

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
B7 - RRA
Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	258
Besvarelser fra patienter:	116
Afsnittets svarprocent:	45%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

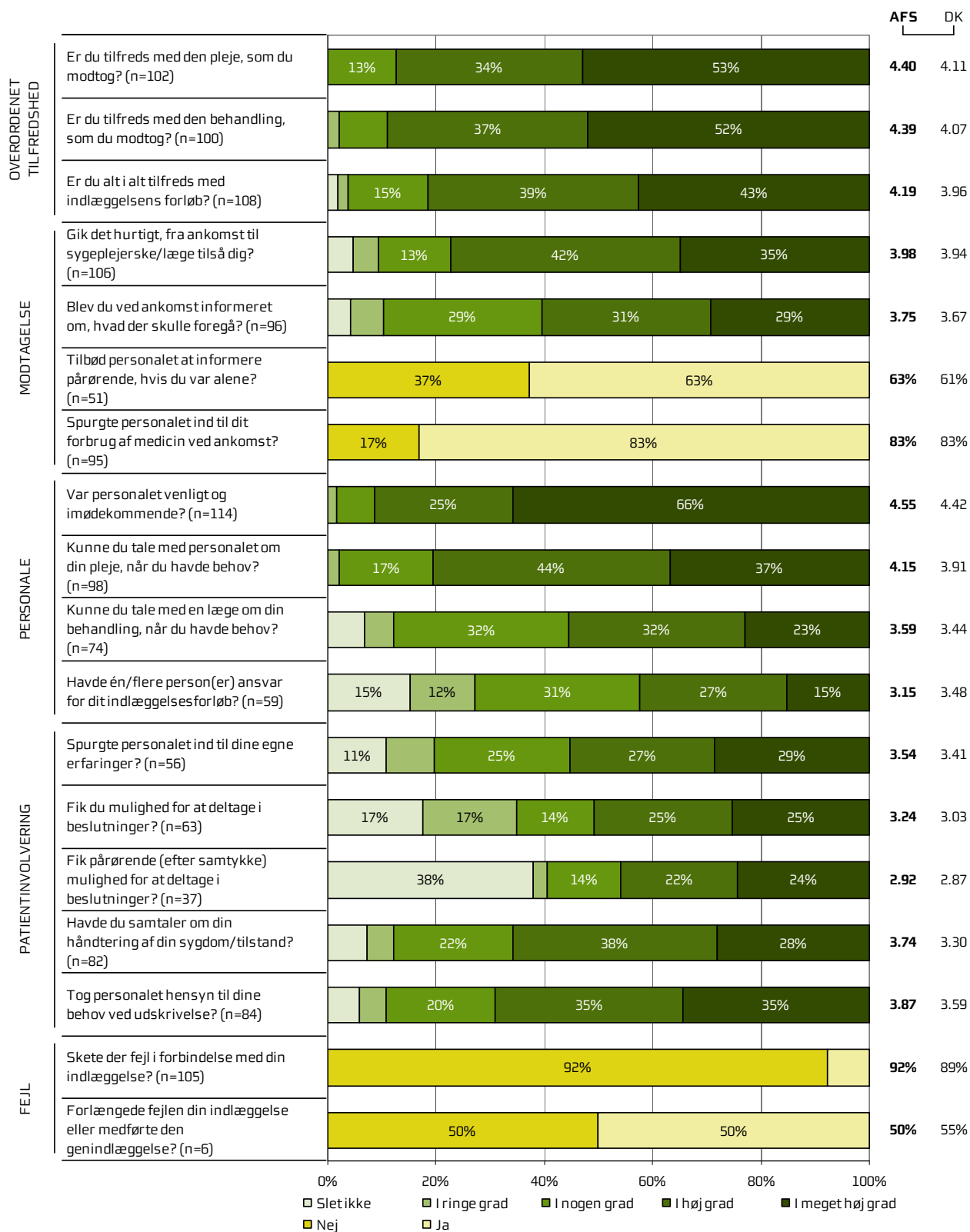
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

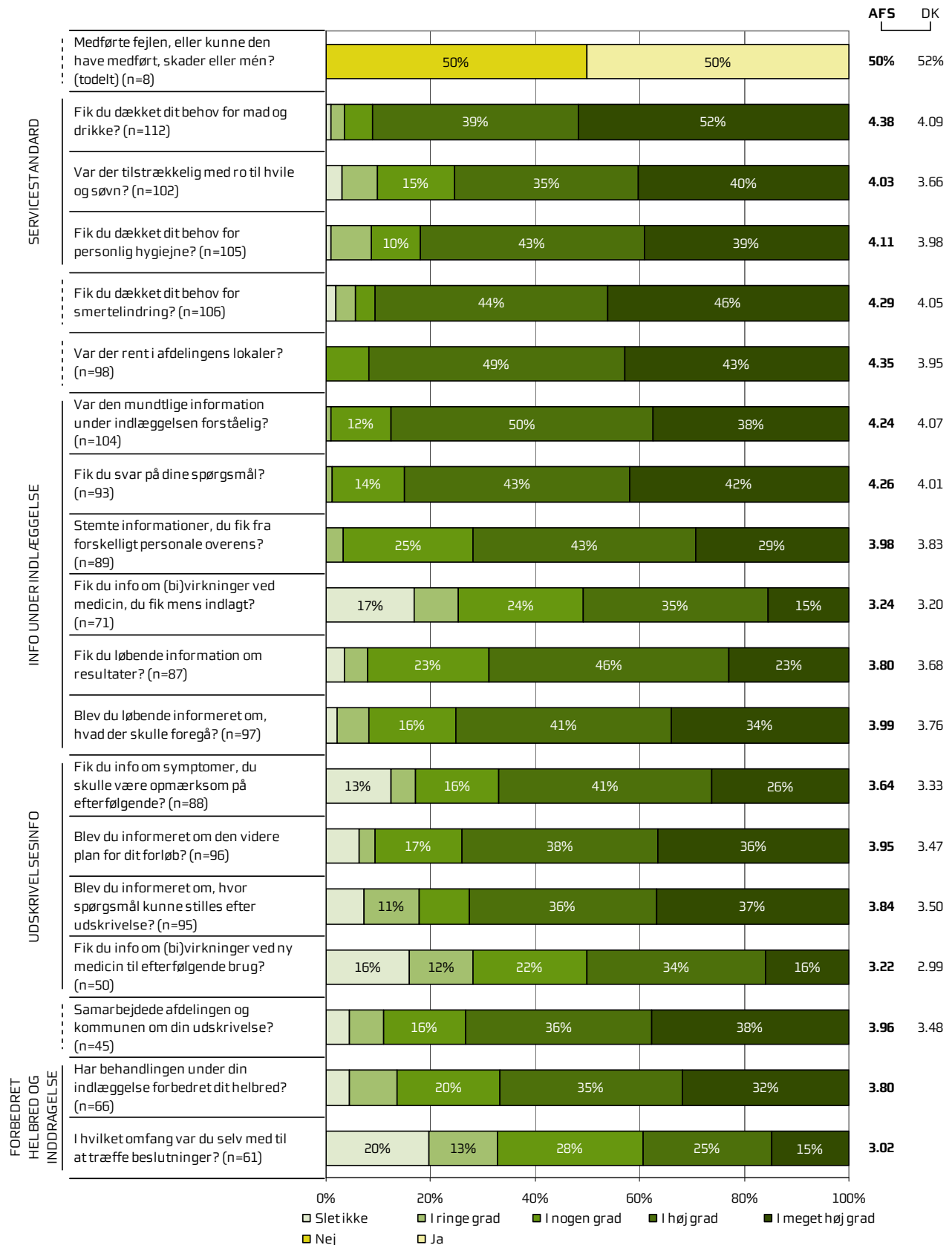
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

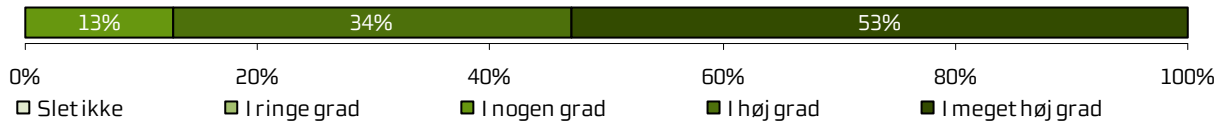
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

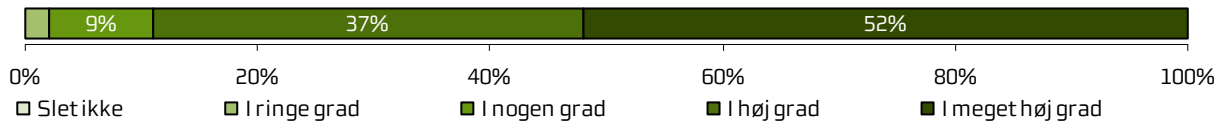
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

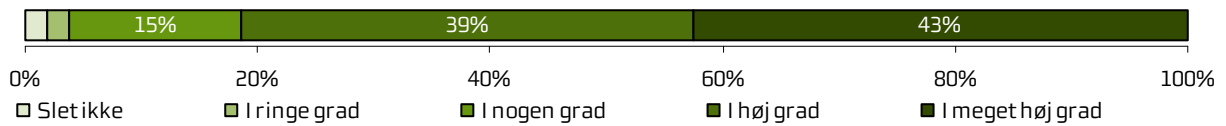
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=102)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=100)



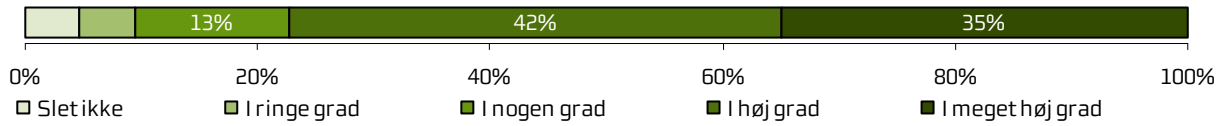
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=108)



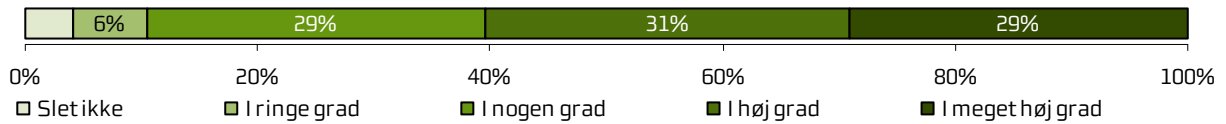
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,4		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,19		3,96	

Modtagelse

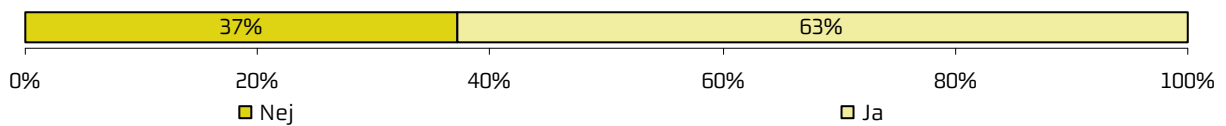
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=106)



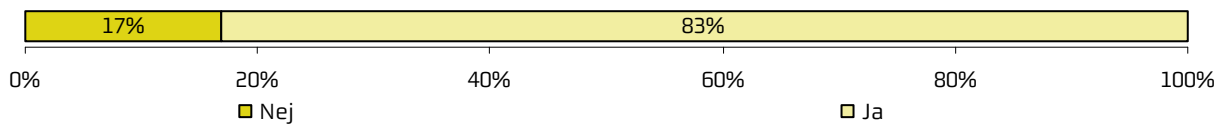
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=96)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=51)



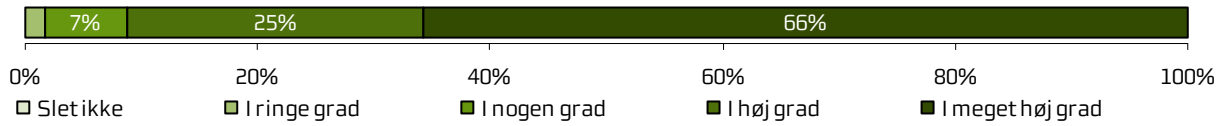
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=95)



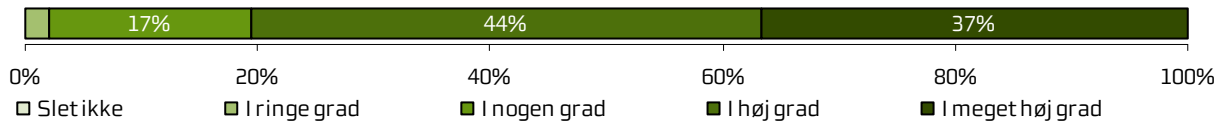
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,98		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,75		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		63 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		83 %	83 %	

Personale

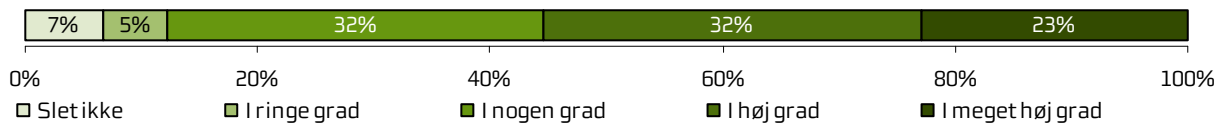
Var personalet venligt og imødekommende? (n=114)



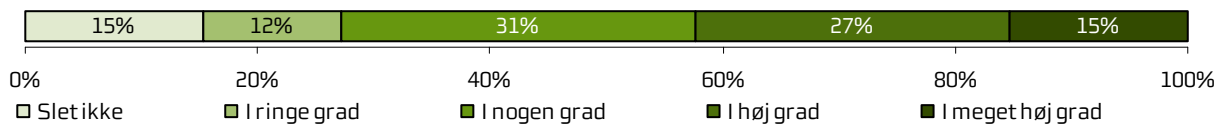
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=98)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=74)



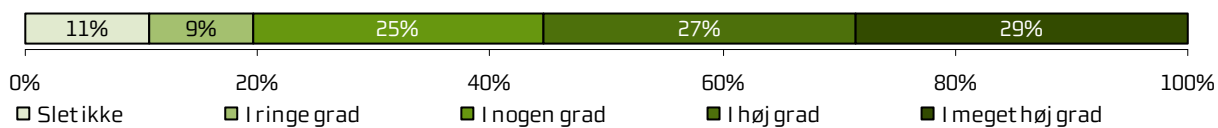
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=59)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,55		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,15		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,59		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,15		3,48	

Patientinvolvering

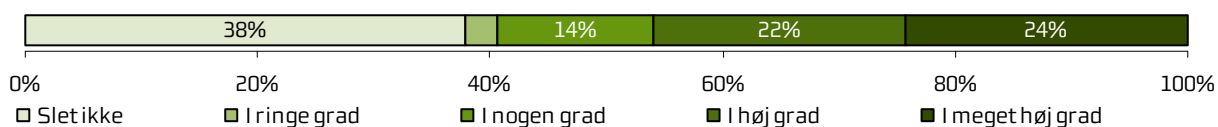
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



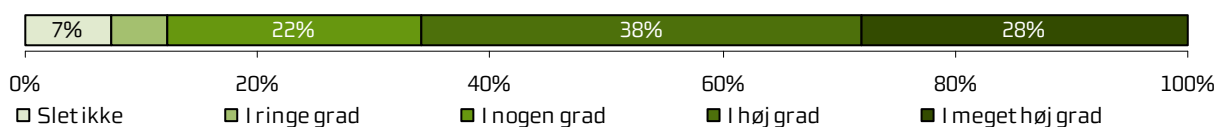
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



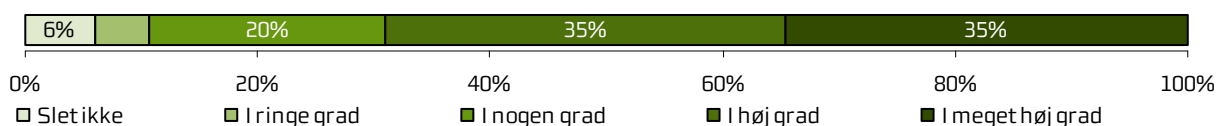
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=37)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=82)



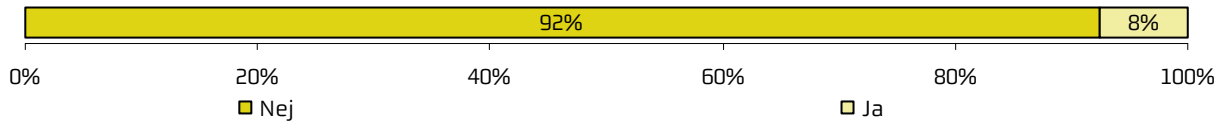
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=84)



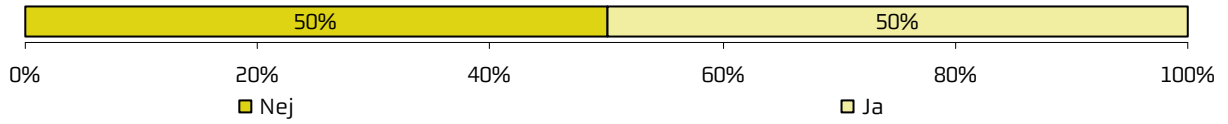
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,54		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,24		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,92		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,74		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,87		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=105)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



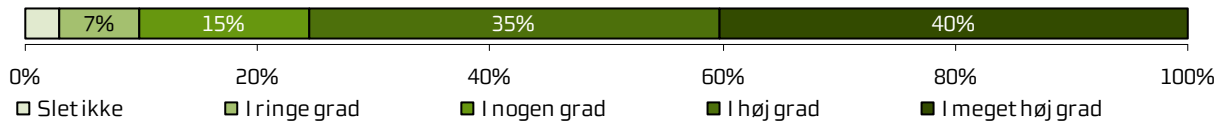
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	

Servicestandard

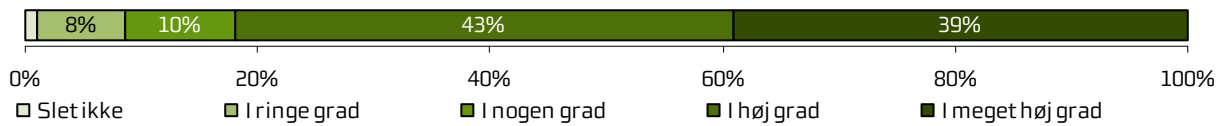
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=112)



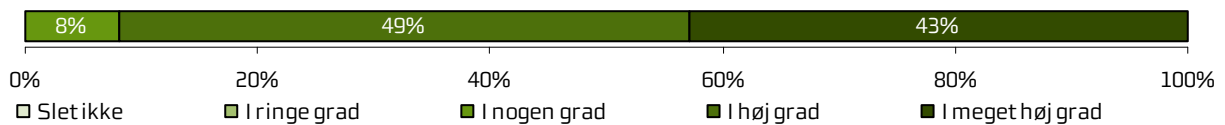
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=102)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=105)



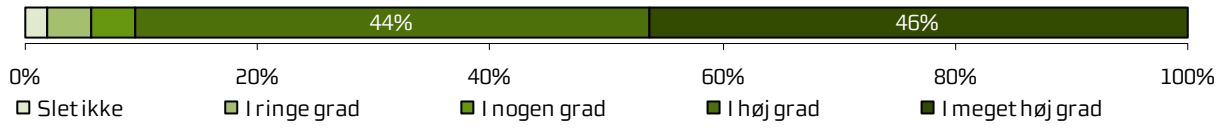
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=98)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,38		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,03		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,11		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,35		3,95	

Smertelindring

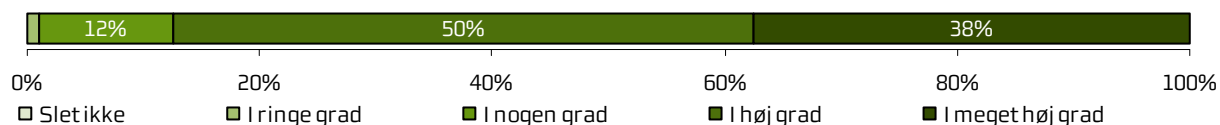
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=106)



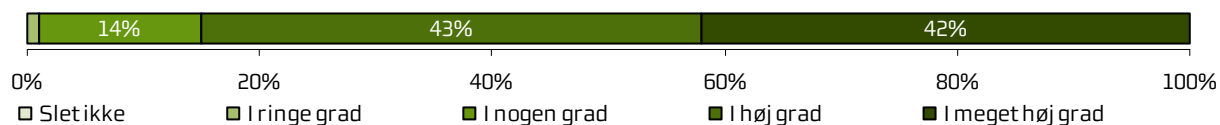
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,29		4,05	

Info under indlæggelse

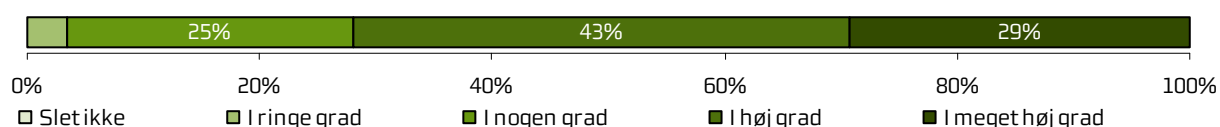
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=104)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=93)



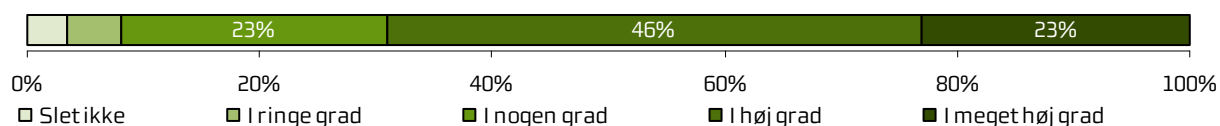
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=89)



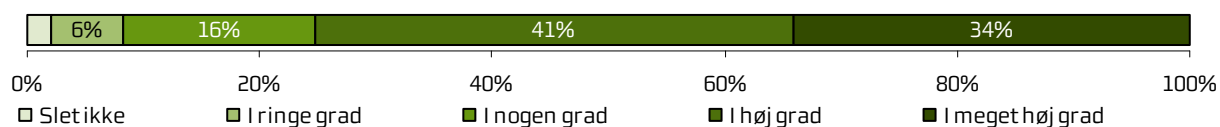
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=71)



Fik du løbende information om resultater? (n=87)



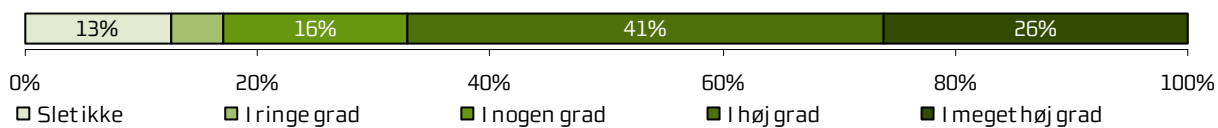
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=97)



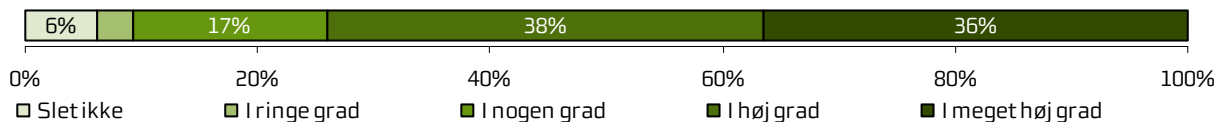
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,24		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,26		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,98		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,24		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,8		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,99		3,76	

Udskrivelsesinfo

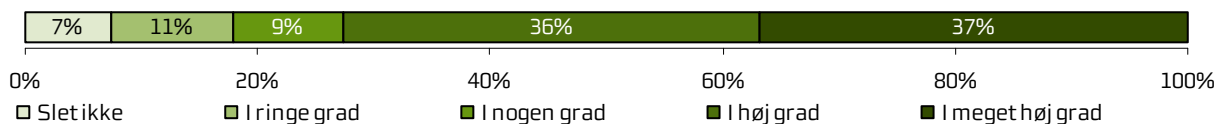
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=88)



Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=96)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=95)



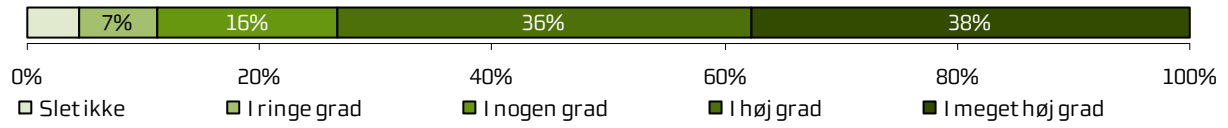
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=50)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,64		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,95		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,84		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,22		2,99	

Hjemmepleje

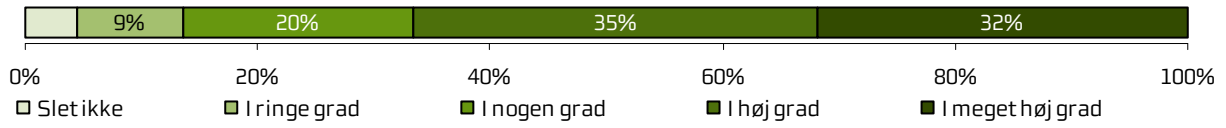
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=45)



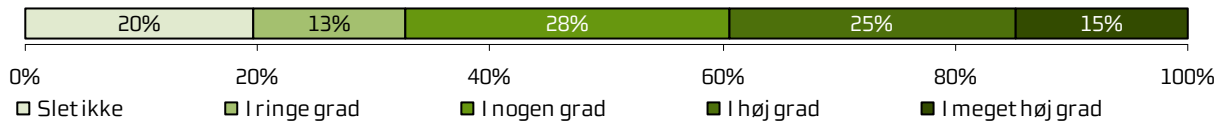
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,96		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=66)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=61)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,8			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,02			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

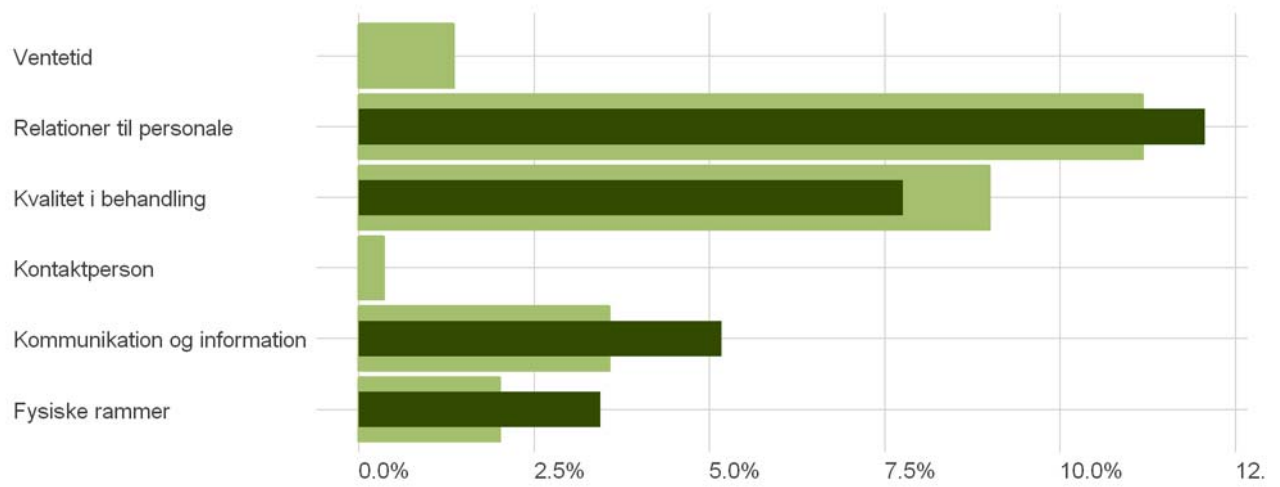
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



B7 - RRA

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Der var meget larm. Jeg blev indlagt med hjernerystelse.	I høj grad
18	Det gik hurtigt, og jeg fik smertebehandling og meget fin hjælp af ambulancefolkene.	I høj grad
2	Måtte henvende mig rigtig mange gange i håb om hjælp til min fader, men sygeplejersken var MEGET stresset og glemte os mange gange. FORBEDRINGER ville klart være øget personale. Fejlene sker. De ansatte glemmer, stresser m.v. I dette gearsystem kører I efterhånden. Det bliver kun værre!	I meget høj grad
21	Blev først indlagt på dagkirurgisk og senere på dagen overført til ortopædkirurgisk afdeling! (Ikke en del af planen).	I meget høj grad
24	Kom på sygehuset efter uheld på cykel med skader i hoved og brud på ryggen. Vil gerne rose personalet for god og effektiv behandling.	I meget høj grad
34	Jeg mener, at personalet gjorde alt på bedste måde.	I meget høj grad
50	Det tog alt for lang tid, inden der var en læge, som skulle sige god for medicin for alle smerterne.	I meget høj grad
22	Jeg blev indlagt via skadestuen.	I nogen grad
13	Blev bedt om at fremmøde på et bestemt tidspunkt, men blev først kontaktet ca. en time efter dette tidspunkt. Så hurtigere kontakt kunne være ønskeligt.	I ringe grad
32	Jeg blev kørt til akutmodtagelsen med en sikker kørsel (blå blink og horn), lægebil fulgte. Tror jeg blev indlagt midt i et vagtskifte, fordi det virkede som om, at de ikke vidste, at jeg kom. Blev kørt ind i et indelukket [rum], hvor jeg så kunne ligge på en briks, indtil jeg spurgte en sygeplejerske, om jeg ikke kunne få et lægetilsyn, fordi jeg havde så ondt []. Derfra skete der så virkelig noget, men jeg er glad for, at jeg ikke havde indre blødninger, så var det nok ikke gået så godt. Jeg manglede information. Var selv bange for, hvad der var sket efter [ulykken]. Manglede en lidt hurtigere indsats fra en læge, når jeg nu kom ind på den måde. Var måske stadig lidt i chok.	Slet ikke
40	Jeg lå meget længe, ca. 45 minutter på skadestuen, før jeg blev tilset af sygeplejerske og fik smertestillende. Jeg havde voldsomme smerter pga. brud på hoftehalsen, og jeg fik først smertestillende, da ambulanceføreren, som havde bragt mig ind, kom igen med en ny patient, og så mig ligge der alene endnu. Ambulanceføreren spurgte til mig og kontaktede derefter personalet, hvorefter jeg fik en morfinindsprøjtning.	Slet ikke
37	Flere behagelige stole til pårørende og blade, der er opdaterede.	Uoplyst
48	[Respondenten] kan ikke svare relevant på disse spørgsmål.	Uoplyst
20	Jeg er glad for spørgeskemaet. Det giver mig mulighed for at udtrykke min glæde over lægernes behandling af mig. Jeg er sikker på, at de har reddet mit liv med deres behandling af mig, da jeg ikke husker noget fra perioden mellem ambulancen og opvågningsstuen.	Ved ikke
30	Havde mange smerter pga. knogleskørhed. Har haft to lårbensbrud tidligere.	Ved ikke

B7 - RRA

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
2	[Patienten] med [flere] blodpropper og svær [anden lidelse], havde mundtligt fået en tid af sygeplejerske til koloskopi, men han huskede intet om det. Personalet kunne ikke finde tiden (pågældende sygeplejerske var gået). [Patienten] bliver sendt hjem med en håndskrevet seddel, med hensyn til udrensning og udrensningsmiddel! Ender med, [at] jeg måtte have ham boende, da han ikke forstår alt dette [om] restriktioner med mad osv. [Efterfølgende] tager jeg kontakt til afdelingen samt koloskopian. Vi kendte ikke tiden. Kun at det var [en bestemt dag]! Bliver oplyst ALT. [Patienten] skulle bruge [en] informationsseddel. [Patienten] lå på afdelingen, så jeg måtte hente dette. En [patient med en sådan lidelse] udskriver man ikke til eget hjem, som ingen har hos sig og forventer at han forstår kost, vandligt, flydende, udrensning m.v.! Hvis ikke jeg havde haft [patienten] boende, så [vurderer jeg fejlen ville medføre en genindlæggelse].	Ja
29	Mangel på værktøj (skulle hentes på andet sygehus, det tog [mange] timer).	Ja
46	Fejlbedømmelse af snitsårets omfang. Årsagen var, at vores [bekendte] er pensioneret læge, gav rigtig og hurtigt førstehjælp, der fik såret til at se bedre ud, end det var. Ambulancefolk og skadestuen fejlvurderede nok dybden på såret, som kom bag på den læge/sygeplejerske, der ville åbne op og sy. Derefter skulle en operationsstue gøres klar.	Ja
16	På skadestuen: Lægen troede jeg var en anden! Lampen var defekt, så han kunne ikke se noget (lægen noget forvirret, men sygeplejerskerne havde styr på tingene).	Nej
32	Ja, ved selve akutmodtagelsen da jeg blev modtaget fra ambulancen.	Nej
37	Jeg fik et sår på ryggen pga. jeg lå på en "luftmadras". Sengen var for kort, og jeg havde gjort dem opmærksomme på dette.	Nej
1	Var fastende fra aften, natten og om dagen. [Blev] først opereret [] om AFTENEN.	Uoplyst
7	Man ville udskrive mig [en dag i efteråret], hvilket jeg protesterede mod. Jeg gav udtryk for, at jeg fandt det uforsvarligt at udskrive så tidligt.	Uoplyst
19	1. Om det er fejl? Operation kirurgisk indgreb. 2. Om det er fejl? Infektion? Operation kirurgisk indgreb. 3. Lykkedes det. Operation kirurgisk indgreb.	Uoplyst
35	Ved indlæggelsen fik jeg drop med insulin, hvorefter mit sukkertal faldt drastisk, hvorefter de skiftede til en mindre dosis. Tallet faldt fortsat, så fik jeg en kop saftvand og nedsat væske i droppet. Ved næste prøve var sukkertallet fortsat meget lavt, hvorfor jeg fik et stort glas saftvand og sukkervand i droppet. Jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle have insulin, når jeg mødte fastende [op] og havde taget min diabetes pille om morgenen.	Uoplyst
49	[Jeg ventede] i 24 timer for at blive opereret. Det var lang tid, synes jeg.	Uoplyst
20	Fejlen skete ikke på sygehuset eller i sygehusets modtagelse. Fejlen skete i den telefoniske lægevagt. Der er indgivet klage over forløbet.	Ved ikke
23	Blev væk, glemt i systemet to gange inden indlæggelse.	Ved ikke

B7 - RRA

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
14	Den medicin, jeg modtog og fik med hjem, var ikke den medicin, der var tilegnet mig. Jeg fik en medicinæske med medicin, der var tilegnet en anden person, da der stod et andet navn på æsken. Jeg tog denne medicin i to dage. Fejlen er indberettet.	I høj grad
24	Dagen efter min udskrivelse skulle jeg møde fastende på et andet sygehus. Kunne godt have brugt information om, hvilken afdeling jeg skulle møde på. De var vældig flinke og imødekomende på det andet sygehus og i tre forsøg lykkedes det at finde afdelingen, hvor jeg skulle til undersøgelse.	I høj grad
17	Synes, at som enlig bliver man for tidligt udskrevet efter operation. Narkosen er ikke ude af kroppen.	I nogen grad
45	Jeg manglede information om, hvilke symptomer jeg skulle lægge mærke til efter udskrivelse. Jeg manglede også information om, hvem der var ansvarlig for min behandling.	I nogen grad
2	Udskrivelsen var kaos.	I ringe grad
13	Generelt for lidt information. Når man bliver bedt om at møde [om morgenen] fastende, og først bliver behandlet sidst på dagen. Altså generel løbende information kunne være ønskeligt, så man ikke føler sig glemt.	I ringe grad
6	Sparsom information ved udskrivelse.	Ikke relevant for mig
31	Jeg fik ved indlæggelsen at vide, at jeg skulle have gips/bandage på armen i fire uger. Da jeg så kom til kontrol, fik jeg at vide, at røntgen så pæn ud, men jeg skulle have gips på armen i yderligere to måneder. Jeg fik tilbudt at komme på Posthaven for at lære at klare mig. Men jeg valgte at komme hjem for at lære at klare mig i egne omgivelser, men så fik jeg ingen hjælp. Jeg fik heller ikke at vide, hvor jeg kunne henvende mig, hvis jeg fik problemer.	Ikke relevant for mig
12	Jeg synes generelt, at jeg fik for lidt information, men jeg var også meget sløv til at fatte pga. medicin.	Uoplyst

B7 - RRA

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Alle medarbejdere ydede god service og pleje. Med undtagelse af dem, der serverede mad. De var ofte stressede og ikke særlige servicemindedede. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Glad og smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Meget skuffet over at blive udskrevet så hurtigt. Vil gerne rose ambulancefolkene. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Jeg blev noget forvirret over skiftende sygeplejersker, men jeg var også indlagt over en weekend. Ikke alle sygeplejerskerne virkede lige servicemindedede, selvom jeg ikke følte, at jeg kaldte meget. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Jeg har været særdeles tilfreds med den behandling, jeg har fået. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Alle var søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Blev modtaget af traumehold og derefter [en afdeling] i et døgn og derefter [flere dage] på [en anden afdeling], og syntes at alle tre afdelinger gjorde deres arbejde godt.	I høj grad
25	Hurtig til at fortælle, hvad man ikke vil gøre (operere) eller bruge korset.	I høj grad
31	Glad for, at der var en person, som fulgte mig. Fik al den hjælp, jeg havde brug for samt god forplejning. Manglende opfølgning bagefter. Hvem skulle jeg henvende mig til, hvis jeg fik problemer? Jeg sagde nej til [rehabiliteringscenter], fordi det var da derhjemme, jeg skulle have det til at fungere. Kunne have et telefonnummer, jeg kunne ringe til, eller en hjemmesygeplejerske kunne kigge til mig to til tre gange. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	En god oplevelse at være indlagt, kun få dage. Meget venligt og fagligt personale. To små ting: Glemte at bestille tid til røntgen, da jeg skulle komme til kontrol. Glemte at bestille hjemmesygeplejerske til fjernelse af sting. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Sørge for medicin (herunder drop) er givet før kl. 22-23. Sørge for at alt lys og forstyrrende lyd, så vidt muligt er slukket på stuerne til natten. Personalet var generelt venligt og behageligt samt lyttende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Vi manglede information om midlertidig pleje i stedet for at komme hjem. [Kommunikation og information]	I høj grad
5	I forbindelse med tidligere operationer har jeg haft stor glæde af mailkontakt med en sygeplejerske i min familie. Og det kunne jeg godt have brugt her i forbindelse med min [operation], altså at man kunne have e-mail-konsultation. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
9	Supersøde, venlige, forstående sygeplejersker, og læge der opererede mig. Tak! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Super sød personale på Plan 7 Randers. Svært at finde ro om natten. Var sammen med "gamle"	I meget høj grad

	syge mennesker som havde det træls. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	grad
16	MEGET stor ros til sygeplejersker og plejere. De gør det rigtig godt, er søde og omsorgsfulde over for alle. Fantastisk overskud de har. Jeg er også imponeret over maden, friskt og fint udvalg (når man tænker på, at det er et storkøkken). Tak! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Personalet på afdelingen var søde og venlige over for patienterne. Der var ingen negative holdninger til patienter, der ringede efter personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	I var super søde :-).	I meget høj grad
44	Personalets indsats var helt i top, de var bare så venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Jeg bad om at få bevilliget en rampe til min gadedør. Svaret var, at en sådan FANDTES IKKE!! Ved hjemkomsten bad jeg [] Åbakken om hjælp. Straks ankom en rampe. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Fik det indtryk, at der ikke rigtig foregik nogen kommunikation sygeplejersker imellem. Sygeplejerskerne virkede lidt forvirrede om, hvem der havde gjort hvad. [Kommunikation og information]	I nogen grad
26	Jeg blev udskrevet med beskeden om, at jeg var rask og ikke fejlede andet end en lille hjernerystelse. Det viser sig så, at flere af mine ryghvirvler er [skæve], og min nakke buer den forkerte vej!!! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
32	Afdelingen er bare super, med dejlige, rare og venlige ansatte. Det er kun Akutmodtagelsen, som jeg er utilfreds med. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
43	Fejlinformation om hvor længe jeg skulle have gips på. Synes de sendte mig hjem for tidligt. Jeg havde det meget dårligt pga. bl.a. morfin, smerte og utilpashed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
51	Ikke fire på én stue, meget uro. [Fysiske rammer]	I nogen grad
37	Jeg skulle gentage mig selv meget. De stillede spørgsmål til, at jeg har sclerose osv. De var ikke særligt samarbejdsvillige ved udskrivelsen og ikke meget information til hjemmet. Gjorde mig dårligere end jeg var. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	Personalet var trods stress og travlhed meget søde. Men tydeligt at se og mærke, hvor stressede og korte for hovedet de alle var. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
29	Have det værktøj der skal bruges. Der måtte hentes en skruetrækker i et andet sygehus. Det tog tre en halv time, medens jeg lå med åbent sår og en bedøvet arm. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
8	1. Personalet i dagtimerne var meget bedre end personalet i aften timerne. F.eks. tog det meget lang tid at få smertestillende medicin efter min operation. Mere personale! 2. Udstyr: min seng kunne ikke hæves eller sænkes! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Det blev [] fra [om sommeren] til [om efteråret]. Så blev jeg sendt til optræning. Det var vel så godt, som man kunne forvente.	Uoplyst
12	Man bliver behandlet efter, hvad der er sket. For mig et knoglebrud. I det hele taget er der ikke noget at klage over.	Uoplyst
36	Der var meget uro på afdelingen, både dag og nat.	Uoplyst

[Fysiske rammer]

- ✎ 42 Meget tilfreds med indlæggelsen på ortopædkirurgisk afdeling, men udskrivelse til anden afdeling var kritisabel. Pårørende informeres [over middag], at nu er patienten klar til overflytning. Patienten blev modtaget på anden afdeling [sent] om aftenen, og patienten havde nået at blive både forvirret og grædende.
[Kvalitet i behandling]
- Ved ikke

B7 - RRA

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - B7 - RRA	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
4	Maden var dårlig og ikke ernæringsmæssigt sammensat. Der var ingen grøntsager til aftensmaden. Fik et "dødt" og ikke definerbart stykke svinekød med mest panering på. Jeg blev ikke spurgt (spiser ikke svinekød), der kom bare en tallerken ind med mad. Frokosten bestod også KUN af svinepålæg, bortset fra en æggemad. Alt i alt for dårligt.	I nogen grad
9	I mit tilfælde er der tale om en brækket arm, der skulle opereres på plads. Så mit generelle helbred ellers fejler egentlig ikke noget, og er derfor ikke ændret pga. behandling. Men selvfølgelig er armen på vej til at blive god igen, håber jeg.	I nogen grad
45	Jeg mangler at kunne beskrive, hvordan jeg oplever mangler og udfordringer ved efterbehandlingen.	I ringe grad
11	Jeg var indlagt med et brækket knæ, så der var ikke så meget, jeg selv kunne bestemme.	Ikke relevant for mig
27	Har besvaret "ikke relevant", da det drejede sig om en overrevet achillessene, og så er der vel kun en vej :-).	Ikke relevant for mig
38	Det var en akut indlæggelse efter et færdselsuheld []. Der var ikke sket noget med mig, og det kun var få timer, jeg var indlagt.	Ikke relevant for mig
47	En fantastisk god behandling og en flot forklaring fra læge NN og en super behandling over for en gammel stædig person. Virkelig flot. Tak.	Ikke relevant for mig
3	Min behandling og pleje var bestemt på forhånd, så jeg hele tiden vidste det.	Slet ikke
12	Hvad kan man svare efter et knoglebrud med deraf følgende eftervirkninger.	Uoplyst
41	Mor er [ældre] og ikke i stand til at svare relevant på dette skema.	Ved ikke

