

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
B6 - RRA
Kirurgisk Overafd. K
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	110
Besvarelser fra patienter:	84
afsnittets svarprocent:	76%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: B6 - RRA

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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

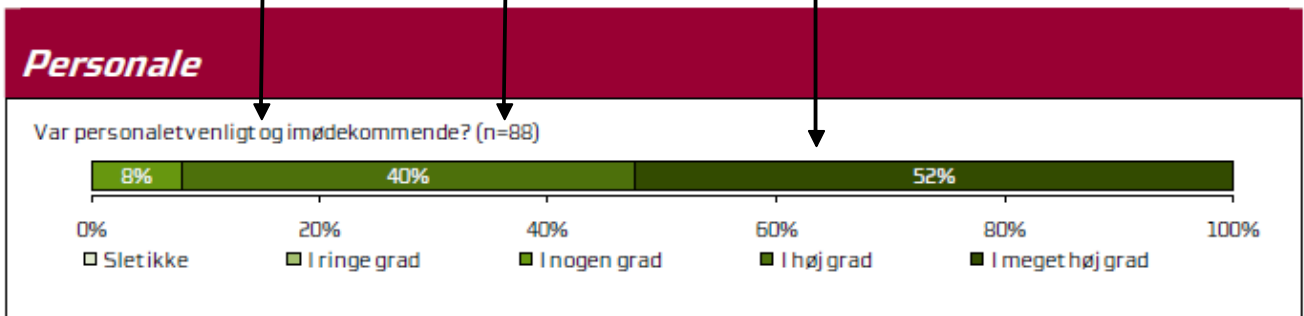
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 planlagt indlagte 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

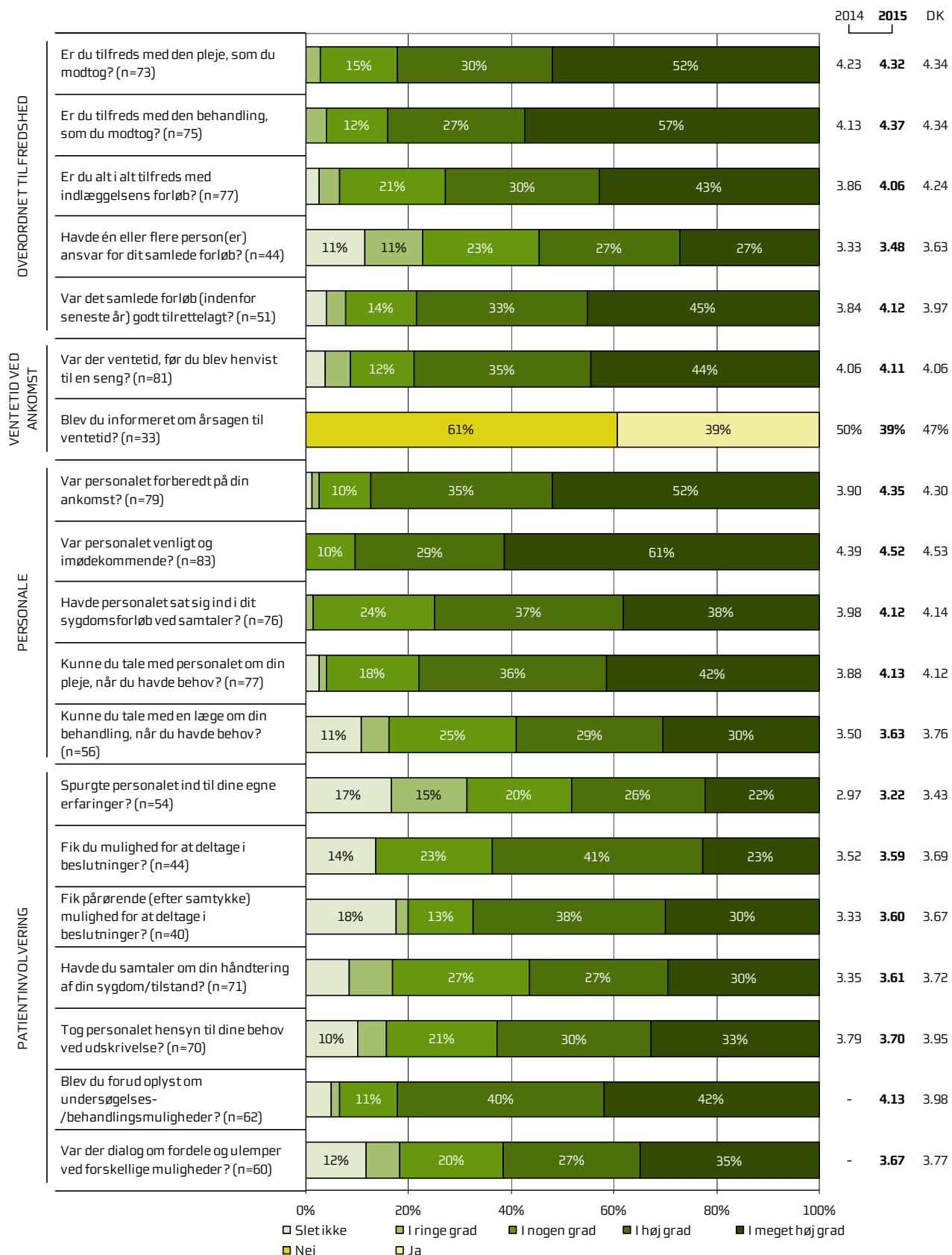
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

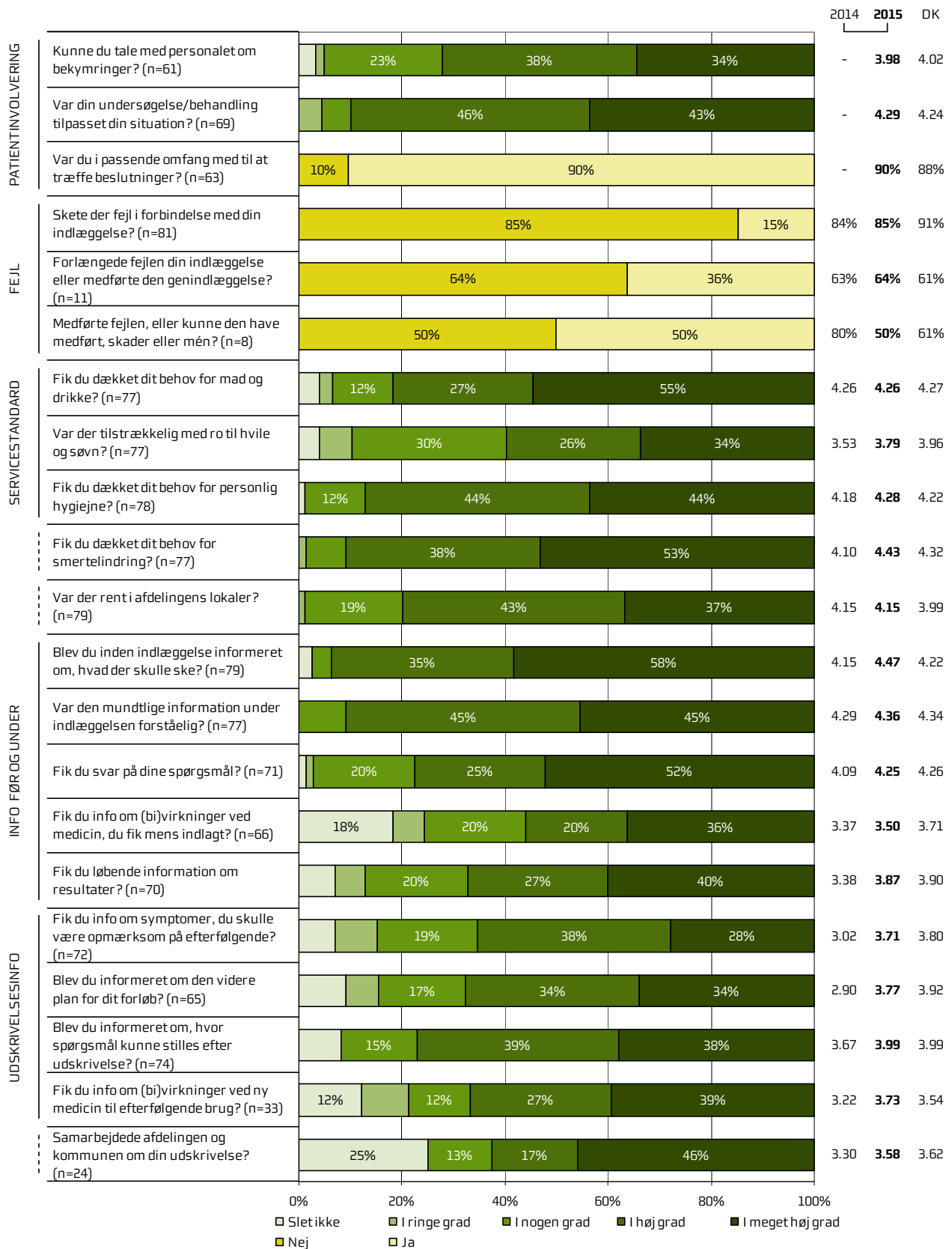
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

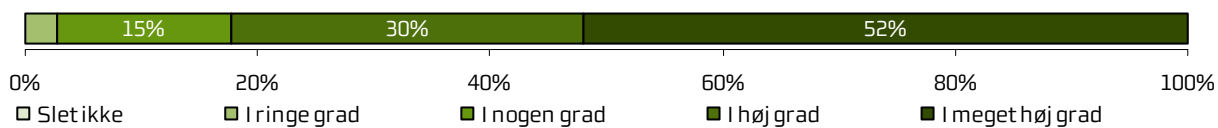
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

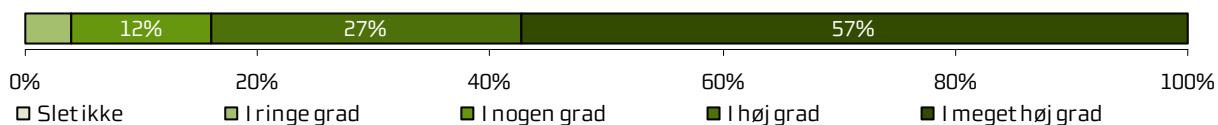
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

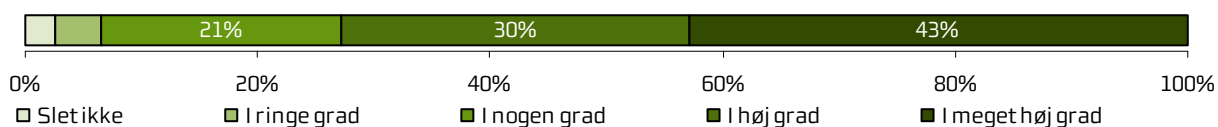
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=73)



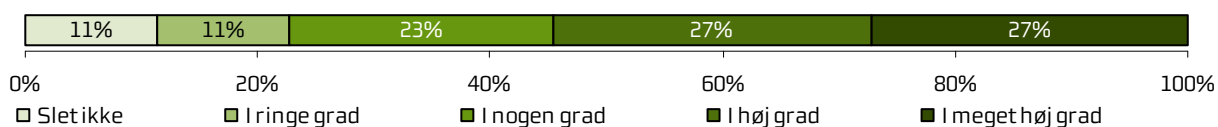
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=75)



Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=77)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=44)



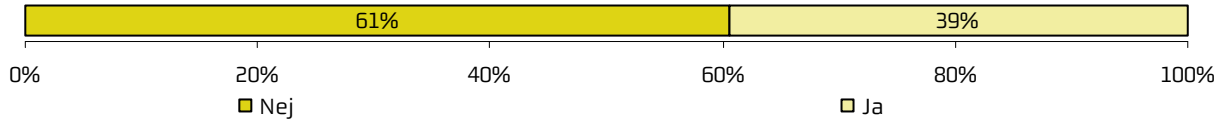
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=51)



	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?	4,32		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,37		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,06		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,48		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,12		3,97	

Ventetid ved ankomst

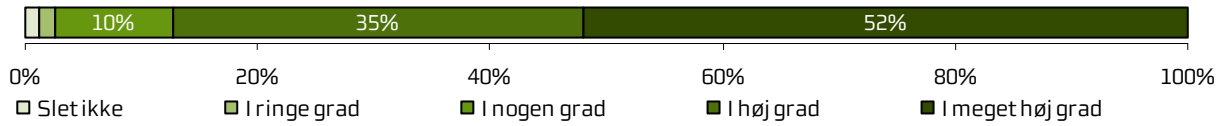
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=33)



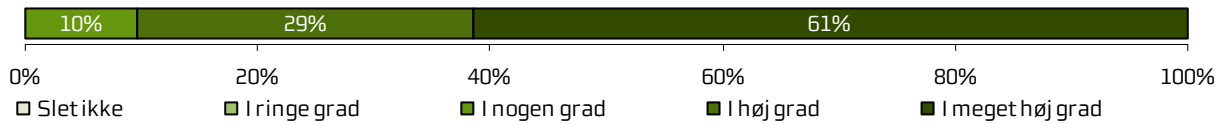
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		39 %	46 %	

Personale

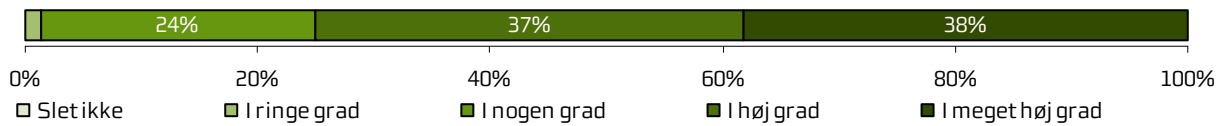
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=79)



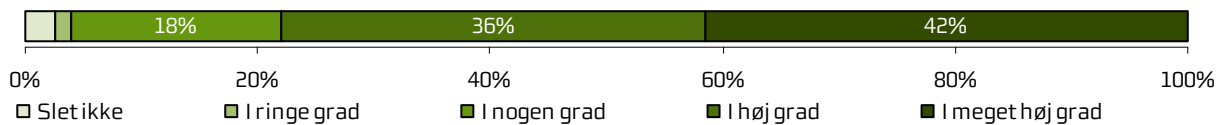
Var personalet venligt og imødekommende? (n=83)



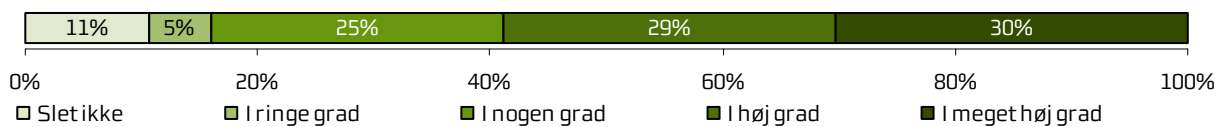
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=76)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=77)



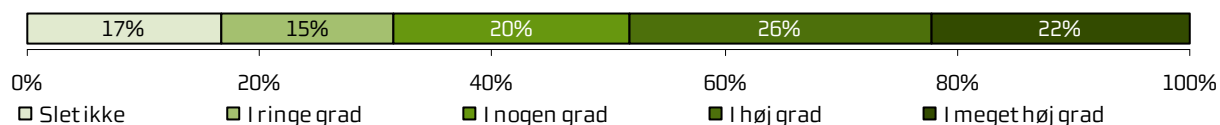
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=56)



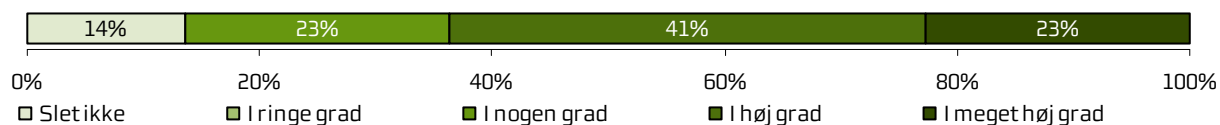
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,35		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,52		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,12		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,13		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,62		3,76	

Patientinvolvering

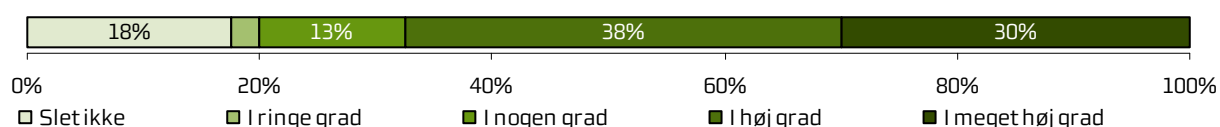
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=54)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



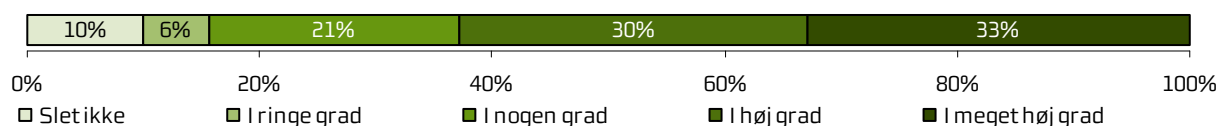
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=71)



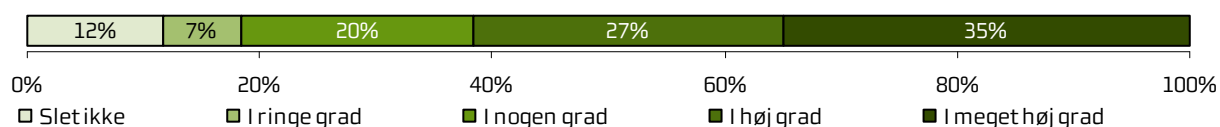
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=70)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=62)



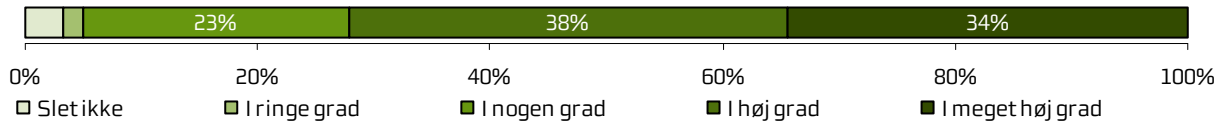
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=60)



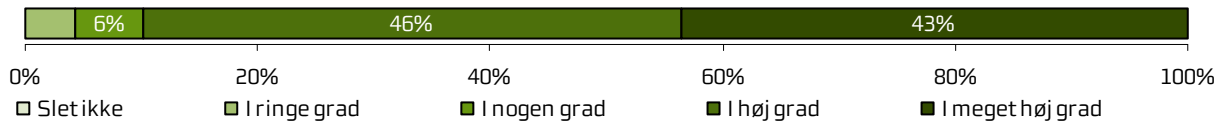
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,22		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,59		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,6		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,61		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,7		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,13		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,67		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

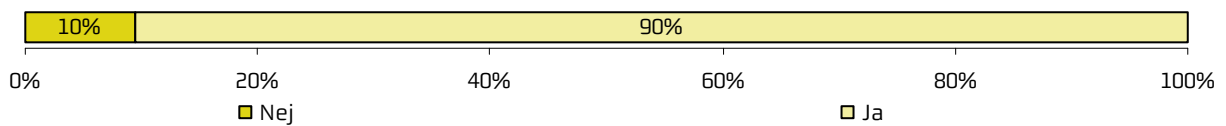
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=61)






Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=69)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=63)



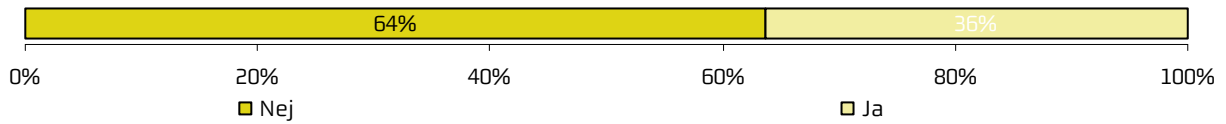
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,98		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	88 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=81)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=11)



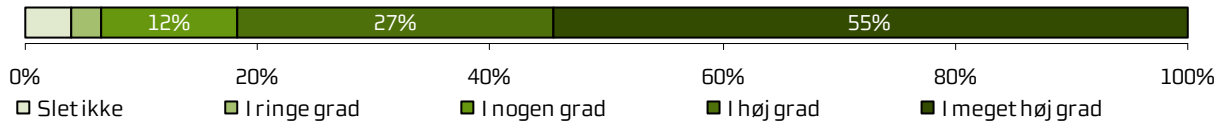
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=8)



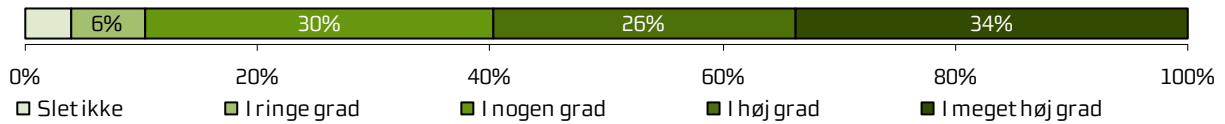
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		64 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

Servicestandard

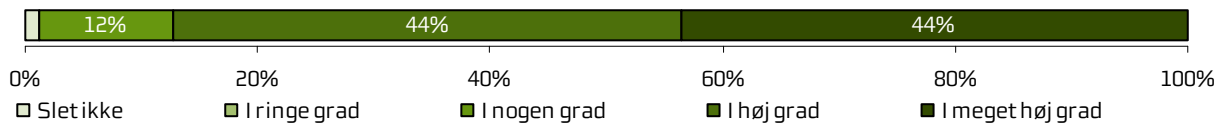
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=77)



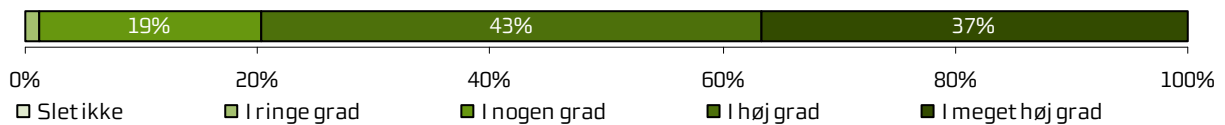
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=77)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=78)



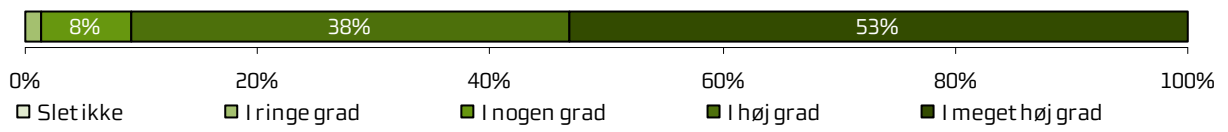
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=79)



	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?	4,26		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,79		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,28		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,15		3,99	

Smertelindring

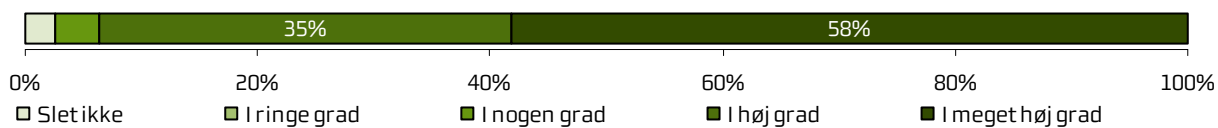
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=77)



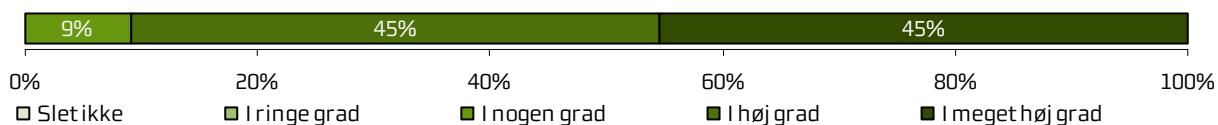
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,43		4,32	

Info før og under

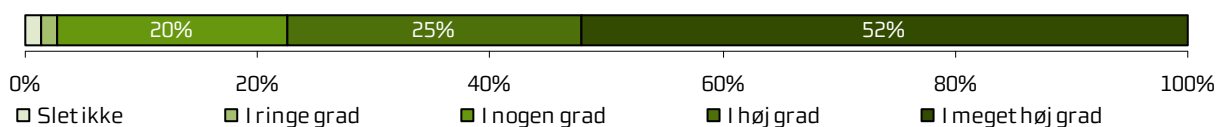
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=79)



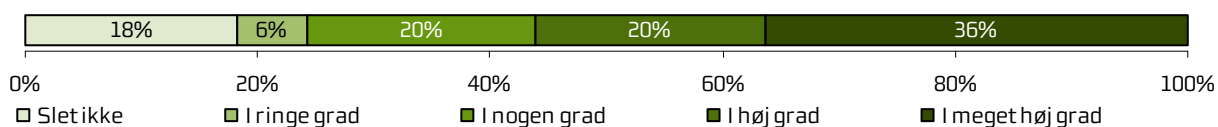
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=77)



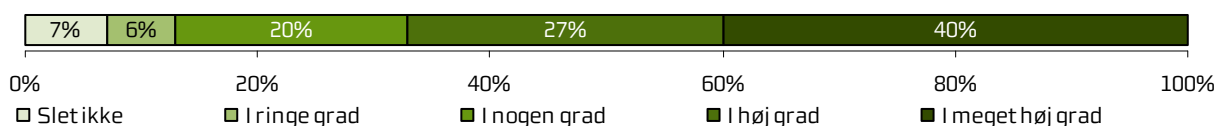
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=71)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=66)



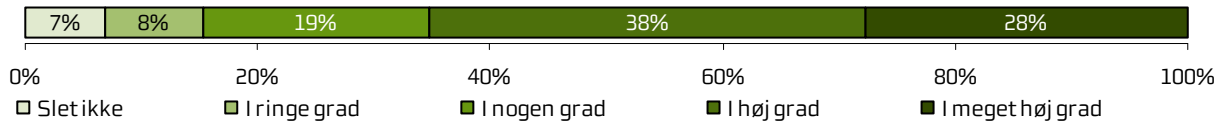
Fik du løbende information om resultater? (n=70)



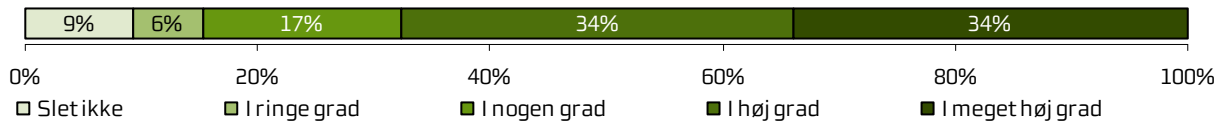
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,47		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,36		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,25		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,5		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,87		3,9	

Udskrivelsesinfo

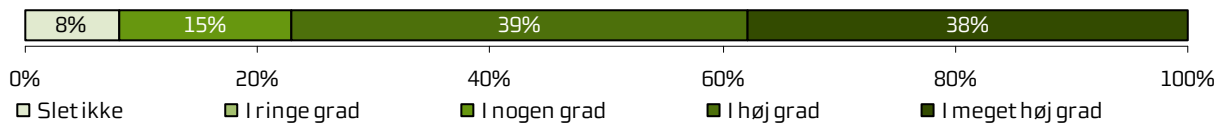
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=72)



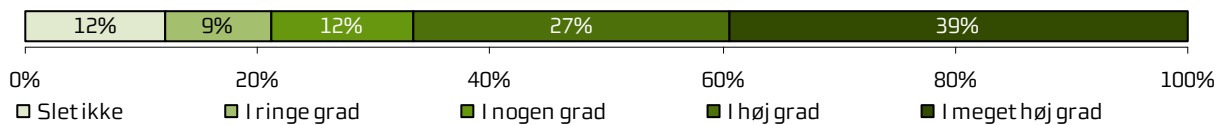
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=65)



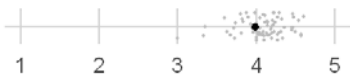
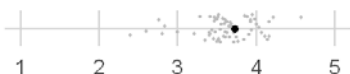


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=74)



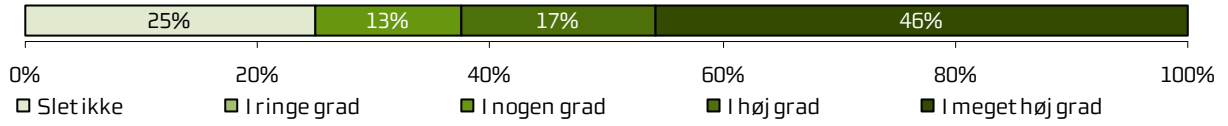
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=33)



	Gennemsnitsscore	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?	3,71		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,77		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,99		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,73		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=24)



	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?	3,58		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "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 [].

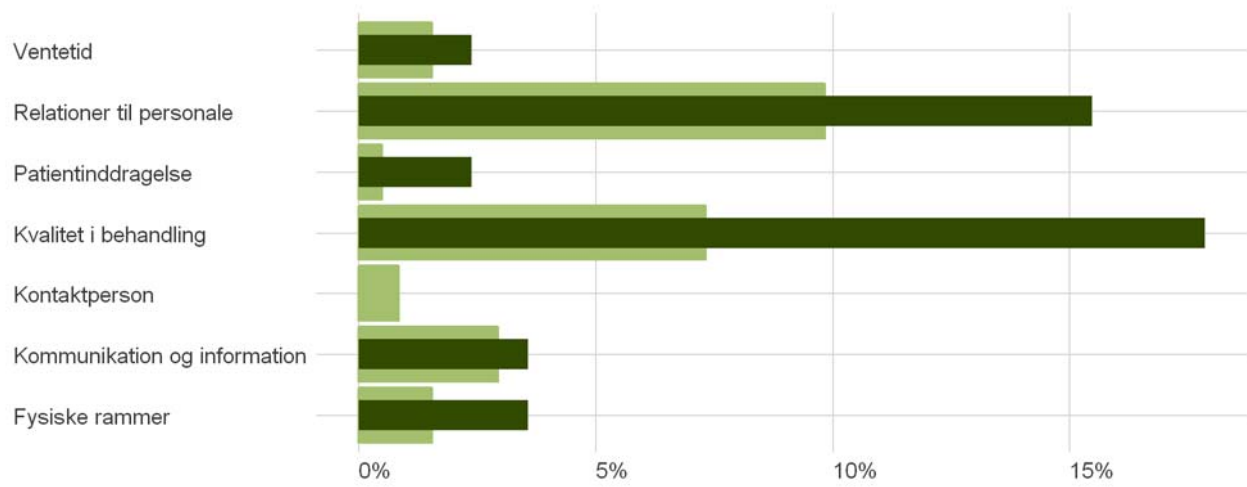
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Jeg synes, at jeg fik en god behandling af personalet på både afdelingen, operationsstuen og opvågningen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
15	Var meget godt tilfreds med hele forløbet. Der var en god atmosfære på hele afdelingen. Meget venligt personale, som er hjælpsomme og i godt humør. Pænt rent på hele afdelingen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Jeg synes, der skulle have været mere tid til samtalen med lægen ved den ambulante undersøgelse, idet min indlæggelse nok kunnet have været undgået. Til oplysning skal nævnes, at det var meningen, at jeg skulle opereres og få en ledprotese i skulderen, men først ved indlæggelsen fik lægen og jeg en samtale, hvor jeg gav udtryk for stor tvivl om, om jeg skulle lade mig operere, og samtalen fik det resultat, at hverken han eller jeg synes, jeg skulle lade mig operere alligevel. Denne tvivl ville jeg gerne have haft mulighed for at drøfte lidt mere indgående, inden jeg sagde jatak til operation, men fandt at det nok ville være upassende at bede om en konsultation mere pga. travlhed hos den behandlende læge. Jeg fandt kort og godt, at grundlaget for at træffe afgørelsen om, om jeg ville opereres var for kortfattet. Derfor var jeg meget glad for, at lægen tog sig tid til at tale med mig lige inden operationen skulle have fundet sted. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
3	Maden er god, flere dejlige mellemmåltider, men dårligt smagende saftvand. Venligt og imødekommende, men ofte fortravlet personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Super pleje og omsorg, roligt, trygt og rent. Meget lidt information fra lægerne både før og efter operationen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Det var en god oplevelser på alle måder. Dog var der en enkelt sygeplejerske på afdelingen, der spredte kulde, når hun trådte ind på stuen. Hendes måde at kommunikere på, kunne forbedres væsentlig, var vi enige om på stuen. Men kun en enkelt! De andre var utrolig venlige og havde glimt i øjet, og det er vigtigt, når man er indlagt med så alvorlig sygdom. Mit samlede indtryk er altså, at jeg havde en fantastisk god oplevelse. Samtidig kunne jeg mærke, at der undertiden ikke var personale nok. Om det var fordi, de sad på personalestuen, ved jeg ikke, men f.eks. brugte vi, på stuen, en del tid på at finde ud af at lave natbelysning. Det havde været rart, om der lige var én af personalet, der kom ind og tjekkede det eller fortalte, hvad vi skulle gøre, når vi gerne ville have tændt vores sengelamper. Nogle af dem var ikke tilsluttet et stik, så det brugte vi tid på at konstatere. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg fik god og oplysende vejledning vedrørende mit forløb [] og hygiejne. Meget venligt og lyttende personale, så det har været en god oplevelse []. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	En stor cadeau til læge NN. Det overskud han udviser, viser han er dygtig på mange områder og deraf har overblik, som giver tillid og tryghed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Ved indlæggelsen god information om, hvad der skulle ske. En særdeles god behandling på anden afdeling. Skøn humør. Det gør en rolig :-). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
27	Hvis der er mistanke om en kræftsygdom fungerer systemet meget hurtigt og præcist. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Bedre information af afdelingens sygeplejersker, efter udskrivelsen, vil være ønskelig.	I meget høj grad

	[Kommunikation og information]	grad
33	Ja, men det er da lidt svært at besvare. Jeg ved jo slet ikke, hvad der er "normalt". Jeg fik jo mit []ben sat sammen med en skinne og en krog, fortalte lægen, der skulle operere mig. Det er jo noget, der skal fjernes igen. Skulderen kom op i normal højde igen, men de første 14 dage var da meget besværlige, meget store smerter i muskler. Jeg bor alene, min [pårørende] kunne være her fra torsdag til søndag. Med hensyn til at få fjernet clipsene der holdt såret sammen, skulle jo ordnes ved egen læge, men at tage bybus var da ganske udelukket. Jeg fik det ordnet på en sundhedsklinik lige i nærheden. Nå, lang snak, undrede mig måske bare over, at der sket ikke blev spurgt til nogen form for evt. hjælp. Jeg overlevede. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Jeg fik alle tiders gode behandling til ug. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Mine indtryk af både Regionshospitalet i Randers og [andet hospital] er meget gode. Jeg føler, at mine behov blev dækket og personalet var altid søde og imødekommende. Jeg føler ikke, at jeg på noget tidspunkt blev glemt, dog er man nødt til at selv være lidt fremme i skoene nogle gange, da personalet har så ekstremt travlt. Til trods for et nogle gange presset personale, har jeg altid fået en rigtig god behandling. Men jeg synes, at det er synd, at de er så pressede på afdelingerne! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
40	For lange ventetider på hospitalet. [Ventetid]	I nogen grad
42	Jeg var lidt skuffet over, at den første tid, jeg havde fået, blev aflyst 19 timer før jeg skulle til. Ellers jeg super godt tilfreds [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Ud med de sure sygeplejersker. Man er meget sårbar, når man er indlagt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
18	Inden de fandt ud af, hvad jeg fejlede, var jeg indlagt flere gange, men det var ikke en ret god oplevelse, for det var som om, de ikke ville tage mig alvorligt. Jeg kunne ikke spise og drikke, jeg kastede galde op og havde tynd mave. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
1	Maden kunne være bedre, f.eks. groft brød som mulighed, mindre sovs og kartofler og mere salat og friske grøntsager. Mere "moderne" mad. Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg syntes, der har været for meget "gør det selv indsprøjtninger". []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Det kan simpelthen ikke være rigtigt, at man skal sidde og vente, fordi personalet synes, at det er vigtigere at snakke privat og glemme patienterne []. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Tilrettelæggelsen er ikke god, [f.eks.] når man er klar til at gå ud af døren og bliver sat til en ny tid. Det er nok fordi ferien stod for døren. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Personalet brugte meget tid på computeren på stuen. Det fjerner fokus fra patienten. [Patientinddragelse]	Uoplyst
28	Personalet på afdelingen havde travlt, men var utroligt hjælpsomt og havde alligevel overskud til at snakke og berolige, når der var behov for det. Der var godt styr på, at hjemmesygeplejersken kom og tog over efter udskrivelsen. En stor ros og tak til personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
34	Jeg kan kun rose det samlede personale for både hurtig, venlig og særdeles kompetent behandling således, at jeg i dag tilsyneladende er fuldt ud restitueret, og en evt. "hospitalsfrygt" er gjort til skamme. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	Min læge begreb ikke, hvordan man kunne overse noget så indlysende som blodmangel. Perso-	Uoplyst

nalet var i øvrigt søde og rare, men jeg tror, de var overanstrengte af og til.
 [Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 37 | Skal have mere styr på deres indkaldelse, og vide hvad og hvorfor patienten kommer.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 44 | Afdelingen kunne godt bruge mere personale. Der var meget lang ventetid efter henvendelse til personalet (alarmsnor). Personalet kunne virke noget stresset, trods det altid godt humør.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |

B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
10	Jeg synes, at modtagelsen på afdelingen var tilfredsstillende.	I høj grad
13	Alle var meget omsorgsfulde. Kun en mandlig læge var meget kort for hovedet, da han havde store problemer med at stoppe [komplikation]. Det ville have gjort oplevelsen knapt så ubehagelig, om han havde været lidt mere informativ. Det virkede som om, at han ikke rigtigt vidste, hvad han skulle gøre, og det synes jeg ikke, var behageligt. Alle andre på afdelingen skabte stor trykthed gennem deres store kompetence.	I høj grad
25	Der var indkaldt ekstra patient fra morgenstunden. Ville være godt at vide forud, at man kun var reserve til morgenoperationen.	I høj grad
27	Personalet var flinke og imødekommende.	I høj grad
41	Sekretæren var optaget af andre gøremål, så jeg måtte være aktiv og henvende mig for at få kontakt.	I høj grad
5	Det var en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
11	Jeg fik indkaldelse et døgn før, jeg skulle på operationsstuen. Blev derfor sendt hjem. Mødte på andendagen, hvor hele forløbet var fint.	I meget høj grad
17	Blev mødt af glad og smilende personale. Følte mig velkommen, og de havde styr på situationen.	I meget høj grad
19	Blev ikke opereret. Venter på ny tid [].	I meget høj grad
21	Det var udmærket. Jeg har ikke noget imod ventetid. Det er verdens bedste undskyldning for at lave absolut ingenting :).	I meget høj grad
28	Jeg oplevede en god modtagelse, og at personalet var forberedt på, at jeg kom.	I meget høj grad
32	Der var en lille forsinkelse på fire timer ved min operation, men i mellemtiden fik jeg en seng at opholde mig i, og alt var fint.	I meget høj grad
33	Meget behagelige mennesker, læger, sygeplejersker mv.	I meget høj grad
38	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen, har intet at klage over. Meget søde alle sammen.	I meget høj grad
39	Alt gik efter en snor. Den bedste behandling man kunne ønske sig. Alt var planlagt, og der var styr på det hele. Alle var søde og venlige.	I meget høj grad
4	De vidste ikke noget om cøliaki, det varede to døgn, før køkkenet var opdateret.	I nogen grad
6	Jeg var godt tilfreds med min behandling. Jeg har ikke noget at klage over.	I nogen grad
14	Jeg ankom som aftalt, faktisk 20 minutter før tid. Personalet henviste mig til venteværelset, og der fik jeg så lov til at sidde i over en halv time, alt imens at jeg undrende kunne se/høre personalet stå og snakke privat snak! Da [andet personale] kom for at hente mig ned til operation, henvendte de sig undrende til personalet, og spurgte hvorfor jeg dog ikke var omklædt og lå i en seng?! Det var så uprofessionel en oplevelse. Og selv [andet personale], sagde til mig, at det var bare ikke i orden, at de ikke havde gjort deres arbejde. Der stod jo kollegaer og ventede!	I ringe grad

- | | | | |
|---|----|---|-----------|
| ✎ | 37 | Ville være rart, hvis man var kodet ind i jeres system til operation. Var ikke blevet opereret, hvis jeg ikke havde en kopi af min indkaldelse med. | Slet ikke |
| ✎ | 7 | Min indlæggelse drejede sig om en overnatning efter bortoperation af bryst på Dagkirurgisk Afsnit. | Ved ikke |
| ✎ | 8 | I modtagelsen ville det være rart at de vidste, hvor patientens personlige ejendele blev lagt. | Ved ikke |
| ✎ | 40 | Jeg husker det ikke, da det er længe siden. | Ved ikke |

B6 - RRA






Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Ingen havde læst om eller handlet på min [sygdom].	Ja
5	Jeg tager medicin for blodtrykket og forhøjet kolesterol, og var skriftlig blevet informeret om, at jeg skulle have min egen medicin med. Den havde jeg med og tog på eget initiativ morgen og aften, men så opdagede jeg, at personalet om aftenen også havde lagt piller mod forhøjet kolesterol, jeg lige selv havde taget, i det lille glas med smertestillende piller, jeg skulle tage. Det skete to aftener i træk trods, at jeg gjorde dem opmærksom på det den første aften.	Ja
8	Jeg lå på opvågningen i [en del] timer i alt, før det blev besluttet, at jeg skulle opereres igen pga. blødninger. Da jeg kom op på stuen, var min taske væk og blev først fundet kort tid, før jeg blev udskrevet. Desuden havde jeg ikke fået væske i halvandet døgn og måtte tigge og bede om vand i drop. Jeg følte mig meget lille og indtørret.	Ja
11	Jeg var indkaldt til OP [en dag] med mødetid klokken 8, men skulle først til OP [dagen efter] klokken 8 med mødetid klokken 7.15. Dog havde man undervisning på OP fra klokken 8 til 9, så man kunne godt have rykket mødetid til klokken 8, men ellers fin behandling, sødt og rart personale.	Ja
12	Der gik betændelse i operationssåret.	Ja
20	Fik aldrig en ordentlig forklaring på, hvorfor operationen tog [flere timer end planlagt]. Havde også svært ved at blive klar og vågne op efter. Lå [flere] timer på opvågning.	Ja
30	[]brok var ikke fjernet ved operation. Ingen information om forløbet efter operation med hensyn til afføringsnormalisering. Ingen efterkontrol på Regionshospitalet Randers. Jeg har været på andet sygehus efterfølgende med kraftig blødning fra såret. Ingen information om fjernelse af tråde i såret: Hvornår/hvem fjerner? Desværre ikke en succesoplevelse.	Ja
35	Udskrevet for tidligt.	Ja
37	Var ikke kodet ind i jeres system. Blev ikke opereret, hvis ikke jeg havde haft min indkaldelse med på en kopi.	Ja
43	Fik ingen brev om indkaldelser, som jeg blev lovet ved telefoniske samtaler. Ingen viste, hvor jeg skulle møde. Kun jeg fik at vide, hvilken afdeling jeg skulle møde på.	Ja
29	Opereret og hjemsendt.	Nej
40	Vides ikke.	Uoplyst

B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
2	Blev informeret ok til og med operationen. Havde ikke fået information om forløbet efter udskrivelsen, at det kunne blive problemfyldt og langvarigt med at få tarmsystemet til at fungere igen. Gav mig rigtig store problemer de første dage efter udskrivelsen.	I høj grad
5	Jeg ville gerne have talt med den læge, der opererede mig, for at høre, hvad der egentlig var sket. Jeg ville gerne have haft den læges vurdering af operationen. Og jeg ringede også til afdelingen for at høre, om det var muligt at tale med ham, men det var det ikke. Det savner jeg meget!	I høj grad
9	Fik en dårlig udskrivning. Lægen kunne ikke svare på mine spørgsmål, selv om jeg spurgte flere gange, hvordan min situation var, efter man havde fjernet kræftkuden. Gik derfra med en tvivl, om jeg nu havde fået hele sandheden. Er der noget, du er i tvivl om, så spørg, siger I. Men bare ikke denne læge, siger jeg.	I høj grad
10	Det var en mindre detalje, men jeg manglede lidt information omkring sårbehandling efter udskrivelsen, hvad jeg skulle være opmærksom på m.m. Jeg har tendens til betændelse i sår, så derfor var jeg nervøs omkring rengøring og heling. Dette blev der dog taget hånd om ved min læge [] efter operationen. Jeg vil dog understrege igen, at dette er en mindre detalje og ikke noget, som jeg oplevede som et større problem.	I høj grad
12	Bedre information om medicin og bivirkninger.	I høj grad
1	Kunne have brugt lidt tydeligere information om fjernelse af sårforbinding/heling af sår. Man kunne f. eks tilbyde en tid et par dage efter udskrivelsen, hvor en læge/sygeplejerske tilså såret.	I meget høj grad
4	Det havde været trygt at vide, hvorfor jeg vågnede op med smerter i skuldre og ribben, og hvordan jeg skulle få min fordøjelse i gang hjemme. Jeg var ikke informeret om, at min peristaltik ville være forstyrret længe. På mit spørgsmål om, hvorfor jeg havde seks områder med clips på maven i stedet for tre som ventet, sagde lægen: Det er en forretningshemmelighed! Virkelig dårlig timing og respektløst.	I meget høj grad
21	Der var en, der på et tidspunkt fortalte, at jeg skulle beholde englehud plaster på i flere måneder efter operationen. Jeg kan huske, jeg var overrasket over, hvor længe jeg skulle have det på. Alligevel glemte jeg alt om det, da arret var helet. Sidste gang jeg havde plasteret på, havde huden trukket sig sammen, så arret var helt rynket. Derfor kom jeg ikke noget nyt plaster på. Jeg havde glemt alt om, at jeg skulle blive ved med at skifte plasteret. Jeg begyndte at spørge, om det var normalt, at arret gik indad og var blevet grimt. Jeg fik at vide, det kunne rettes kosmetisk bagefter, når alt var helet, hvis det blev et problem. Jeg startede på genoptræning sammen med andre og mødte en, der havde fået samme ar som jeg. Genoptræningen sluttede af med arvævsbehandling, og vi fik at vide, vi endelig skulle huske at blive ved med at bruge englehud plaster. Det viste sig, at den anden, som også havde fået indgroet ar, heller ikke var blevet ved med at bruge plaster. Der var også en af de andre, der sagde, at hun ikke troede, hun skulle bruge plaster, efter arret var helet. Jeg ville ønske, jeg havde fået den information sammen med det andet materiale, jeg havde fået om operationen. Måske var mit ar så ikke kommet til at ligne ryggen af en sparegris, hvis jeg havde beholdt plasteret på. Jeg var jo så heller ikke den eneste, der havde taget plasteret af. Desuden var det et tilfælde, JEG fik at vide, jeg skulle have englehud på så længe efter, da den sygehjælper der fortalte mig det, var ikke en jeg skulle have snakket med.	I meget høj grad
22	Jeg fik en så fin behandling af lægen og sygeplejerske. Jeg var på [specifik] stue. Virkelig god behandling. Venlige sygeplejersker.	I meget høj grad
24	Misvisende papir vedrørende medicinindtagelse efter udskrivning. Gav anledning til uro.	I meget høj grad
33	Lægen, der skulle operere mig, sagde, at sygehuset sendte recept til apoteket på smertestillen-	I meget høj grad

	de medicin. Da jeg fik noget med hjem, var det først [op til weekenden], vi gik på apoteket. Der var ingen recept. Apoteket kontaktede sygehuset, da der ikke lige var en læge, skulle jeg kontakte egen læge, det kunne jeg så først [efter weekenden]. Jeg fik så foreløbig noget i håndkøb, men jo til anden pris. Ikke helt tilfredsstillende.	grad
 38	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
 30	Besked ved udskrivelse: Skift plaster på såret om fem til seks dage. Får du det dårligt indenfor 24 timer kommer du her eller tager til egen læge eller vagtlæge. Derudover intet.	I nogen grad
 8	Ja jeg har manglet info omkring stingene. Det viser sig, at alle tråde ikke er opløselige, så her efter fire uger sidder de der stadig. Det er en fejl af karat, de kunne måske også have fortalt mig, hvor længe det tråd skulle sidde, måtte forbi min egen læge.	I ringe grad
 34	Jeg har fået en dato til kontrol om et år.	Uoplyst
 36	Årsagen viste sig nogle dage efter, da jeg sammen med min sygehjælper var gået over fra [] til tabletter.	Uoplyst

