

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**B6 - RRA**

**Kirurgisk Afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## 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
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	227
Besvarelser fra afsnittets patienter:	130
Afsnittets svarprocent:	57%

### **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 tests 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).



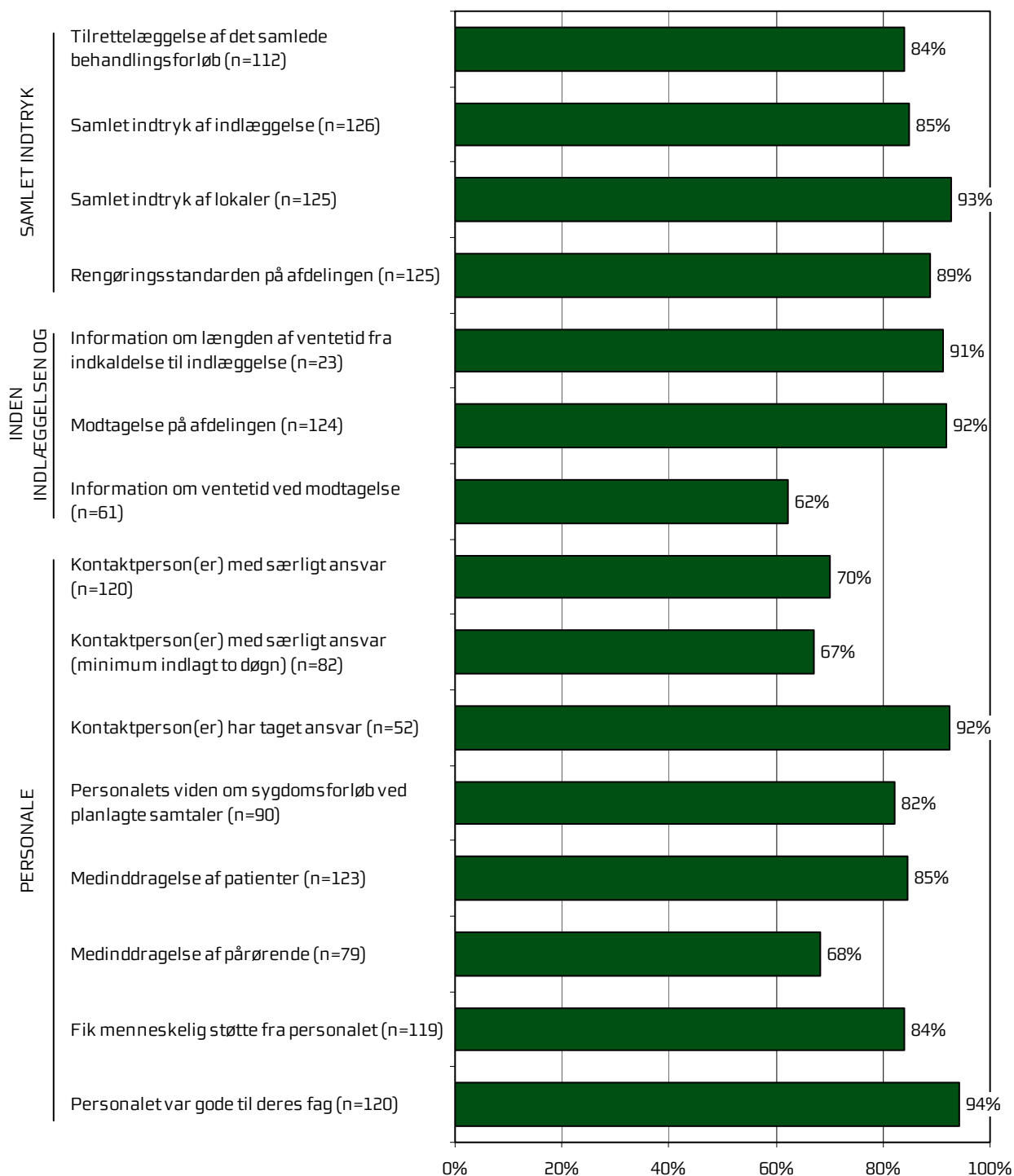


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

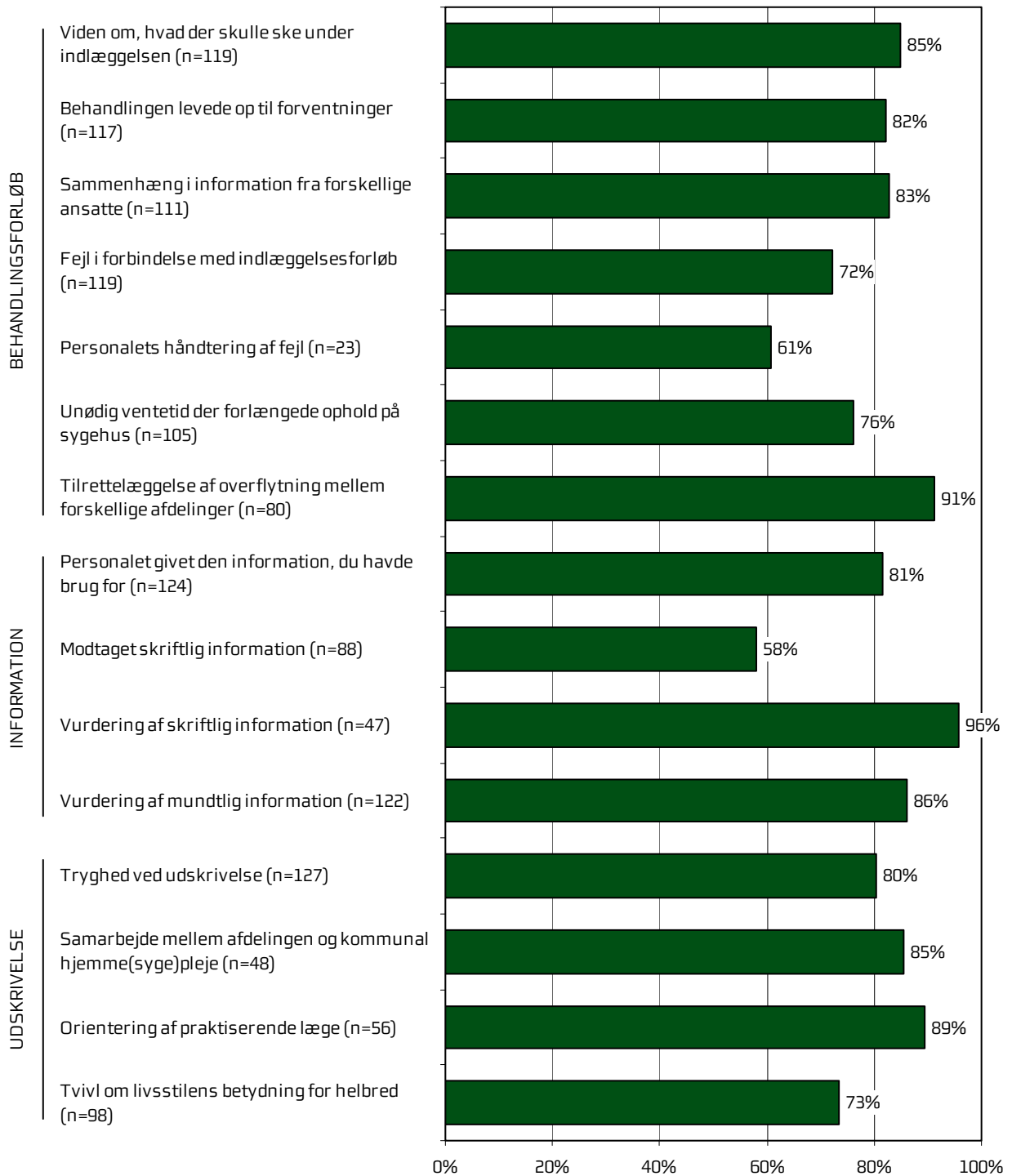
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: B6 - RRA

2010-tallet er for: Afsnit B6

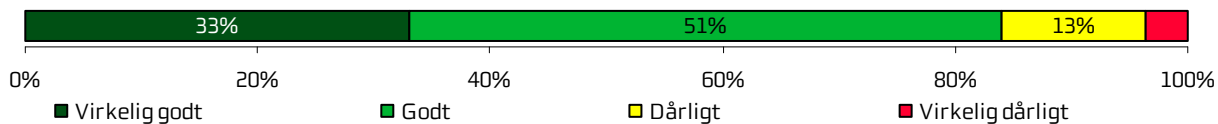
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

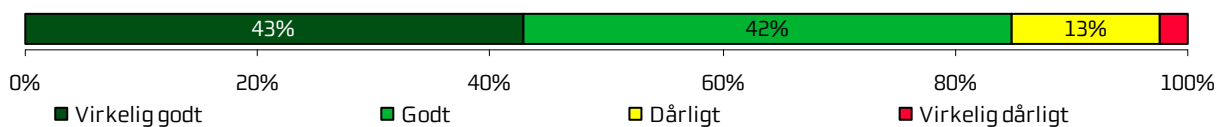
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

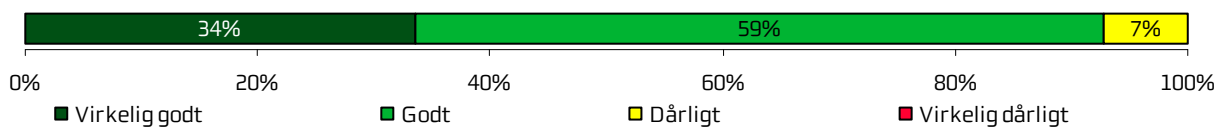
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



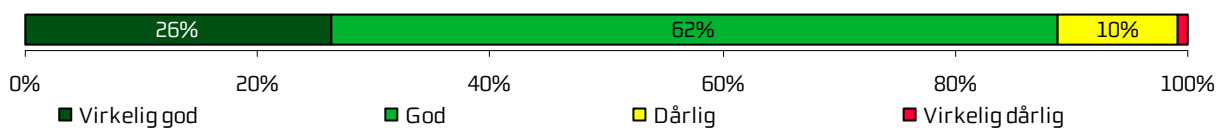
Samlet indtryk af indlæggelse (n=126)



Samlet indtryk af lokaler (n=125)



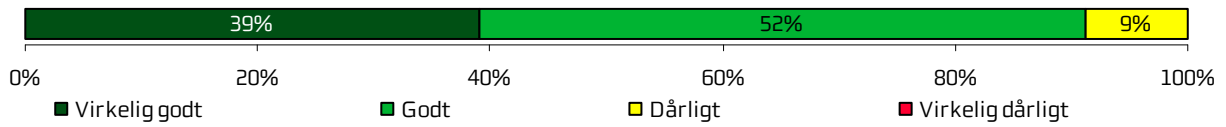
Rengøringsstandard på afdelingen (n=125)



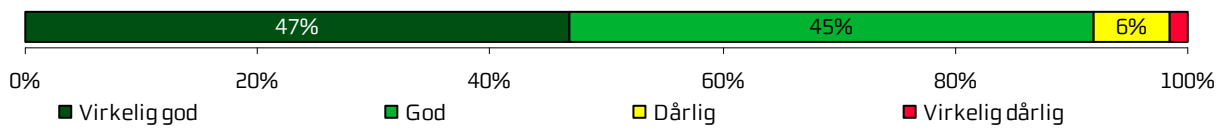
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	84 %	85 %	86 %	97 % *	84 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	87 %	89 %	96 % *	85 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	88 %	91 %	96 %	85 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	84 %	-	98 % *	81 %	87 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

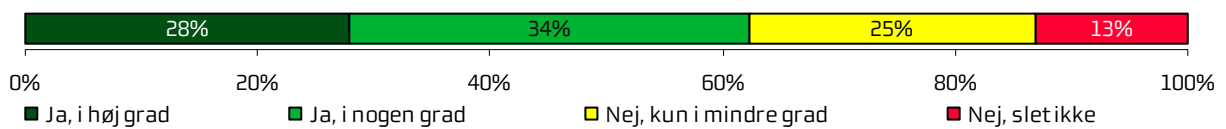
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=23)



Modtagelse på afdelingen (n=124)



Information om ventetid ved modtagelse (n=61)

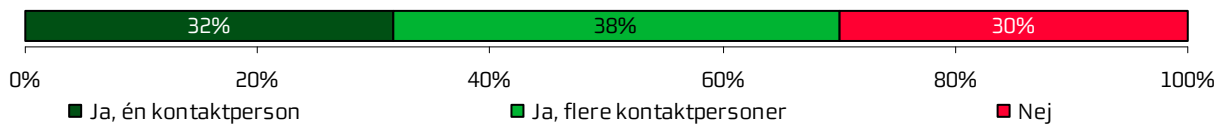




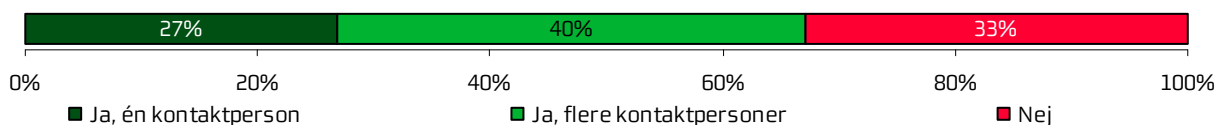
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	94 %	85 %	-	-	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	91 %	91 %	97 % *	90 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	61 %	56 %	77 %	48 %	62 % *

## Personale

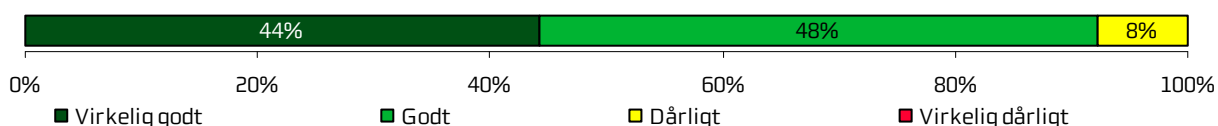
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=120)



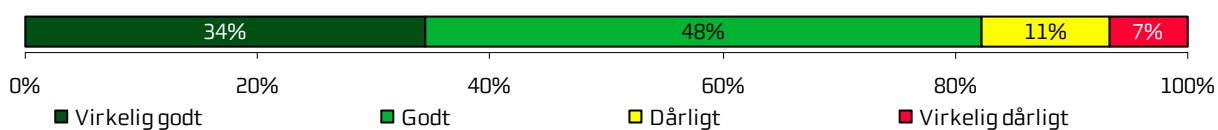
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=82)



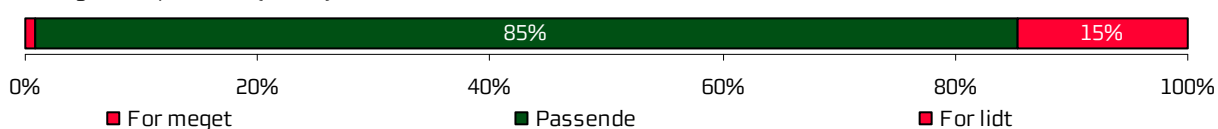
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=52)



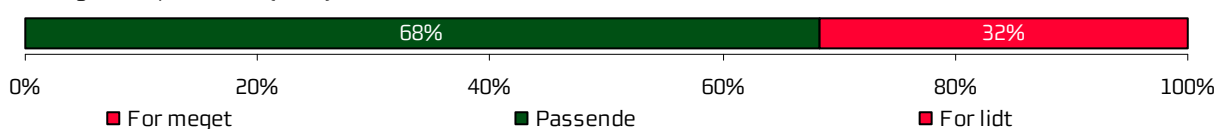
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=90)



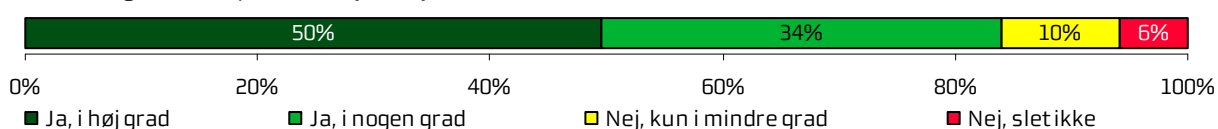
Medinddragelse af patienter (n=123)



Medinddragelse af pårørende (n=79)



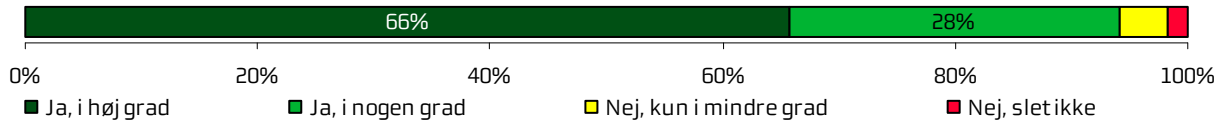
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=119)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70 %	69 %	70 %	88 % *	64 %	71 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	67 %	70 %	62 %	81 %	60 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	95 %	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82 %	76 %	82 %	90 %	77 %	84 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	80 %	82 %	92 % *	77 %	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	68 %	82 %	80 %	93 % *	66 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	83 %	80 %	94 % *	77 %	86 %

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=120)



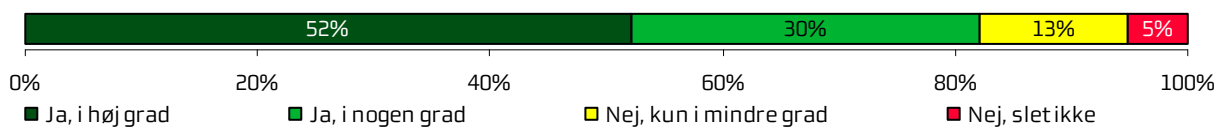
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	91 %	92 %	98 %	92 %	94 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=119)



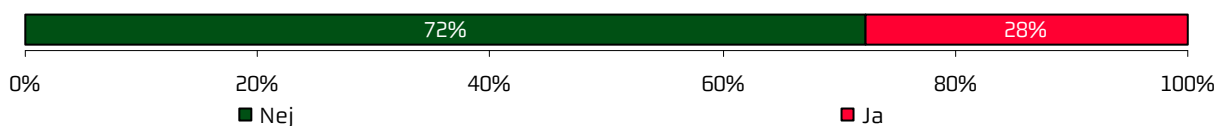
Behandlingen levede op til forventninger (n=117)



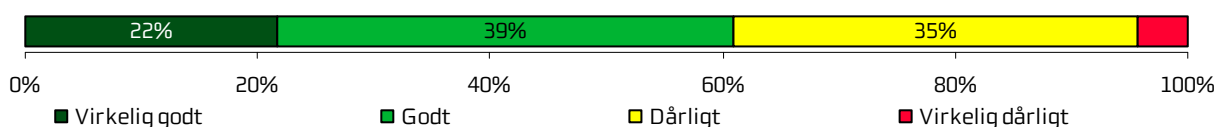
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=111)



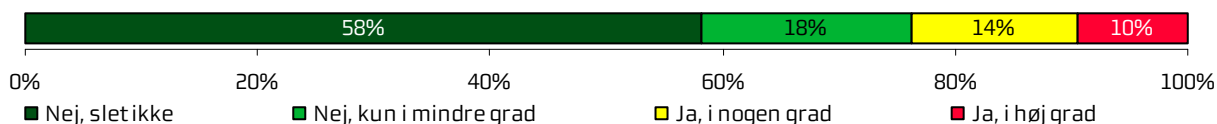
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=119)



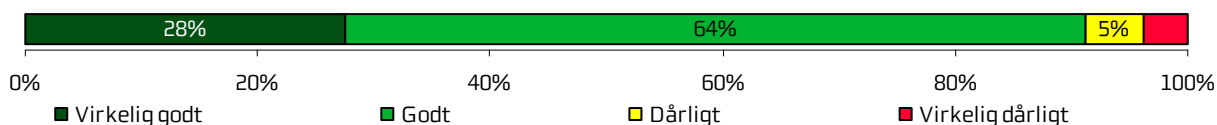
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=105)



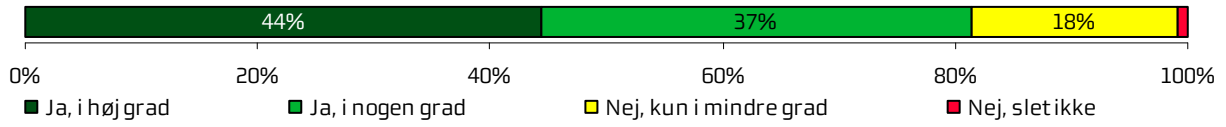
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=80)



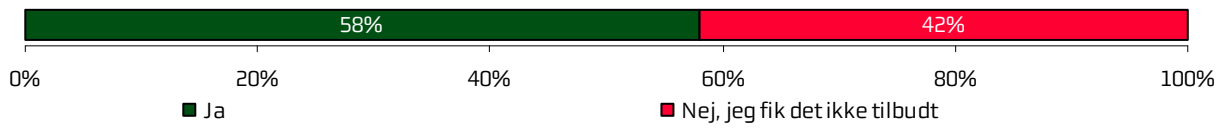
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	78 %	76 %	90 %	62 % *	76 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	80 %	79 %	94 % *	80 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	84 %	79 %	89 %	75 %	81 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	72 %	82 %	82 %	89 % *	81 %	85 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	61 %	57 %	45 %	67 %	29 %	49 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	82 %	82 %	93 % *	68 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	87 %	85 %	95 %	85 %	91 %

## Information

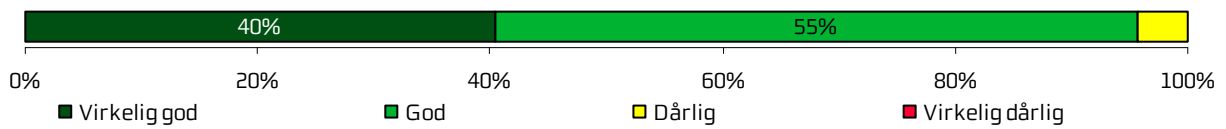
Personalet givet den information, du havde brug for (n=124)



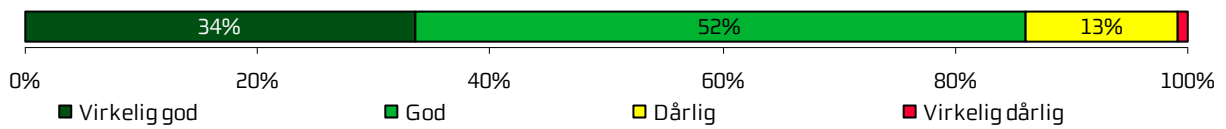
Modtaget skriftlig information (n=88)



Vurdering af skriftlig information (n=47)



Vurdering af mundtlig information (n=122)

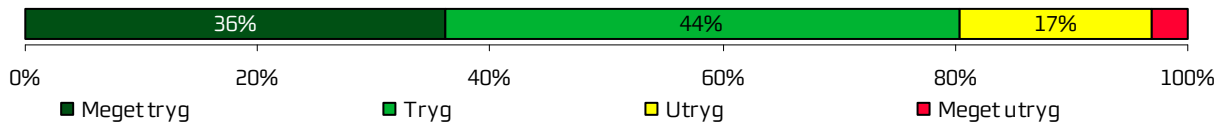




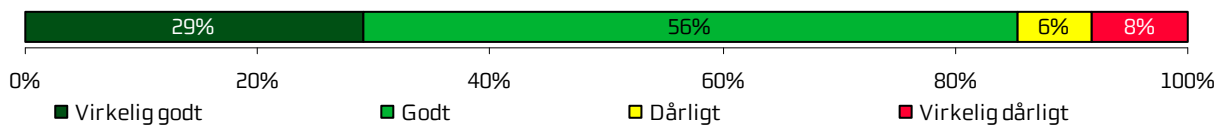
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	83 %	-	93 % *	78 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	59 %	55 %	82 % *	36 % *	58 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	100 %	97 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	90 %	87 %	97 % *	82 %	89 %

## Udskrivelse

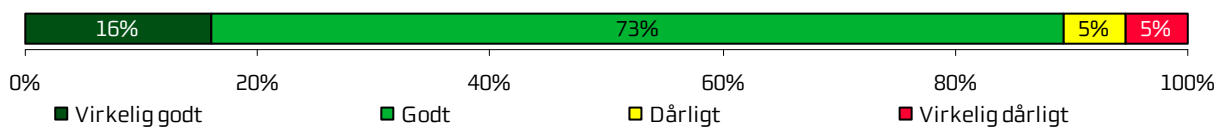
Tryghed ved udskrivelse (n=127)



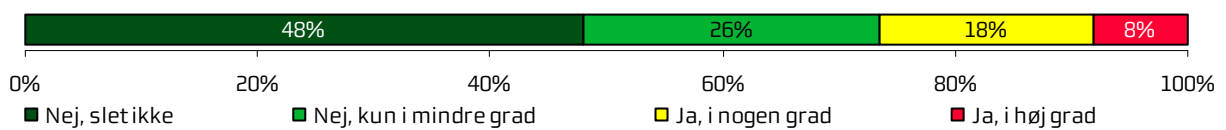
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=48)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=98)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80 %	82 %	84 %	93 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	87 %	89 %	93 %	89 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	87 %	88 %	92 %	85 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	70 %	59 %	73 %	56 % *	67 % *



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		6
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		9
Pleje		9
Relationer til personale		8
Ventetid		0

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B6 - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Indlæggelsestidspunktet var på forhånd aftalt med læge NN.	Virkelig godt
9	Der er for lang ventetid.	Godt
12	Særdeles venligt og informativt.	Virkelig godt
13	Der burde være mere information.	Godt
16	Da jeg kom ind på akutmodtagelsen, var der mange forskellige, der kom og spurgte om det samme, blandt andet på grund af vagtskifte. Det var forvirrende, og synes også, at nogle af de personer ikke tog det seriøst nok med hensyn til, hvor ondt jeg havde. []	Virkelig dårligt
17	Min egen læge: Om formiddagen her i [by]. Og jeg selv: Mente FORSTOPPELSE. Ja ja.	Godt
19	Kom ind med ambulance!	Godt
20	Akutindlæggelse.	Godt
26	Blev indlagt akut. [Efter komplikationer efter operation].	Virkelig godt
27	Blev indlagt efter operation i dagafsnittet.	Godt
28	Indlagt pga. [komplikation i tarmlidelse].	Dårligt
29	Akut indlæggelse. Kom direkte fra egen læge med ambulance på hospitalet.	Dårligt
30	Akut indlæggelse.	Godt
32	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
33	Jeg blev akut indlagt via anden afdeling på andet sygehus.	Godt
34	Kirurgisk Ambulatorium GENTOG en undersøgelse, jeg allerede har fået lavet privat [] og fik samme resultat. Denne procedure forhaledede min behandling en uge.	Godt
35	Blev indlagt akut hjemmefra.	Godt
41	Akut indlæggelse []. Alt foregik perfekt lige fra vagtlæge til Falck og efterfølgende indlæggelse på Randers Sygehus.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt af vagtlæge med ambulance.	Godt
43	Akut indlagt.	Virkelig godt
44	Det var en akut indlæggelse.	Godt
45	Jeg blev indlagt via anden afdeling.	Virkelig godt
47	Blev indlagt akut.	Dårligt
48	Indlagt via lægevagten, der virkede meget kompetent og prompte. Var på almindelig afdeling og akut afdeling. Meget stor forskel.	Dårligt
49	Blev indkaldt til undersøgelse [få] dage efter besøg hos egen læge.	Virkelig godt
53	Jeg blev indlagt per telefon gennem andet sygehus. Jeg har kræft og havde fået feber.	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 55 Jeg blev introduceret til afdelingen i Randers via en anden afdeling på et andet sygehus. Sygeplejersken gjorde sit bedste for at fortælle mig om, hvordan man gjorde i Randers, men da samarbejdet var nyt, kendte hun ikke så meget til procedurerne: Lav en studietur!   | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Jeg blev akut indlagt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Blev indlagt akut.  | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Jeg blev indlagt akut.  | Godt          |
| ✎ | 66 Ankomst til hospitalet er en ikke særlig positiv oplevelse, dvs. transporten til skadestuen. På skadestuen kommer der en læge og gennemgår forløbet med øjeblikkelige smerter. Derefter venter vi [nogle timer] med meget stærke smerter på, at lægen kommer tilbage. Der kommer så en anden læge og orienterer om, at første læge havde fri ca. en time efter besøget og ikke havde videregivet vores oplysninger! Dvs. om igen til den nye læge med stærke smerter. | Virkelig godt |

## B6 - RRA

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Modtagelsen
8	Lå på gangen.	Dårlig
13	God og pæn behandling.	God
16	Det virkede ikke som om, der var styr på noget. Havde bl.a. en pose med personlige ting, telefon osv., som jeg først fik [ud på natten], [flere] timer efter jeg var kommet op på stuen.	Dårlig
17	Kan kun sige, at jeg var yderst tilfreds.	God
18	Da jeg blev indlagt akut, kom jeg på anden afdeling. Jeg kom ikke på [] Kirurgisk Afdeling. Der var ikke plads, så jeg var på anden afdeling [tre døgn], og det er ligesom at være på en bane-gård (dårligt).	God
26	Skadestuen: Meget venligt personale, der forklarede, hvad der skulle ske.	Virkelig god
29	Imødekommende og venligt personale, men meget presset og i tidsnød.	Dårlig
31	Dog var der en fysioterapeut, der ikke lyttede til, at jeg ikke ville deltage i "træning". Træningen var for siddende patienter, og jeg var ikke svag på dette område. Fysioterapi var dog ikke en del af min (planlagte) behandling. Alt andet var utrolig godt.	Virkelig god
32	"Stor forvirring", den ene vidste ikke hvad den anden havde lavet.	Dårlig
37	En dårlig oplevelse på B6. Sure og stikkende gamle sygeplejersker. Men på anden afdelingen var de fantastiske. Var der desværre kun et døgn.	Uoplyst
46	Det var en positiv oplevelse helt igennem.	Virkelig god
47	Jeg blev overflyttet fra modtagelsen i privat tøj. Ankommet til afdelingen ventede jeg forgæves i flere timer på at se noget personale, hvorefter jeg tilkaldte nogen for at bede om et glas vand og noget andet tøj, så jeg kunne komme rigtigt i seng. Så blev jeg også hjulpet.	Virkelig dårlig
51	Der gik for lang tid, før der var nogen, der havde tid til at tale med mig. Man er bange og utryg, når man står over for en stor operation, og diagnosen er cancer.	Dårlig
54	Følte mig meget velkommen. Der var styr på tingene.	Virkelig god
55	Meget venligt personale, og dygtigt. Dog blev jeg lige efter operationen anbragt på modtagel-sesstuen, og glemt i et par timer. Men de fandt mig da!	Virkelig god
57	Nej.	God
59	Modtagelsen var udmærket, men ventetiden på [næsten en hel dag], fra da jeg kom på modta-gelsen, til jeg kom op på afdelingen. [Mange timer] til jeg blev scannet. Det er ikke i orden.	Uoplyst
63	Akut indlagt.	Uoplyst



## B6 - RRA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Fejlhåndtering
1	Blev reopereret.	Godt
3	Alt var fint, bortset fra det plaster jeg fik på [efter indgreb]. Normalt er det ikke et problem, men når man har meget hår på kroppen [], og skal have skiftet plaster, så gør det virkelig ondt []. Bortset fra det, var alt fint.	Uoplyst
4	Fik aldrig min almindelige daglige medicin, trods at jeg gentagne gange sagde det. Lægen glemte at komme tilbage med morfin (havde smerter).	Dårligt
6	[Mange] timer før jeg fik antibiotika, trods kraftig betændelse. Man skulle selv sørge for, at jeg ikke fik plaser og medicin, man ikke kunne tåle. Medicin på forkert måde.	Dårligt
9	Jeg kunne godt have brugt, at man aftalte en kontrol.	Uoplyst
10	Fik at vide, at jeg skulle have ilt pga. svimmelhed. Det fik jeg aldrig. Ligeledes blev der taget blodprøver for eventuel jernmangel. Jeg fik aldrig svar :(	Uoplyst
12	Blev indlagt [en hverdag], udskrevet [nogle dage efter]. Var tilbage [den efterfølgende morgen]. Havde fået for lidt antibiotika, som så blev forhøjet. Udskrevet [et par dage efter]. Efter [et par uger] med kraftig tyndskid, undskyld udtrykket, var det forbi. Ingen problemer siden.	Virkelig godt
13	Fejl i fysioterapien. Misforståelser.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Medicinering var der ikke enighed om.	Dårligt
16	Der var ikke styr på det, jeg havde oplyst om pårørende. Dem der kom og spurgte efter mig i receptionen, fik forkerte oplysninger hver gang. Oplevede flere gange stor forvirring angående behandling og det videre forløb. Fik f.eks. besked på at faste en dag. Det havde sygeplejersken ikke styr på.	Dårligt
17	Forkert navn første gang, men det er forståeligt. De ansatte var meget obs. og hjælpsomme. Kun tre læger syge [på dagen], hvor operationen skulle forestå. Det blev så [dagen efter]. Så blev bugspytkirtlen jo også helt ok. Så for mit vedkommende er det helt ok. EKSELENT SERVICE FRA PERSONALET.	Virkelig godt
18	Den anden afdeling er ikke vant til, at patienter er der i [flere] dage med en [operation] midt i forløbet. Meget fastende, uden at der sker mere den dag.	Uoplyst
19	Blev hjemsendt tre gange med stærke smerter []!!! Undersøgelse af maven (kikkert). Det var ikke nødvendigt (tog syv minutter).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Tog 17 kg på i form af væske i kroppen, specielt fødderne, på kun tre dage på sengeafsnittet. Alt var okay på skadestuen og akutafsnittet.	Virkelig dårligt
22	Man gav eksempelvis for meget intravenøs væske, som efterfølgende måtte tappes af. Man glemte, at give mig mad/væske flere gange.	Dårligt
23	Forkert udleveret medicin.	Dårligt
25	Synes det var unødvendigt, at min blindtarm med betændelse behøvede at sprænge. Var på sygehuset ved [middagstid] efter konsultation hos egen læge [lidt før]. [Min læge] sendte mig til Randers Sygehus, hvor jeg så blev opereret [om aftenen]. Lang tid.	Uoplyst
26	Ved udskrivning fra afdelingen blev jeg informeret om at tage indsprøjtning med [medikament] indtil min INR var ok, derefter igen [medikament]. Efter henvendelse på andet sygehus blev jeg oplyst om, at min INR aldrig ville gå op, hvis jeg ikke også fik [medikament]. Det begyndte jeg så på, og der var heldigvis ingen skade sket, men informationerne fra Jer var altså IKKE korrekte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

✎	28 Der blev kun i mindre grad taget hensyn til, hvad jeg ellers havde af fysiske handicap, og mit indtryk er negativt i forhold til at betragte mig som et helt menneske. Der blev kun fokuseret på det aktuelle problem. Da det var løst, blev jeg sendt hjem uden videre information.	Uoplyst
✎	29 Først EFTER jeg fik feber, fik jeg fortalt, at [noget var gået uplanmæssigt ved operation]!	Godt
✎	32 Glemte noget medicin. Glemte, at man var fastende med meget mere.	Uoplyst
✎	41 Ingen.	Uoplyst
✎	43 Pårørende blev ikke underrettet før operation.	Virkelig godt
✎	48 Inden kikkertundersøgelsen blev maven ikke tømt! Resultat: En meget ubehagelig lungebetændelse, der medførte indlæggelse (flytning) til anden afdeling.	Godt
✎	55 Bortset fra, at jeg blev glemt, var alt ok.	Uoplyst
✎	57 - Afdelingen burde ikke have taget imod mig efter operationen, da de ikke var fagligt kompetente nok på området (i forhold til min sygdom).  - Der blev glemt elementære sygeplejefunktioner såsom væskekema og opfølgning på vægt. (Jeg tog [mange] kilo på i væske på [få dage], hvor min [pårørende] måtte gribe ind).  - På grund af [sygdom] blev jeg lovet IVmad, som blev udskudt af to omgange. Det vil sige to dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	58 Ingen fejl.	Uoplyst
✎	61 Henvisning til undersøgelse på anden afdeling forsvandt.	Godt
✎	64 Kirurgen mente ikke, jeg havde blindtarmsbetændelse, så den endte med at springe, inden jeg blev opereret. Jeg var, efter jeg blev udskrevet, til ultralydsscanning to gange, hvor de først anden gang opdagede, at jeg havde en byld som følge af den sprængte blindtarm.	Godt

## B6 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg føler, jeg var i "gode hænder" og følte mig derfor tryk.	Virkelig godt
4	En sur, arrogant, nedladende sygeplejerske. Ligeså [med en anden], dog i mindre grad. Alle de andre var flinke og rare.	Uoplyst
7	Lå lidt længere på opvågning, indtil jeg var passende klar.	Virkelig godt
9	Hurtigere behandling, når det viste sig, at forløbet ikke gik helt som det skulle.	Godt
10	Én sygeplejerske gjorde, at min meget korte indlæggelse blev en dårlig oplevelse, og det er jo faktisk synd for resten af personalet, der var søde og hjælpsomme.	Dårligt
13	Rimelig tilfreds, men evt. mere information.	Godt
15	Første undersøgelse var blevet aflyst, hvilket jeg først fik besked om, da jeg mødte op på afdelingen. Dvs. der lå også et brev i postkassen, da jeg kom hjem. For dårligt at varsle så sent.	Godt
17	Personalet: altid venlige, svarer på spørgsmål osv. Fint.	Godt
18	Blev ikke flyttet til rette afdeling på grund af manglende plads.	Dårligt
21	Kun manglende lægesamtale om for meget væske m.m.	Dårligt
22	Personalet var overbebyrdet med opgaver pga. for lidt mandskab. Rigtig ærgerligt, de ikke har tid til at gøre arbejdet ordentligt.	Dårligt
25	Er selvfølgelig super glad for at kunne få hjælp og tænker, at det jo er pga. manglende kapacitet, jeg må vente.	Godt
26	Bortset fra forkert information angående maravan var jeg meget tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
31	Personalet fortjener stor ros for faglighed, empati og service.	Virkelig godt
32	Blev flyttet [flere] gange, fra jeg blev indlagt om [eftermiddagen] til [engang midt om natten]. Fik at vide, at det var pga. pladsmangel.	Dårligt
34	Der manglede koordinering. Alt for meget hovsaløsninger, der trækker tingene i langdrag. Begræns antal af patienter/forskellige som lægen tilser.	Godt
38	Var kun på en afdeling.	Virkelig godt
41	Alt gik upåklageligt.	Virkelig godt
42	Jeg følte en brist i behandlingsforløbet. Under en ultrascanning oplevede jeg tre læger diskutere min galdeblære, og de var meget uenige om situationen, og talte hen over hovedet på mig som om, jeg ikke var der. Heldigvis var der senere en mere erfaren læge, der vidste, hvad man gør i et sådant tilfælde, hvorefter galdeblæren blev fjernet.	Godt
57	Sygeplejerskerne var generelt informative og søde(!), da de fandt ud af, at [en pårørende] var/er inden for sundhedssektoren (jeg har ikke selv en klar erindring af forløbet pga. morfin). Dog har forløbet været med store mangler(!) ifølge mine pårørende.	Dårligt
62	Efter operationen, da jeg kom retur til afdelingen, blev jeg kørt på stuen. Ingen kiggede ind til mig før efter to timer. Det er ikke acceptabelt.	Godt

## B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
7	På trods af [alvorlig sygdom] følte man sig tryk i hele forløbet! Man kunne spørge, og fik venlige og høflige svar.	Virkelig godt
9	Mit forløb gik ikke, som det skulle, så jeg kan ikke være helt tilfreds.	Godt
11	Læge NN vil sende mig hjem for tidligt, idet der tilstødte en stor blodansamling.	Godt
12	Mit indtryk af Randers Sygehus er særdeles positivt. Personalet er super. Jeg har været indlagt flere gange og ikke haft nogen klagepunkter. Kun da jeg [blev opereret i benet]. Det var ikke så godt. Det [andet] lavet af dr. NN var ok.	Virkelig godt
13	Mere information før indlæggelse kunne ønskes.	Godt
16	Der var nærmest ingen!	Virkelig dårligt
17	Indlæggelse fra skadestue på andet sygehus. Ambulance "på" til Randers Sygehus [om aftenen].	Godt
18	Samtalerne før operationen, som var planlagt i december, var gode, men ventetiden til de aftalte samtaler er for længe. To til tre timer i venteværelset er for lang tid. Den ene gang [] kom jeg slet ikke ind, men fik at vide, at jeg kunne komme igen [en anden dag].	Dårligt
23	Jeg oplevede ikke, de var særlig interesserede i min sygdom og mit velbefindende.	Virkelig dårligt
29	Synes ikke, at jeg fik noget at vide om sygdommen. Kun lidt om selve operationen og efterfølgende en masse smertestillende!	Dårligt
32	Havde en fornemmelse af, at der blev talt over hovedet på mig.	Dårligt
34	Lægerne bør være mere åbne omkring behandlings-/undersøgelsesmuligheder, da patienter og pårørende ofte er uinformerede. Vi ønskede en [bestemt] scanning, men fik oplyst, at man kan se det samme på en CT-scanning. Måske fordi man ikke har [den anden] scanner i Randers?	Godt
47	Efter at have rykket to gange fik jeg skriftlig information om undersøgelsens resultat, en måned efter undersøgelsen. Det må kunne gøres hurtigere.	Dårligt
55	Informationen var fin. Der skal bare være en bedre sammenhæng, når man indskrives/informeres på ét sygehus og indlægges/opereres på andet sygehus.	Virkelig godt
57	Efter initiativ fra mine pårørende, fik vi informationer. Og da var personalet informativt.	Dårligt
60	Nej.	Godt
61	Læge NN gav på en meget venlig måde oplysninger om forløbet.	Godt
62	Mamma-klinikken var gode til at informere.	Godt

**B6 - RRA****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B6 - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
7	[Fik en] venlig opringning [sidst på ugen] om, at jeg gerne måtte hente min mand. En sygeplejerske var klar til at hjælpe med svar på praktiske spørgsmål. Vi følte os helt trygge og ved godt mod, da vi forlod afdelingen.	Virkelig godt
9	Jeg havde brug for en kontrol.	Godt
13	For hurtig udskrivning og for dårlig opbakning.	Godt
16	Jeg føler ikke, jeg blev taget alvorligt med hensyn til, hvor dårligt jeg havde det.	Virkelig dårligt
23	Min hustru er sygeplejerske og ved.	Virkelig dårligt
28	Blev udskrevet med recept på Movicol, hvor jeg selv skulle prøve mig frem.	Dårligt
31	Jeg blev udskrevet tidligt, efter eget ønske. Lægen var meget lyttende til mine ønsker, og informerede mig godt om min situation.	Virkelig godt
36	[Patienten] synes, at hun kom lidt for tidligt hjem. Blev udskrevet dagen efter og hun havde det meget dårligt, opkast og diaré.	Godt
50	Efter mit skøn: For dårlig information om behandling af sår efter hjemkomst. Der kom først skred i behandling, efter at hjemmesygeplejersken blev involveret.	Godt
63	Jeg synes, alt taget i betragtning, at sundhedspersonalet var meget bevidst om arbejdet trods sparetider. De slider meget, blev de rost før denne. Ansvarlighed, blev de stolte, så var det en god dag, og hos familien gav det tryghed.	Virkelig godt

## 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
2	Alle jeg havde kontakt med var venlige og omsorgsfulde. Jeg befandt mig godt på afdelingen.	Virkelig godt
5	Det ville være rart med en telefon på afdelingen, hvis man ikke har en mobil! [Fysiske rammer]	Godt
7	At man ved sit besøg kunne tage en kop kaffe og et stykke brød med ind på besøgsstuen! Et meget venligt vagthold, som var gode til at informere og engagere sig i patienten.	Virkelig godt
9	Jeg havde ventet længe på min operation for at få en bestemt læge. Men det blev så alligevel ikke ham, der kom til at operere mig. Det havde jeg ellers været tryk ved. [Kontaktperson]	Godt
12	Akutfdelingen og Afdeling/Afsnit B6 er særdeles kompetente. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Tilfreds med resultat, men lidt for hurtig. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Manglende rengøring på toilet. Lidt mere forståelse for den enkelte patients problemer. Svært at få hjælp om natten pga. for lidt bemanding. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
17	Det er lidt svært for mig at vurdere. Alting kan altid gøres bedre, men i forhold til [udlandet] er dette herhjemme helt fint, synes jeg.	Godt
18	Den ene afdeling bør kunne videresende patienten til anden afdeling, når operation og flere dages ophold er nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
19	Der skal være ro mellem kl. 12.00 og 14.00. Men der bringes varer til depotrum dagligt mellem kl. 12.00 og 14.00!!!!	Godt
24	Maden var rigtig dårlig. Rengøringen kunne I spare væk på den måde, det blev udført på!	Dårligt
25	Super personale.	Godt
28	Ja, plejepersonalet skal være mere opsøgende i den daglige kontakt med patienten. Plejepersonalet skal sætte sig ind i patientens hele sygdomsbillede inklusiv evt. en hjerneskade ved patienten og/eller fysiske handicaps i øvrigt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
29	Måske var jeg bare uheldig, da jeg lå der [] over en weekend. Jeg synes, der var beskidt, og jeg så ikke meget til rengøringspersonale. Sygeplejerskerne var søde, rare og kompetente. Lægerne havde for travlt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
31	To på stuen (jeg og en anden) brugte bækken på toilettet. Disse var ikke markerede, og det kunne være en ubehagelig situation at tage det forkerte. Dette er eneste forbedringsforslag. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Jeg er ikke i tvivl om, at alle kan have en travl og stresset arbejdsdag/-nat på hospitalet, men det kan man ikke lade gå ud over patienterne. Alle bør tænke før de taler ude på gangene og måske huske på, at det er mennesker, de har med at gøre. [Relationer til personale]	Dårligt
34	Super godt plejepersonale.	Godt

Utrolig dårlig oplevelse af lægekontakter. Alt for mange forskellige læger, med forskellige meninger og involveringer.

	[Pleje, Relationer til personale]	
38	Personalet var altid flinkt. Vi har kun godt at sige om hele forløbet på sygehuset.	Virkelig godt
39	Jeg synes, I klarer det rigtig godt, især i forhold til jeres arbejdsvilkår og normering. Alle er imødekommende og smilende. Tak til køkkenet, deres supper er fantastiske. Lige et godt råd: Samtaler på gangen og især i nicherne går direkte ind på stuerne. Som patient hører man meget! [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
47	Det ville være ønskeligt, at man ikke skulle tale med så mange forskellige læger. I løbet af de to døgn, jeg var indlagt, talte jeg med fire forskellige: To i modtagelsen og to på B6. [Pleje]	Dårligt
48	Menneskeligt set var det af høj kvalitet, men behandlingsmæssigt var det ikke godt. NB! Anden afdeling virkede meget mere kompetent og tryghedsskabende, men behandlingen var også mere omfattende og måske mere kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
51	Jeg synes, de manglede forhæng mellem sengene. Man er meget udstillet, når man ikke kan trække forhæng for, når man har brug for det. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
52	Jeg synes, at der gik for lang tid efter indlæggelsen, inden jeg fik noget smertestillende. [Pleje]	Virkelig godt
55	På trods af travlhed gjorde personalet sig stor umage for at være nærværende og velinformerede. [Relationer til personale]	Virkelig godt
57	Jeg fik et rigtig godt forhold til flere sygeplejersker [], hvilket betød rigtig meget for forløbet, da det fik mig til at føle mig tryk! Visse dele af personalet virkede ikke som kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
60	Meget fint.	Godt
61	Maden kedelig. [Pleje]	Godt
62	Der er for lidt personale på afdelingen. [Pleje]	Godt
63	Efter akutindlæggelse og operation [], bemærkede jeg, at der var få gener, også efter narkosen. Det var rart. Men var noget forvirret i ugen efter. Jeg har [problemer] med ryggen, som jeg kæmper med. Jeg var tilfreds med behandlingen der fra OP-afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
66	Personalet på Afdeling 6 var et fantastisk team med venlighed, opmærksomhed og meget orienterende om forløbet af behandlingen hele tiden. De kan ikke roses nok for den tryghed og tillid, de yder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt





