

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit

Medicinsk Afdeling M

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

© 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: | 51 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 30 |
| 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 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

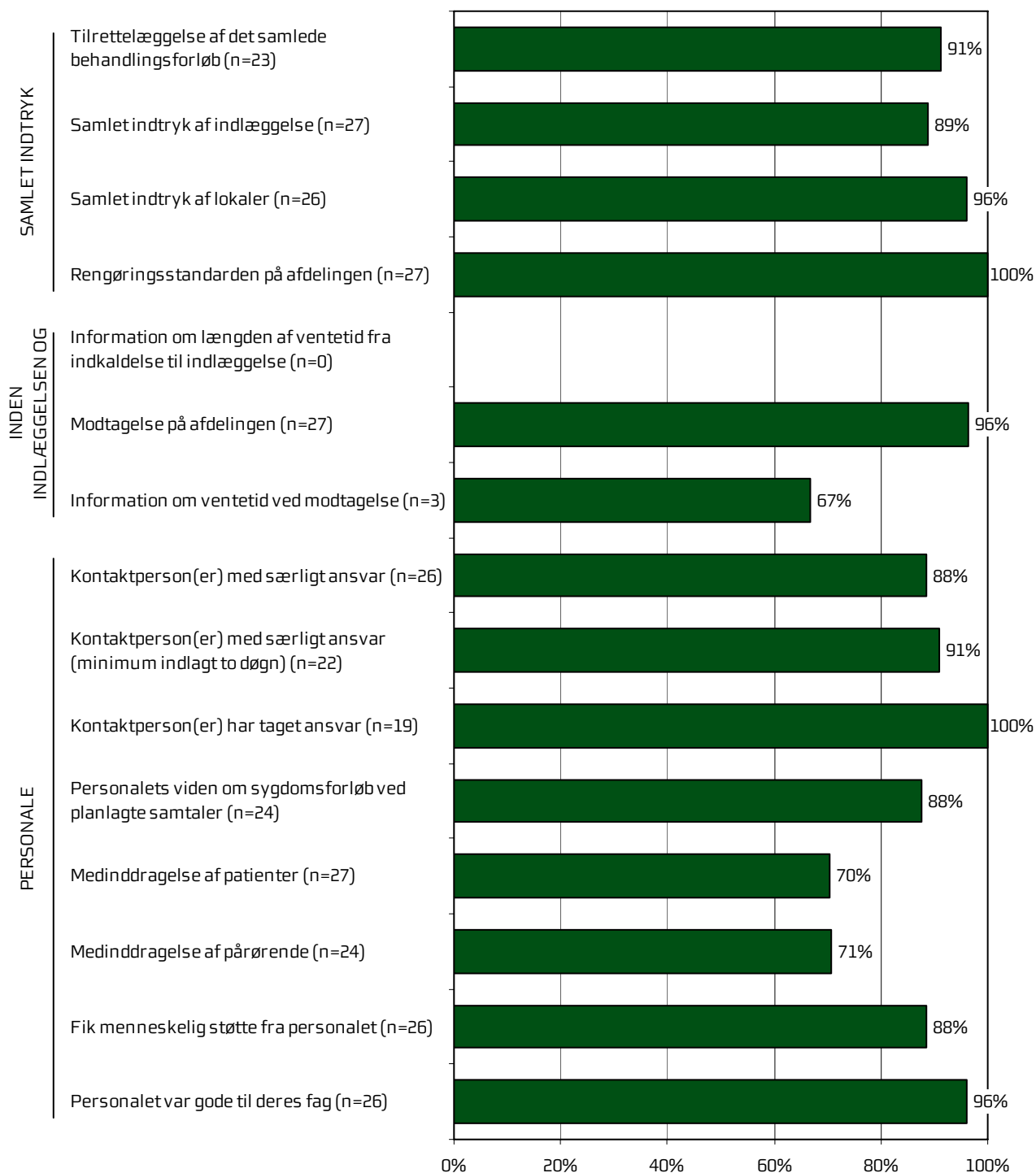
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

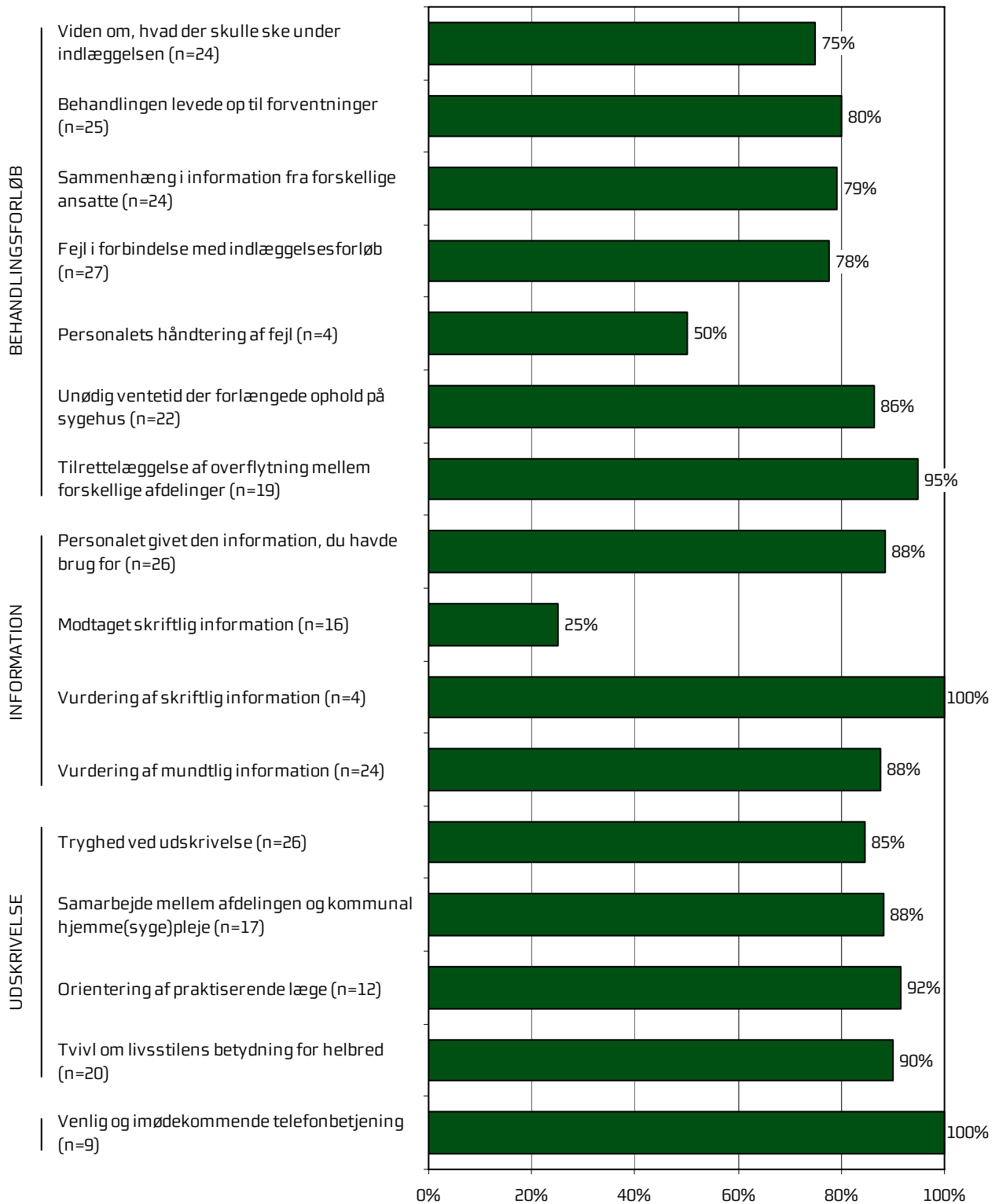
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

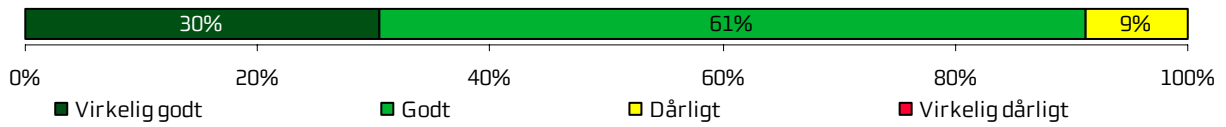
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

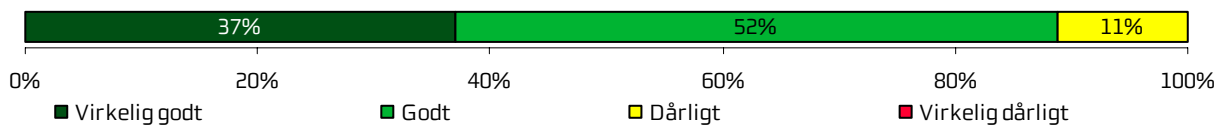
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

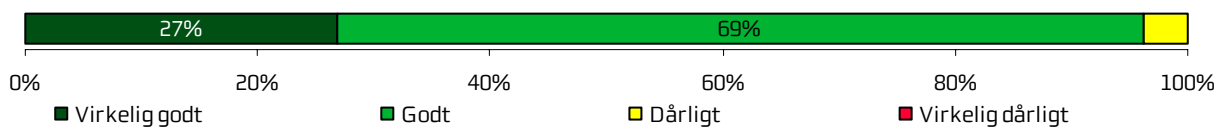
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=23)



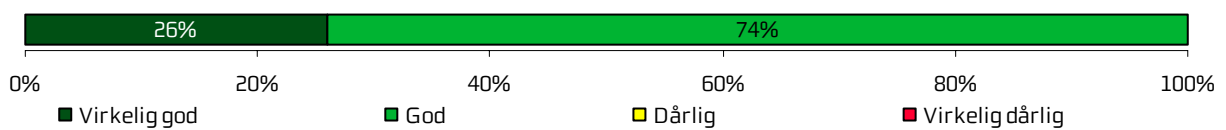
Samlet indtryk af indlæggelse (n=27)



Samlet indtryk af lokaler (n=26)



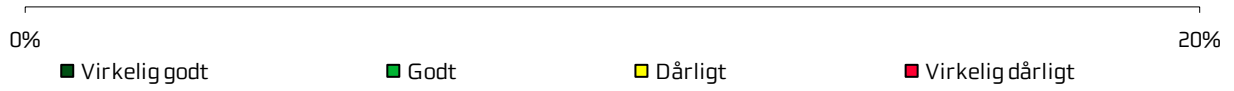
Rengøringsstandard på afdelingen (n=27)



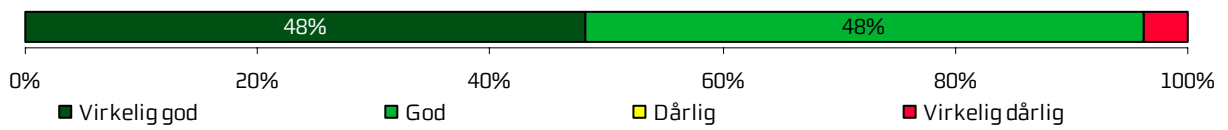
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 91 % | 100 % | - | 97 % | 84 % | 91 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 89 % | 95 % | - | 96 % | 88 % | 91 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 96 % | 100 % | - | 95 % | 83 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 100 % | - | - | 99 % | 85 % * | 90 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

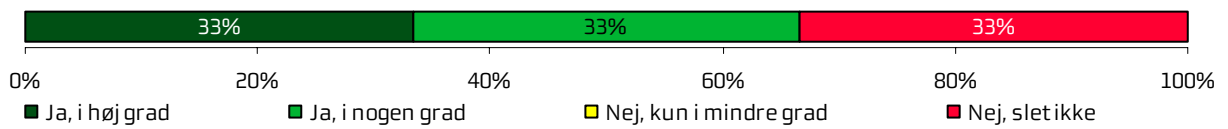
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=27)



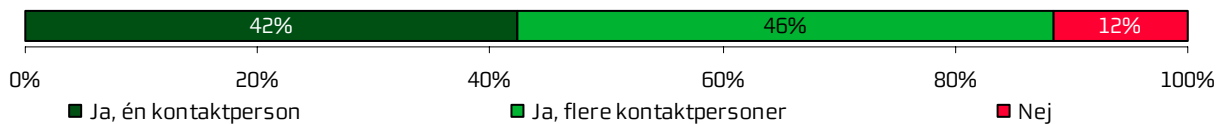
Information om ventetid ved modtagelse (n=3)



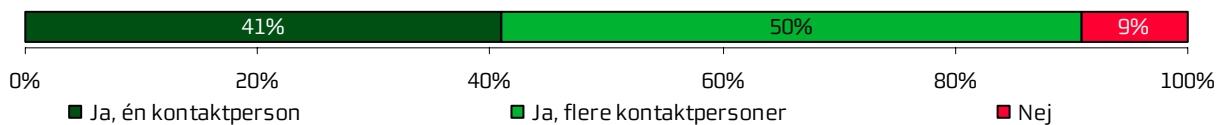
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | - | - | - | 98 % | 91 % | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 96 % | 100 % | - | 99 % | 90 % | 95 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 67 % | 67 % | - | 74 % | 57 % | 68 % |

Personale

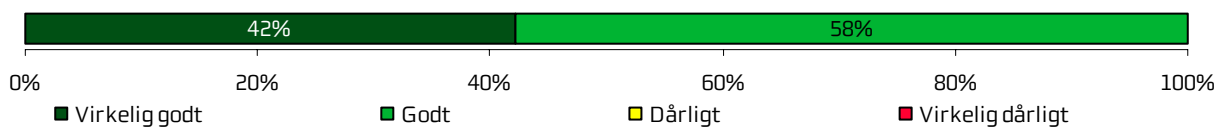
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=26)



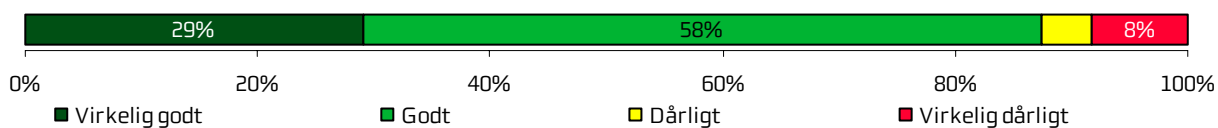
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=22)



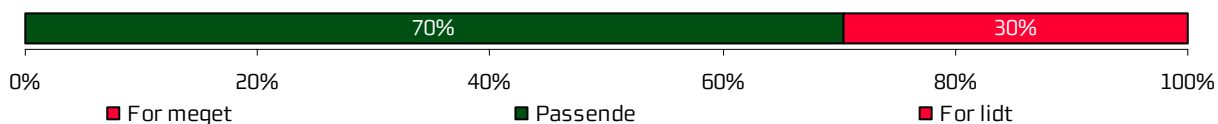
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=19)



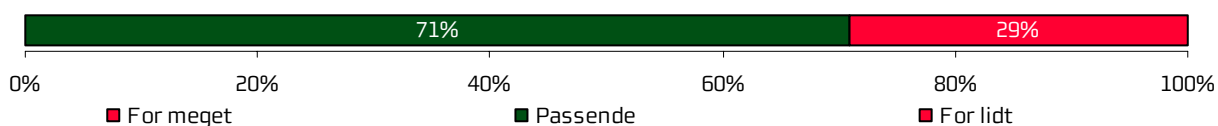
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=24)



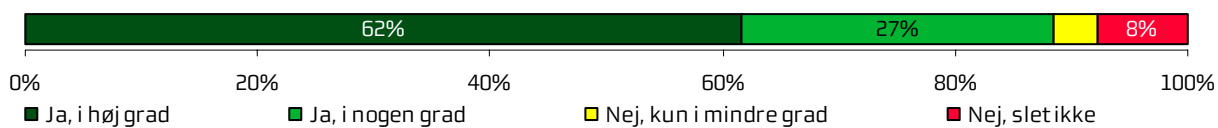
Medinddragelse af patienter (n=27)



Medinddragelse af pårørende (n=24)



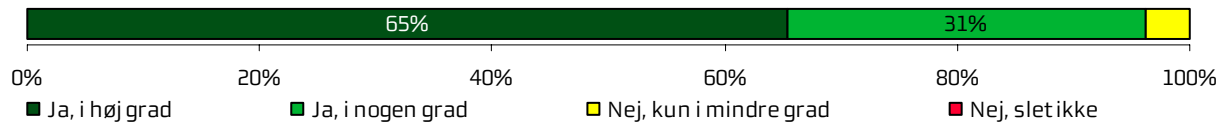
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=26)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 88 % | 78 % | - | 91 % | 65 % * | 74 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 91 % | 82 % | - | 84 % | 63 % * | 72 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 89 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 88 % | 94 % | - | 95 % | 83 % | 88 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 70 % | 90 % | - | 98 % * | 77 % | 85 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 71 % | 88 % | - | 97 % * | 73 % | 82 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 88 % | 95 % | - | 94 % | 83 % | 86 % |

Personale (fortsat)

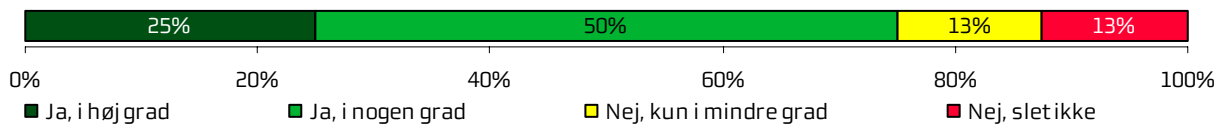
Personalet var gode til deres fag (n=26)



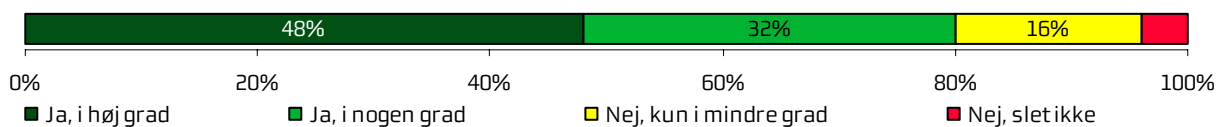
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96 % | 95 % | - | 99 % | 91 % | 94 % |

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=24)



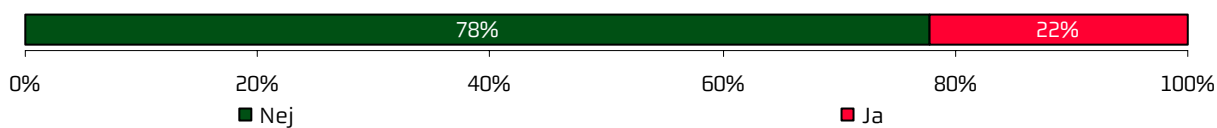
Behandlingen levede op til forventninger (n=25)



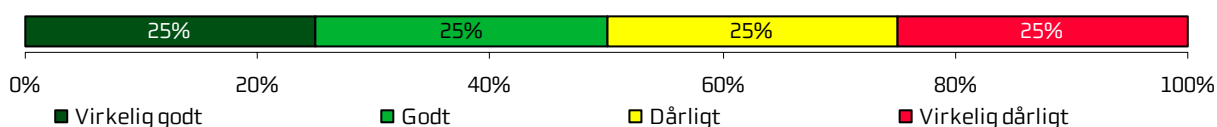
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=24)



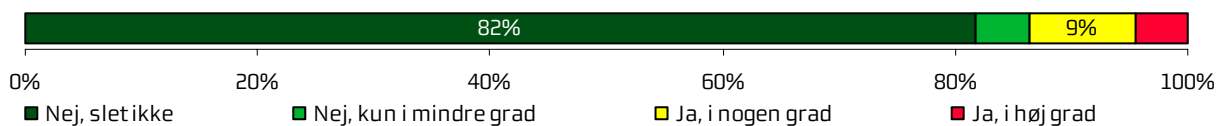
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=27)



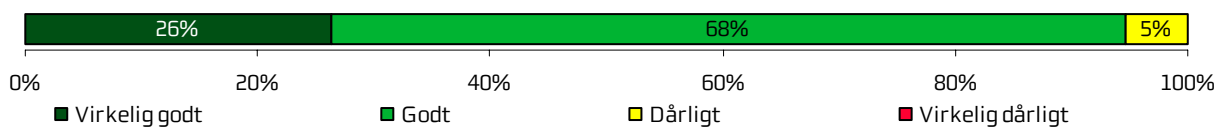
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=22)



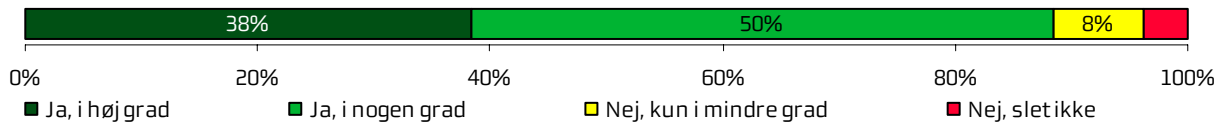
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



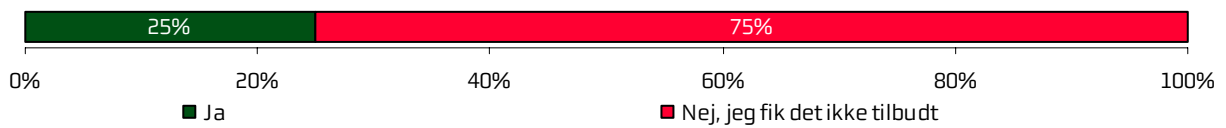
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 75 % | 63 % | - | 94 % * | 71 % | 81 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 80 % | 88 % | - | 96 % | 79 % | 87 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 79 % | 94 % | - | 99 % * | 82 % | 87 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 78 % | 89 % | - | 95 % * | 83 % | 89 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 50 % | 50 % | - | 57 % | 36 % | 49 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 86 % | 88 % | - | 89 % | 69 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 95 % | 93 % | - | 96 % | 86 % | 91 % |

Information

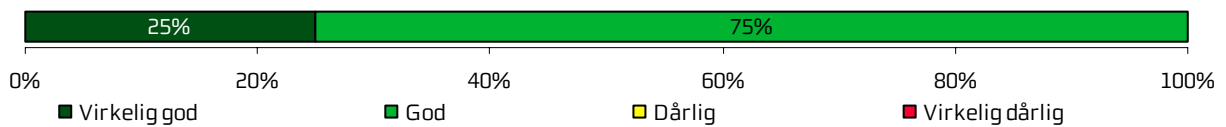
Personalet givet den information, du havde brug for (n=26)



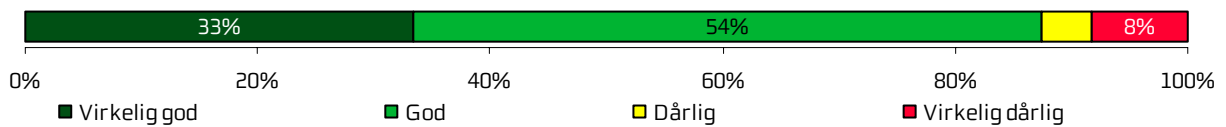
Modtaget skriftlig information (n=16)



Vurdering af skriftlig information (n=4)



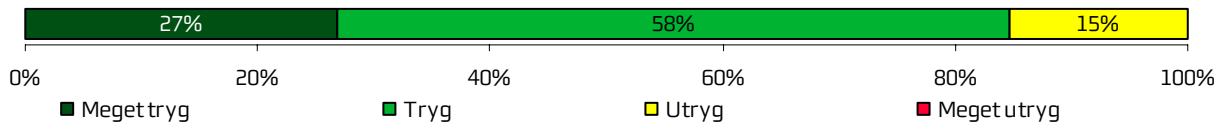
Vurdering af mundtlig information (n=24)



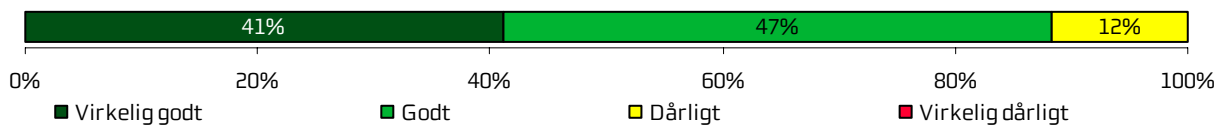
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 88 % | - | - | 96 % | 80 % | 85 % |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 25 % | 43 % | - | 83 % * | 38 % | 54 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 94 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 88 % | 89 % | - | 96 % | 85 % | 89 % |

Udskrivelse

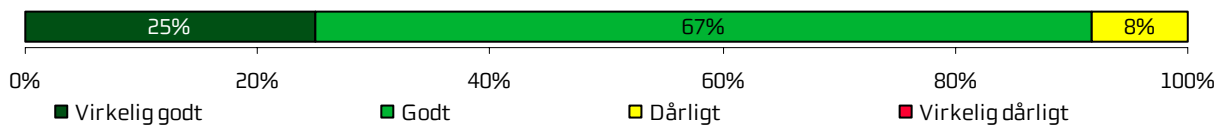
Tryghed ved udskrivelse (n=26)



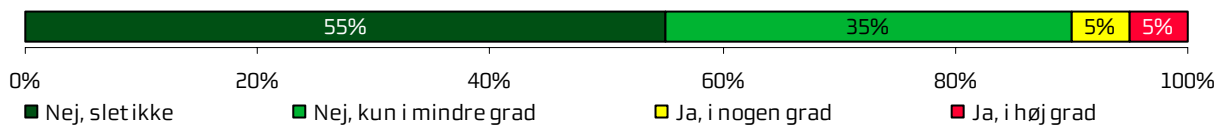
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=12)



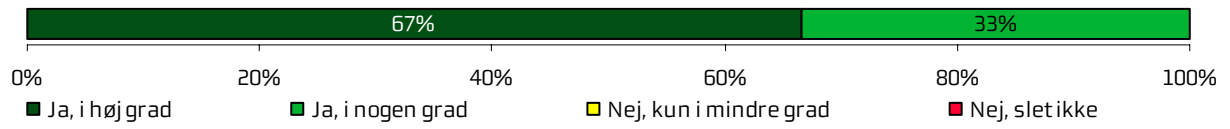
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=20)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 85 % | 76 % | - | 98 % | 83 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 88 % | 100 % | - | 94 % | 75 % | 84 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 92 % | 100 % | - | 97 % | 77 % | 87 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 90 % | 71 % | - | 90 % | 68 % * | 75 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=9)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 91 % * | 96 % * |






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.

APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit

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

| ID | Kommentarer - APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  1 | Kom med ambulance, efter at vagtlægen skønnede, at jeg skulle indlægges. | Godt |
|  3 | Da jeg har været indlagt nogle gange, er jeg meget tilfreds med det hele, og jeg havde [problem] i [det ene] øre, det tog to måneder, inden jeg blev indkaldt, nu er [problemet] væk, og er ikke svimmel mere. | Intet svar |
|  5 | Blev indlagt akut med ambulance. Var faldet om derhjemme. | Godt |
|  8 | Overflyttet fra anden afdeling. | Godt |
|  14 | Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus, og har derfor ikke selv haft kontakt med afdelingen inden indlæggelsen på afdelingen. | Virkelig godt |

APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Modtagelsen |
|----|---|-----------------|
| 3 | Jeg har bare ikke fået [noget] at vide angående mit hjerte. Jeg har lige fået ny medicin, og der stod "Mod hjertet". Er der noget galt med det? | Intet svar |
| 5 | Var meget træt de første dage, og der blev gjort, hvad der kunne for enestue og ro. | Virkelig god |
| 7 | Jeg blev ikke tilset af læge før sen aften. Indlagt akut [om eftermiddagen]. | Virkelig dårlig |
| 13 | Ved telefonhenvendelse til indlæggelsesafdelingen, fik jeg at vide, han var blevet overflyttet. | Intet svar |
| 14 | Modtagelsen var god, der kom straks personale som skal sørge for mig under indlæggelsen. | God |

APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 2 | Manglende forståelsesramme i forhold til eksempelvis forflytning over højre eller venstre side. Fysioterapeuten sagde én ting og sosu-assistenten sagde, at "så kunne den fysioterapeut, der havde sagt dette, selv komme og hjælpe med forflytning". Hvorefter der kom en mængde af dybt uetiske kommentarer, så man som patient og pårørende virkelig blev ramt! | Dårligt |
| 4 | Fejl vedrørende tabletter. Ubehageligt personale. DOG IKKE ALLE. Det var rædselsfuldt. | Virkelig dårligt |
| 6 | At jeg er blevet udskrevet uden samtale med diverse ledere, da det kun var lægen, jeg talte med. Min kone talte ikke med nogen, da hun var træt og hentede undertegnede. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 7 | Jeg blev sendt hjem med besked om vaskulære problemer. [Særligt indgreb] var ikke på tale. Ved næste indlæggelse sløjfede den ene læge [indgrebet]. Satsede i stedet på hjerneblødning. Næste læge gennemførte [indgrebet]. | Godt |
| 8 | Var hjemsendt pga. scanning på et andet hospital, men fik at vide af scanningspersonalet på Randers Sygehus, da jeg kom ind dagen efter, at de havde kaldt mig op den dag, jeg var "hjemme" []. (Skulle scannes [ifølge] gammel aftale på det andet hospital, og [skulle også scannes andet sted på kroppen] på Randers Sygehus, hvilket åbenbart ikke kunne gøres på én gang.) [Personalet kendte] MÅSKE [ikke til fejlen(e)]. [Angående unødig ventetid:] Kunne være udskrevet før, hvis scanningen ikke skulle vente på mig en dag/døgn. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 12 | Ingen orientering om foretagne observationer. | Virkelig godt |
| 13 | Pårørende blev LIDT orienterede, men det blev ikke ført ud i livet []. [Patienten] har tidligere været indlagt hos jer, og dengang blev jeg som pårørende også BARE orienteret pr. telefon. Det skal siges, at jeg var på sygehuset HVER DAG. | Intet svar |

APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Samlet indtryk |
|------|---|----------------|
| ✎ 5 | Indlæggelsen drejede sig om [flere sygdomme]. Blev flyttet mellem de forskellige afdelinger som det var relevant. Oplevede megen imødekommenhed generelt på begge afdelinger, og var især meget glad, nærmest rørt over behandlingen på Apopleksi Afdelingen. | Godt |
| ✎ 7 | Jeg blev flyttet til Skejby med behandling mod [] uden beskrivelse af sygdommens eventuelle forløb. "Vi samler disse patienter på Skejby, så de kan samle data". | Dårligt |
| ✎ 9 | Blev et par gange flyttet fra rolige medpatienter til urolige med deraf manglende søvn. | Godt |
| ✎ 13 | Patienten var nok for forvirret, så det havde været rimeligt, at jeg som pårørende var blevet orienteret inden. | Intet svar |
| ✎ 14 | Jeg kan kun være tilfreds med behandlingsforløbet. Personalet har været gode til informere mig vedrørende min pludseligt opståede sygdom. | Virkelig godt |

APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

| ID | Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 7 | Der var kun én læge, der var lyttende. Fysioterapeuten tilskrev min manglende balance muskelsvagthed. Jeg er stærk. | Dårligt |
| 8 | Informationen var god, men der var ikke information om meget. Skulle være indlagt for at blive scannet hurtigt. | Godt |
| 11 | Jeg er efter indlæggelserne blevet scannet, for at man kunne se, om væsken i hovedet blev ved med at udvide sig, og svaret på disse scanninger har været længe undervejs, så jeg mener, svartiden er for lang. | Virkelig godt |
| 12 | Fin orientering. Især efter indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg er som pårørende kun blevet informeret, fordi jeg undrede mig over, at [patienten] var blevet sendt hjem (plejebolig), selvom jeg UDTRYKKELIGT havde bedt om en samtale om hans videre pleje INDEN. Hans "hjem" følte sig også overraskede og fik pludselig en meget mere plejkrævende mand tilbage uden forudgående aftale. | Intet svar |
| 14 | Jeg var jo noget "forvirret" under indlæggelse, men føler, at alt hvad jeg har brug for af informationer blev givet af personalet, det gælder både på første samt andet sygehus. Personalet på begge sygehuse har virkelig været gode til at informere. | Virkelig godt |

APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

| ID | Kommentarer - APO Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Samlet indtryk |
|-----------|---|-----------------------|
| 5 | Blev efter udskrivningen bevilget et aflastningsophold, imens en ældrebolig kunne blive klar. Egen bolig uegnet. Meget fin ordning med aflastningstilbuddet :-) | Godt |
| 7 | Jeg fik ingen information fra [andet sygehus]. Første gang med besked om at træne mine ben ved spinning. | Dårligt |
| 9 | Min videre behandling var på en eller anden måde gået vild ved flytning mellem sygehuse. | Godt |
| 10 | Det er af stor betydning, at genoptræning starter meget kort efter hjemkomsten - kun få dage og ikke efter en måned som i [min pårørendes] tilfælde. Det er svært at skulle kommunikere med fire forskellige instanser i hjemmeplejen, men det er ikke afdelingens skyld. | Virkelig godt |
| 13 | Patienten har [sygdom] og kom hjem med kateter. Jeg fik pr. telefon, EFTER SELV AT HAVE RINGET TIL JER at vide, at han ville blive indkaldt til nærmere undersøgelse. Vi har, her efter [flere] måneder, intet hørt. | Intet svar |
| 14 | Jeg følte mig tryk, da jeg blev udskrevet, idet jeg er blevet oplyst af Randers Sygehus, at jeg bare kunne ringe, hvis der er noget. Med et visitkort med telefonnumre til sygehuset samt til en bestemt kontaktperson, følte jeg mig tryk, også efter udskrivelsen. | Virkelig godt |

APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit

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

| ID | Kommentarer - APD Medicinsk Geriatri- og Apopleksiafsnit | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Flere af personalemedarbejderne skal blive MEGET bedre til at overholde de etiske spilleregler, både overfor patienterne og de pårørende. (KÆMPEROS til sygeplejerske NN, fysioterapeutpersonalet og ergoterapeutpersonalet) :-) | Dårligt |
| 4 | Tal pænt, opfør jer ordentligt over for besøgende, jf. en god glæde ved at få besøg. Det er en pårørendes oplevelser, patient kan ikke tale for sig selv. | Dårligt |
| 6 | Jeg synes, jeg manglede en samtale med en fysioterapeut/ergoterapeut samtidig med lægen. Besked til min [ægtefælle] om, at jeg blev udskrevet, manglede []. | Godt |
| 7 | Jeg kunne ønske mig en kontaktperson samt oplysning om undersøgelser fra og af de læger, der tilså mig. Forklaring på, hvorfor det var en ny læge, der kom på. | Dårligt |
| 8 | Var til vagtlæge i [en anden by], og læge NN nægtede at tilse mig, da han fandt ud af, at jeg "hører til" Randers Sygehus. Jeg blev herefter sendt dertil uden at vide, at jeg skulle indlægges, og at de ikke har faste [læger inden for det relevante område] i Randers. Virkelig dårlig oplevelse. Men Medicinsk afdeling i Randers skal have stor ros for behandling. | Godt |
| 9 | De kunne godt være lidt mere venlige over for besøgende. Oplevede et par gange aldeles unødvendige verbale udbrud fra personalet (kun tre sygeplejersker). | Godt |
| 10 | Hele personalet er venlige, imødekommende og MEGET PROFESSIONELLE. | Virkelig godt |
| 13 | Inddrag pårørende. Og vent med at sende hjem, indtil pårørende og det videre forløb er klarlagt. Meget POSITIVT. Han kom ind med meget dårlig væskebalance med mere, og efter at jeg har taget en ekstra snak med personalet, hvor han bor, er der nu blevet taget hånd om hans pleje, der tidligere manglede en del. | Intet svar |
| 14 | Jeg kan kun give ros til afdelingen. | Virkelig godt |