

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**A7 - RRA**

**Kirurgisk Afdeling K**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	183
Besvarelser fra afsnittets patienter:	106
Afsnittets svarprocent:	58%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



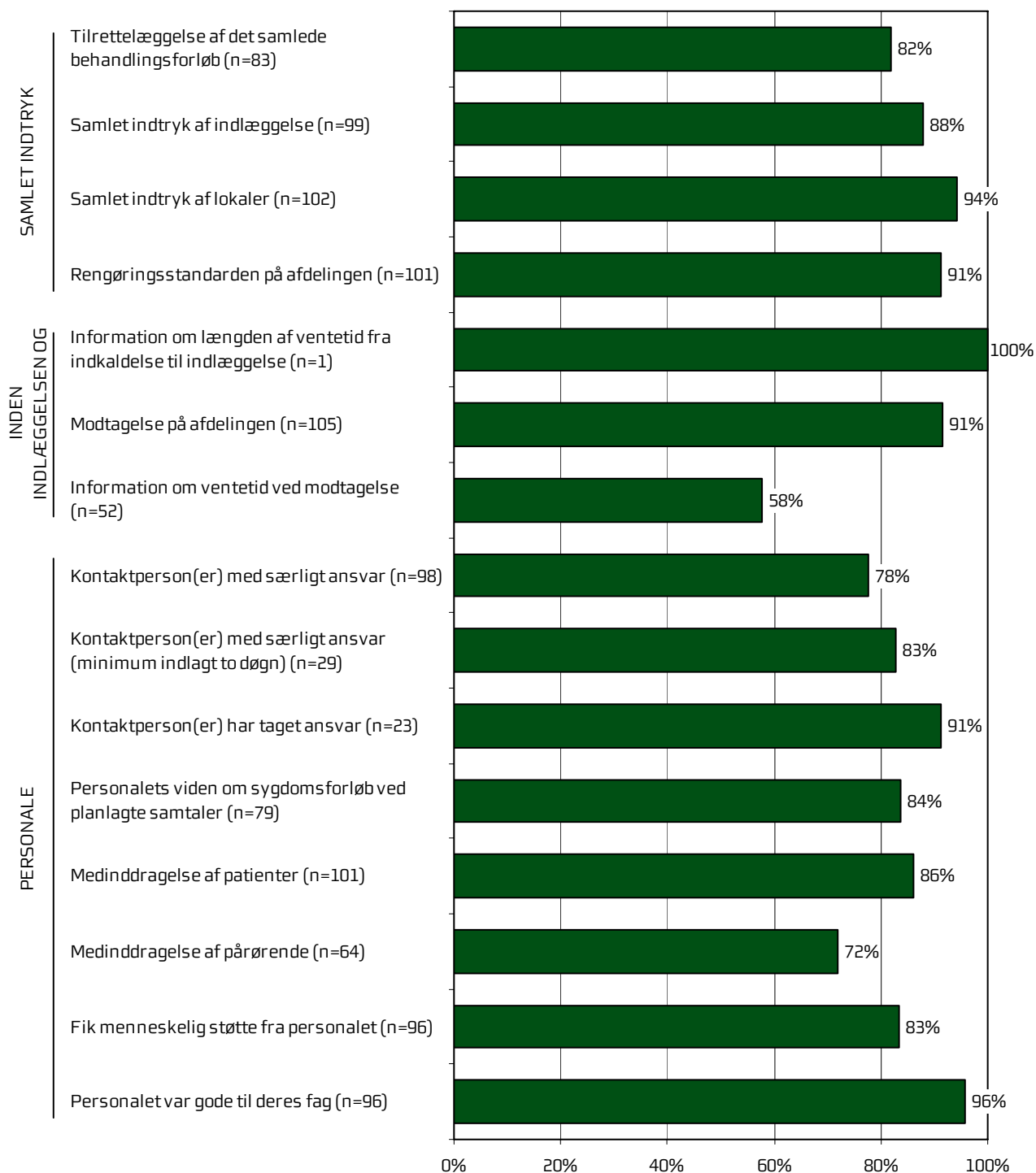


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

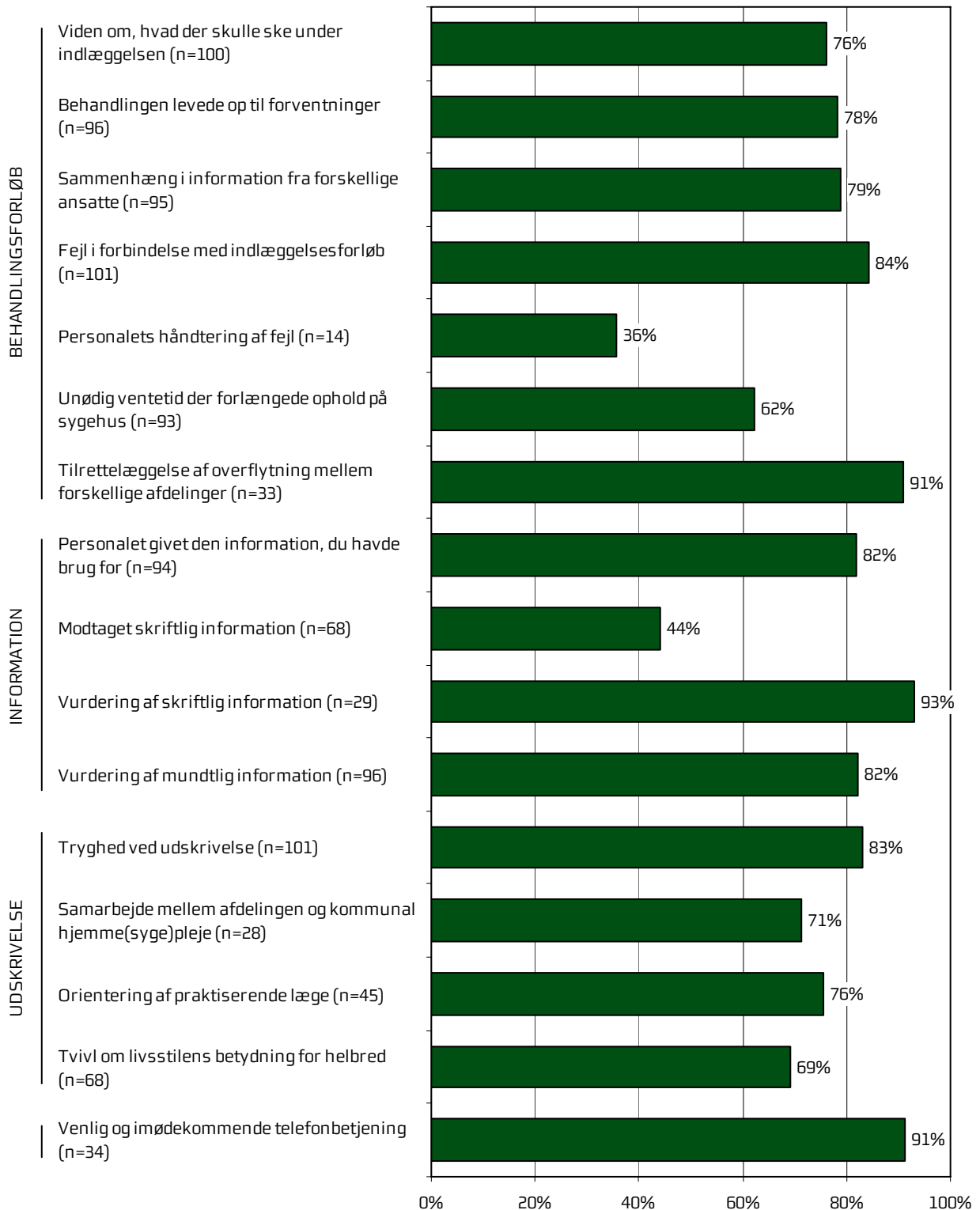
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

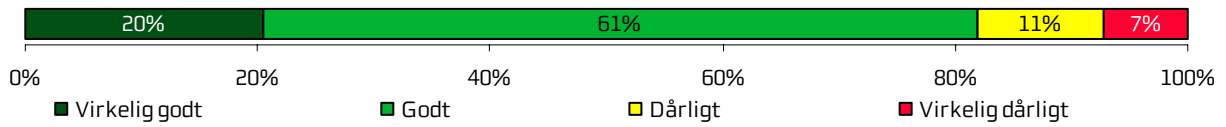
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

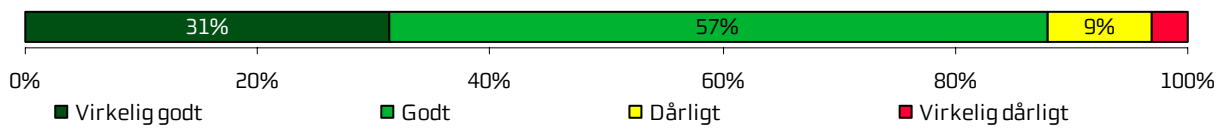
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

## Samlet indtryk

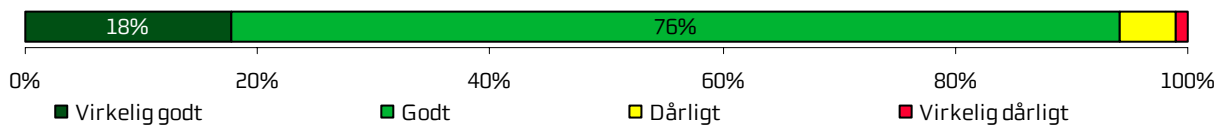
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=83)



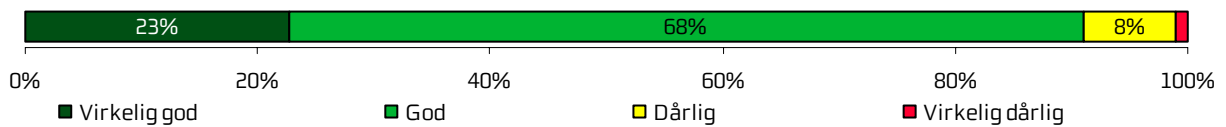
Samlet indtryk af indlæggelse (n=99)



Samlet indtryk af lokaler (n=102)



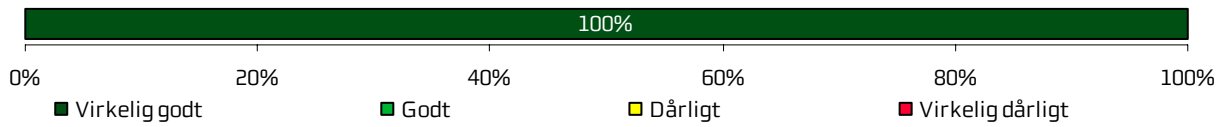
Rengøringsstandard på afdelingen (n=101)



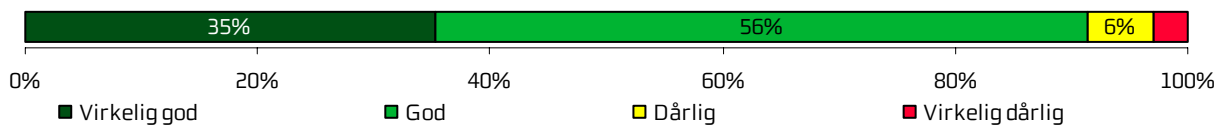
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	82 %	-	-	97 % *	86 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	-	-	96 % *	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	-	-	96 %	83 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	100 % *	85 %	91 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

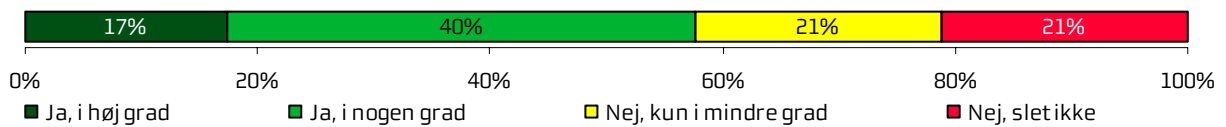
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=105)



Information om ventetid ved modtagelse (n=52)

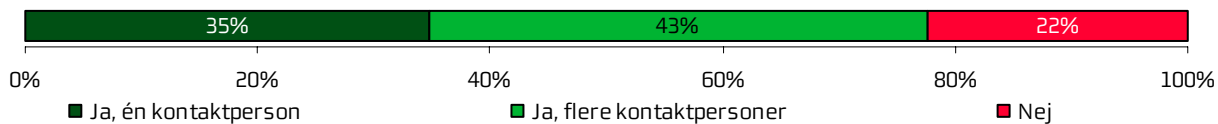




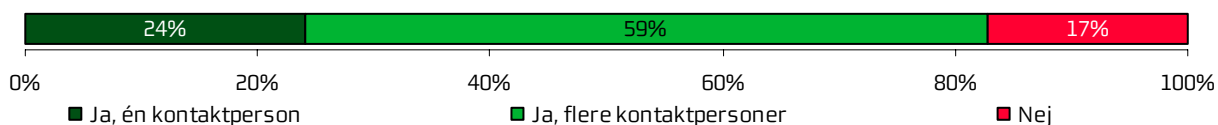
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	98 %	91 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91 %	-	-	99 % *	91 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	-	-	74 % *	62 %	69 %

## Personale

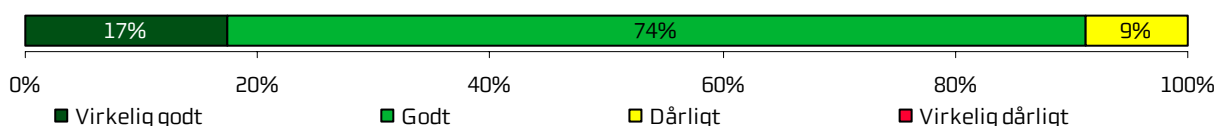
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=98)



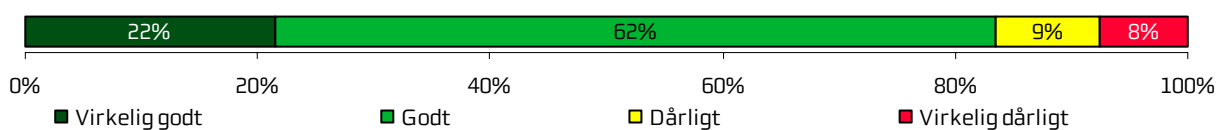
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=29)



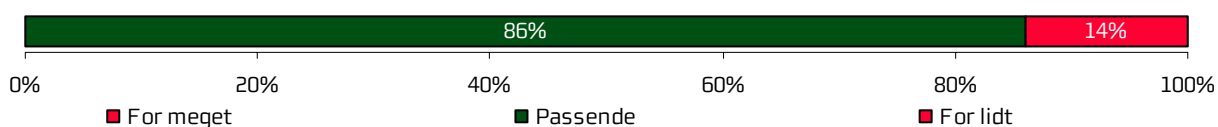
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=23)



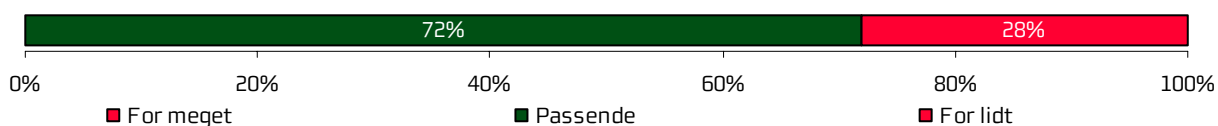
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



Medinddragelse af patienter (n=101)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



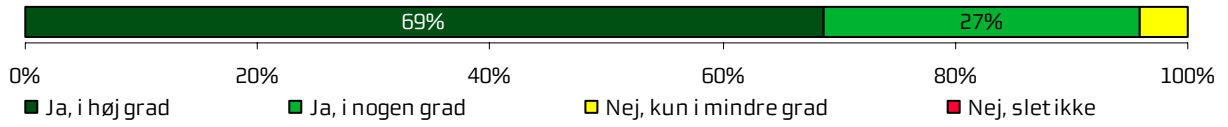
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78 %	-	-	91 % *	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	-	-	86 %	63 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	-	-	100 %	90 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	-	-	95 % *	83 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	-	-	98 % *	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72 %	-	-	97 % *	73 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	-	-	94 % *	83 %	87 %

## *Personale (fortsat)*

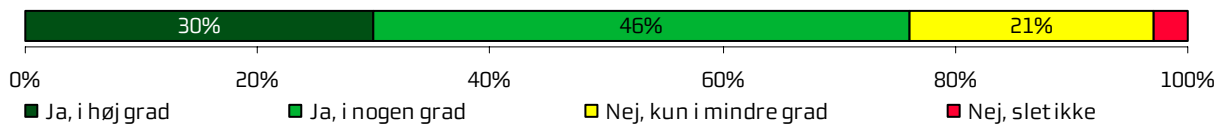
Personalet var gode til deres fag (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	99 %	91 %	94 % *

## Behandlingsforløb

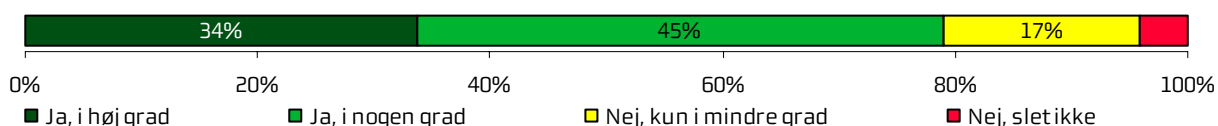
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=100)



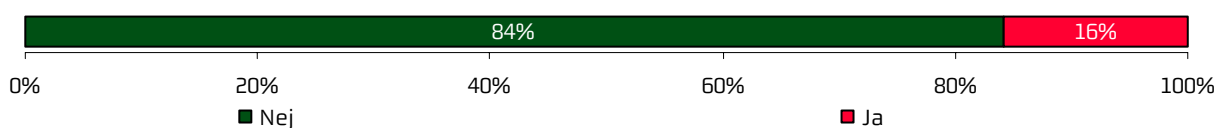
Behandlingen levede op til forventninger (n=96)



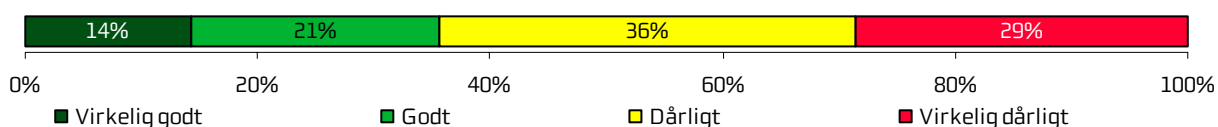
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=95)



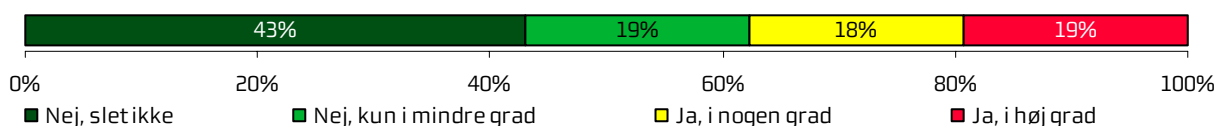
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=101)



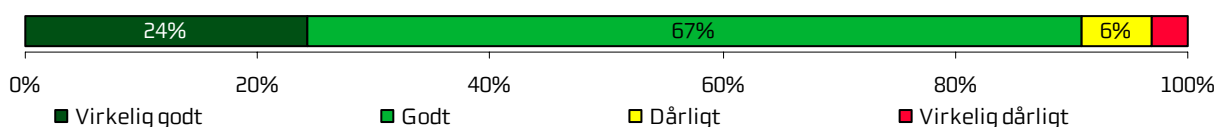
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=93)



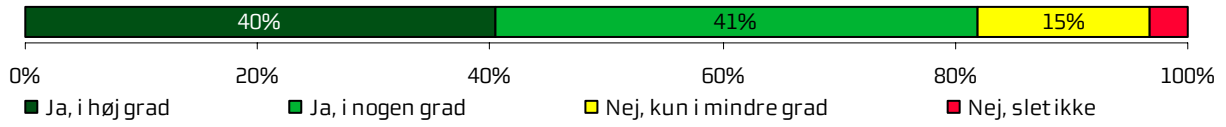
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



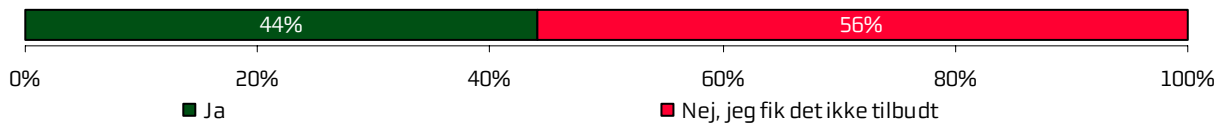
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	76 %	-	-	94 % *	71 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	78 %	-	-	96 % *	79 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	79 %	-	-	99 % *	82 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	-	-	95 % *	81 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	36 %	-	-	-	-	54 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	62 %	-	-	89 % *	80 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	-	-	97 %	86 %	92 %

## Information

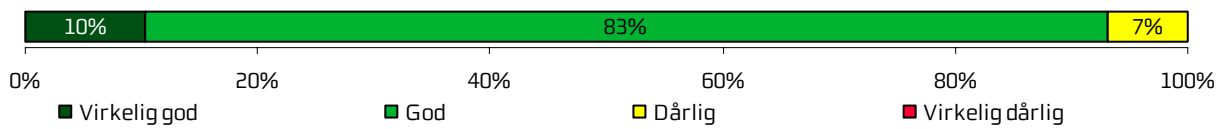
Personalet givet den information, du havde brug for (n=94)



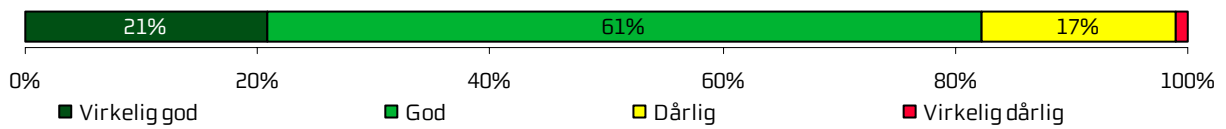
Modtaget skriftlig information (n=68)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



Vurdering af mundtlig information (n=96)

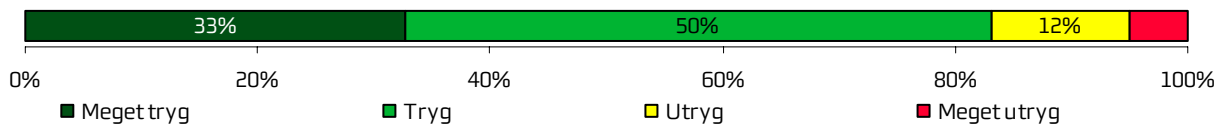




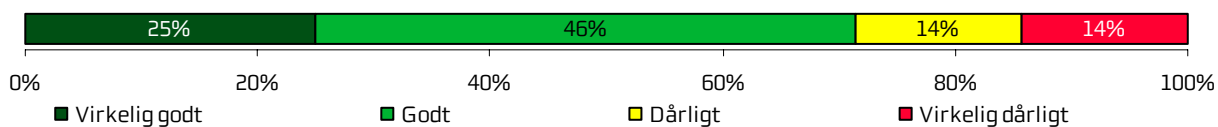
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	82 %	-	-	96 % *	81 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	44 %	-	-	83 % *	33 %	53 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	82 %	-	-	96 % *	86 %	90 %

## Udskrivelse

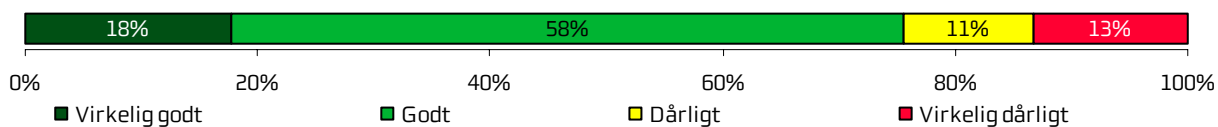
Tryghed ved udskrivelse (n=101)



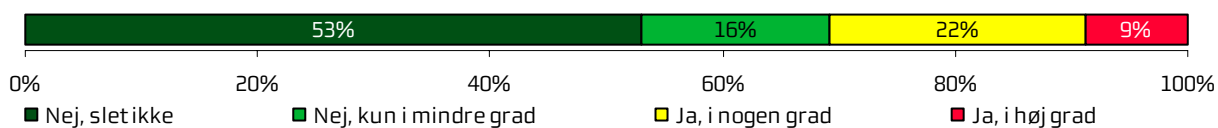
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



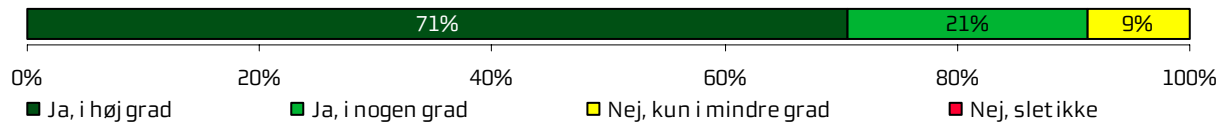
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	-	-	98 % *	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	71 %	-	-	94 % *	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	-	-	97 % *	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	-	-	92 % *	68 %	77 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=34)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	91 %	-	-	100 %	92 %	97 %



## 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.

## A7 - RRA

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

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
1	Det var en byld - lavest prioriteret, så jeg måtte vente. Ventede i [over et halvt døgn], [ca. et døgn] uden mad. Men skide god service ellers. Operationen tog [under en halv time].	Virkelig godt
2	Akut indlæggelse [om natten].	Godt
3	Til samtale i ambulatoriet og blev derfra direkte indlagt.	Dårligt
4	Intet at klage over.	Virkelig godt
6	Fik en henvisning fra Skejby i [vinteren]. Blev opereret i [efteråret].	Godt
7	Min datter blev indlagt akut via egen læge.	Godt
8	Blev akut indlagt []. Ingen ventetid.	Intet svar
9	Efter at have været til undersøgelse [i foråret], blev jeg opereret [i efteråret]. Inden da ringede jeg for evt. at komme til et andet sygehus, men det lod vente på sig. Ja, så kom brevet endelig, så jeg kunne komme til [om efteråret]. Det var lang tid.	Godt
10	PS: Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
14	Blev akut indlagt af min egen læge og var kun indlagt et døgn.	Virkelig godt
15	Blev indlagt akut.	Godt
16	Indlagt akut af egen læge.	Godt
17	Akut indlæggelse.	Intet svar
18	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
19	I var rigtig søde til at vende tilbage som aftalt.	Virkelig godt
21	Det var en akut indlæggelse.	Godt
22	Jeg bliver henvist akut pga. blindtarmsbetændelse. Ligeledes er mine ben utroligt tykke og hævede, hvilket vi fortæller den læge, som kigger på mig. Det eneste svar vi får på det er "det kan jeg godt se, men det har ikke noget med din [nuværende lidelse] at gøre..." Nu havde jeg ikke [den lidelse] og efterfølgende udskrives jeg. Bliver senere indlagt på anden afdeling med [anden lidelse].	Dårligt
24	Sødt og venligt personale.	Virkelig godt
25	To dages akut indlæggelse.	Godt
27	God.	Godt
32	Manglende information angående ventetid.	Dårligt
35	Indlagt direkte ved kontrolbesøg.	Godt
36	Blev indlagt [i efteråret] og sendt hjem igen. Læge mente, at det var [medicin], der påvirkede levertal. Besked: Vent 14 dage. Indlagt igen af egen læge.	Godt
37	Været indlagt tre gange med udskrivelse efter hver indlæggelse.	Godt
40	Der var lang ventetid ved indlæggelsen (akut).	Dårligt
41	Blev indlagt akut fra lægevagten. Men der gik rigtig lang tid, før de havde tid til at modtage	Godt



	mig.	
	42 Indlagt akut.	Virkelig godt
	43 Jeg blev akut indlagt.	Godt
	45 Jeg blev begge gange indlagt akut.	Virkelig godt
	46 Meget hurtigt.	Virkelig godt
	49 Jeg ventede længere tid, end lægehuset mente var rimeligt, på at Falck skulle hente mig, og køre mig til hospitalet.	Godt
	51 Overdosering af morfin og dårlig information om, hvordan jeg skulle forholde mig til medicinen, var årsag til, at jeg fik betændelse []. For dårlig behandling fra en anden afdeling var en medvirkende faktor til min indlæggelse.	Dårligt
	52 Der var tale om akut indlæggelse.	Virkelig godt
	56 Patienten indlagt akut af læge.	Godt

## A7 - RRA

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Modtagelsen
3	Der var flere timers ventetid. Kom til at tale med en læge otte timer efter, jeg kom på afdelingen.	God
4	Jeg var meget positiv over, at der var flere læger, der kommenterede sygdommen.	Virkelig god
5	Sygeplejersken var sød, venlig og god til at informere. Dog gik der næsten to timer, inden jeg blev taget imod.	God
6	Fik en seng på gangen.	Virkelig god
9	Denne gang blev jeg godt modtaget i forhold til sidste gang, hvor jeg blev indlagt med en [særlig tilstand]. Det var det værste, jeg har oplevet.	God
16	Alt var hurtigt i gang.	Virkelig god
19	Virkelig søde.	Virkelig god
22	Nattevagten var rigtig sød.	God
26	Kommer ind på afdeling og kan sådan set bare sætte sig og glo på, at man bliver kaldt ind.	Virkelig dårlig
29	Skulle være på gang. Kaos. Sygeplejersker for lidt tid.	Dårlig
33	Blev indlagt akut og var fastende og klar til operation. [Om eftermiddagen] lå jeg i sengen og var klar, men fik først en læge i tale [sen aften].	Virkelig dårlig
34	Jeg blev indlagt med specifikt ønske fra egen læge om kikkertundersøgelse af mavesækken. At jeg gentagne gange understregede dette lod til totalt at prelle af på en mur af standardiserede indlæggelsesrutiner.	Dårlig
37	Indlæggelse akut med []. [Andre sygdomme] kunne måske være undgået ved ekstra blodprøver om infektionstal og skriftlig udskrivespapir.	God
38	Kaotisk, patienter overalt på gangene.	Dårlig
51	Fik lov til at stå længe trods meget kraftige smerter. Fik anvist en seng, men det hele virkede meget forvirrende og følelseskoldt.	Dårlig

## A7 - RRA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Fejlhåndtering
6	Skulle opereres [en dag], men man havde glemt, at jeg skulle have en indsprøjtning med blodfortyndende medicin. Blev først sendt hjem [om eftermiddagen]. Blev sendt hjem igen til [dagen efter].	Godt
8	Fejldiagnose: Kræftknode [], men som heldigvis var godartet. Blev opereret [på andet sygehus], hvor to læger sagde det samme, meget ubehageligt.	Dårligt
20	Ikke direkte fejl, men jeg har misforstået mange ting, der er blevet fortalt, og på den måde gjort det værre over for min familie.	Intet svar
22	[En pårørende] var lovet et opkald efter operation, men det kom aldrig. Da han kontakter afdelingen, bliver han informeret om den anden patient på den stue, hvor jeg ligger. Efterfølgende fortæller sygeplejersken, at jeg skal ringe og forklare situationen til [min pårørende], da hun har sagt noget forkert. På det tidspunkt er jeg stadig noget træt efter narkosen.	Dårligt
23	Medicinfejl.	Virkelig dårligt
26	Ventetiderne er for lange, når man skal vente på en læge!	Intet svar
29	Personalet havde for lidt tid til vedkommende. Ventetid på over 24 timer på samtale med læge. Samtale med læge [midt] om natten.	Dårligt
33	Blev indlagt akut [først på ugen], hvor der ikke var tid til operation. [Dagen efter] var der heller ikke tid. Så tog jeg hjem og kom igen [to dage efter], hvor de ikke vidste, om der var tid. Men blev opereret om eftermiddagen, hvorefter jeg tog hjem og kom igen [dagen efter]. Jeg havde en seng i fire dage, men sov der én nat. Ved indlæggelsen fortalte jeg dem, at jeg ikke kunne tåle [en bestemt medicin], hvilket de forsøgte at give mig to gange.	Dårligt
34	1. Der var tilsyneladende ingen hensynstagen til de ønsker, som min egen læge (der ordinerede indlæggelsen) havde til min behandling. 2. Den første læge jeg talte med var så svær at snakke med, at han kun delvist forstod de symptomer, jeg beskrev. 3. Efter en hel dags faste, blev det besluttet, at jeg først skulle undersøges næste dag. Jeg blev derfor bedt om at tage hjem og møde op igen næste dag. Da jeg forklarede, at jeg var ankommet i ambulance, fik jeg at vide, "at jeg kunne da tage bussen hjem". Jeg havde dog ingen penge/tegnebog eller overtøj og fik af sygeplejerskerne lov til at overnatte.	Intet svar
36	Sygeplejerskerne var rigtig dygtige og professionelle. Lægerne var nogle inkompetente fjolser, der skiftedes til at snakke med mig om behandlingsforløbet, men deres meninger om, hvordan forløbet skulle være, var forskellige. Jeg mistede tre ugers behandlingstid på Randers Sygehus, da deres behandlingsmetode var mildest talt utilstrækkelig. Desuden var der en periode, hvor de kørte mig tilbage på [særlig medicin], hvor de glemte at tage ansvar for at holde øje med [mine tal, der steg].	Intet svar
37	Manglende udskrivelsesbrev om forløb efter første og anden indlæggelse, hvor pårørende bad om udskrivelsespapir, så tredje indlæggelse foregik med ambulance. Der var ikke givet skriftlige anvisninger på smertebehandling efter første og anden udskrivelse, selvom jeg havde fået [forskellige præparater].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Den smertestillende behandling i forbindelse med galdesten fungerende ikke, og der blev stukket forkert. Jeg blev gjort opmærksom på dette, men blev afvist. Men hånd svulmede op pga. dårligt arbejde. Vi klagede over dette til sygeplejerske NN.	Godt
41	En sygeplejerske opdagede, at der er noget smertestillende, jeg ikke kan tåle. Den information blev ikke delt med læge og øvrigt personale eller journalført. Så det blev tilbudt mig af flere forskellige personaler, som heller ikke reagerede eller skrev det i journalen.	Virkelig dårligt
44	Ventede på operation i 12 timer med en sprængt blindtarm.	Virkelig godt
48	Jeg har ikke fået svar på diverse prøver/tests, som skulle sendes til min privatpraktiserende	Virkelig dårligt

## Bilag 1

læge på trods af flere henvendelser, og nu er der gået [MANGE] UGER.

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 50 Jeg var indlagt til [undersøgelse], og der gik tre måneder, inden jeg fik besked på, at jeg skulle have antibiotika på grund af betændelse []. Det, syntes jeg, var dårligt. Min læge havde heller ikke fået besked.  | Intet svar       |
| ✎ | 51 Efter scanning fik jeg at vide, at jeg havde betændelse []. Derudover fik jeg også at vide, at jeg havde en TUMOR []. Det, mente man, var sekundært. Bskeden blev overbragt af en sygeplejerske. Derudover foretog man sig aldeles intet i den forbindelse. Lægernes faglighed var aldeles mangelfuld og amatøragtig. Man bør ikke overbringe sådan en diagnose uden at være 100 procent sikker. Ingen tog sig tid til at forklare. | Virkelig dårligt |




## A7 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
5	Blev kørt frem og tilbage af portører.	Godt
6	Blev kørt ned på operationsgangen [om eftermiddagen], blev derefter kørt tilbage igen uden operation på grund af manglende "blodfortyndingsindsprøjtning". Savner kontrol af operationen fra sygehusets side, da jeg mener, jeg stadig har gener.	Godt
7	Da min datter skulle hentes til operation, blev hun hentet af en meget sur /fortravlet dame fra operationsstuen. Hun gav hverken smil eller sagde goddag til os/vores datter, hun bekendtgjorde bare, at der kun var én af os forældre som kunne følge ind til operationen. Vores datter blev ked af det, da vi havde aftalt, at begge gik med ind. Da vi kom ind på operationsstuen, skubbede hun rundt med mig, så det hele blev forvirret. De øvrige på stuen var meget søde og rare. Vores datter har før været indlagt flere gange, da hun har en medfødt [sygdom] og er vant til, at begge forældre er der ved narkosen. Hun sagde bagefter, at hun var ikke særlig rar, da hun ikke engang henvendte sig til mig, og der var ingen smil. Jeg synes måske vedkommende skulle have det at vide, jeg kommenterede det på afdelingen, da vi kom tilbage, og da blev der trukket på skulderen og sagt, at den person aldrig smilede, men sygeplejersken kunne godt forstå os. Hun overværede det, selv da vi blev hentet.	Godt
13	Jeg vil gerne rose A7 for den behandling, jeg modtog hos dem. Jeg var indlagt med blindtarmsbetændelse, og mit [barn] var [baby]. Vi fik en enestue, hvor der også var plads til min kæreste og vores [barn]. Personalet var meget opmærksomme på os alle tre og prøvede at gøre vores ophold så behageligt for os som muligt, selvom det var en rigtig træls situation.	Virkelig godt
22	Synes generelt, det var en rigtig kedelig oplevelse.	Dårligt
23	Pga. tvivlsspørgsmål vedrørende sygdommen, blev jeg flyttet til en anden afdeling i [nogle] timer, for derefter at blive kørt tilbage til tidligere afdeling.	Virkelig dårligt
28	Lægerne på Akut Kirurgisk Modtageafdeling virkede meget stressede (pga. MEGET SYGE patienter ifølge en sygeplejerske). Svar på undersøgelser, scanning m.m. blev meget forsinkede, hvilket betød længere tidsfrister samt unødigt ophold på afdelingen.	Intet svar
30	Syntes, det var et venten hele tiden. Uden svar på hvor, når noget skulle ske. "Lige om lidt" fik jeg at vide, hvis jeg selv spurgte. Sad den første dag i en sofa og ventede [over 12 timer] inden jeg blev sendt hjem og selv skulle vælge om jeg ville opereres eller ikke, dagen efter. Jeg valgte selv, ja pga. smerte, og at jeg ikke gad igennem det hele igen. For lægen sagde, at han ikke troede, det ville gå i sig selv, men kun blive være som dagene vil gå. Alle, jeg snakkede med, havde hver deres version af mit forløb. Så det er jo kun til at få det dårligt over, hvis man ikke havde det i forvejen. Ps. Kantinedamen var min redning. Flink dame. Hun holdt modet oppe på mig.	Dårligt
32	Det var dybt kritisabelt at skulle vente 10-12 timer på gangen inden operationen! Med en akut indlæggelse, vel at mærke.	Dårligt
34	En undersøgelse, der kunne have været klaret samme formiddag, jeg blev indlagt, kom til at koste halvanden døgn indlæggelse. Jeg mødte fastende og fik først efter aftensmaden lov til at indtage noget til trods for, at man ikke havde tænkt sig at undersøge mig pågældende dag, altså totalt unødigt.	Virkelig dårligt
38	Vil gerne understrege, at jeg absolut ikke har noget dårligt at sige om sygeplejerskerne. De knokler "røven ud af bukserne" (undskyld sproget). Det må virkelig kræve "sin kvinde" at være sygeplejerske der. Læger er en mangelvare. [] Ventede på læge én af dagene og fik at vide [om aftenen], at han var gået hjem [et par timer forinden], og at han vel havde glemt mig. Så det kostede jer så lige et døgn mere indlæggelse til mig.	Intet svar
40	Ingen oplysning om overflytning. Gennemgående behandling fra læger var mangelfuld. Læger og sygeplejersker: Dårligt samarbejde.	Dårligt
50	Var sat til operation, som ikke kunne gennemføres på det tidspunkt på grund af arvæv. Det kan	Godt

## Bilag 1

jeg ikke forstå, da jeg var under fuld narkose, hvorfor man ikke fortsatte.

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 51 | Blev henvist til [undersøgelse]. Med de kraftige smerter jeg havde, burde jeg være undersøgt meget før. Hvorfor bliver man ellers indlagt på en akutafdeling? Gik i [flere døgn] med en [smertefuld] diagnose uden hjælp eller information i øvrigt.                     | Dårligt |
|  | 53 | Jeg kom hjem, uden at der var stillet en diagnose. Efterfølgende kom jeg på privatklinik, hvor der i løbet af kort tid blev stillet en diagnose []. Man burde have haft kontakt til andre afdelinger [] for at søge hjælp. Kommunikation på tværs af afdelinger mangler. | Godt    |
|  | 54 | Der går alt for lang tid mellem undersøgelse og samtale med læge.  | Godt    |

## A7 - RRA

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

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
3	Især efter operationen forsøgte jeg at få information, men lægen/sygeplejersken havde ikke sat sig ind i min sag, sikkert på grund af arbejdspresset. Fik den først efterfølgende ved egen læge.	Dårligt
5	Kunne godt tænke mig, at en sygeplejerske havde tid til at gennemgå det skriftlige materiale med mig.	Godt
6	Ventede om søndag [flere timer] på stuegang, men fik så at vide, at der ikke blev stuegang, så jeg kunne bare tage hjem. Ville gerne have talt med en læge om operationen og dens resultat.	Godt
12	Talte med adskillige læger (mindst fire) i løbet af [et par] dage. Her var informationerne forskellige!	Godt
16	Jeg mangler skriftlig information efter indlæggelsen. Min læge har kun fået lidt.	Godt
20	Jeg havde et større behov for at få mere at vide omkring spisevaner efter mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
21	Informeret via egen læge.	Godt
22	Bliver informeret ganske kort. Efter operation kommer en læge forbi opvågningen, som fortæller, hvad der er sket. Dette er ikke hensigtsmæssigt. Jeg kan intet huske. Denne information skal komme på afdelingen, når man igen er vågen.	Dårligt
23	Jeg hverken så eller talte med nogen læge under indlæggelsesforløbet, hvor jeg så pludseligt [sent på aftenen] blev informeret om, at jeg skulle udskrives med det samme.	Virkelig dårligt
31	Ventetiden var alt for lang, når jeg var fastende og har diabetes 2. Havde ikke spist i 17 timer og kun fået lidt at drikke. Og jeg var svimmel også.	Godt
34	Sygeplejeren havde ingen ide om, hvornår jeg kunne komme til at tale med en læge.	Virkelig dårligt
38	Ja, hvis de kunne få fat på en læge fra en anden afdeling.	Intet svar
40	Mange læger med hver deres diagnose samt forskellige meninger om behandling.	Dårligt
46	Ikke personalets skyld.	Virkelig godt
50	Måtte vente på resultatet af kikkertundersøgelsen taget [i sommers. Resultatet kom efter en måned]. Jeg skulle have antibiotikum, det kan jeg ikke forstå.	Godt
51	Bad fem gange om en skriftlig henvisning til [behandling]. Fik en mundtlig besked om tidspunktet for undersøgelse og en pegefinger ud af vinduet om, hvor det skulle foregå. Meget frustrerende. Her ventede jeg en time, uden der var nogen kontakt med personale.	Dårligt

## A7 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
3	Ville bare hjem, og da jeg ingen information kunne få og lå på en undersøgelsesstue med en ung medpatient med mange smerter, som græd og græd, så ville jeg bare hjem, selvom jeg ikke følte mig parat.	Dårligt
5	Har ikke fået svar på MR-scanning efter snart to måneder. Har prøvet telefonisk kontakt til afdelingen, men intet resultat. Heller ikke for min læge er det lykkedes.	Godt
6	Savner en vurdering fra den opererende læge med hensyn til, om operationen er lykkedes maksimalt.	Godt
7	Selve udskrivelsen var meget kort, og vi nåede praktisk talt ikke at sige farvel til sygeplejersken, der havde os. Det var bare en læge, der kom og sagde, at vi kunne tage hjem. Der var meget travlt på afdelingen den dag og "vores" sygeplejerske glemte, at hun havde lovet at finde noget smertestillende til [mit barn]. Men vi fik det efter to forespørgsler.	Godt
8	Blev udskrevet fra Skejby tre dage efter operationen. Er lykkelig og heldig for min mands hjælp.	Intet svar
23	Ingen kontakt til hjemmeplejen eller ægtefælle omkring udskrivelse [om aftenen]. Ingen samtale med læge før udskrivelse. Ingen oplysninger om videre forløb.	Virkelig dårligt
36	Blev overført til andet sygehus, hvor der er kompetente læger.	Godt
41	Jeg var utryg ved at skulle udskrives, men fik en rigtig god støtte fra sygeplejersken.	Godt
42	Tak!	Virkelig godt
44	Ventede på en læge i [mange] timer, [der skulle] udskrive mig.	Dårligt
47	Mener, at jeg blev sendt hjem for tidligt, da det var en stor operation (fire dages ophold).	Virkelig godt
51	Man mente, jeg sagtens kunne tage en bus hjem. Havde [betændelsestilstand og anden lidelse]. Det ville tage fire timer, hvis jeg skulle bruge offentligt transport [].	Dårligt
56	Patienten blev udskrevet [sent om aftenen], og det er utrygt, når man også er nyopereret.	Godt















## A7 - RRA

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

ID	Kommentarer - A7 - RRA	Samlet indtryk
3	Det må være svært med så mange akutte patienter, så man må ligge på gangen. Det er ikke rart at være patient. Oplevede, at en patient blødte en del, så alt på toilettet, gulv m.m. var smurt ind i blod, og det var det toilet, som nogle af os på gangen skulle benytte. Jeg blev fire timer senere [om eftermiddagen] kørt ind i et undersøgelsesrum for natten, og der var der stadigvæk ingen, som kom og gjorde rent. Efter min operation havde jeg mange smerter, blev opereret sidst på eftermiddagen. Så de valgte at beholde mig på opvågningen hele natten. Næste morgen blev jeg overført til afdelingen igen og hørte, at der blev givet besked om, at jeg ikke måtte komme tilbage til en gangplads. Men det kom jeg, og i [mere end en time] lå jeg på gangen, uden at en eneste spurgte til mig. Så blev jeg endelig lagt ind i undersøgelsesrummet. Lidt senere blev jeg så "udvist" af rummet, da de skulle undersøge en patient. Jeg var nyopereret og havde smerter. Men at ingen henter mig, da de er færdige, er under lavmål. [Vi] sad og ventede over en time [eller mere], inden vi så fik fat i én, som nødtvungent undersøgte, om jeg kunne komme tilbage på stuen. Da lægen så kom lidt senere og ikke havde sat sig ind i min operation og ikke kunne give mig nogen svar, så ville jeg bare hjem. Har inden for de seneste [år] fået foretaget [flere] operationer, heraf [nogle] store, heldigvis kun denne ene mindre i Randers. Vil være nervøs for at komme igen.	Dårligt
5	Lå på gangen de første tre til fire timer af indlæggelsen. Det er for dårligt. Dette er inklusiv [en intim undersøgelse]. Meget nedværdigende. Toilettet var snavset af indtørret afføring.	Godt
10	Alle på afdelingen var så flinke.	Virkelig godt
11	Sengeforhold var ikke efter min forventning. Dyner var for små, samt puder var for lille.	Godt
14	Fremragende mad og et spisekort i top.	Virkelig godt
16	Jeg undrer mig over, at sygeplejersken ikke længere må give medicin. Den nat, jeg var der, havde jeg meget ondt i maven og kunne derfor ikke sove. Jeg bad om en tablet, men fik den besked, at den skulle ordineres af en læge. Så opgiver man, men hvorfor?	Godt
17	Vi er blevet virkelig godt behandlet og har KUN positivt at sige.	Intet svar
18	Ingen opholdsrum.	Virkelig godt
21	Der var en god atmosfære, og jeg/vi oplevede ikke, at der ikke var tid til spørgsmål eller samtale, selvom der virkelig var travlt.	Godt
24	Det var en fornøjelse at være indlagt med meget venligt personale.	Virkelig godt
26	NN, som er på afdelingen, var super fantastisk! Stor/meget ros til hende!	Intet svar
29	Stoppet afløb i bad. Intet tøj i bad. Personalet havde ikke tid til at finde noget. For lidt personale.	Dårligt
30	Vær meget bedre til at informere, når man venter, og svar pænt, så man ikke selv skal spørge konstant. Man bliver skør af at vente i 12 timer i en sofa. Man føler sig pænt alene i verden, når alle bare går forbi en igen og igen.	Dårligt
34	Indlæggelsen var præget af dårlig information, dårlig planlægning og stort spild af tid. Alt i alt en meget frustrerende oplevelse. Afdelingen gav indtryk af et bureaukrati, der ikke kunne tilpasses den enkelte patients behov. Hver for sig var personalet dog venligt omend samme mangel på lydhørhed og imødekommenhed gjorde sig gældende.	Virkelig dårligt
36	Forældede fjernsyn. Intet opholdsrum. Dårlige stole.	Godt
37	Være bedre til at give skriftlig udskrivelsespapir med patienten hjem, inklusive smertebehandling. Bedre til at lytte til pårørende, og informere mere omkring udskrivelsen. Tænke lidt over, hvem der ligger sammen på stuen.	Godt

## Bilag 1

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  38   | Udover pladsmangel, så bliver de stakkels sygeplejerske hvert andet minut spurgt, hvornår der kommer en læge, og jeg kunne høre, at patienters frustration over manglende besked fra læger gik ud over sygeplejerskerne. Synd, de skal stå som en lus mellem to negle.   | Intet svar    |
|  39   | De kunne ikke gøre noget bedre. Jeg synes, at det hele var virkelig godt tilrettelagt.   | Virkelig godt |
|  40   | Bedre samarbejde med læger og sygeplejersker. Samt lytte til patienten for behov.  | Dårligt       |
|  41   | Sygeplejerskerne var rigtig søde.  | Godt          |
|  42   | Tak for fødselsdagssang [og hjælp til fejring af fødselsdag].  | Virkelig godt |
|  44   | Det må have været nogle meget alvorlige operationer, der skulle udføres, når en sprængt blindtarm skal vente i 12 timer. Det var en dårlig oplevelse.  | Dårligt       |
|  46   | Ventetiden på lægen var noget lang, [næsten et halvt døgn]. Personalet helt i top!   | Virkelig godt |
|  48   | Rydde op/gøre rent efter patienter, der ikke selv kan klare toiletbesøg.   | Godt          |
|  49   | Jeg oplevede en dag, at der lå fem-seks patienter i senge på gangen, der ikke kunne få plads på en stue. Det virkede utrygt for de involverede, der havde meget ondt.  | Godt          |
|  51   | Jeg synes, at de robotter I har gående, skulle udskiftes med mennesker. Det er syge mennesker, der er bekymrede, og som burde behandles med mere medmenneskelighed og omsorg. Der var enkelte personer blandt mange, der var meget behagelige og fagligt dygtige. Men jeg havde ikke indtryk af, at personalet var der for patienternes skyld. Vil gerne uddybe min frustration ved en mundtlig samtale. | Dårligt       |
|  53  | Der er meget uro på stuerne. Derfor bør indlæggelser foregå på gangen eller andet sted om natten, så de øvrige på stuen ikke bliver vækket. Oplevede en nat, at to blev indlagt på samme nat, og skulle hver tale med tre personaler.  | Godt          |
|  55 | En form for tv til hver, da det var surt, der kun var et tv på stuen, som man ikke kunne se pga., at der var en på den anden side af rummet, der så noget. Det er lang tid at ligge og kigge ud i luften.  | Virkelig godt |