

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

B6 - 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

© 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:	163
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	60%

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

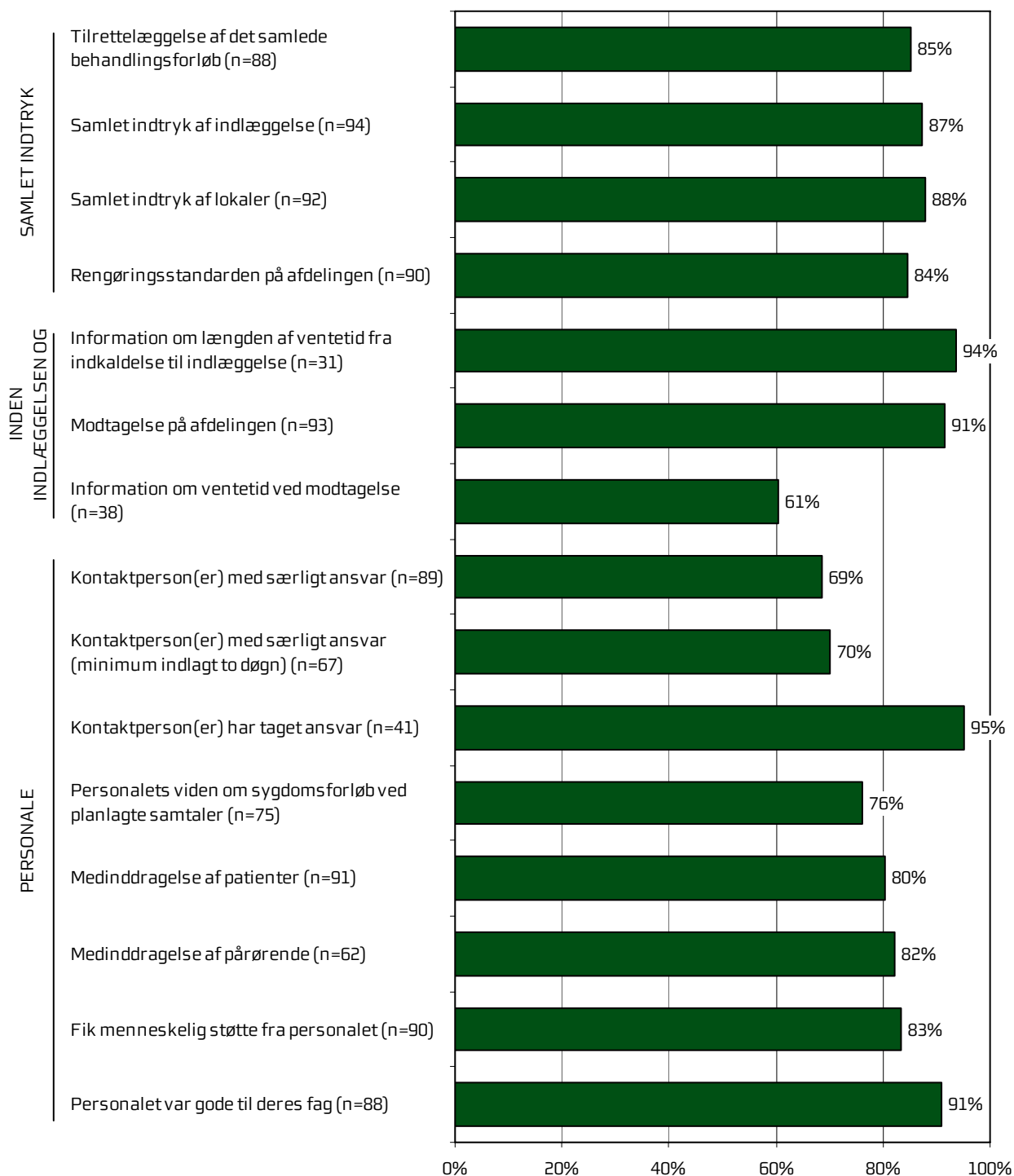
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

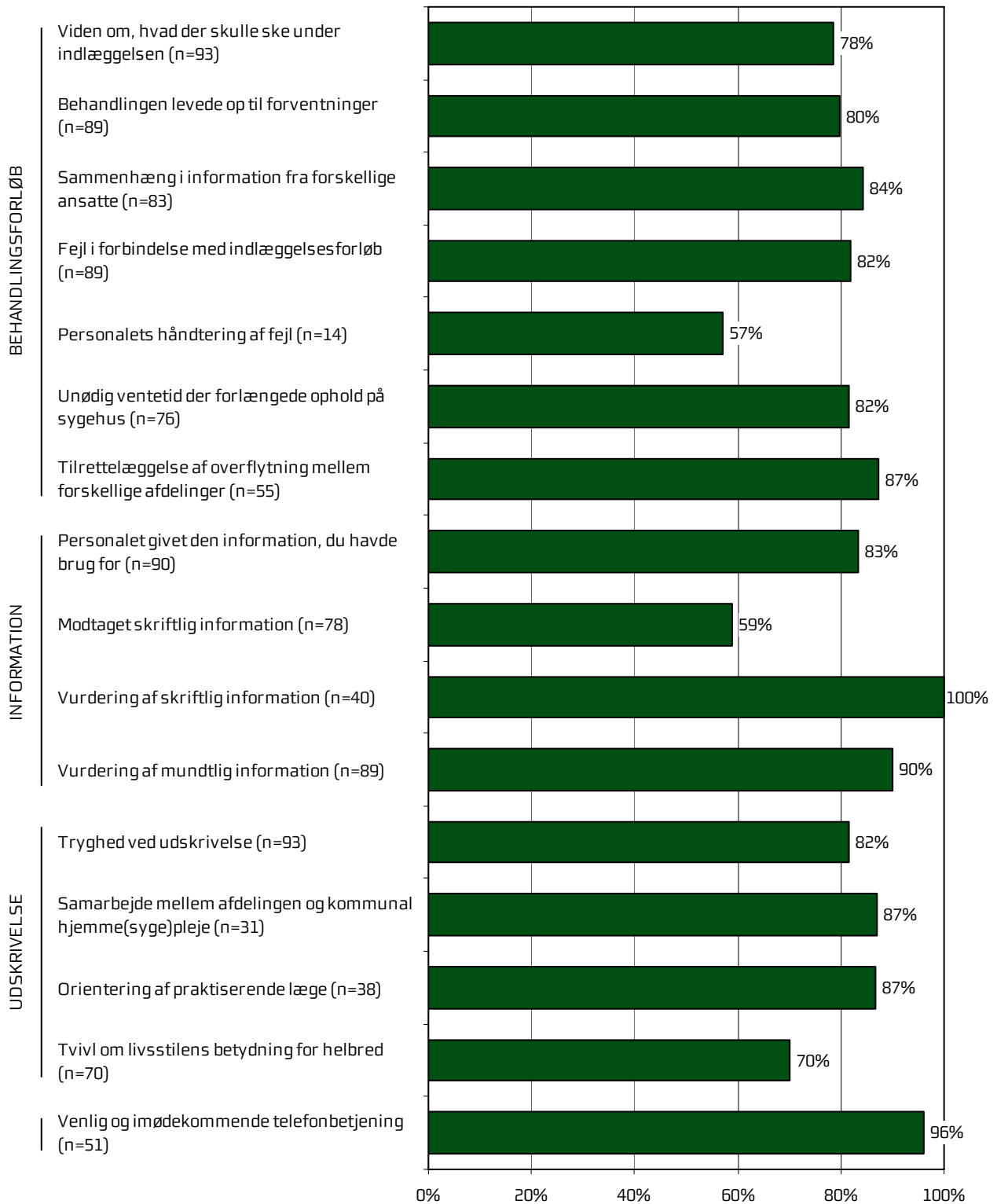
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 B6

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

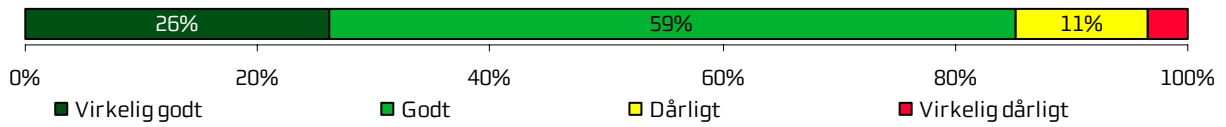
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

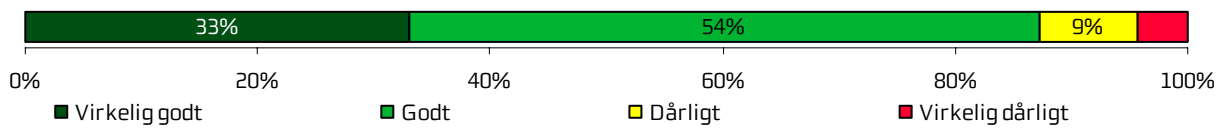
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

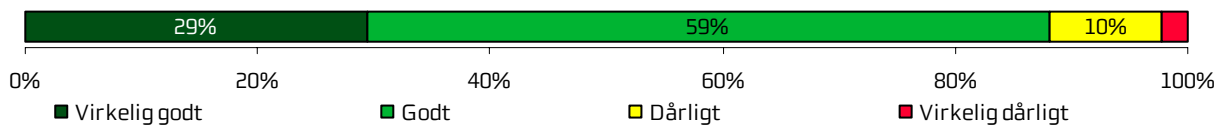
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=88)



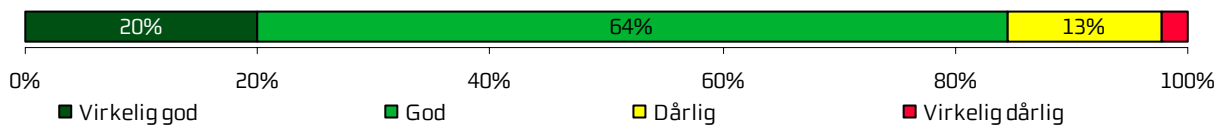
Samlet indtryk af indlæggelse (n=94)



Samlet indtryk af lokaler (n=92)



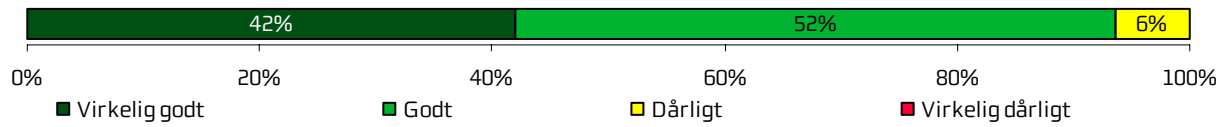
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



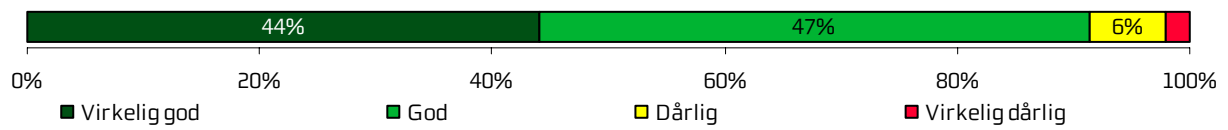
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	86 %	-	97 % *	84 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	89 %	-	96 % *	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	91 %	-	96 %	83 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	84 %	-	-	100 % *	86 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

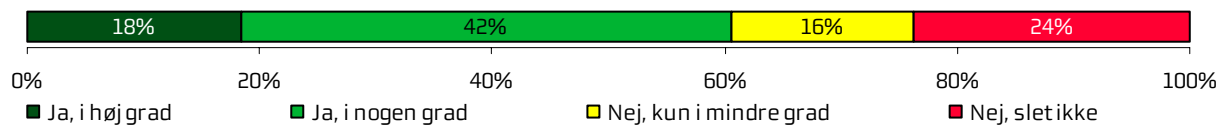
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=31)



Modtagelse på afdelingen (n=93)



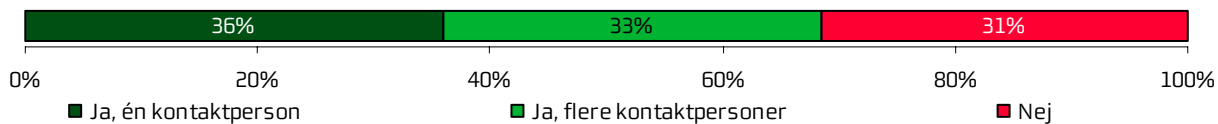
Information om ventetid ved modtagelse (n=38)



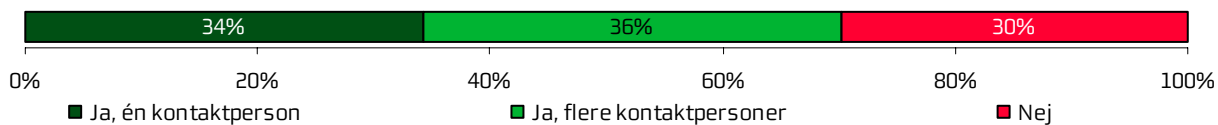
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	85 %	-	98 %	88 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91 %	91 %	-	99 % *	91 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61 %	56 %	-	74 %	60 %	68 %

Personale

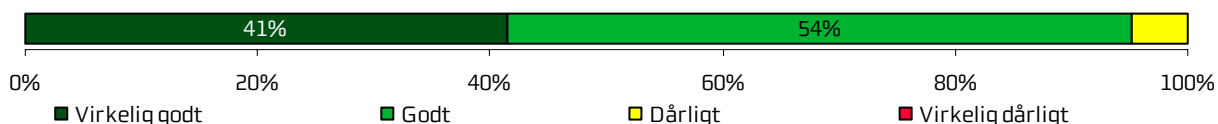
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=89)



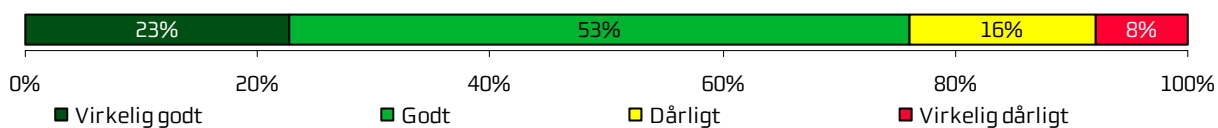
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=67)



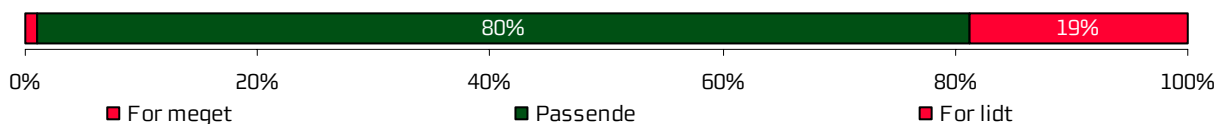
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=41)



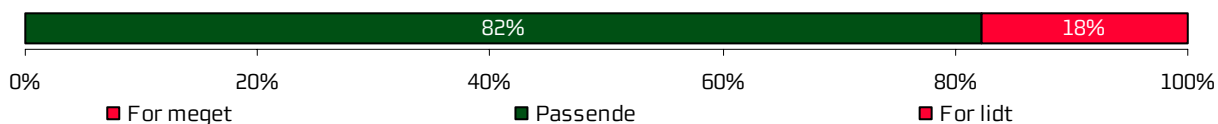
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



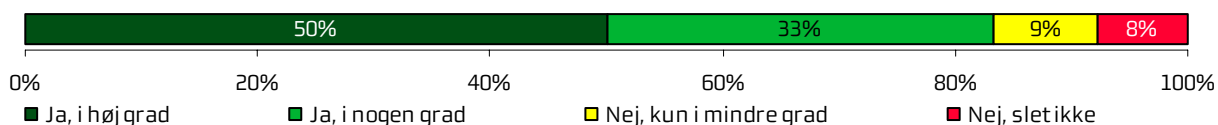
Medinddragelse af patienter (n=91)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



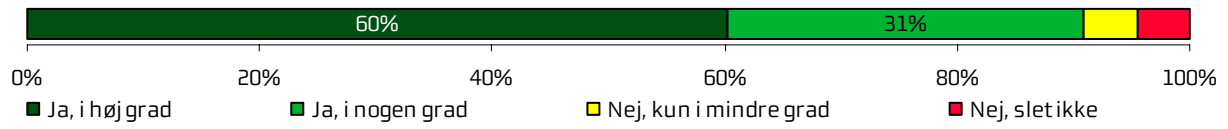
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	69 %	70 %	-	91 % *	65 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	70 %	62 %	-	87 % *	63 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 %	89 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	76 %	82 %	-	95 % *	85 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	82 %	-	98 % *	74 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	80 %	-	97 % *	73 %	81 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	80 %	-	94 % *	83 %	87 %

Personale (fortsat)

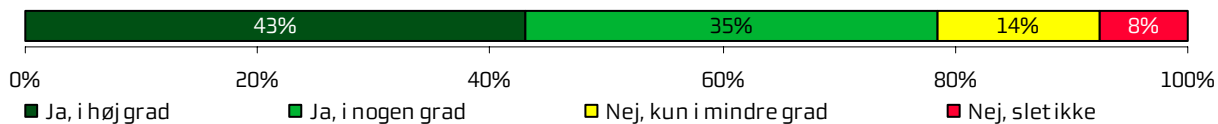
Personalet var gode til deres fag (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	92 %	-	99 % *	92 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=93)



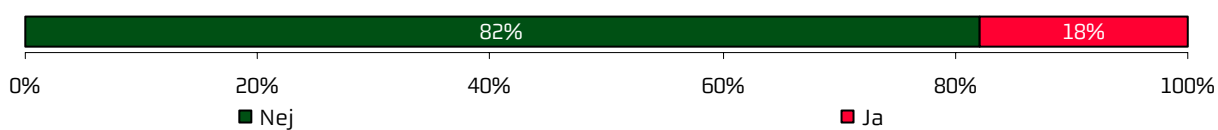
Behandlingen levede op til forventninger (n=89)



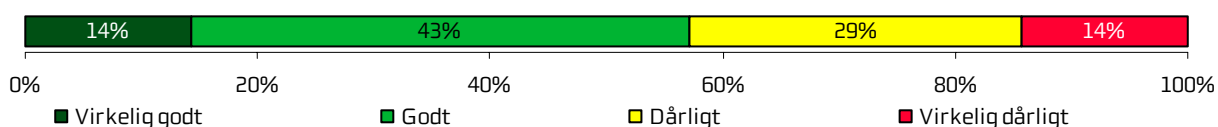
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



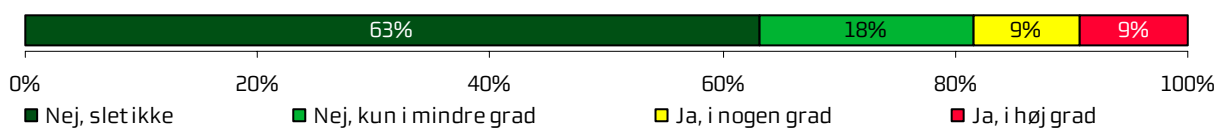
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=89)



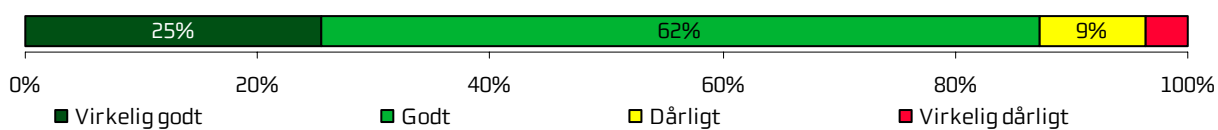
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=76)



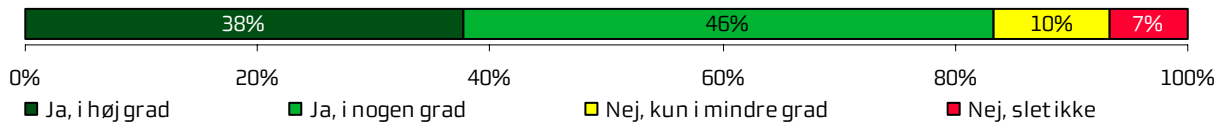
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=55)



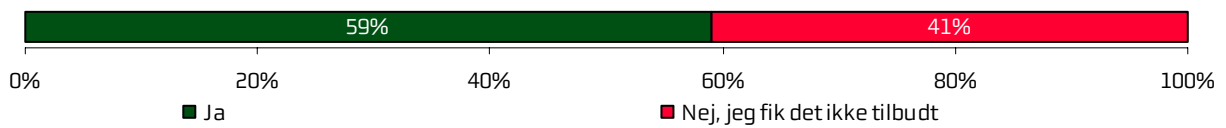
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	78 %	76 %	-	94 % *	70 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80 %	79 %	-	96 % *	79 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	79 %	-	99 % *	80 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	82 %	-	95 % *	82 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	45 %	-	-	-	47 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	82 %	-	89 %	74 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	85 %	-	97 %	86 %	92 %

Information

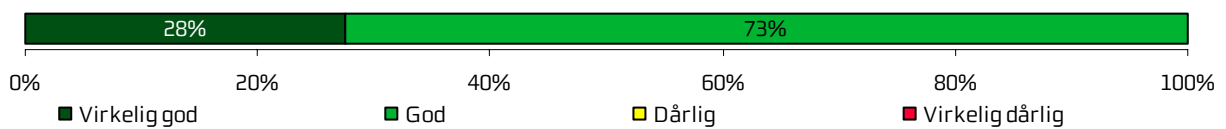
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



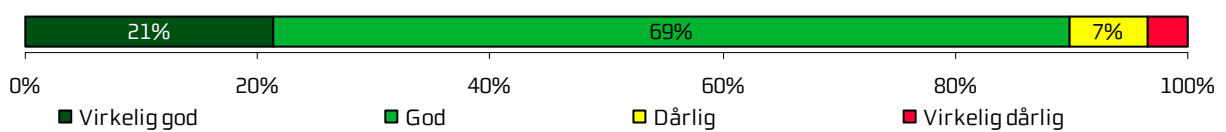
Modtaget skriftlig information (n=78)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



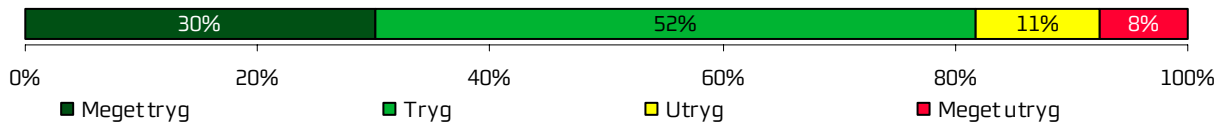
Vurdering af mundtlig information (n=89)



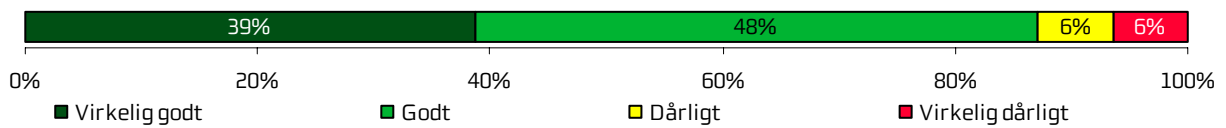
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	96 % *	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	55 %	-	83 % *	34 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	87 %	-	96 %	85 %	89 %

Udskrivelse

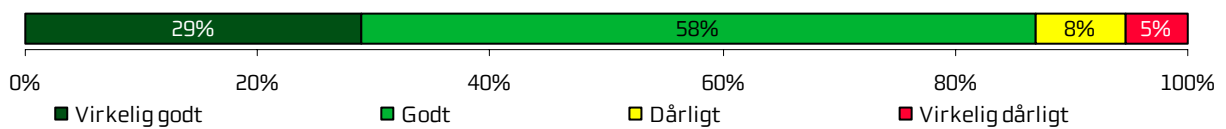
Tryghed ved udskrivelse (n=93)



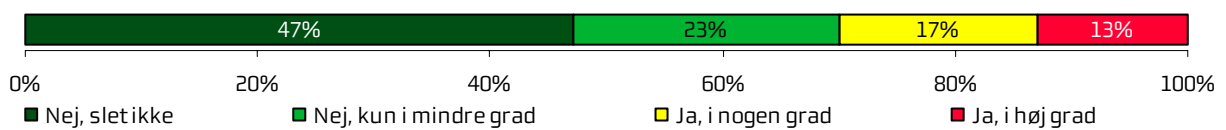
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



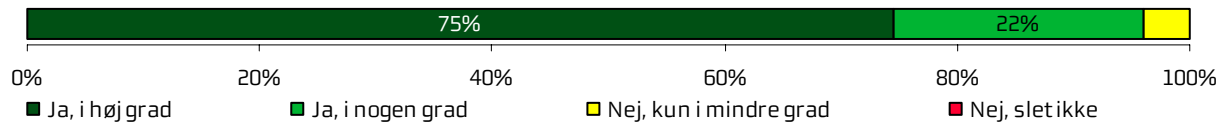
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=70)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	84 %	-	98 % *	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	89 %	-	94 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	88 %	-	97 %	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	59 %	-	92 % *	68 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	96 %	98 %	-	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.

B6 - RRA**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg blev fint informeret om gangen i mit forløb. Både undersøgelser, scanninger og operation.	Virkelig godt
2	Jeg blev indlagt akut fra lægevagten til A7. Her lå jeg fra [om eftermiddagen til om aftenen] inden jeg blev tilset af en læge. Fik morfin for at udholde smerterne! Mistanke om blindtarmsbetændelse.	Godt
10	Da jeg har været indlagt ofte på grund af min kræft og følgesygdomme, er de altid klar til at tage imod og begynde eventuel behandling.	Virkelig godt
11	Indlagt med 112.	Virkelig godt
12	Blev hasteindlagt [].	Godt
20	Den operation, jeg fik foretaget, kom med på et afbud, det blev jeg ikke informeret om, men det fungerede godt nok.	Dårligt
26	Desværre blev der ved en fejl booket en forkert dato, som så måtte ændres, hvilket gav lidt besvær i forhold til mit arbejde. Heldigvis var man hurtig til at opdage fejlbookingen og kontakte mig hurtigt.	Dårligt
27	Lægen ringede efter ambulancen, hvorefter jeg blev indlagt.	Godt
33	Timet og tilrettelagt. God, varm og tryghedsskabende.	Virkelig godt
36	Var til undersøgelse [i sommers] i Århus. Inden jeg var færdig med undersøgelsen, blev jeg ringet op af en forløbskoordinator, som gav mig tid til CT-scanner og røntgen den kommende dag. Derefter blev jeg opereret [et par dage senere] og til efterfølgende samtale [et par uger senere]. Ingen ventetid overhovedet. Fantastisk.	Virkelig godt
37	Fik besked fra Onkologisk Afdeling, Aarhus Universitetshospital. Der kom en ambulance. Blev derefter afleveret på afdelingen.	Virkelig godt
39	Der gik for lang tid, inden jeg fik en dato for operationen. Først efter, at jeg havde ringet tre til fire gange, blev jeg ringet op [en dag], at nu havde de et afbud til [ugen efter]!	Godt
40	Jeg blev overflyttet fra en afdeling efter 3 dage (anden afdeling var desværre ikke en god oplevelse)	Godt
45	Fik tilsendt mødetid per brev til operation.	Virkelig godt
50	Jeg blev akut indlagt på Randers Sygehus.	Godt
51	Jeg blev indlagt akut fra min læge.	Virkelig dårligt

B6 - RRA



Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Modtagelsen
2	Blev efter undersøgelse på én afdeling overflyttet til anden afdeling pga. mistanke om, at diagnose var relateret hertil. Aftale om operation, der herefter viste sig at ende med fjernelse af blindtarm []. Derfor indlagt på tredje afdeling.	Intet svar
6	Personalet var venlige og søde. Man blev opfordret til at spørge, hvad man har og ønsker at få besvaret.	Virkelig god
9	Havde modtaget et indkaldelsesbrev, hvor der stod, at jeg skulle møde fastende. [Pårørende] spørger ind til, hvad der skal ske og oplyser om, at patienten er fastende. Dette er ikke nødvendigt, oplyser personalet. Der anmodes om, at der sendes noget mad. Dette sker ikke, og må vente til [næste måltid].	God
15	En del ventetid på at få en seng og stue ved ankomst aftenen inden operationen.	God
16	Tilfreds.	Virkelig god
18	Var ikke informeret om, at jeg kom.	Intet svar
20	Afdelingen bar præg af at være i en omstruktureringstilstand, med stor travlhed og ligegyldighed. Jeg skulle kun gøres klar til en planlagt operation og kunne hjælpe mig selv. Havde fået at vide af sekretæren, at jeg skulle udskrives samme dag.	God
25	Den ene gang lå jeg på gangen i [flere] timer med store smerter, før der var en, der havde tid til at modtage mig. Jeg henvendte mig til flere sygeplejersker og sagde, at jeg havde så ondt og bad dem hjælpe mig. Svaret var: "Den kender vi alle."	Dårlig
26	Selv om jeg havde en tid, måtte jeg vente en halv time. Der var ingen stue klar, så jeg blev anbragt i en seng på et slags kontor/depot, og man var i øvrigt usikker på, om det nu også var den rigtige dag. Sikkert pga. førnævnte datoændring. Det gjorde mig lidt utryg.	Dårlig
28	Kom på afdelingen fra anden afdeling [] og blev udskrevet [et par dage efter]. Så ikke meget personale. Jeg sov det meste af tiden, så jeg kan ikke huske meget. Men jeg er kommet meget på Randers Sygehus tidligere og har været meget tilfreds.	Intet svar
33	I top. Masser af tid til besvarelse af spørgsmål fra mig. Professionelt.	Virkelig god
40	Jeg blev flyttet i sengen, som ikke var god, og der gik nogen tid, inden jeg kunne få en ordentlig seng at ligge i.	Dårlig
42	Dårlig/ingen information om "hverdagen" på et hospital mht. stuegang, spisetider osv.	Dårlig
51	Blev uden videre sendt fra en anden afdeling til B6 uden at vide hvorfor. På B6 fik jeg at vide, at jeg skulle have enestue og skulle ligge i isolation, da jeg havde været indlagt på et andet sygehus. Derefter blev jeg overladt til mig selv i [flere] timer, før der kom en læge.	Virkelig dårlig

B6 - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Fejlhåndtering
2	Fejldiagnose. Blindtarmen kunne være sprunget, og så havde forløbet været et ganske andet.	Godt
3	Lå [ca. et halvt døgn] uden at kunne nå tilkaldesnoren. Blev ikke venligt modtaget, da jeg kom tilbage fra opvågning. Følte mig til besvær. Fik ikke noget at vide, så vidste ikke, om jeg måtte rejse mig fra sengen. Blev glemt om morgenen. En søsø kom tilfældigt ind på stuen, da hun ville rydde op efter morgenmaden. Havde ikke fået noget. Fik ikke mad i [over et døgn]. Ikke heldigt, når man er maveopereret.	Intet svar
7	Hjemsendt på forkert grundlag, indlagt igen tre dage efter.	Dårligt
13	Lægen, der skulle operere mig, kom op på stuen kort før operationen og informerede mig om operationen og især om alle de ting, der kunne gå galt. Hvorpå han spurgte om jeg stadig ville opereres. Men jeg ville gerne have vidst disse ting, før jeg kom på sygehuset. For havde jeg ønsket at springe fra, ville det have krævet mod ud over det sædvanlige, når nu jeg sad der i min sygehuskjorte, klar til operation. Og man er jo altid spændt inden et indgreb og måske ikke helt i stand til at træffe den slags beslutninger. Jeg klagede til sygeplejersken på afdelingen bagefter, og hun ville give det videre.	Godt
14	Stort tryk/vabel [] til trods for, at personalet blev gjort opmærksom på, at det gjorde ondt. De opdagede slet ikke det store tryksår.	Virkelig dårligt
17	Der blev stukket forkert gentagne gange ved udsugning af system.	Dårligt
20	Hvad menes med fejl? Som nyopereret (dagen før) fik jeg at vide, at man lavede en skarp prioritering, så der var ikke tid til at tage sig af mig. Jeg følte, at det ikke var normalt at bede om rent tøj, drikkevand eller få information.	Intet svar
21	At en venflon blev sat i den forkerte hånd og blev pillet ud nede på operationsstuen. Og da jeg er svær at stikke i, synes jeg ikke, det var godt. De prøvede mange gange i mine arme, og til sidst blev den sat [et andet sted], som gjorde meget ondt. Fik ikke noget til at slappe af på først og fik at vide, at det var lige meget om jeg sagde av eller græd, de stak bare (jeg var utroligt bange og rystede over det hele. En ubehagelig oplevelse).	Intet svar
24	Fik ikke at vide, at min stomi måske ikke kunne lægges tilbage. Jeg var slet ikke forberedt på stadig at have stomi efter operationen.	Godt
25	Blev henvist til MR-scanning. Den henvisning blev væk for dem [flere] gange. Det finder jeg mærkeligt, når det er i samme hus. Det gav [flere] spildte dage på sygehuset.	Intet svar
26	Den morgen, jeg skulle opereres, havde man til lægekonsultationen besluttet ikke at foretage en kikkertoperation, som det ellers var planlagt, men i stedet åbne [mig]. Dette blev jeg ikke informeret om, før jeg kom over på opvågningen lige inden operationen. Man havde tilsyneladende glemt at informere både afdelingen og mig, hvilket var en stor psykisk belastning og virkede meget uprofessionelt. Ikke særlig betryggende lige inden operationen.	Godt
31	Jeg fik første portion blod, som ikke var ordentligt kontrolleret, og jeg fik det dårligt derefter.	Virkelig godt
32	Blev hjemsendt en gang efter endt ophold, men indlagt igen efter 24 timer, fordi sygdommen ikke blev konstateret, på trods af adskillige scanninger.	Dårligt
38	Blev kørt tilbage til afdelingen efter operation, hvor jeg skulle have været på intensiv, hvor jeg først kom efter [noget tid].	Godt
40	Jeg fik forskellig doser af antibiotika. Fra den afdeling hvor jeg kom fra, skulle jeg have [en vis mængde] antibiotika. Det fik jeg også de første dage, men blev senere sendt hjem med en for stor dosis.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Personalet kunne ikke svare på simple spørgsmål.	Virkelig dårligt

-  44 Mit drop sad ikke godt, og væske løb ud i sengen. Jeg lå og ventede på en læge fra [formiddag] til [sent] om natten, og det er lang tid, når man ikke må spise eller drikke noget, for at få at vide, at man skal for næste dag. Dårligt
-  46 Skulle have en sprøjte hver aften ved sengetid. Én blev glemt. Personalet kendte ikke til fejlen(e)

B6 - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
3	Manglende information vedrørende ventetid. Fik at vide, at jeg var nummer to den dag og nok ville komme til [først på dagen]. Blev endelig hentet [om eftermiddagen] og fik først væske ved operationen. Blev kørt tilbage, da der kom et akut tilfælde (hvilket jeg har fuld forståelse for). Blev hentet igen [flere timer senere]. Ikke én gang kom en sygeplejerske for at informere mig om ventetiden.	Virkelig dårligt
4	Var kun indlagt få dage.	Godt
6	Da jeg snakker [] i søvne, er der ingen, der kan sove for støjen på stuen. Jeg bad om at blive kørt i pulterrum eller kælderens, men blev flyttet fem gange. Det var en stor belastning. Jeg fik aldrig en god nats søvn. Bange for at falde i søvn.	Virkelig godt
13	Ventetiden var alt for lang, fra jeg lå klar i min seng, til jeg skulle opereres. Jeg mødte [om morgenen], og jeg kom ned [om eftermiddagen]. Dette medførte, at jeg blev så sent færdig med operationen, at jeg ikke kunne komme med min [pårørende] hjem, hvilket [betød], jeg var alene det første døgn. Jeg insisterede derfor selv på at blive til næste dag, så jeg var sikker på, der var nogen til at holde øje med mig. Også i lyset af, hvad jeg næst fortæller. Der var problemer med at intubere mig, og der måtte tilkaldes en læge med et kamera, så de kunne se mig i halsen, samtidig med de intuberede. Således vågnede jeg op med smerter i halsen og stort ubehag. Jeg følte at jeg var lidt til besvær, fordi jeg insisterede på at blive til næste dag, men da jeg aldrig havde oplevet, at jeg ikke kunne intuberes, blev jeg nok lidt bange over forløbet.	Godt
16	Akut indlagt.	Virkelig godt
20	Jeg er målløs over nu to gange på et år at have være indlagt på en afdeling, der ikke aner noget om, hvordan en mave fungerer, når man skyller en kolostomi. Man har ikke mulighed for at få hjælp, støtte og vejledning, men oplever uforstand og negligering af problemet, selv om det er hovedårsagen til indlæggelsen.	Dårligt
21	Virkelig dårlig. Kommer nede fra opvågningen, en time efter jeg var vågnet. Og bliver sat ude på gangen i sengen med skærm for, havde svært ved at kalde på nogen, da jeg var meget øm i min hals efter at have haft et rør i halsen, og der er ikke nogen, der kommer og ser til én, før et par timer efter og jeg kommer ind på en stue.	Dårligt
25	Personalet var gode til at informere om, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
27	På grund af overfyldte stuer og gange blev jeg kørt ind i et undersøgelsesrum, hvor jeg var, til jeg skulle hjem.	Godt
50	Jeg mener, min behandling er gået godt, men jeg var til undersøgelse af behandlingen på Randers Sygehus [i efteråret], hvor jeg ville få besked pr. brev senest to til tre uger efter. Men her [en måneds tid efter] har jeg endnu ikke hørt noget resultat fra undersøgelsen.	Godt

B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
4	Manglede information om tarmfunktionen og forholdsregler efter tilbagelægning af stomi.	Godt
7	Virkelig god information fra nogle af lægerne, men i mit tilfælde også dårlig information.	Dårligt
13	Oplys folk om alle ulemper ved indgrebet skriftligt, inden de indlægges om muligt. Så kan man i ro og mag træffe en kvalificeret beslutning. En operation er jo ikke ufarlig. Det ved de fleste nok, men det er en alt for stor mundfuld at få remset alle ulemper op lige før operationen. Og det er meget svært at sige nej til operationen, når man nu ved, den er nødvendig, men man samtidig bliver skræmt over det, man får at vide.	Godt
14	Ægtefælle oplevede en meget dårlig information om, hvad der var sket/skulle ske. Relevant at informere ham, da patienten selv kan have svært ved at huske/forstå.	Godt
19	Jeg savnede en samtale efter operationen (det gør jeg stadig) med læge NN, som opererede mig. Jeg talte med to til tre læger, som, efter min information, ikke var involveret i operationen. Jeg savnede information om enkelte konsekvenser af/efter operationen.	Virkelig godt
20	Før og efter operationen fik jeg en fyldestgørende information af lægerne, opvågningsafdeling og operationsafdeling. Men sengeafdelingen orkede ikke at informere om noget, og man følte nærmest skyldfølelse ved at forstyrre med spørgsmål.	Dårligt
25	Personalet vil ikke fortælle noget om undersøgelsesresultater. Det skal lægen. Men de kommer alligevel og fortæller lidt, men ikke det hele, og det oplevede jeg som meget utrygt, da man så tænker, at man fejler noget alvorligt.	Virkelig dårligt
26	Da operationsmåden blev ændret, kunne det have været rart med skriftlig information, der angik dette. Det jeg havde fået inden, handlede jo kun om det oprindeligt planlagte. Jeg savnede information om fx medicinindtagelse og nedtrapning af denne, genoptræning og kost.	Dårligt
30	Personalet virker velfunderet og svarer relevant.	Virkelig godt
40	Jeg oplevede at den læge, der gik stuegang, ikke havde sat sig ordentlig ind i, hvad der skulle ske. For det første spurgte han, hvad jeg fejlede, og så foreslog han, at jeg skulle scannes, men det var jeg blevet to dage før, hvor der så var besluttet, hvad der skulle gøres efterfølgende.	Godt
41	Super behandling, effektivitet og pleje. Udskrivning lettere kaotisk på grund af pres på afdelingen. Personalet, især sygeplejen, er fantastisk professionelt!	Virkelig godt
49	Forskellig information fra læge til læge.	Godt
51	Jeg fik at vide, at jeg skulle røntgenfotoferes og opereres, men der skete ikke noget. Først da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg ikke skulle røntgenfotoferes, selvom jeg havde spurgt flere gange. Til gengæld fortalte de mig, at jeg jo havde haft [sygdom], hvilket ikke var tilfældet, men havde [anden sygdom].	Virkelig dårligt

B6 - RRA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?











ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
3	Bad om at blive udskrevet, da jeg ikke kunne holde ud at være på afdelingen mere. Følte mig meget dårligt behandlet.	Virkelig dårligt
9	Hjemmeplejen kontaktede afdelingen telefonisk, da stomien var stoppet. Blev henvist til vagtlægen. Genindlagt efter [nogle] dage. Meget plaget af kvalme og opkastninger ved udskrivelse, minus appetit.	Dårligt
10	Er [stadig indlagt] og ikke udskrevet endnu.	Virkelig godt
13	Det er ikke alle, der har nogen, der kan tage sig af én, når de skal udskrives samme dag. Det var muligt for mig at komme hjem med [en pårørende], men da min operation trak ud, ville det være for sent at køre med hende hjem, da jeg så ikke ville være under opsyn et døgn, da hun jo skulle på job næste dag. Jeg er derfor taknemmelig for, at jeg fik lov at blive, trods det, at jeg havde en følelse af, at jeg var til besvær for sygehuset.	Godt
20	Jeg er forundret over, at afdelingens læger ikke følger op på, om den nye kolostomi fungerer mv. Men at man ved problemer skal henvende sig til sin praktiserende læge, der ikke har fået epikrisen endnu. Det giver en oplevelse af, at man er fuldstændig ligegyldig, og at man ikke må være til ulejlighed for det travle sygehus.	Dårligt
21	Jeg kan ikke forstå, man bliver sendt hjem med betændelse i et stort operationssår uden at blive sat i behandling med penicillin og tilmed har feber. Kommer ind igen, får kun taget blodprøver og bliver sendt hjem igen. Går til egen læge for at få taget kramperne, og hun kan se, jeg har brug for penicillin. De kunne ikke tage kramperne ud (for meget betændelse).	Dårligt
22	Jeg synes, for mit vedkommende, at jeg skulle [have været] indlagt i to dage. PS opereret for [kræft].	Godt
25	Blev udskrevet den ene dag og akut indlagt den næste dag med mange store smerter, da jeg ikke var blevet ordentligt undersøgt. Var derefter indlagt i [over en uge].	Virkelig dårligt
26	Selvom jeg ikke lider af en sygdom, ville jeg meget gerne have haft en tid til en opfølgende samtale/kontrol efter fire til seks uger i tilfælde af, at jeg havde spørgsmål, og også for lige at blive tjekket, om nu alt er, som det skal være. Jeg synes, det er lidt sært, at man bare bliver helt overladt til sig selv.	Dårligt
36	Var utryk ved udskrivelsen, men det var nok mest mit tryksgen, som blev presset lidt.	Virkelig godt
40	Jeg fik at vide, at der lå en recept på apoteket, så jeg kunne hente mere antibiotika. Det var ok., men da jeg så hentede tabletterne, så passede dosis ikke med det, jeg havde fået på afdelingen, og som jeg fik med af til de første par dage. Det virker som om, man ikke rigtig har styr på det.	Godt
50	Jeg er lidt i tvivl om, hvad der egentlig er sket. Jeg blev akut indlagt på det ene sygehus hvor det viste sig, at jeg havde hul på spiserøret, så blodet løb i mavesækken. Da jeg fik slangen gennem halsen kom der blodbad, hvor de mente det var en polyp, hvorefter jeg fik meget blod og blev kørt direkte til et andet sygehus, hvorefter jeg blev limet og brændt på spiserøret [], det var beskeden fra det andet sygehus, men på brevet fra det ene sygehus står der, jeg har mavesår. Hvad skal jeg regne med, det er? Jeg får piller for mavesyre, da har jeg ikke fået besked, hvor længe jeg skal tage dem. Det ville komme i brevet.	Godt
51	Jeg har ikke fået at vide, hvilken kost og motion, som er hensigtsmæssig for mig. Jeg afleverede en journal og en scanning fra et andet hospital. Det kunne de ikke finde, da jeg skulle hjem, og jeg har aldrig modtaget det igen senere.	Virkelig dårligt

B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg var utilfreds med maden. Når man har fået stomi, betyder maden meget. Jeg manglede valgmuligheder. Når man er indlagt i 14 dage, er det et problem.	Virkelig godt
4	Flere af de elektroniske dørlåse til toiletterne virkede ikke, blev heller ikke repareret trods flere opfordringer hertil. En medpatient sagde, de var også i stykker for tre måneder siden.	Godt
5	Virkelig sødt personale.	Virkelig godt
6	Jeg var meget tilfreds med Randers Sygehus. Hele personalet var omsorgsfulde og venlige, derfor min bedste anbefaling. Maden er virkelig god. DET ENESTE, DER MANGLER, er et rum, hvor man kan få sin nattesøvn.	Virkelig godt
8	Jeg vil gerne sige tak, fordi vi fik et lokale/en stue for os selv, så vi kunne være os selv, da jeg var indlagt og havde [mit lille barn] med. Og tak til de to [fra personalet], der tog [vores barn] en nat, så vi kunne sove. Det var virkelig flot at jer! TAK, TAK :)	Godt
13	Personalet var nogle flinke mennesker, de var søde imod mig, lyttede til mig, og det var særligt godt, at de lod mig blive til næste dag, skønt jeg skulle have været udskrevet samme dag.	Godt
14	Blive bedre til at informere pårørende og bedre kontakt med hjemmeplejen.	Godt
19	Minus: Som nævnt manglende samtale med læge NN. Plus: Personalet utrolig opmærksom og i alle forhold imødekommende og venlige. Flot, flot, flot, flot.	Virkelig godt
20	Stor ros til forløbet på operationsafdelingen og opvågningsafdelingen. B6 har helt tydeligt mange problemer, som formentlig skyldes for få ansatte og usikkerhed i en omstrukturingsperiode m.m. Men vist er det, at man kommer til at føle sig som et ubegavet menneske uden egen identitet og med skyldfølelse over at være et forstyrrende element.	Dårligt
21	Mere rengøring og lidt flere venlige smil. Personalet virkede stressede.	Dårligt
22	Jeg kom til at ligge sammen med tre ældre damer. To af dem var ok, men den tredje tror jeg var senil, og så havde hun smerter om natten. Det var træls både for hende og for os. Hun råbte flere gange.	Godt
23	Jeg oplevede, at selv om der var travlhed, tog personalet sig den fornødne tid til at tale med mig, om det jeg havde behov for.	Godt
25	Der er alt for mange høvdinge og for få indianere på afdelingen. Store samarbejdsproblemer personalet imellem. Alle de ældre sygeplejersker burde lære noget psykologi og være mere venlige over for patienterne og udvise bare lidt forståelse. De fleste nattevagter var virkelig søde og informerende.	Virkelig dårligt
26	Bedre information, så man ved, hvad der skal ske cirka hvornår. Husk, at for nogle af os er det første gang nogensinde, man er indlagt. Der er mange ting, som man som personale sikkert tager for givet, som man som patient ikke ved. F.eks. fik jeg blot sat min medicin på mit sengebord uden forklaring, og ingen tjekkede, om jeg tog den, før jeg selv spurgte, hvad jeg skulle. Jeg ved godt, der er travlt, men sørg for en ordentlig modtagelse, hvor en læge eller sygeplejerske gennemgår forløbet. For mit vedkommende var det tre måneder siden min samtale på ambulatoriet. Det kunne have været dejligt med en genopfriskning af informationerne.	Dårligt
29	Personalet var dygtig til at yde omsorg. De gav sig tid til samtaler. Der var en god og frisk tone med humor, hvilket var befriende. Der var god forplejning.	Virkelig godt
30	Det kunne være godt med en tv-stue, hvor man i mindre grad skal tage hensyn til sovende medpatienter!	Virkelig godt
31	Personalet har gjort det virkelig godt, og de var dygtige til at samarbejde! [Af forskellige årsager] oplevede jeg, at jeg var meget afhængig af pårørende. De var pålagt for meget ansvar.	Godt

Bilag 1

-  34 Jeg blev indlagt på en afdeling med meget kraftige smerter. Disse blev håndteret virkelig godt. Stor indsigt fra personalet i min tilstand. På en anden afdeling var behandlingen ligeledes optimal. Fyldestgørende og seriøs behandling af de læger, der tilså mig på afdelingen, samt efterfølgende på et ambulatorium. Dog er det lidt skamfuldt at se personalet på begge afdelinger være så presset i deres arbejde. Det er ikke godt nok. Mine tanker går stadig til dem. Godt
-  35 Vi synes, det var godt, [at der blev givet enestue] og vagt på to gange om aftenen. Alt i alt [god behandling]. Godt
-  36 Afdelingen var under ombygning. Derfor ikke noget besøgsrum, hvilket gav en del uro på stuerne. Virkelig godt
-  39 Jeg oplevede et fantastisk personale med travlhed, alle var søde og hjælpsomme, men der vil altid være noget, der kan gøres endnu bedre. Jeg var rigtig meget godt tilfreds! Godt
-  40 Jeg kunne ønske, at man er mere omhyggelig med at læse journalen, når man bliver flyttet fra afdeling til afdeling, og sætter sig ind i patientens forhistorie. I mit tilfælde er det meget vigtigt, at man læser journalen meget omhyggeligt, da jeg har alvorlige [hjerte-problemer], som man skal tage hensyn til, når man går i gang med forskellige behandlinger. Godt
-  45 Som kræftramt har jeg fået en hurtig operation og behandling uden ventetid. Virkelig godt
-  47 Efter [planlagt scanning] blev jeg indlagt med det samme. Den akutte modtagerafdeling var overfyldt. Jeg fik en plads på gangen sammen med flere andre. Det generede mig ikke. Jeg var så træt. [Sent om aftenen] var det min tur til at tale med lægen. Hun var meget omhyggelig og behagelig. Derefter blev jeg flyttet til B6 []. På andendagen [] fik jeg noget medicin, men hvad? B6 var nyrenoveret og lige åbnet dagen før, så der var travlt. Der stod stabler af kasser med ting, der skulle fordeles. Mange ting manglede [] (jeg blev jo indlagt akut, [så manglede [hjælpemidler])). Den slags gør jo, at intet fungerer, som det skal. Måtte [om natten] ringe efter hjælp []. Der kom (efter et stykke tid) en hjælper. Hun sagde (ret hurtigt), at jeg måtte vente, men hun ville komme, så snart hun kunne. "Det var så det". [Gik på toilettet og havde store problemer]. Nu måtte jeg have hjælp (de havde måske glemt mig). Der var langt over til snoren []. Jeg var bange [], men der var ikke noget at gøre. Jeg fik ringet. Samme hjælper kom. Hun så, hun sagde noget og forsvandt så igen i (for mig) lang tid. Kom tilbage [] med spand og klude. Endelig kom der en sygeplejerske. Hun fandt noget tøj til mig. Noget var for stort, og noget var for småt, så det var en ommer. Hun var helt klart stresset. På tredjedagen kom Læge NN ved middagstid og spurgte til, om der var styr på [sagerne]. "Jo tak", det var der da. Om jeg havde det godt. "Ja tak, jeg har det fint nu". Han kunne fortælle mig, at alt er i orden. [Angående situationen på toilettet, så] var det en ret nedværdigende og uvant situation. Intet svar
-  48 Informere mere ved hjemsendelse. Godt
-  49 Madudleveringen var ikke god. Godt
-  51 Jeg følte, at jeg var smittet med pest. Flere gange stod sygeplejerskerne i døråbningen, fordi de direkte sagde, at det var besværligt at tage beskyttelsestøjet på. De spurgte ikke ind til, når jeg havde ondt, men gav bare medicin, som hurtigt blev sat uden kommentar. Bakker med mad blev ikke fjernet, for som sygeplejerskerne sagde: det var så besværligt at få de væk i køkkenet, da jeg jo var i isolation. Virkelig dårligt