

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

B5 - RRA

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G
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:	62
Besvarelser fra afsnittets patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	66%

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

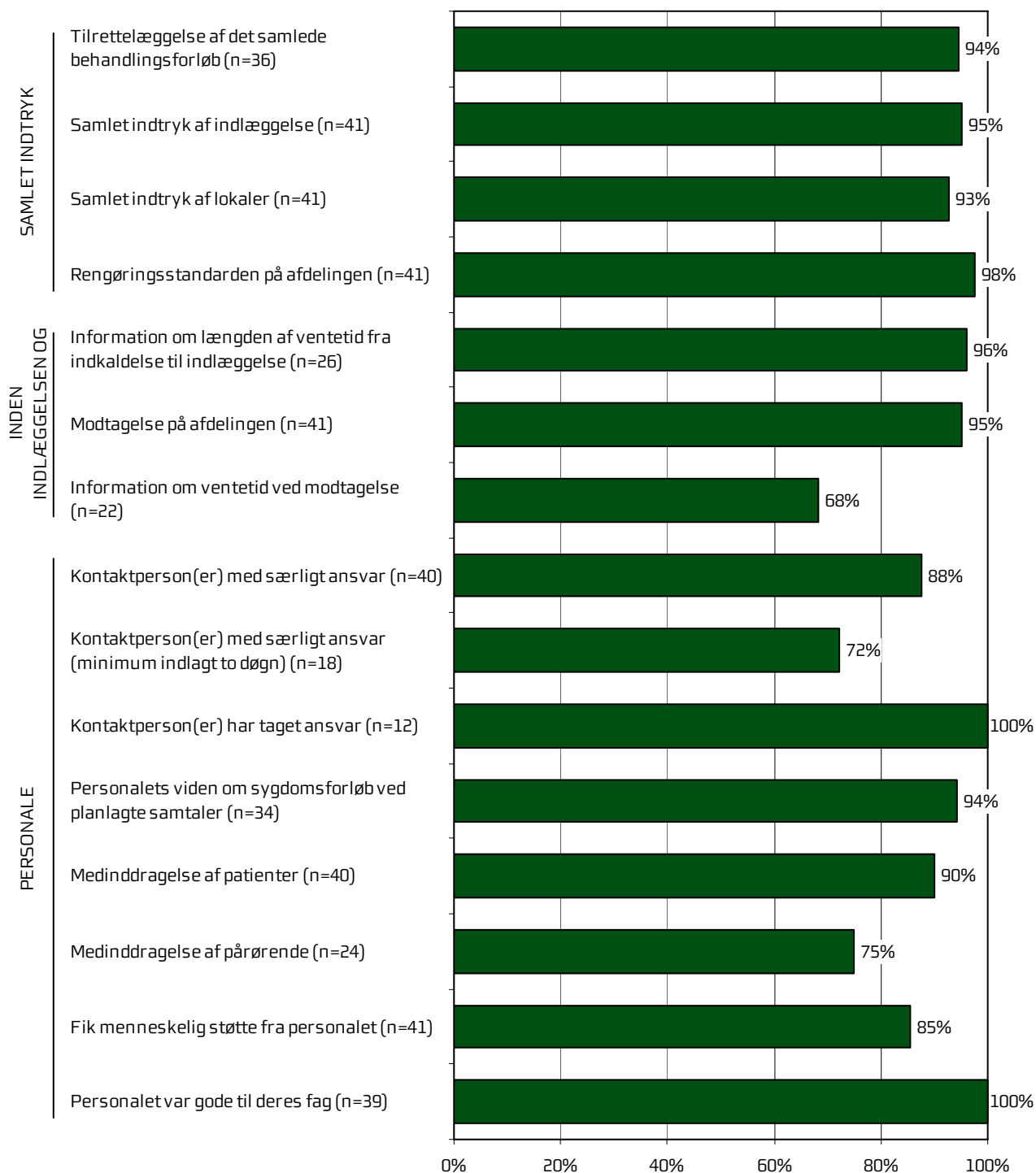
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

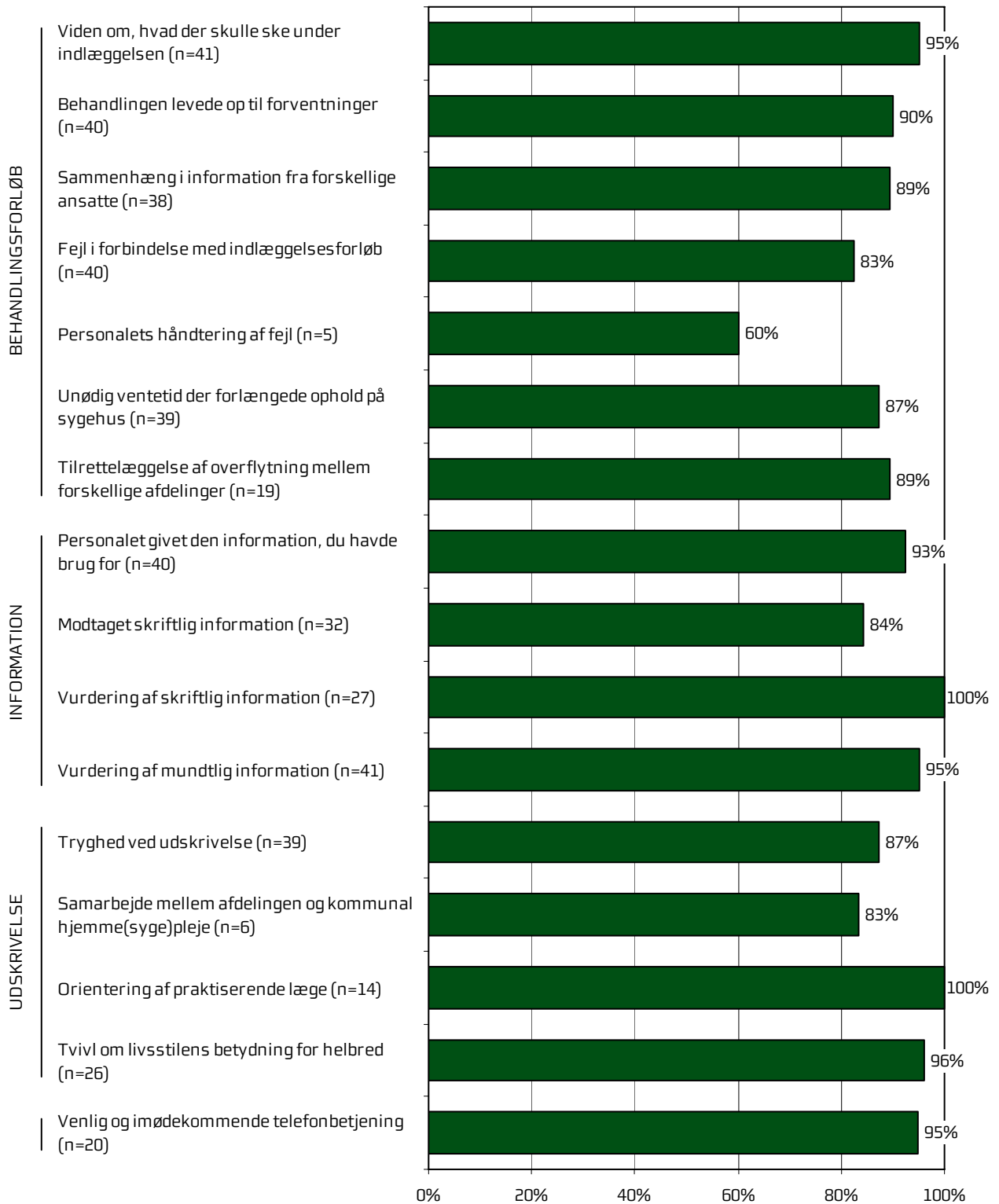
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Afsnit B5

2009-tallet er for: Afsnit B5

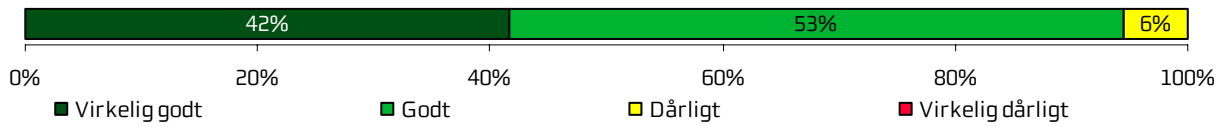
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

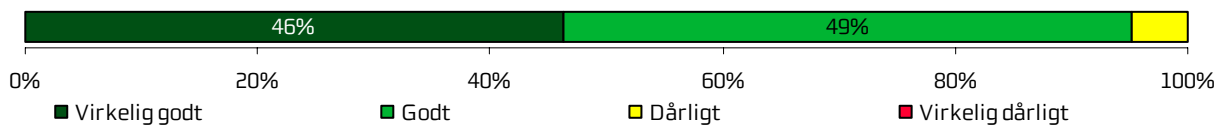
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

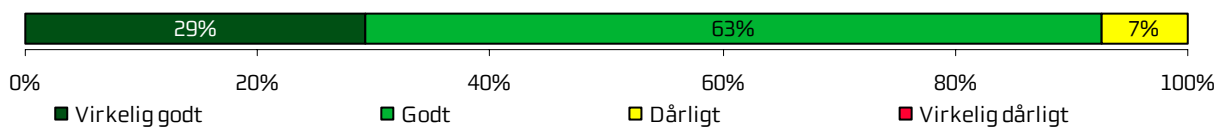
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=36)



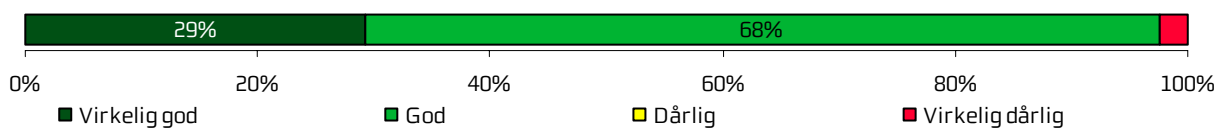
Samlet indtryk af indlæggelse (n=41)



Samlet indtryk af lokaler (n=41)



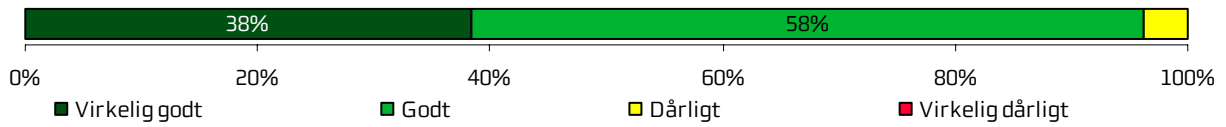
Rengøringsstandard på afdelingen (n=41)



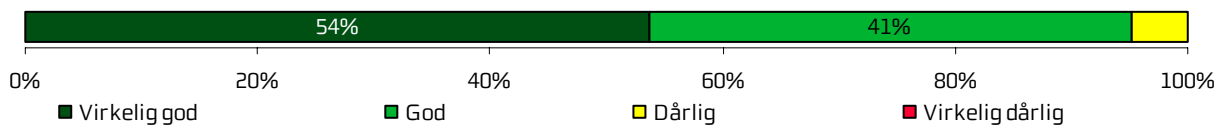
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	100 %	100 %	97 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	98 %	98 %	96 %	88 %	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	95 %	100 %	96 %	83 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	85 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

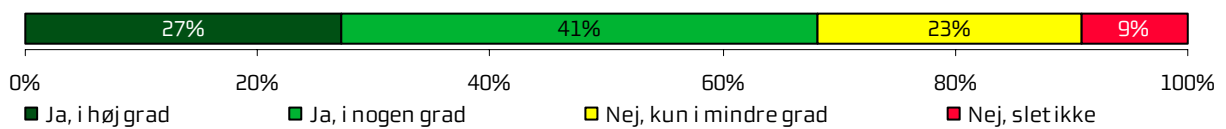
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=26)



Modtagelse på afdelingen (n=41)



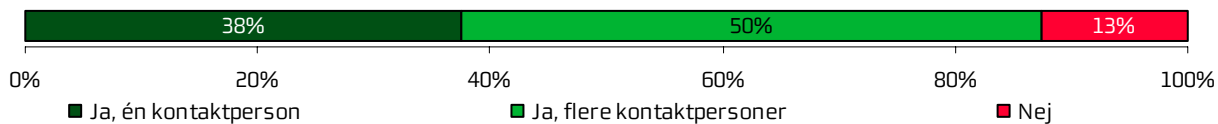
Information om ventetid ved modtagelse (n=22)



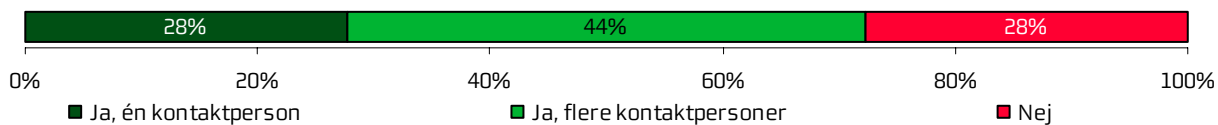
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	93 %	-	98 %	91 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	98 %	100 %	99 %	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68 %	70 %	90 % *	74 %	57 %	68 %

Personale

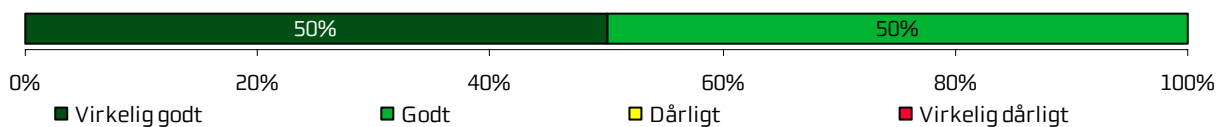
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=40)



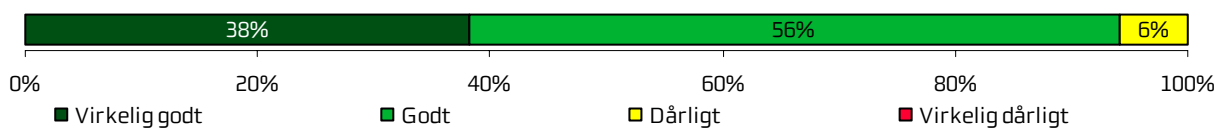
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=18)



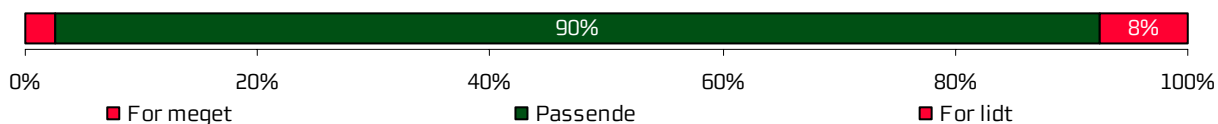
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=12)



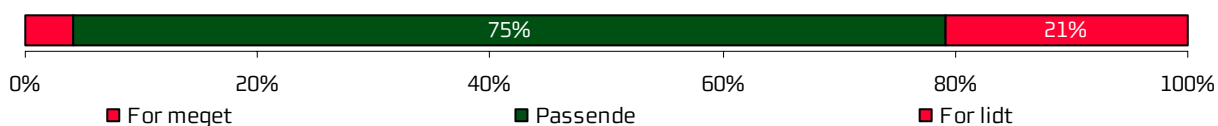
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=34)



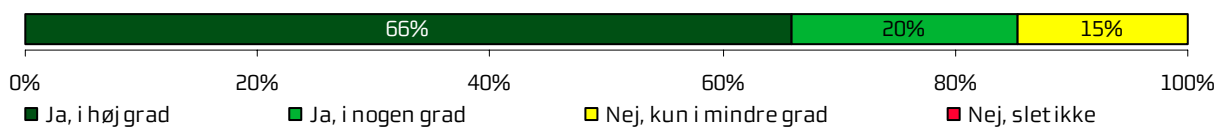
Medinddragelse af patienter (n=40)



Medinddragelse af pårørende (n=24)



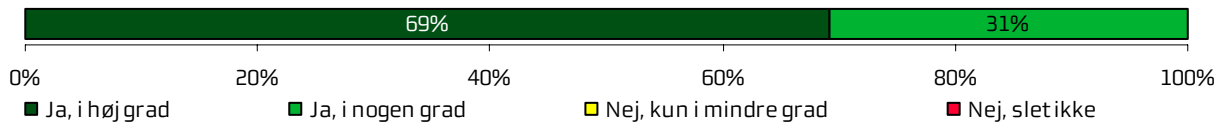
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=41)



	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 %	91 %	93 %	91 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	72 %	95 %	-	87 %	63 %	73 %
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?	94 %	97 %	98 %	94 %	83 % *	87 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	93 %	95 %	94 %	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	89 %	91 %	97 % *	73 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85 %	98 % *	98 % *	94 %	83 %	87 %

Personale (fortsat)

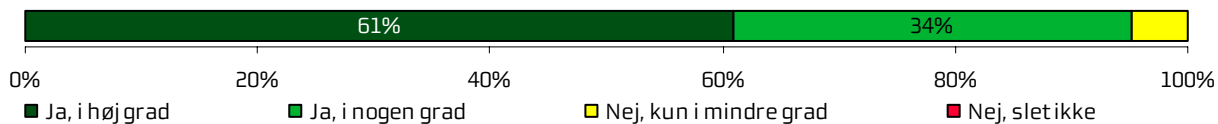
Personalet var gode til deres fag (n=39)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	98 %	91 % *	94 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=41)



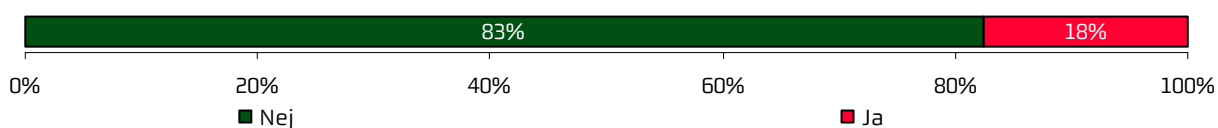
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



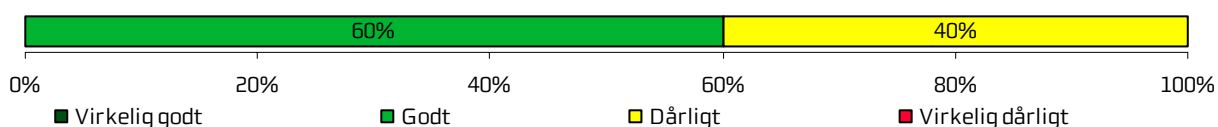
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



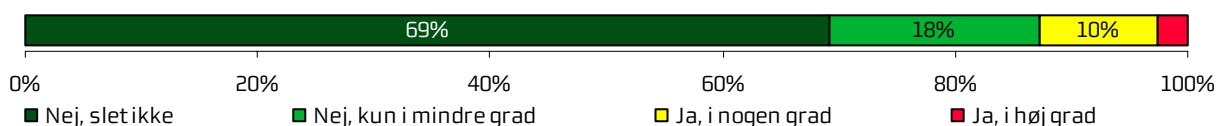
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=40)



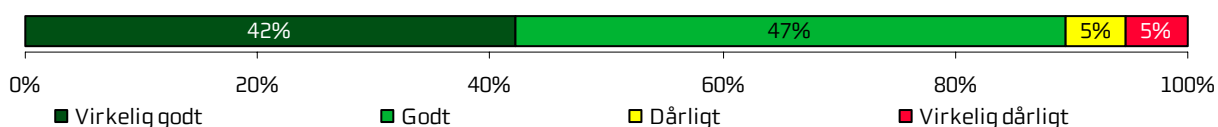
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=39)



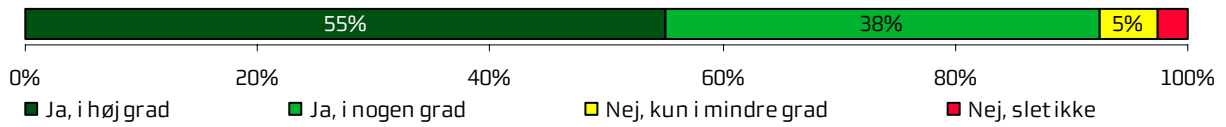
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



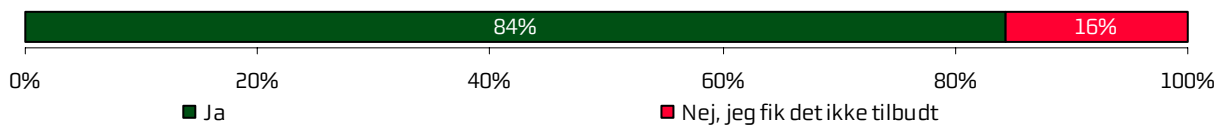
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	93 %	96 %	93 %	70 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	95 %	89 %	96 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	98 %	98 %	99 %	80 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	91 %	-	95 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	0 % *	-	57 %	36 %	49 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	90 %	73 % *	89 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	100 %	-	97 %	86 %	92 %

Information

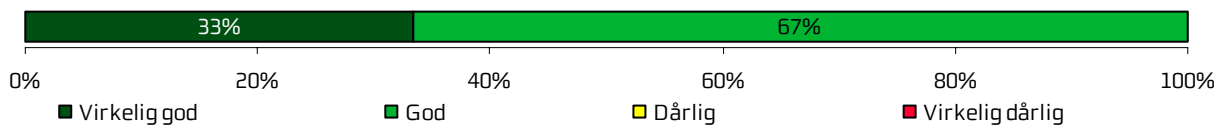
Personalet givet den information, du havde brug for (n=40)



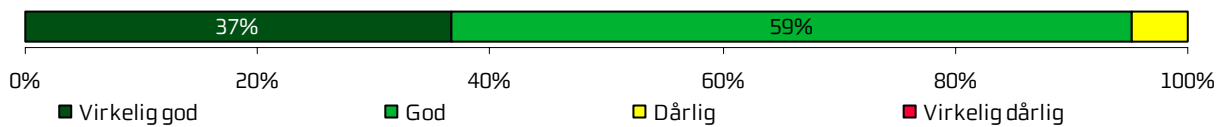
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



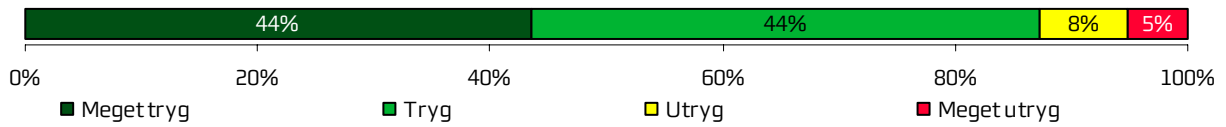
Vurdering af mundtlig information (n=41)



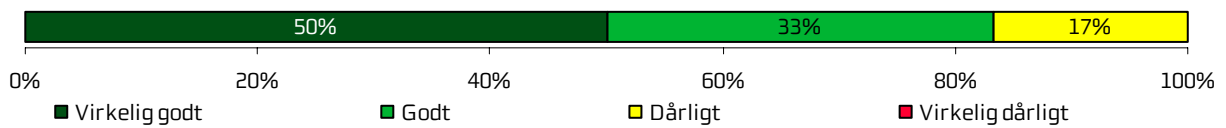
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	96 %	80 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	81 %	-	72 %	34 % *	51 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	96 %	97 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	98 %	98 %	95 %	85 % *	89 % *

Udskrivelse

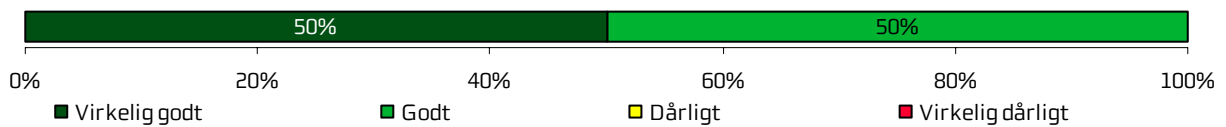
Tryghed ved udskrivelse (n=39)



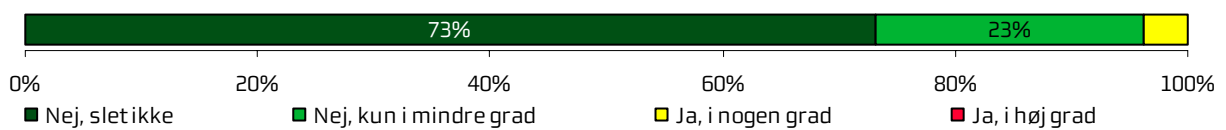
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



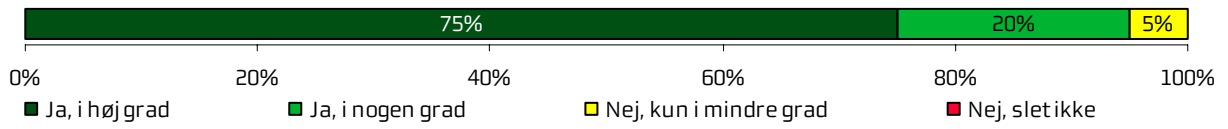
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=26)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	93 %	93 %	98 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	100 %	100 %	94 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	88 %	88 % *	96 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	96 %	86 %	77 % *	88 %	68 % *	75 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=20)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	95 %	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.

B5 - RRA

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg talte med meget søde mennesker inden indlæggelse, og følte det som en personlig og god oplevelse. Jeg følte, at man lyttede til mig. I forbindelse med indlæggelsen skulle jeg dog besvare spørgsmål på afdelingen ud fra et nyindført skema, som åbenbart ikke lige passede til den personlige samtale. Det var lidt svært for sygeplejersken at finde de rigtige steder at sætte mine svar ind, virkede det til. Det følte en anelse firkantet og upersonligt. Men sygeplejersken var rigtig sød.	Godt
2	Undersøgelsen var unødvendig hård.	Virkelig godt
5	Jeg tog det meget roligt, da læge NN sagde, at jeg ikke skulle bekymre mig.	Godt
7	Fik et brev, hvor der stod, at forundersøgelsen dagen før operation ville tage to til tre timer. Men fra [en pårørende] kørte mig op og kørte [igen], til jeg var ude af hospitalet, gik der maks. 20 min., så måtte bruge en taxa for ikke at forstyrre [min pårørende] igen så hurtigt efter.	Dårligt
10	Jeg er cancerpatient og havde afsluttet kemo [] inden indlæggelsen. Jeg kom akut ind, da jeg fik [høj] feber.	Godt
19	Jeg blev akut indlagt [], og blev opereret senere om natten.	Virkelig godt

B5 - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Modtagelsen
2	Følte mig velkommen.	God
5	Jeg var glad for, at der var en dame, som var ved mig det meste af tiden[]. Man kunne godt mærke, at personalet havde meget at se til. Deres system var også gået ned. Jeg var glad for at [mit lille barn] måtte blive sammen med mig det meste af tiden på sygehuset.	God
7	Der var overfyldt, så der gik et godt stykke tid, før der var skaffet seng, og [patienten blev] lagt på en stue, som der lå nok på.	Dårlig
8	Det var godt.	God
19	Ventetid er altid svær at håndtere, når man har stærke smerter.	Virkelig god

B5 - RRA**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Fejlhåndtering
3	Jeg anser det for en fejl, at personalet IKKE havde tid til at fuldføre de ting, man bad dem om. Stort set HVER gang, jeg bad om hjælp, blev opgaven villigt påbegyndt, men sjældent fuldført, fordi en anden patient havde stillet en ny opgave i mellemtiden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Efter operationen fik jeg blodtryksfald, og jeg spørger personalet, om jeg ikke skal have noget medicin, når det igen stiger, da jeg har et [] forhøjet blodtryk. Der bliver sagt nej. Får at vide, at jeg burde få noget [behandling], det fik jeg ikke. Dagen efter skal jeg udskrives, og jeg spørger igen, om jeg må tage mit blodtryksmedicin, når det stiger derhjemme. Svaret er nej, jeg må tage [medicin]. Derhjemme stiger blodtrykket [], jeg kontakter vagtlæge og han vurderer, at der skal gøres noget. Et døgn senere bliver jeg indlagt via 112. Kvalme, rysten, hjertebanken, høj puls, højt blodtryk m.m.	Intet svar
7	Måtte selv på tredjedagen spørge, om der slet ikke var stuegang på afdelingen? Anede intet om, hvor meget/hvor lidt, der var fjernet! Fik forstoppelse [m.m.], havde det utroligt dårligt og kunne næsten ikke stå ud af sengen. Men ingen hjælp at hente (klar dig selv).	Godt
11	Jeg skulle til en samtale med en sygeplejerske dagen før operationen. Her fik jeg at vide, at jeg kunne vælge at komme under fuld bedøvelse eller få en rygmarvsbedøvelse, hvor jeg ville "være til stede". Dette blev jeg meget glad for at høre, da jeg virkelig frygtede narkosen. Men det var desværre bare "en and".	Dårligt
17	Blev glemt at blive drøftet på morgenmøde. Ventede til [om eftermiddagen] med at blive kontaktet på trods af opsøgende kontakt.	Dårligt
18	Mit CPR-nummer.	Godt
19	I forbindelse med min operation er mit [organ] blevet beskadiget. Efter operationen havde jeg svært ved at trække vejret ordentligt, hvilket udviklede sig til en lungebetændelse, så jeg blev indlagt igen.	Godt

B5 - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Der var stor forskel på behandlingen før og efter operationen: Før operationen fik jeg en ok standardbehandling. Jeg skulle have noget tøj og nogle piller, og derfor havde jeg lidt kontakt med personalet i den forbindelse. Så blev jeg hentet ned på operationsstuen. Efter operationen havde jeg stort set ikke kontakt med personalet. Ingen tilså mig, min [ægtefælle] hentede noget mad til mig. Jeg vidste, at jeg måtte tage hjem, når jeg følte mig klar til det. Derfor pakkede mine ting om eftermiddagen, og stillede mig hen til informationskranken på afdelingen for at sige farvel. Og så skete der ikke mere... Der stod i forvejen en mand og ventede ved skranken. Der stod ingen på den anden side af skranken og betjente ham, men inde bag døren og ruden sad fire til seks læger/sygeplejersker. Nogle gange snakkede de. Nogle gange vendte de sig om, og skrev de lidt på skærmen. Eller de sad bare hver for sig. Efter nogen tid spurgte jeg den anden ventende, om han havde kontakt med nogen inde bag glasset og bare ventede på svar. Nej, han var stadig ikke blevet hilst på, fortalte han. Jeg kunne mærke, at jeg blev noget irriteret over ikke så meget som at modtage et nik eller et tegn på, at jeg var set og snart blev betjent. Det var meget uhøfligt af dem. Jeg oplevede ikke at have haft nogen kontaktperson eller personlig kontakt efter operationen. Til sidst valgte jeg at gå, uden at have sagt farvel til nogen.	Godt
3	Der var ingen plads på afdelingen, da jeg kom op fra opvågningen. Det var EKSTREMT ubehageligt at ligge til offentlig beskuelse på gangen med SÅ mange smerter efter operationen.	Godt
5	De var gode, efter at jeg skulle vågne igen. Jeg havde det meget skidt, så de hjalp mig, så godt de nu kunne, så jeg ikke havde så mange smerter.	Godt
12	Det var kun flytning mellem B5 og operationsgangen, og det gik jo som smurt :-)	Virkelig godt
17	Kunne have undgået AKUT kejsersnit og flere indlæggelsesdage, hvis jeg var blevet scannet.	Godt
19	Jeg syntes, at det var for hurtigt at blive udskrevet kun to døgn efter så stor operation. Jeg kunne måske have undgået en ekstra indlæggelse!	Virkelig godt

B5 - RRA

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Vurderingen "dårlig" kommer fra oplevelsen efter operationen. Mens alt indledende information inkl. forsamlingen og hverdagen før var fin. Det er nok også det vigtigste, men alligevel overskygger den dumme oplevelse efter operationen den gode oplevelse.	Godt
5	Nej, for alt blev forklaret.	Godt
7	Generelt en dårlig oplevelse. Nu var det heldigvis første gang, jeg skulle opleve en operation. Men hvis det skulle ske igen, vil jeg helt klart vælge et andet sygehus.	Dårligt
10	Måtte ofte selv efterlyse information.	Godt
19	Jeg har løbende haft kontakt til læge NN, som har opereret mig, efter jeg kom hjem. Dette har været dejligt, da hun har fulgt mig hele tiden.	Virkelig godt

B5 - RRA**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
✎ 5	De troede, at jeg var udskrevet, så der var ikke nogle, der kom ind om eftermiddag til mig. Det var først omkring [sidst på eftermiddagen], jeg blev udskrevet, så det var først da min mand og børn kom, at personalet også kom, dette, synes jeg ,var meget mærkeligt. Da jeg altså ikke var blevet udskrevet endnu.	Godt
✎ 11	Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på "operationsudfaldet" efter udskrivelsen. Der er nu gået [flere] måneder efter operationen, og jeg har intet hørt. Det er vigtigt for en patient at få forløbet afsluttet ordentligt. I har en tendens til at tænke "ude af øje - ude af sind". PAS PÅ MED DET!	Virkelig godt
✎ 13	Jeg ville godt have været til et kontrolbesøg EFTER udskrivelsen. En samtale med lægen, hvor man er helt klar i hovedet og bedre kan håndtere de fakta, man får. Man er jo lidt rundt på gulvet, medens man er indlagt. Vil gerne høre, hvordan gik operationen egentlig, og hvad nu?	Virkelig godt
✎ 15	Jeg var tryk, da jeg selv havde indskrevet mig på hotellet i en uge. Følte mig tryk, der var personale til at tale med, når man er alene.	Godt
✎ 16	Et døgn indlæggelse er lige lidt nok, når man bor alene.	Godt
✎ 17	Skulle være meget insisterende for ikke at blive sendt hjem før fødsel på trods af langvarige veer og problemer.	Godt
✎ 19	Blev udskrevet efter kun to dage. Følte mig ikke klar til at komme hjem og blev da også bekræftet i det, da jeg senere samme dag blev tiltagende dårlig og blev igen indlagt yderligere otte dage pga. lungebetændelse.	Virkelig godt

B5 - RRA

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Samlet indtryk
1	Husk at tilbyde mad. Jeg var virkelig sulten!	Godt
3	Skaf noget mere plads, så man ikke skal ligge på gangen. Det er YDMYGENDE. Og skaf mere personale, så der er bedre tid til at hjælpe patienterne. Det er jo ikke maskiner på et værksted, I reparerer.	Godt
4	Jeg har oplevet indlæggelsen som meget positiv og har opfattelsen af, at andre sygehuse kunne lære MEGET af afdeling B5, Randers Centralsygehus. Kan intet negativt sige om denne oplevelse.	Virkelig godt
5	At de har lidt mere styr på, hvornår man bliver udskrevet, så de ikke tror, at man er udskrevet, uden at man er det.	Godt
8	Nej, det var godt.	Godt
9	Blev godt modtaget ved indlæggelsen. Altid med store smil og så mange søde kommentarer, når man blev udskrevet. Telefonbetjeningen altid venlig, når jeg ringer. Man føler sig ikke ked af at ringe.	Virkelig godt
11	Jeg blev opereret [] og kom hjem igen [tre dage efter]. I den korte periode havde jeg kun kontakt med en sygeplejerske, som fulgte mit forløb, og det var dejligt. Det følte jeg mig tryk ved.	Virkelig godt
13	Sygeplejerskerne var rigtig gode til at få mig i gang. Det virkede måske barskt, men nu her bagefter kan jeg jo mærke, at det var godt. Og jeg kom hurtigt i gang med at gå og arbejde.	Virkelig godt
14	Synes, at nogle af sygeplejerskerne virkede lidt korte hovedet og noget affærdigende, når de blev spurgt om noget. Men ellers var alle andre ualmindeligt søde, rare og imødekommende.	Godt
15	Jeg synes ikke, at der skal være tv på stuen. Det var meget irriterende, når man kun er der én dag.	Godt
16	Til dette spørgsmål vil jeg sende en stor tak til læge NN, der opererede mig. Han er et fint og tillidsvækkende menneske, så jeg lagde mig roligt i hans hænder.	Godt
17	Meget dygtige og søde sygeplejersker og SOSU.	Godt
19	Det var et for lille TV på stuen, det var svært at se på lang afstand. Det var svært at aktivere sig. Havde kun gangen at gå frem og tilbage på. Det var altid et smilende og positivt personale som havde tid til at snakke.	Virkelig godt