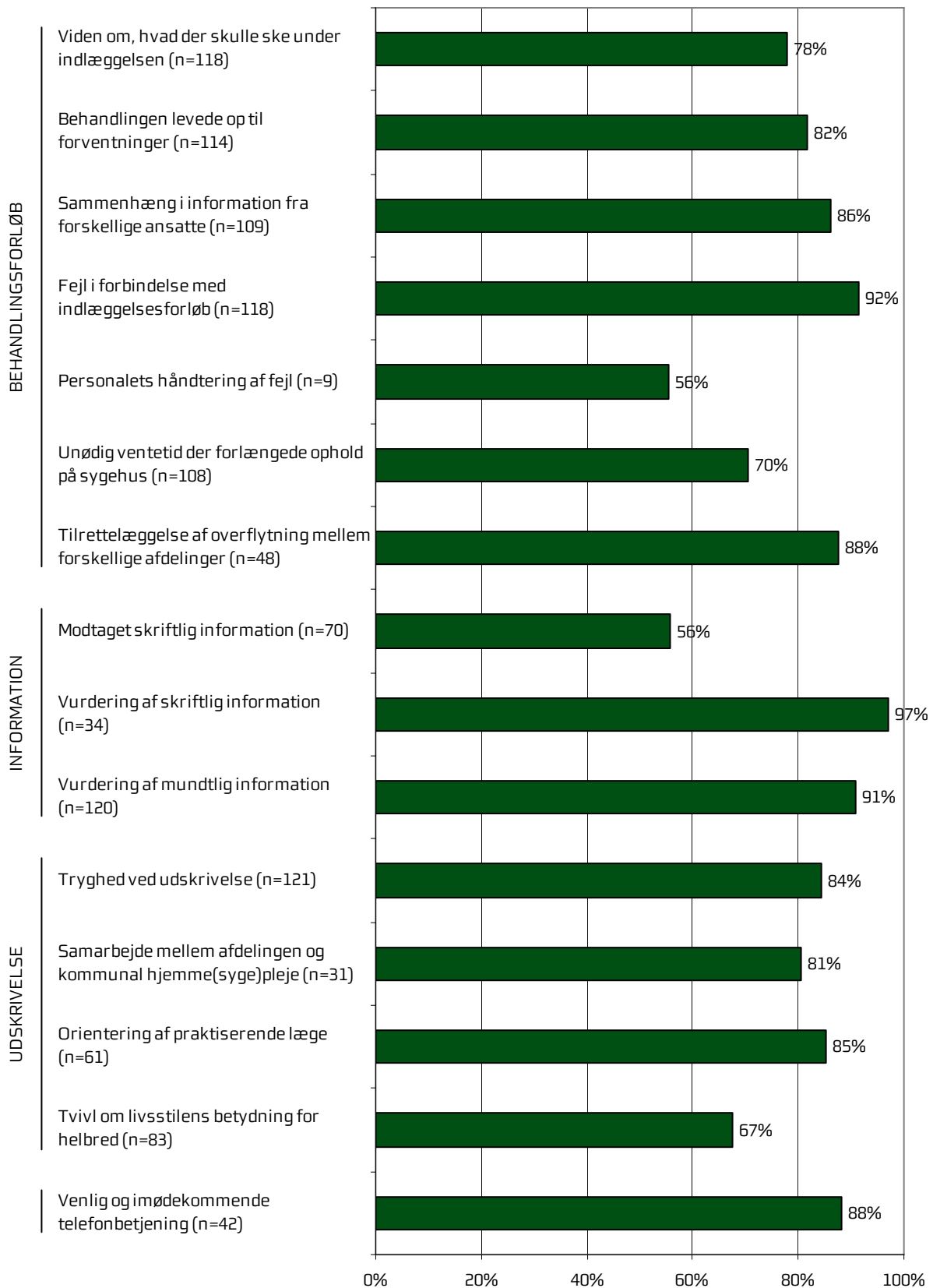
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit C6

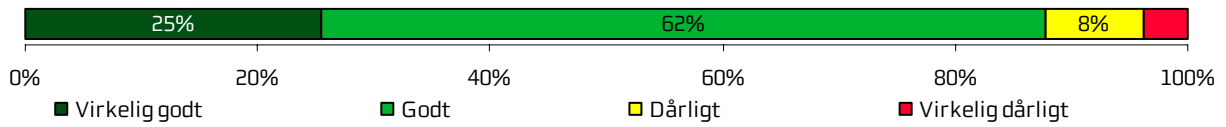
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

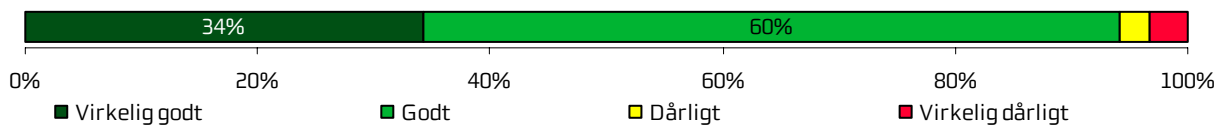
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

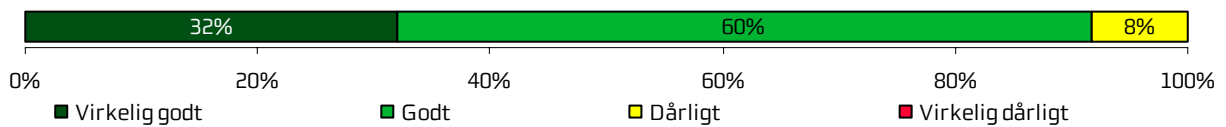
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=106)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=120)



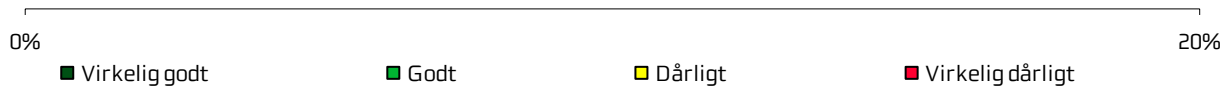
Samlet indtryk af lokaler (n=122)



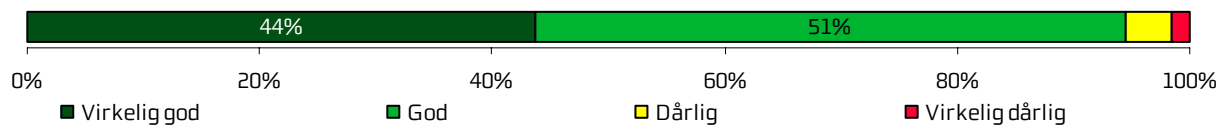
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	88 %	100 % *	86 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	93 %	100 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	92 %	99 % *	88 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

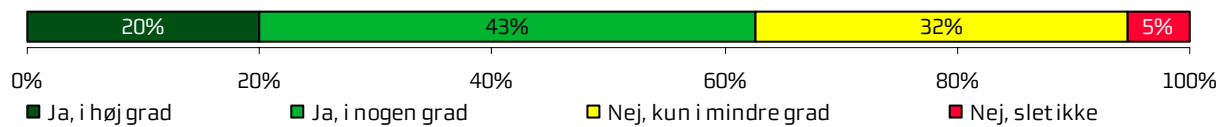
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=126)



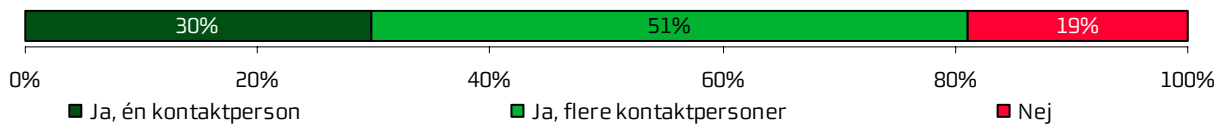
Information om ventetid ved modtagelse (n=75)



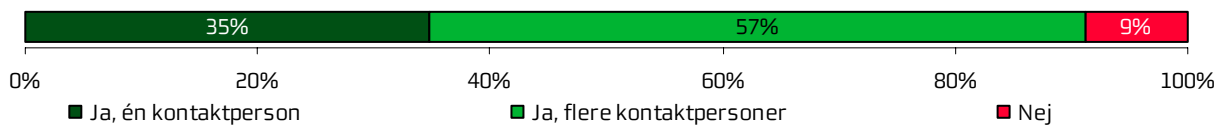
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	99 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	100 %	100 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		63 %	75 %	90 % *	60 %	71 %

Personale

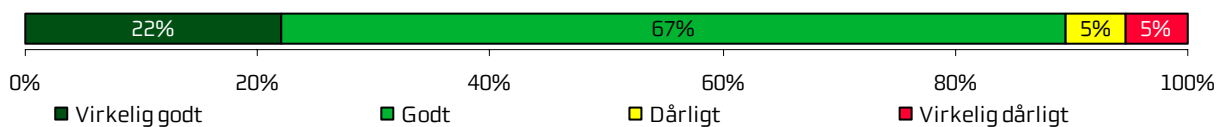
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=121)



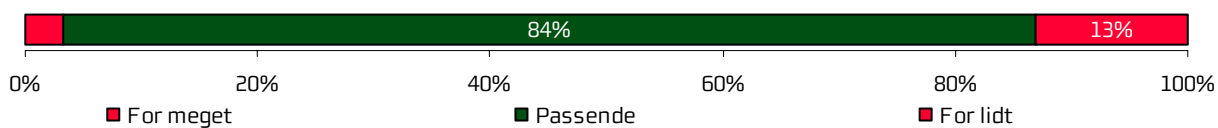
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



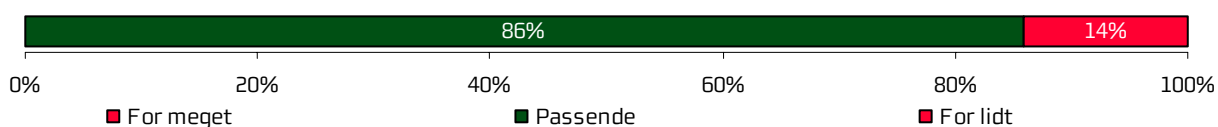
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



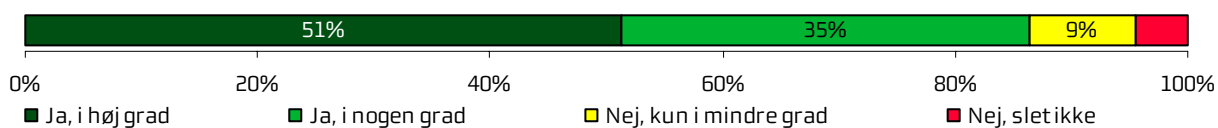
Medinddragelse af patienter (n=123)



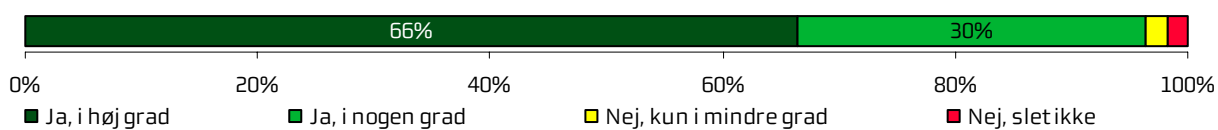
Medinddragelse af pårørende (n=64)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=111)



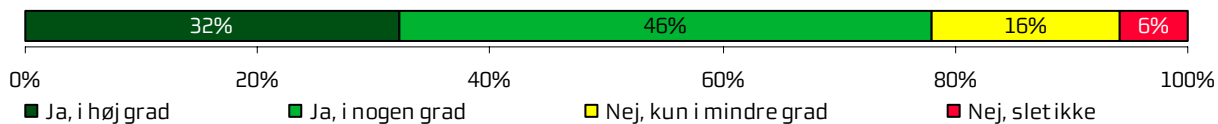
Personalet var gode til deres fag (n=113)



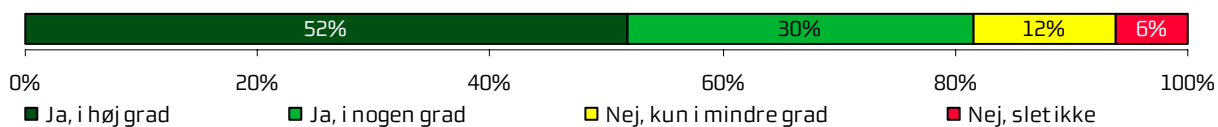
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	82 %	92 % *	65 % *	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		91 %	-	89 %	59 % *	70 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	90 %	97 %	83 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	90 %	97 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	89 %	98 % *	75 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		86 %	95 %	97 % *	81 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	98 %	100 %	92 %	96 %

Behandlingsforløb

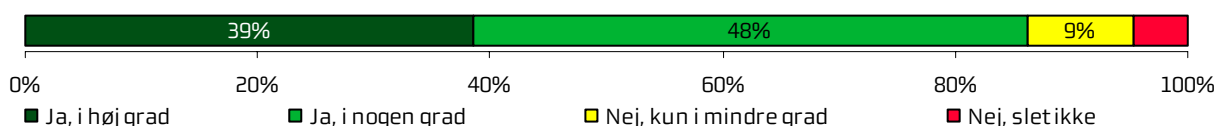
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=118)



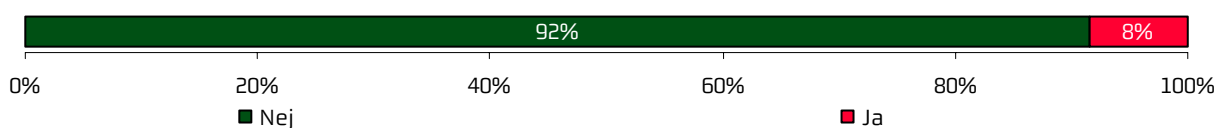
Behandlingen levede op til forventninger (n=114)



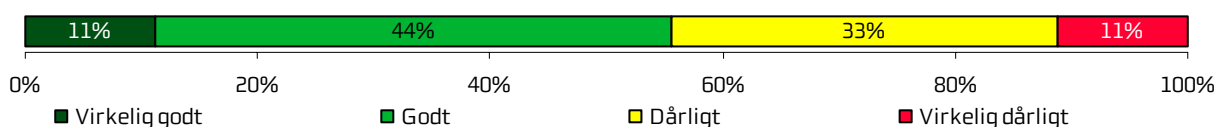
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=109)



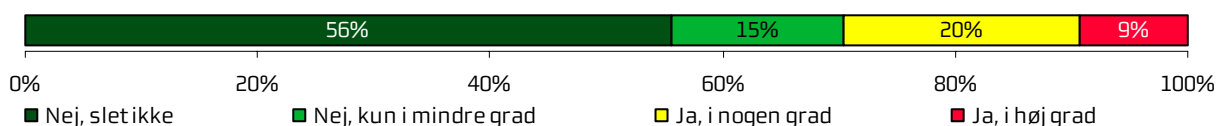
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=118)



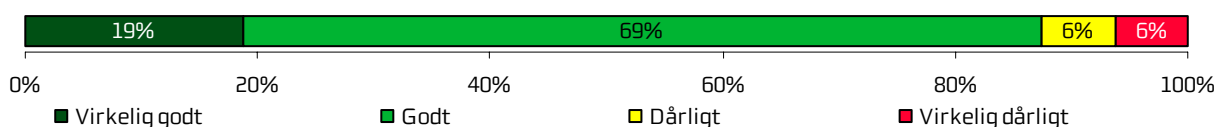
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=108)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=48)



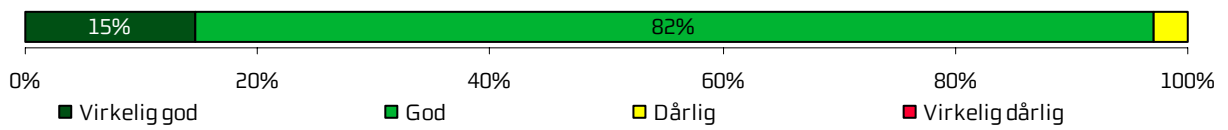
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		78 %	83 %	95 % *	65 % *	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		82 %	89 %	97 % *	79 %	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	84 %	98 % *	78 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	94 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		56 %	-	69 %	45 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		70 %	74 %	95 % *	73 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	100 % *	85 %	92 %

Information

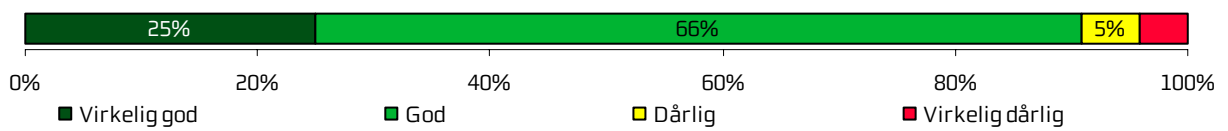
Modtaget skriftlig information (n=70)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



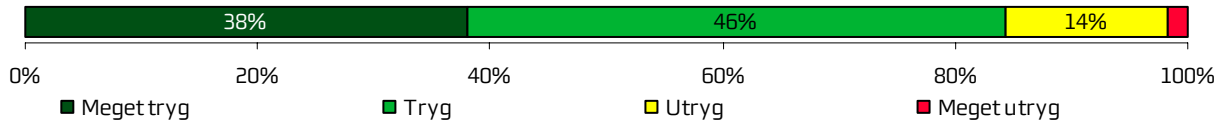
Vurdering af mundtlig information (n=120)



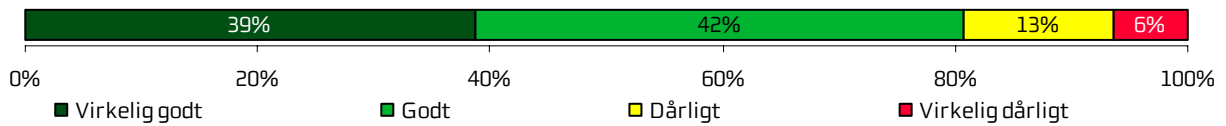
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		56 %	-	80 % *	34 % *	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	100 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		91 %	95 %	98 % *	86 %	92 %

Udskrivelse

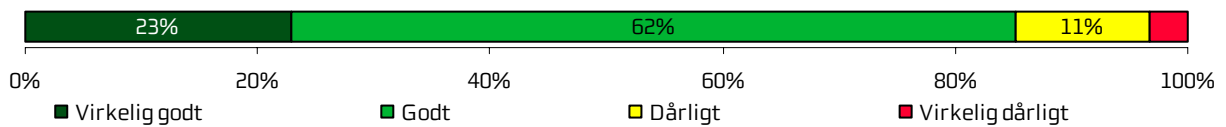
Tryghed ved udskrivelse (n=121)



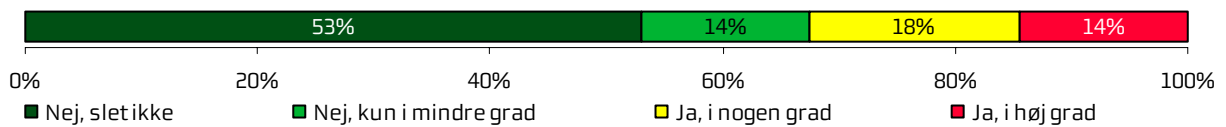
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



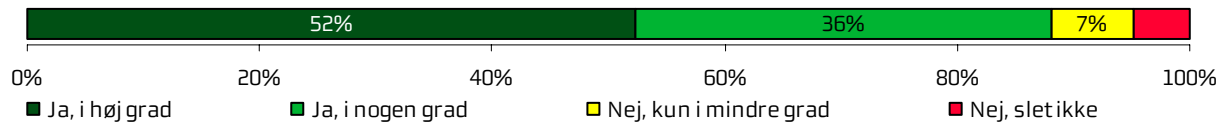
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=83)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	90 %	93 % *	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		81 %	88 %	97 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		85 %	86 %	96 % *	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	81 %	82 % *	60 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=42)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		88 %	95 %	100 % *	96 %	98 % *

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.

Afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa









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

ID	Kommentarer - Afsnit C6	Samlet indtryk
4	MERE PERSONALE, SÅ DER KAN BLIVE MERE TID TIL DET MENNESKELIGE ISLÆT. JEG SYNES, DET VAR RART AT KOMME PÅ PATIENTHOTELLET I STEDET FOR AT SKULLE OVERNATTE PÅ EN 4-MANDSSTUE, NÅR JEG NU IKKE VAR DÅRLIG.	Dårligt
5	Koordinering af hjemsendelse. En eller anden form for tidsbestilling i forbindelse med operation for at mindske ventetid for fastende (ved godt det er svært).	Godt
6	Alt fungerede. Dygtigt personale og gode fysiske rammer på afdelingen.	Virkelig godt
8	Kirurgen var meget dygtig, og de var meget professionelle på opvågningsstuen. Ventede tre dage fastende på at få fjernet en []. Fik ingen information om mit forløb.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Jeg havde en rigtig god og menneskelig sygeplejerske, der fik mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
11	God behandling. Var ikke i tvivl om noget, da jeg hele tiden blev opdateret om forløbet/undersøgelser. Ikke noget at klage over.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg synes, at personalet på afdelingen gjorde det så godt, de kunne, taget i betragtning at det er en akutafdeling. Jeg kunne dog godt have ønsket mig, at jeg noget tidligere i forløbet var blevet orienteret om, at de blodprøver, der blev taget, var for at tjekke, om der var kræft []. Jeg blev først informeret om det, da jeg var til tjek i ambulatoriet, og det var noget af et chok. Efter operationen fik jeg at vide, at de ikke forventede, at der var noget i prøven fra cysten, og det blev senere bekræftet af egen læge, men de ville se mig på ambulatoriet, da blodprøven ikke var helt god. Jeg troede, at det havde noget med betændelse at gøre og forventede egentlig bare, at jeg skulle i penicillinbehandling. Ved ankomsten til ambulatoriet fik jeg at vide, at jeg skulle ultralydsscannes. Det vidste jeg ikke på forhånd. Efter det sagde lægen så, at de skulle have en ny blodprøve. Han diskuterede lidt med sig selv, om han egentlig ville have den nu, eller det kunne vente, hvortil jeg svarede, at jeg alligevel skulle til læge ca. 14 dage senere, om jeg ikke kunne få den foretaget der. Men det, mente han så, var for tidligt, hvilket jeg ikke kunne forstå (jeg tænkte jo stadig, at det var betændelse, de tjekkede for). Og så var det, at han sagde, at det var for at tjekke for kræft []. Så det var en meget lang uge, inden jeg fik svaret, som heldigvis var, at der ikke var noget galt. Jeg ville gerne have haft beskeden på hospitalet, inden jeg tog hjem, da lægen alligevel var ved at fortælle mig om operationen og testen af cysten. Så havde chokket ikke været så stort.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Ved den daglige stuegang syntes jeg, nogle læger ikke informerede klart om ens sygdomsforløb og hvilke ting, der skal ske, men det måtte man spørge sygepersonalet om efter stuegang.	Godt
16	Har fået en god behandling ved mine indlæggelser.	Virkelig godt
17	De var nærværende og viste omsorg for den enkelte. De var professionelle på den gode, menneskelige måde. Jeg kan kun rose dem.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Læger og sygeplejersker informerede og hjalp på den bedst tænkelige måde og fortjener ros, og	Virkelig godt

jeg er dem taknemmelig.

- | | | | |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ✎ | 18 | Trods overbelægning, blev jeg, mens jeg lå på "gangen", hele tiden taget hånd om og informeret. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Manglede en lift. Svært når man er vant til at sidde på bækkenstol. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Jeg synes, personalet var rigtig gode, og de gjorde, hvad de kunne gøre. Det er jo ikke deres skyld, AT DE IKKE ER FLERE PÅ JOB, NÅR MAN BLIVER INDLAGT OM NATTEN. Men dem, der var flinke og hjælpsomme og søde og rare. | Godt |
| ✎ | 29 | Tak for hjælp. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | Der var alt for meget ventetid. | Dårligt |
| ✎ | 31 | Hele forløbet var virkeligt positivt. Flinkt og rart personale, der gjorde, hvad de kunne, for at man skulle føle sig godt tilpas under forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Der er for lidt ro og for få sygeplejersker. | Godt |
| ✎ | 35 | Min indlæggelse på afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K i Randers, blev en god oplevelse. Personalet var meget venlige og imødekommende og virkede meget kompetente. | Godt |
| ✎ | 37 | Ud over udskrivelsen fra sygeplejerske har jeg kun POSITIVT at skrive om. Jeg fik en super god behandling ved indlæggelsen og under operationen. Jeg følte mig tryk og rigtig godt behandlet under dette forløb. Jeg ville ikke være bange for at blive indlagt igen på Randers Sygehus. En kæmpe ros og tak til dem. | Godt |
| ✎ | 38 | [Jeg har selv udtrykt min taknemmelighed tydeligt] allerede to dage efter udskrivning, hvor jeg roste dem for deres måde at være på. Og det gælder hele vejen fra modtagelse, til narkose, til opvågning og sygepleje derefter. De ansatte viste mig, at de var der for mig. Jeg følte mig tryk hele tiden. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 39 | Personalet skal have megen ros for deres måde at være på, altid glade og venlige og en dejlig omgangstone. Jeg følte, at jeg havde kendt dem alle længe, og blev sendt hjem med alle gode ønsker fremover. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Jeg synes, at afdelingen gjorde et rigtig godt stykke arbejde, og jeg blev rigtig godt taget imod. Der var utrolig meget hjælp. Jeg havde min tre måneder gamle datter med (da jeg stadig ammede). Hun blev indlagt sammen med mig. Min kæreste fik også lov at blive, så han kunne hjælpe mig med hende, da der var meget travlt på afdelingen. Var glad for at de kunne være på afdelingen sammen med mig. Rigtig god service :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Jeg synes, at når man bliver henvist efter en undersøgelse, som i mit tilfælde, må der ikke gå flere uger, hvor man intet hører. Det er ok med ventetid, men det ville være rart at vide, at sagen er overført. | Godt |
| ✎ | 43 | Bortset fra for lang tid inden der blev foretaget nogen undersøgelse, var det en rimelig behandling. | Intet svar |
| ✎ | 46 | Personalet var dygtige og meget venlige/imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Det er ikke nok at have faglig viden om sygdomme, når man arbejder som læge/sygeplejerske m.m. | Virkelig |

Bilag 1
















	<p>Det er STRENGT nødvendigt, at man også forstår, at det er MENNESKER, man har med at gøre og ikke en død vare. KOMMUNIKATION er altafgørende ligesom forståelse, nærvær og menneskelig interesse burde være en selvfølge. Da jeg eksempelvis for anden dag i træk blev sendt hjem uden at blive opereret, var der ingen, som "tog sig af mig". Jeg tudede, og da jeg ville have fat i en eller anden for at høre, hvordan jeg skulle forholde mig til smertestillende medicin, når jeg kom hjem, kunne jeg finde nærmest hele personalet på personalerummet i gang med at spise rundstykker.</p>	dårligt
	<p>49 Super god laborant. En lille tuschtegning på plastret efter en blodprøve er magisk for en lille patient <input type="checkbox"/> :)! God SOSU-assistent som var selskab for en lille, fastende patient, mens moren var i opholdsstuen for at spise. Sygeplejersker, SOSU'er og læge var rigtig gode til at tale med et barn. Det haltede måske lidt med den ene læge. Men der havde også været rigtig travlt på operationsgangen, og da han kom, var de værste symptomer overstået.</p>	Virkelig godt
	<p>50 Det var dejligt, at jeg som mor fik tilbudt et måltid mad, så jeg kunne blive hos min søn. Alt i alt vil jeg sige, at det var et godt ophold, vi/han havde på afdelingen. Vi fik god behandling af personalet. Men han er for ung til at ligge sammen med tre ældre mænd, der er så dårlige, at man ikke kan have fjernsynet tændt og kun kan hviske lidt sammen. Selvom han er en dreng, der er vant til at tage på lejre og sove blandt fremmede, var han ked af at skulle være på sygehuset "helt alene" om natten. Jeg sad stille i mørket og ventede, til han faldt i søvn, og kom igen tidligt næste morgen.</p>	Det kan jeg ikke vurdere
	<p>53 Jeg var meget træt af, at der hele tiden var en ny læge, der kom ind til mig, der skulle have historien igen. Og de skulle trykke på maven hver gang. Jeg er også træt af, jeg skulle faste i over et døgn, når jeg kunne nøjes med 6 timer.</p>	Godt
	<p>54 Jeg mangler en snak med lægen om, hvad/hvorfor jeg havde [betændelsestilstand], og kan den betændelse opstå igen???? Jeg fik skriftlig at vide, at der ikke var betændelse <input type="checkbox"/>. Hvordan og hvor opstod betændelsen, og har jeg betændelse til at flyde rundt i maven????</p>	Godt
	<p>56 Jeg er utilfreds med mit langvarige [forløb], for jeg har været indlagt [flere] gange, inden I fandt ud af, at jeg skulle i en MR-scanner for at finde årsagen.</p>	Dårligt
	<p>58 <input type="checkbox"/> Stuen rigtig god.</p>	Godt
	<p>58 Var indlagt på en prøvestue, hvor der var fjernsyn og radio til hver seng. Dejligt med afstemte farver på vægge. Virkelig dejligt.</p>	Godt
	<p>62 Utrolig dårlig oplevelse med at tage blodprøve. Personalet kunne ikke stikke mig. Så jeg fik væsken igennem hånden i stedet for armen. Det var en slem oplevelse. Dette var i forbindelse med CTR-skanning på Randers Sygehus.</p>	Godt

Afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afsnit C6	Samlet indtryk
4	Jeg skulle egentlig have kemo på et sygehus den dag, men grundet [komplikationer], blev jeg sendt til andet sygehus til dræning.	Dårligt
6	Jeg oplevede virkelig at være i trygge hænder - meget professionelt.	Virkelig godt
9	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
11	Jeg blev indlagt akut af vagtlægen.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Jeg blev indlagt akut på afsnit C6, Randers.	Virkelig godt
19	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Akut indlæggelse, derfor ingen kontakt.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Indlagt af vagtlæge.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Bedre information om ventetiden og viderebringning fra skadestuen til et værelse.	Godt
24	Akut indlagt efter henvendelse til lægevagten, hurtigt og venligt.	Godt
25	Min læge etablerede kontakten.	Godt
26	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
27	Akut indlæggelse.	Godt
28	Jeg blev indlagt med tarmslyng og opereret dagen efter.	Godt
29	Tilfreds.	Virkelig godt
30	Synes, der gik lang tid, før jeg fik en seng, selvom der var en ledig. Jeg måtte selv gå op og spørge personalet, om jeg ikke snart kunne få en pga. smerter. Synes også, det var for ringe, at jeg blev flyttet til patienthotellet allerede dagen efter operationen.	Dårligt

Bilag 1

	31	Hurtig og venlig betjening på afdelingen, da jeg ankom.	Virkelig godt
	34	Akut indlæggelse.	Godt
	35	Jeg blev akut indlagt, medens jeg stod på venteliste.	Godt
	35	Jeg havde ingen ventetid, da jeg blev akut indlagt, inden jeg kom til forundersøgelse.	Godt
	37	Afdelingssygeplejersken, der opererede mig, behandlede mig yderst professionelt, varmt og meget behageligt, oplyste mig om, hvad der skulle ske.	Godt
	38	Blev henvist akut fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	39	Blev indlagt direkte fra lægekonsultationen.	Virkelig godt
	41	Blev indlagt akut.	Godt
	42	Jeg var utroligt godt informeret.	Godt
	44	Jeg blev akut indlagt. Indlæggelsen var kortvarig [på nogle] timer.	Det kan jeg ikke vurdere
	47	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig dårligt
	57	Jeg blev akut indlagt. Blev indlagt onsdag aften, udskrevet fredag middag.	Intet svar
	59	Da jeg blev indlagt akut af vægtlægen, kan jeg ikke svare på det.	Det kan jeg ikke vurdere
	60	Jeg blev akut indlagt med [anfald]: Kom meget hurtigt i scanning, hvor de så fandt andre skavanker, som jeg siden har været på et andet sygehus til samtale om, hvor de så vil følge op på dem.	Virkelig godt
	61	Jeg blev indlagt akut, så jeg har ikke haft nogle "før"-samtaler!	Godt


Afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa


Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit C6	Samlet indtryk
1	Super, meget flinke.	Godt
7	Ventetiden er alt for lang.	Godt
17	Der var lidt ventetid, men personalet var omsorgsfulde og nærværende.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Ventede for længe, inden jeg kom på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Det kan være svært at skelne mellem "god" og "virkelig god". Jeg var tilfreds, bestemt.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Var tilfreds.	Virkelig godt
29	Tilfreds.	Virkelig godt
33	Jeg blev modtaget af en meget venlig sygeplejerske, som informerede mig om, hvad der skulle ske, og hvordan det hele ville komme til at foregå, imens jeg var indlagt. Det gjorde, at jeg fra starten følte mig i gode og trygge omgivelser.	Godt
37	Bliver jeg modtaget sådan som jeg blev ved indlæggelsen, selv om der var travlt, meget travlt, så er jeg ikke bange for, at blive indlagt på Randers Centralsygehus igen.	Godt
38	Jeg blev rigtig godt modtaget og følte, at jeg var i gode hænder fra starten af.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Straks jeg kom på afdelingen, blev jeg vist ind på den stue, jeg skulle ligge på, og kunne straks ligge oven på dynen, til der kom én ind med tøj og viste mig tilrette. Dejligt.	Virkelig godt
40	Rigtig imødekommende personale.	Virkelig godt
42	Jeg var meget i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig, og så var der ventetid.	Godt
44	Der var ikke ledig plads på afdelingen, så jeg blev lagt i en seng på gangen.	Det kan jeg ikke vurdere
45	Har ikke været indlagt før (udover fødsler) og var i tvivl, om jeg skulle tage hospitalstøj på!	Godt
48	Der var en del ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
50	Lang ventetid i venteværelset, med det var okay.	Det kan jeg

Bilag 1

ikke vurdere

 52 Da jeg kom ind på stuen, gik der lang tid, før der kom en læge og undersøgte mig (7 timer) - og det er lang tid, når man har ondt. Dårligt

 53 Jeg var bange og utryk ved det hele. De var gode til at snakke mig til ro igen. Godt

Afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit C6	Håndtering af fejl
4	Den første sundhedsperson der talte med mig, troede jeg havde stomi, hvilket jeg aldrig har haft.	Dårligt
13	Medicinseddel fra plejehjemmet kom ikke med fra skadestuen til afdelingen.	Godt
21	Nu skal jeg ud og have min skulder i røntgen [i efteråret]. Tak for god behandling.	Intet svar
36	Maven voksede ikke rigtigt sammen.	Godt
37	Ved udskrivelsen: Da fik jeg besked fra den sure sygeplejerske, at jeg skulle rense alt selv, men min egen læge bestemte, at jeg fik hjemmesygeplejerske til hver dag at rense og bese såret. Hun var den eneste, der var negativ og sur.	Intet svar
47	Fik besked om operation af en ansat - og et andet tidspunkt af en anden ansat - og endte med slet ikke at blive opereret.	Virkelig dårligt
51	De glemte at give mig mit dosismedicin-skema med hjem. Det måtte eftersendes.	Virkelig godt
54	Tidspres. Fik ikke tid til at tage støttestrømper ordentligt på.	Godt
55	Blev genindlagt dagen efter, jeg kom hjem pga. blødning fra et kar, der sivede og medførte [komplikationer].	Godt
56	Ja, i nogen grad blev jeg behandlet for det forkerte.	Intet svar

Afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa





Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit C6	Samlet indtryk
1	Kørte på en snor, ingen problemer.	Godt
2	Behandlingsforløbet var fint, men der kunne godt gå meget lang tid, før man fik noget at vide omkring ens undersøgelse. For meget ventetid.	Intet svar
4	Jeg blev sendt fra det ene sygehus til det andet (jeg var selvkørende), for at blive drænet for væskeansamling. Den første dag skete der intet, bortset fra en læge og en studerende trykkede mig på maven og konstaterede at der var væske. Efter den sene stuegang fik jeg tilbudt overnatning på patienthotel med besked om at møde næste morgen. Det gjorde jeg, og efter stuegang sidst på formiddagen, blev jeg sendt til ultralydsscanning over middag. Her fik jeg at vide, at der ikke var væske nok til dræning og blev sendt tilbage til afdelingen med besked på at vente på en læge. Da jeg stadig ikke var blevet kontaktet af en læge sidst på eftermiddagen, mente sygeplejersken, at jeg lige så godt kunne tage hjem, da der i hvert fald ikke ville være mere den dag. Så måtte jeg vente på nærmere besked fra sygehuset.	Dårligt
5	Skulle akutopereres for [byld]. Vidste jeg kom i bagerste række til operation men fastede fra [aftenen] dagen før og blev opereret [om aftenen] dagen efter, altså næsten 24 timer uden føde! Det var MEGET længe.	Godt
14	Jeg blev indlagt akut med mistanke om blindtarmsbetændelse. Da jeg ikke fik høj feber, vurderede man, at jeg skulle observeres. Næste dag mente en ny læge, at jeg skulle ultralydsscannes, da hun ikke mente, at det kunne passe med blindtarmsbetændelse. Scanningen medførte, at jeg fik foretaget en kikkertoperation []. Blev udskrevet få timer efter.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Fik god behandling.	Virkelig godt
18	Jeg blev grundigt informeret både før og efter operation.	Virkelig godt
21	Jeg var jo kun indlagt et døgn. Vagtlægen indlagde mig, for han mente, jeg havde en begyndende [komplikation], men det havde jeg heldigvis ikke. Jeg havde væsketab, men det gik i orden.	Intet svar
22	Faster fra søndag aften, da jeg skulle ultralydsscannes i løbet af mandagen, men bliver i stedet udskrevet og indkaldt om onsdagen i stedet.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Skal blive bedre til at flytte patienter.	Godt
26	Talte selv med lægen.	Virkelig godt
28	Jeg ville gerne have, at de gjorde noget for at fjerne de tarme, i stedet for at binde dem op inden i mig. Nu går jeg og døjer med smerter hver dag, og jeg går sygemeldt igen og igen. Det er træls. Så kunne de bare havde skåret dem væk og syet tarmen sammen igen.	Godt
29	Tilfreds.	Virkelig godt

-  41 Jeg var ikke tryk ved at blive anbragt og behandlet af lægerne på en kønsblandet afdeling, når der kun var plads på hospitalsgangen. Godt
-  42 Jeg blev ikke overflyttet, da jeg var indlagt, men i hele mit sygdomsforløb har jeg været katebold mellem to sygehuse. Flowet mellem sygehusene er meget dårligt, især ved akut indlæggelse. Godt
-  47 Blev efter 48 timers akut []anfald, indlagt akut [om eftermiddagen]. Efter at have ventet fastende (og talt først med en sygeplejerske og efterfølgende en [] læge), kom den vagthavende læge [om aftenen]. Ville vide, om JEG troede, de skulle operere?? Det blev besluttet, at det skulle jeg, og han ville finde en tid. Han kom dog aldrig tilbage og fortalte hvornår, og da en sygeplejerske fortalte, at hun da godt vidste, hvornår det skulle være, gik hun igen uden at fortælle mig noget?? Jeg fik dog efterfølgende at vide, at jeg kunne blive opereret [to dage senere], men man vidste ikke hvornår. [Næste dag] blev jeg flyttet på patienthotellet og mødte så op på afdelingen igen [om morgenen]. Her fik jeg udleveret nogle støttestrømper og særligt undertøj og blev lagt i en seng på gangen. Formiddagen gik, og trods flere forespørgsler kunne jeg stadigvæk ikke få at vide, hvornår jeg kunne blive opereret (jeg var fastende siden kl. 06.00). [Hen under aften] fik jeg lov at få et glas saftvand, for der ville gå mindst to timer, før jeg kunne blive opereret. [To timer senere] kom så en ny vagthavende læge og beklagede, at de desværre ikke kunne operere mig denne dag. Men jeg måtte tage hjem og sove og så komme igen [morgenen efter]. Jeg foreslog selv, om det evt. ville være bedre at vente til midt i ugen efter og så aftale et fast tidspunkt, men det, mente man, ikke var relevant. Man skulle nok operere mig [den næste dag]. Så jeg tog hjem og sov og kørte af sted igen [om morgenen], så jeg var på afdelingen [til aftalte tid]. Jeg blev vist ind på stuen og fik igen udleveret tøj, som jeg skiftede til og tog temperaturen og lagde mig til rette i sengen for endnu engang at vente. Denne gang dog kun fem minutter, inden en ny læge kom og fortalte, at man heller ikke kunne operere mig [denne dag]. Men hun ville få deres booker til at kontakte mig hurtigst muligt med en tid til en planlagt operation (i en bisætning bemærkede hun, at der typisk ikke var fuldt booket mandag og tirsdag). Så jeg tog endnu en gang hjem uden at være blevet opereret i en naiv forventning om, at man så ville ringe til mig [en af de kommende dage], at jeg kunne komme ind til operation mandag eller tirsdag. Jeg hørte dog intet [dagen efter]. Mandag morgen kontaktede jeg telefonisk afdelingen for at høre, hvad status var. Her blev jeg oplyst, at de jo lige skulle have lov at møde ind først, og sagen var endnu ikke sendt til deres booker. Vi aftalte, at de sendte journalen videre, og at de skulle ringe til mig med en tid (jeg var stadigvæk så naiv at tro, at hurtigst muligt betød 1-2 dage). Sidst på eftermiddagen om mandagen ringer jeg igen til afdelingen for at høre, hvad status var. Nu var svaret så, at bookeren altså havde fri om mandagen. Så opgav jeg. Tre uger senere fik jeg brev med en tid ca. 14 dage efter. Men på dette tidspunkt var jeg på vej på privathospital for at blive opereret. Jeg har til trods for ovenstående forløb forståelse for, at personalet med deres lægefaglige baggrund vurderede, at andre patienter havde mere AKUT behov for at blive opereret, end jeg havde. Jeg har også forståelse for, at da jeg blev akut indlagt, var det i efterårsferien, hvor der var nedsat bemanning både på afdelingen og på operationsgangen. Det, jeg SLET ikke kan acceptere, er den EKSTREMT dårlige og mangelfulde kommunikation, samt det faktum at snarest muligt i det offentlige sygehus' regi betyder tre uger senere.
-  48 Fik fra den ene dag til den anden en tid i ambulatoriet. Det viste sig, at jeg skulle indlægges og opereres. Det blev jeg samme dag. Dog blev jeg først opereret over midnat, men jeg er meget taknemmelig for, at jeg ikke blev skubbet bag i køen også dagen efter. Tak for det. Det kan jeg ikke vurdere
-  49 Behandlingsforløbet var en observation for blindtarmsbetændelse. Der var fire timers ventetid til første undersøgelse af en læge pga. travlhed på operationsgangen. Pga. tiltagende smerter i den periode virkede dette lidt voldsomt, når patienten kun var [barn]. Jeg har forståelse for, at der var travlt, smerterne begyndte at falde efter fem-seks timer, så der skete jo heller ikke noget ved det. Virkelig godt

Bilag 1

Kan man se her bagefter :)





- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 50 | Min søn bliver indlagt med forventet blindtarmsbetændelse, og da det viser sig, ikke er tilfældet, bliver han sendt hjem igen. Det er for dårligt, at man ikke forsøger at stille en anden diagnose. Han har nu haft mavesmerter i over seks uger. Vores praktiserende læge har taget blodprøve, og han har været til samtale hos en psykolog. Men det her - det går bare alt for langsomt... Jeg tror ikke, det er psykisk, og der SKAL altså snart stilles en diagnose. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 51 | Det var en rigtig dejlig oplevelse at være indlagt på afsnit C6 Kirurgisk afdeling K, Regionshospitalet Randers. | Godt |
|  | 59 | Jeg fik tyktarmen scannet dagen efter indlæggelse og kom hjem derefter, uden behandling, da man skønnede, det var på retur. Skal senere have en kikkertundersøgelse af tyktarmen. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 64 | Ja, det er et dejligt hotel, I har :-) | Godt |

Afsnit C6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit C6	Samlet indtryk
3	Min læge fik først udskrivningsbrev, efter at have rykket tre gange på halvanden måned.	Dårligt
4	Jeg synes, at jeg blev sendt hjem med manglende svar/konklusion fra en læge.	Dårligt
5	Jeg skulle hjem efter at have overnattet. Da det var en "nem" operation, ville jeg gerne køre på arbejde om morgenen, men måtte vente til et personalemøde var overstået fra otte til ti, før jeg kunne komme hjem. Det var utilfredsstillende!	Godt
9	Fik en god behandling.	Virkelig godt
10	Jeg synes, det er trygt, at man kan ringe direkte til afdelingen eller henvende sig inden for første døgn.	Godt
14	Jeg skulle få taget en blodprøve hos min egen læge, som jeg senere fik svaret på hos egen læge. Herefter blev jeg indkaldt til undersøgelse på ambulatoriet og ny blodprøve, som jeg fik svaret på per brev.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Jeg blev udskrevet [en torsdag aften], men ellers skulle jeg hjem fredag formiddag, men jeg ville gerne hjem til min mand. Han er [gammel] og kan ikke klare sig selv. Men min hjemmehjælper sagde de nok skulle se til ham flere gange om dagen og lægge ham i seng om aftenen.	Intet svar
28	Ja, jeg [blev opereret], og jeg døjer stadig med mange mavesmerter hver dag og døjer med at løfte og spise. Det gør ondt i maven og der, hvor [jeg er opereret].	Godt
29	Havde nogen at komme hjem til, ellers havde hjemmeplejen sikkert taget over.	Virkelig godt
34	Ingen hjemmepleje. Ikke talt med læge.	Godt
37	Hende, der udskrev mig, var meget sur og negativ. Nægtede, at jeg kunne få hjemmesygeplejerske, men det mente min læge samt de hjemmesygeplejersker, der derefter kom. Resten af personalet fortjener en kæmpe ros og en stor tak, da jeg blev indlagt. Tusind tak.	Godt
38	Manglede information om, hvornår jeg kunne påbegynde arbejde igen, og hvornår jeg kunne begynde at løbe igen.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Lægen fik uddybende besked om forløbet af mine indlæggelser.	Virkelig godt
42	Mit problem var, at jeg blev meget dårlig ved hjemkomst, hvor jeg ikke vidste, hvad jeg skulle stille op. Dernæst skulle jeg være henvist til anden afdeling, og her flere uger efter har jeg intet hørt, og jeg er stadig dårlig.	Godt
50	Utryk ved udskrivelse pga. manglende diagnose!!	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  | 51 | Afdelingen glemte at give min hjemkommune [] besked om, at jeg var udskrevet. Virkning: Min hjemmehjælp kom ikke. | Godt |
|  | 55 | Jeg var utryk med hjemsendelsen første gang, men helt tryk ved hjemsendelsen efter genindlæg- gelsen. | Godt |
|  | 62 | Nej. | Godt |
|  | 63 | Nej. | Godt |