

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
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 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	190
Besvarelser fra patienter:	128
Afdelingens svarprocent:	67%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 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 "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

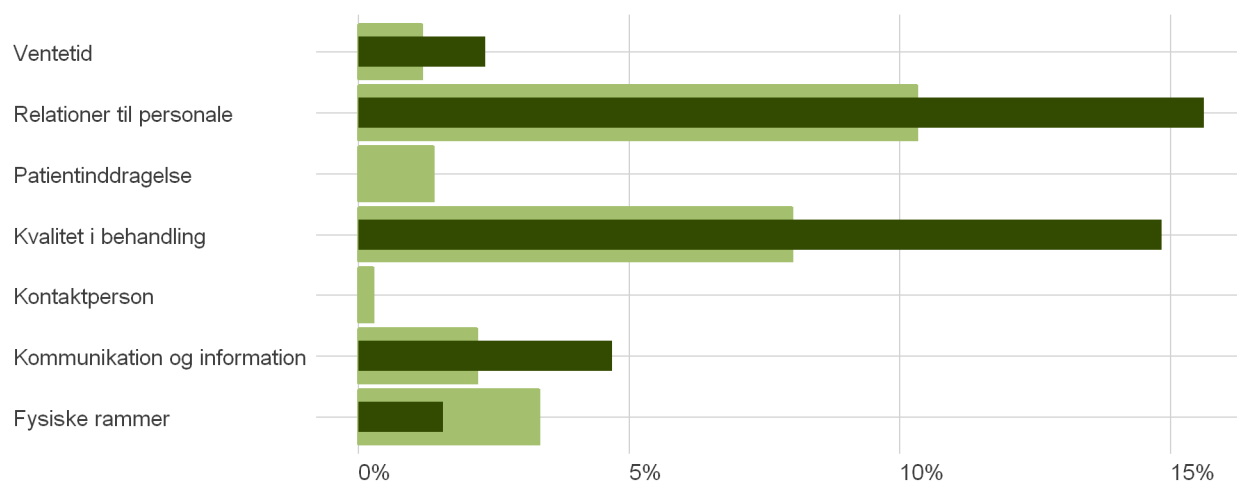
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Kirurgisk Overafd. K

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Jeg synes, det er så ærgerligt, at man kommer ind på en så flot og behagelig akutmodtagelse som i Randers, og så kommer der så mange forskellige personer ind og snakker med mig, men der bliver ikke skrevet noget op af det, som de aftaler med patienten, altså mig, [om]. Så når det næste personale kommer ind til mig, bliver jeg lige ud sagt [fortalt], at det var løgn, det jeg sagde, som jeg havde aftalt med lægen.	I høj grad
6	Er meget tilfreds med modtagelsen og det videre forløb.	I høj grad
31	Jeg blev tilset med det samme, men så lå jeg og gloede i [flere] timer, før jeg blev scannet og [flere] timer, før en læge havde tid til at se på mine billeder, så jeg kunne komme op på en afdeling, og i al den tid var jeg fastende.	I høj grad
40	Bedre parkeringsforhold for de pårørende, der kører en meget dårlige patient akut til Akutmodtagelsen! Man kan kun holde 15 minutter. Kan næsten ikke nå at følge patienten!	I høj grad
44	Jeg blev venligt modtaget og behandlet korrekt.	I høj grad
46	Hurtig og fin modtagelse af sygeplejerske, og dejligt med en kompetent læge.	I høj grad
59	Måske skulle jeg fra starten have haft alle tre typer scanning. []. Det var først på et senere tidspunkt [], at [min diagnose blev afsløret].	I høj grad
69	Når man har mange smerter, ville det være rart, hvis der ikke gik så lang tid fra scanning til operation.	I høj grad
73	Ambulancen kom halvanden timer senere end adviseret. Jeg blev placeret i et værelse af ambulancefolk og sygeplejerske. Her ventede jeg så tre-fire timer, inden jeg blev undersøgt af læge, kun afbrudt af blodprøvetagning.	I høj grad
78	Indlæggelsen var bestilt af en læge aftenen før. Ved ankomsten foregik alt hurtigt, professionelt, imødekommende og effektivt.	I høj grad
1	Det var okay.	I meget høj grad
5	Bedre information om, hvad der skal ske under indlæggelse.	I meget høj grad
13	Det var i orden.	I meget høj grad
24	Super behandling. Stor ros.	I meget høj grad
26	Blev indlagt til operation [i efteråret og blev tre uger senere] indlagt via akutmodtagelsen. Begge gange med en god oplevelse, jeg har følt mig tryk hele vejen igennem.	I meget høj grad
36	Som under hele mit behandlingsforløb [] er jeg også ved denne [oplevelse] yders tilfreds. Dygtig og kompetent læge/plastikkirurg, dygtige sygeplejersker med flere.	I meget høj grad
49	Det var en ringe modtagelse idet: 1. Sygeplejersken havde ikke læst journalen og troede, at jeg skulle til almindelig undersøgelse og fordi 2. Den rette læge var ikke sat på, så den første læge, der kom, konstaterede blot, at han ikke kunne/ville udføre operationen, hvorefter jeg ventede ca. en time på, at den rette læge var færdig andetsteds og kunne starte.	I meget høj grad
56	Jeg blev taget godt imod ved indlæggelsen.	I meget høj grad
11	Mere information om, hvad der skal ske og hvad de påtænker sig at foretage.	I nogen grad

- 17 Det kan være svært at huske svar på alle spørgsmål, når spørgeskemaet ikke bliver sendt ud relativt hurtigt, efter man er blevet udskrevet. Jeg følte mig lidt forvirret og utilpas ved situationen, da jeg lå flere timer ude på gangen på akutmodtagelsen og var en stor del af tiden overladt til mig selv. Det føltes ikke rart at blive indlagt med mange smerter og lang ventetid på gangen, imens der hele tiden passerede folk forbi mig og mange lyde, og døre gav "støj", så jeg ikke kunne hvile hovedet rigtigt. I nogen grad
- 18 Jeg fik en fin behandling, men ventetiden er utrolig lang fra den ene ting til den anden. I nogen grad
- 35 Der blev sagt, at han skulle indlægges på akutmodtagelsen, men kom på skadestuen. Blev indlagt med [høj hæmoglobinværdi]. Han lå inde på stuen, før der skete noget. Blodtryk, feber, malt, sukker og tages blodprøve. Ingen udluftning. I nogen grad
- 38 Hurtigere smertebehandling. I nogen grad
- 41 Da jeg ved ankomsten havde meget ondt, husker jeg ikke alt, hvad der foregik ved ankomsten. Jeg er ikke læge, men jeg kan ikke forstå, at jeg skulle igennem to skanninger, uden I havde fundet ud af, at jeg havde en [anden lidelse]. I nogen grad
- 51 Arrogant sygeplejerske, hvilket var helt nyt, da jeg de sidste to gange jeg er blevet indlagt på samme afdeling, er blevet modtaget hjerteligt, venligt og professionelt. I nogen grad
- 53 Det er kraftedeme for dårligt, at jeg skal på skadestuen mandag og have taget røntgen, få at vide der ikke er noget galt, være nødt til at tage på arbejde dagen efter (med en brækket hånd), for at en eller anden læge kan ringe og sige, den altså er brækket, og jeg skal have gips på, tage op og få gips på, tage hjem, for at I så fucking ringer igen dagen efter og siger: "Nøøh jamen det er altså ikke nok med gips, det skal opereres." Amen seriøst få nu styr på lortet i stedet for det lort, det kan ikke passe, man ikke kan få den rigtige behandling fra starten af! I nogen grad
- 61 Ankom med stærke smerter [] i maveregionen []. Blev CT skannet med mistanke om nyresten, og blev informeret om, at jeg snart ville få besked om skanningen. Der gik [adskillige] timer før, at jeg fik den besked, at man ikke fandt noget, og jeg blev derefter sendt hjem efter at have holdt smerterne nede hele dagen bl.a. med stikpiller! De følgende dage havde jeg det skidt, og kunne kun udholde dagene med smertestillende medicin. Jeg opsøgte så egen læge, der kunne konstatere, at min galdeblære var noget hævet, og han indlagde mig. Efter nye undersøgelser blev der så konstateret galdeblærebetændelse, og at jeg havde masser af galdesten. Jeg fik nu også at vide, at jeg havde fået betændelse i []! Efter nogle dage blev jeg sendt hjem. Går nu og venter på at få fjernet disse galdesten, når en operation er mulig. Jeg undrer mig over, at jeg ved første indlæggelse kun fik nyrerne undersøgt og ikke galdevejene, da der kan være lignede smerter for begge lidelser. Der var i øvrigt meget travlt på Akutafdelingen. Det var svært at få en læge i tale, da jeg hele tiden fik at vide, at der var operation i gang. Min opfordring vil herefter være: Send ikke patienter med stærke smerter hjem, før årsagen til smerterne er fundet! I nogen grad
- 62 Der var enormt travlt den dag. Følte mig meget alene. I nogen grad
- 63 Var forberedt på kirurgisk indgreb. I nogen grad
- 66 Jeg mødte op til operation på dagkirurgisk afsnit. I nogen grad
- 68 Modtagelsen var ok. I nogen grad
- 70 Jeg synes, det er for dårligt, at jeg skal vente i næsten syv timer inden, jeg bliver tilset af en læge. I nogen grad
- 19 De har for travlt til at tage sig tid til den enkelte, der var også mangel på information. I ringe grad
- 57 Jeg oplevede at passe mig selv. Der var INGEN information, da jeg blev indlagt, andet [end] at en læge ville komme, og at jeg var fastende. Ingen spørgsmål om smerter, pårørende eller andet. Ingen information om hvordan seng, tv, mm. virkede. I ringe grad
- 9 Modtagelsen var så dårlig og mangelfuld ! Jeg stod op på gangen med voldsomme smerter, og blev spurgt om vildt personlige ting! Senere "fik" jeg en seng på gangen og ingen læge eller undersøgelse i over seks timer! Kun en besked fra en "sjov" sygeplejerske om at hun kunne jo "rigtig" holde øje med os når vi lå på gangen!!! Det var det mest uværdige nogensinde. Så mange timer på gangen i et smertehelvede, og tårer der triller, og mange mennesker der gik forbi. Får helt ondt i maven ved at tænke på den dag og behandlingen. Slet ikke

- | | | |
|------|--|-----------|
| ✎ 30 | Da jeg blev akut indlagt, virker det kritisabelt, at der gik mange timer, inden jeg blev tilset af en læge. | Slet ikke |
| ✎ 48 | Som minimum burde man ved stuegang kunne forvente, at læge og sygeplejerske havde sat sig ind i de enkelte patienters journaler. Men det sker sjældent. [Det er] mangel på respekt. [Det betyder] misforståelser, en masse spildtid og ved komplekse forhold ofte forkerte eller slet ingen behandlinger/beslutninger. | Slet ikke |

Kirurgisk Overafd. K

Beskriv den eller de fejl du oplevede











ID	Kommentarer - B6 - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
9	Fastede og blev tilbudt mad flere gange! Om natten fortalte lægen, at der ikke var noget at finde, og det var psykisk, jeg havde noget!!!	Ja
10	[Under undersøgelse skar de i mig]. Er ikke ovre det endnu, modtager stadig behandling af sygeplejen hver dag. [].	Ja
18	Jeg blev ikke scannet ved første indlæggelse, hvilket var vigtigt [].	Ja
21	Man indlagde forkert sonde.	Ja
25	Ved en af indlæggelserne blev jeg, efter min mening, sendt for tidligt hjem. Havde stadig for høj temperatur, morgentemperatur på næsten 38 grader, og uden medfølgende penicillin til hjemmebehandling. Resultatet var da også, at jeg blev indlagt igen samme dag!	Ja
27	Jeg fik morfinforgiftning og CO2-narkose.	Ja
28	Efter opvågning skulle jeg have været tilbage på akutmodtagelsen, hvor min familie ventede, men blev i stedet kørt på Kirurgisk Afdeling uden nogen varsel hverken til mig eller afdelingerne.	Ja
32	De havde overhovedet ikke tjek på noget.	Ja
33	Blev udskrevet for tidligt.	Ja
37	Jeg blev opereret [i sommers] for bugvægsbrok med hul i. Jeg var indlagt i [nogle] dage, men efter [få] dage måtte jeg ind igen pga. høje infektionstal, da de fandt en byld derinde, hvor de opererede.	Ja
45	Blev sendt hjem igen efter en dag. Måtte kontakte egen læge igen, [hvorefter jeg blev] indlagt i EN MÅNED.	Ja
53	Beskrevet i en tidligere besked.	Ja
71	Ved en kikkertundersøgelse perforerede man spiserøret, og desuden lod man mig gå ca. otte dage med en fyldt bughule.	Ja
73	Alt for lang ventetid. Operation blev planlagt, men aflyst igen, da man opdagede, at jeg tog blodfortyndende medicin. Dagen efter nyt tidspunkt for operation, der blev gennemført 12 timer efter planlagte tidspunkt.	Ja
3	Efter min operation blev jeg sat på en antibiotikakur, som jeg så senere fik at vide, jeg ikke skulle have haft, men har ikke haft nogen men overhovedet pga. det, og jeg syntes også, det var mærkeligt, at jeg ikke skulle have det...	Nej
7	Fik ingen orientering eller telefonnummer. [Fik] problemer ved hjemkomsten, samme dag som jeg blev opereret. Måtte også selv senere kontakte sygehuset for at få en tid til gipsfjernelse og kontrol, som man havde glemt at give mig ved udskrivelsen. Måtte kontakte lægevagten samme aften pga. blødning, da jeg ikke havde noget telefonnummer til sygehusafdelingen ved problemer.	Nej
22	Efter fjernelse af drop i [hånden], opstod der betændelse i indføringsområdet. Dette blev behandlet med penicillin hos egen læge.	Nej

24	Der blev skrevet i journalen, at jeg fik morfin via sprøjte. Dette forstod jeg på en sygeplejerske, og hun ville rette det. Jeg fik kun piller under hele forløbet. Det er stadig ikke rettet, har jeg konstateret på medicin.dk.	Nej
30	Der gik mange timer fra min akutindlæggelse, til jeg blev tilset af en læge.	Nej
38	Der blev booket en ambulance med kategori D, som er den langsomste... Opereret for noget, som det slet ikke var.	Nej
39	Min krop er noget svag, så under flytning faldt jeg, og så fik jeg brud på højre arm. Havde fået røntgen dagen før. Personalet sagde, den ikke var brækket, så der var ikke noget galt. Så gik der to dage til. Mest røntgen. Efter fysioterapeutens opfordring.	Nej
49	1. Sygeplejerske troede, jeg skulle til undersøgelse. Hun havde ikke læst journal. 2. Første læge havde heller ikke læst journal, idet han troede, han skulle operere, men konstaterede ved gennemgang af journal, at det skulle han ikke. 3. Resultat af ovenstående var, at jeg skulle vente en time på den læge, der faktisk skulle udføre operationen.	Nej
54	De ville operere min brok, selv om det var [noget andet] der var i udbrud. Slet, slet ikke betrykkende, da ånden by har sagt jeg IKKE må opereres, før jeg har tabt mig i vægt, og da SLET ikke en normal operation.	Nej
66	Er aldrig blevet orienteret af en læge om operationen. Har selv fundet journalnotater på nettet. Jeg ved ikke, om det kan betegnes som fejl. Men en af de mange læger (stuegang forskellig fra dag til dag) var lige hurtig nok til at ville udskrive, sygeplejersker glattede ud med besked om, at han er lige hurtig nok. Læger skal lære at kommunikere. På en femsengsstue er det uanstændigt, at en medpatient får besked om en kræftsygdom i medpatienters påhør. Det er respektløst.	Nej
72	Da jeg var til eftersyn og blev erklæret rask. Da jeg rejste mig fra sengebriksen, faldt jeg og slog hovedet i gulvet. Blev syet med [flere] sting, fordi sengen ikke var sænket til gulvet.	Nej
75	Egentlig ikke en fejl, men jeg skulle ikke opereres alligevel, da min skulder/kraveben havde sat sig sådan, at operationen blev frarådet. Derfor udskrev jeg faktisk mig selv.	Nej
79	Blev udskrevet med en venflon [siddende i kroppen].	Nej
29	Jeg var ikke tilpas efter operationen. LÆGEN KOMMER IKKE HVERKEN OM EFTERMIDDAGEN ELLER OM AFTENEN. LÆGEN KOM NÆSTE DAG PÅ KURURGISK AFDELING. EFTERFØLGENDE SAGDE LÆGE, AT OPERATIONEN ER MISLYKKET.	Uoplyst
35	Har ikke fået sin medicin, selv om jeg havde den med. Fik aftensmad kl 19. Tre kolde kartofler, sovs og et stykke flæsk, ingen kaffe eller andet at drikke. Der blev efter et par timer sat blod og vand op.	Uoplyst
52	Havde hospitalet fjernet min galdeblære fra starten, havde jeg undgået mange smerter i forbindelse med indlæggelse af et dræn.	Uoplyst
14	Manglende medicinering af vigtig medicin.	Ved ikke
56	Jeg var lige så syg, da jeg blev udskrevet, som da jeg blev indlagt.	Ved ikke

Kirurgisk Overafd. K

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Skal have en åben indlæggelse, men sygehuset kan ikke finde ud af hvilken afdeling, jeg skal være tilknyttet []. Så [jeg] bliver sendt hjem uden åben indlæggelse og aner derfor ikke, hvad jeg skal stille op, hvis der sker noget med mig. Efterfølgende får jeg smerter og ringer så til Det Palliative Team, som jeg er informeret om, at jeg er tilknyttet, men da vi ringer, viser det sig, at jeg ikke er [tilknyttet]. [Jeg] ringer til sekretær NN på Kirurgisk Sengeafsnit, som er meget ubehøvlet og ikke rigtig vil hjælpe, da jeg ikke [er indlagt], og derfor slet ikke er tilknyttet til den afdeling mere! [Jeg] forklarer, at vi har brug for en henvisning, så Det Palliative Team kan hjælpe med at smerteregulere. [Sekretær NN] siger, at sådan fungerer systemet ikke, og at vi da bare selv kan smerteregulere. [Jeg] siger, at det vil vi ikke med så stærke præparater, hvor hun så siger, at hvis det er så slemt, kan vi jo bare få mig akut indlagt. Smerterne er jo slet ikke slemme på det tidspunkt, men [jeg] ved, at det bliver de, hvis ikke medicinen bliver sat op!	I høj grad
41	Det synes jeg ikke, jeg har.	I høj grad
42	Jeg kan foreslå en folder, der udleveres ved udskrivelse indeholdende oplysninger om, hvad man må og ikke må. Udskiftning af plaster/bandager osv.	I høj grad
57	Jeg oplevede ringe grad af information. Jeg blev ikke spurgt, om jeg havde smerter. Jeg havde fastet fra kl. 11 formiddag til ca. kl. 23 om aftenen og fik så lige lov til at spise og drikke lidt, inden jeg skulle faste på ny (skulle først opereres næste dag). Men jeg blev ikke tilbudt hverken mad eller drikke. Hvis ikke min mand var kommet, havde jeg ikke fået noget. Og der manglede drik, der hvor han hentede det. Som han gentagne [gange] måtte bede om at få fyldt op. Jeg havde ondt i hovedet, sikkert [pga.] væskemangel og [specifik somatisk sygdom], men blev aldrig spurgt, om jeg havde brug for noget. Desuden var der så meget larm og lys, at det var svært at skulle sove inden næste dag. Næste dag, efter operationen, kom jeg op på medicinsk afd. (tror jeg det hed), og her var det desværre det samme. Ingen, der kommer og fortæller om noget, hvordan bevæger man sig f. eks. lige efter en operation? Ingen tilbud om smertestillende, mad eller drikke. Jeg beklager at skulle give så meget ris, men denne indlæggelse var ikke en god oplevelse. Jeg har ellers født mine 3 børn på [samme hospital] og har været meget tilfreds. Det er sygeplejen, jeg mener, [der overhovedet ikke] var i orden. Den behandling, jeg fik af læger og på operationsstuen, var meget fin og i orden. Da jeg endelig kom til en læge, fik jeg den information, der var brug. Lægen, der havde opereret mig, kom også op til mig bagefter, da jeg havde spurgt efter det, og han fortalte meget, meget fint om, hvordan såret ville hele, sting falde ud, smerter m.m.	I høj grad
66	Der er ikke sket fejl i behandlingen. Plejepersonalet er fantastisk. Men kære læger kom dog ind i kampen og få lært at kommunikere på en anerkendende måde, med tydeligt sprog. Patienter med sygefaglig baggrund kan begå sig i sygemiljøet. Men patienter uden - har det sandeligt svært.	I høj grad
20	Der blev sagt, at jeg ville blive indkaldt til en kikkertundersøgelse, men [] jeg har ikke hørt noget.	I meget høj grad
23	Manglende information ved udskrivelse om mulige komplikationer og almindelige smerter/irritationer, hvor man henvender sig, og hvad man med fordel kunne tage af smertestillende medicin. Havde jeg spurgt, er jeg sikker på, jeg ville have fået svar.	I meget høj grad
36	Det eneste jeg undrede mig over, var en social og sundhedsassistent som mente, jeg skulle holde med [den medicin], som jeg har fået i mange år. Og så starte på [noget andet]. Som er et antidepressiv. Synes godt nok, det var frækt. Hvilken kompetence havde hun til at blande sig i det. Det var hende der udskrev, men hun var vildt uhøflig. Resten af personalet var både dygtige og søde. Og ok kompetente.	I meget høj grad
67	Der blev ikke talt ret meget om noget som helst i forbindelse med min udskrivelse.	I meget høj

		grad
 3	Fik intet at vide om, hvordan jeg skulle forholde mig efter min udskrivelse. Fik dog et nummer jeg kunne ringe til hvis jeg havde spørgsmål, og der var de gode til at hjælpe. Men ville have sat stor pris på, hvis jeg havde fået lidt mere information ved min udskrivelse.	I nogen grad
 27	Jeg havde smerter ved udskrivelsen, hvorfor jeg opsøgte vagtlægen nogle dage senere. Han tilkaldte lægen fra den afdeling, jeg havde været indlagt på. Han (læge NN) udbrød: "Det er sjusk!". Han tog nogle billeder og sendte dem til andet sygehus. Her skal jeg til samtale [om et par uger]. Lægen på andet sygehus sagde ved overførsel til Randers, da jeg klagede over smerter: "TAG DEM SAMMEN!".	I nogen grad
 43	Jeg fik information, meget venligt i øvrigt, af sygeplejerske NN om, hvad jeg skulle være opmærksom på i dagene efter hjemkomsten. Det var rigtig venligt, sagligt, sødt og opmuntrende, så den gamle knark drog mod hjemmet med fornyet livsmod og lyst syn på tilværelsen. Sender da også af og til kærlige tanker til NN og hendes medsøstre udi sygeplejen! Sikke et held at leve i et land med så godt et sygehusvæsen! Og, indskyder Fruen, så søde Falck-folk!	I nogen grad
 58	Fik ingen information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter hjemkomst.	I nogen grad
 62	De sidste svarmuligheder er svære. Det ville være nemmere med ja eller nej. Jeg finder, at jeg er med i beslutningerne og har en datter, der på alle måder er til stor hjælp for mig.	I nogen grad
 76	Hjemme et døgn efter operationen. Ingen information.	I nogen grad
 2	Jeg blev udskrevet alt for tidligt, selv om at jeg sagde til både læger og sygeplejersker, at jeg og min kæreste overhovedet ikke var trygge ved, at jeg bare blev sendt hjem. Da jeg kom til min egen læge nogle dage efter, finder jeg så ud af, at mine bakterietal var før høje. Det havde de også målt [på sygehuset], men ingen information har jeg eller min kæreste fået om, at de var for høje. Jeg og mine pårørende er i hvert fald godt og grundigt trætte af, at vi er tvunget til at skal tage til [ind til sygehuset], når det er akut.	I ringe grad
 9	Manglede stor information under indlæggelsen om, hvad der skulle ske og få lægen til at gøre noget! Udskrivelsen var ok men ingen god information eller snak om, hvordan jeg skulle forholde mig!	I ringe grad
 38	Dårlig information til videre forløb/undersøgelser og alt for lang ventetid til samme.	I ringe grad
 52	Jeg manglede i høj grad information om min tid på Intensiv [Afdeling], og da jeg efterfølgende henvendte mig på afdelingen, blev jeg nærmest afvist.	I ringe grad
 71	Stadig meget syg ved udskrivningen. Stærke smerter.	Slet ikke
 73	Information generelt meget ringe. Et eksempel: Først da narkoselægen mødte op, blev jeg klar over, at en operation var nødvendigt. Ved samme lejlighed fik jeg diagnosen at vide.	Slet ikke

Kirurgisk Overafd. K

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	Er du alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Der var altid nogen, man kunne snakke med, og hvis de ikke kunne svare på et spørgsmål, fandt de én, der kunne. Havde en rigtig positiv oplevelse (når man så bort fra smerterne). Eneste jeg synes, der kunne være gjort bedre var mere kontakt med en læge og mere information ved udskrivelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Jeg synes, at der burde være lidt mere om medicin efter udskrivelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Lang ventetid i akutmodtagelsen. Fik ikke rigtig de informationer, vi syntes, vi havde brug for hurtigt nok. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
16	De kom hurtigt, hvis man tilkaldte hjælp. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Godt, der blev spurgt en del ind til, om jeg havde smerter og, at jeg så fik noget smertelindrende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Alle jeg havde kontakt med var utrolig flinke og opmærksomme. Man var god til at hive fat i folk, som ikke spiste fornuftigt, bevægede sig for lidt eller lignende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Personalet er overordentlig flinke og hjælpsomme! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Hvis jeg skal skrive mit helhedsindtryk vil jeg sige, at jeg er 100 procent tilfreds med mit ophold efter operationen og 80 procent før operationen.	I høj grad
43	Ja, undgå såkaldte koteletter fra køkkenet! De er kun egnede til støvlesåler. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
64	Altid et smil på læben. God stil.	I høj grad
80	I Akutmodtagelsen oplevede jeg en sygeplejerske, som virkede utrolig strid og hård, da jeg skulle have en slange i halsen. Har det virkelig "træls" med at få en sådan slange ned []. Da det ikke lykkedes for hende [de første gange], og jeg oplevede, jeg var ved at blive kvalt, [kom hun med en flabet kommentar]. Den kommentar har jeg tænkt meget over siden og tænkt for mig selv "dumme kælling". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Er yderst tilfreds med det hele, meget venligt og sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Jeg er meget glad for hele den behandling, jeg har fået. Jeg var heller ikke direkte "syg", men havde brækket ribbenene. Alle ansatte var venlige og i godt humør. Dejligt, at man kan hente sin egen frokost. Appetitten er ikke så stor efter sådan en omgang. Personalet er også meget humørfyldt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg har fået en fin behandling, da jeg kom på B6. Akut Modtagelsen er ikke ok, da man ikke bliver tilbudt en tandbørste eller en klud, så man ikke ligger og lugter af sved. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Mit samlede indtryk er, at personalet behandler de indlagte menneskeligt og professionelt.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	grad
24	Udover rengøring skal de fortsætte det fine arbejde og maden er fantastisk. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Min oplevelse af mit ophold på afdelingen var, at alle vidste, hvad de skulle lave. Alt foregik roligt, og der var altid et smil og en venlig bemærkning. Mange tak til alle på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Kun godt tilfreds.	I meget høj grad
46	Ansætte flere sygeplejersker.	I meget høj grad
47	Alt var mere end perfekt, også ved tidligere indlæggelser.	I meget høj grad
55	Sygeplejepersonalet og social- og sundhedsassistenterne har meget travlt. De kæmper en brav kamp for at overkomme langt det meste. De lader ikke deres pressede/stressede arbejdsforhold "gå ud over" patienterne. De "er der" bare ikke så ofte, hvilket sandsynligvis er grundet mere pressende opgaver. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	I mine øjne var alle sygeplejersker, læger og øvrigt personale i topklasse. Pragtfulde mennesker i en svær situation. Tusind tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	De må gerne fortælle, hvad de har gjort ved mig, når jeg er frisk (vågnet op). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
69	Der var ikke enighed om, om jeg skulle have støttestrømper på om natten eller ej. Det burde der være (jeg tror måske det var fordi, de ikke passede og skavede helt vildt lige under knæet). Det gav mig en overfladisk årebetændelse på dette sted, da jeg kom hjem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
74	De gange, jeg har været indlagt, har jeg altid været tilfreds med pleje og behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
77	På intensiv afdelingen var der en meget fin behandling. Ros til dem alle.	I meget høj grad
1	Jeg var skuffet over, at afdelingen ikke kunne sørge for, at jeg kom hjem efter udskrivelsen. Jeg er alene og pensionist, har ingen muligheder. Det synes jeg er for dårligt, og desuden har jeg aldrig før haft det problem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	De kunne godt have scannet mig, da jeg sidst blev det i [sommer] og ikke ved, hvordan min sygdom har udviklet sig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Jeg, egen læge og undersøgelseslæge på sygehuset var enig om, at det var [tilstand]. Kikkertoperation viser, at det ikke var [den formodede tilstand]. Derfor afbrydes kikkertoperationen, og der skæres op []. Ved udskrivelse [om aftenen] er der en, for mig, stor hævelse. Jeg er informeret om, at det vil aftage. Der er ingen problemer ved operationssåret. Sidst på aftenen konstateres stor hævelse og gennemblødning, sygehus kontaktes, indlæggelse. Der blev lagt et pres over såret. Efterfølgende har min hustru talt med/spurgt flere (læge, sygeplejerske) om sidstnævnte forløb. Og hun har fået svaret, at der burde være lagt et dræn. Nu er der en knude, der generer. (Egen læge siger, det er størknet blod). Såret har taget længere tid om at hele end forventet. [Sidst på sommeren] er der stadig lidt udsivning. Jeg kunne godt have ønsket mig en undersøgelse (scanning?) før operationen. Ligeledes efter operationen at der var blevet grebet anderledes ind, f.eks. dræn. Overordnet er jeg tilfreds med operation og afdeling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
31	Alle var søde og kompetente. Men ventetiden på læger og behandlinger, også hos andre patienter, var urimelig enten på grund af lægemangel eller mangel på operationsfaciliteter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad

- 34 Talte med mange sygeplejersker og fik mange forskellige informationer. Meget frustrerende. I nogen grad
[Kvalitet i behandling]
- 38 Lave flere undersøgelser når man er indlagt i stedet for at sende en hjem og så indkalde til flere forskellige undersøgelser I nogen grad
[Kvalitet i behandling]
- 50 Min far NN blev udskrevet [i sommers] med en blodprop i lungerne, der ikke blev opdaget på trods af markant ændring i hans helbredssituation. Perioden [mellem sommer og efterår] har været et mareridt, og NN kan ikke erindre meget fra denne periode. NN er nu frisk igen. Ønsker ikke at gøre noget ved forløbet, da han jo oplever flinke mennesker i systemet. Men jeg vil gerne gøre opmærksom på, at der er sket fejl. Både hos os som pårørende, hos personale, der vælger at udskrive ham og hos de personer, der efterfølgende tilser en stadig dårligere person. [Det forløb således, at] NN indlægges [i sommers]. Forud har der været et døgn med tiltagende lufthunger og feber. På indlæggelsestidspunktet kan han ikke få vejret og har ikke kunnet ligge ned og sove/hvile i et døgn. Jeg ankommer først til Akutafdelingen [om formiddagen]. En meget flink sygeplejerske orienterer mig og min far om følgende. Der er betændelse et sted i kroppen, og man leder. NN har skæve lever- og nyretal, og det er de obs på. Blodtrykket var lavt og derfor ingen blodtryksmedicin. I samtalsens forløb gør jeg opmærksom på, at han tidligere har været indlagt med [anden sygdom]. Det virker som om, de ikke har set dette, og hun vil gå tilbage til en læge og orientere om dette. Flere gange gør jeg opmærksom på min fars MEGET HÆVEDE FØDDER OG UNDERBEN, men der bliver ikke sat fokus på dette. Efterfølgende bliver han behandlet for en [anden sygdom], som måske har været årsag til en betændelsestilstand. Han køres på Kirurgisk Afdeling til videre behandling med intravenøs antibiotika. På afdelingen afprøver de forskellige ændringer i hans medicin. Herunder blodtryk og vanddrivende. Ved besøg de næste dage påpeger vi atter de hævede fødder og underben, og hans lufthunger er kun bedret en smule. NN fortæller om et besøg fra Lungefysiologisk, hvor de har talt om evt. ilt derhjemme, da det bliver et problem, når han får feber. Desuden har NN forstået, at der vil komme nogen fra KOL-teamet på besøg hjemme hos ham. Efter afslutning af antibiotika kontaktes hustru om, at han kan komme hjem [] over middag. [Den dag] fortæller NN til personalet, at han ikke har kunnet sove eller LIGGE NED pga. manglende luft. NN fortæller, at han fik at vide, at han bare kan sætte sig på sengekanten, hvad han havde gjort hele natten. De måler hans iltmætning til 95, så derfor har han INGEN PROBLEMER! Ingen tager det alvorligt eller går ind i en dialog [med ham], om [hvorvidt] dette er normalt for ham. Ved udskrivelsen har NN ikke luft til at gå ret langt, og hans ben og fødder er stadig meget hævede. På trods af meget hævede fødder og underben udskrives han med halv dosis vanddrivende. Under sygdommen derhjemme inden indlæggelsen havde det været nødvendigt at stable puder og tæpper op i NNs seng i håb om, at han kunne få luft, når han skulle sove. Det var hurtigt klart, at det også var nødvendigt denne [dag]. Vi forsøgte med ekstra undermadras og flere puder. Dette hjalp ikke. NN kunne ikke ligge ned eller sidde i sengen og samtidig få luft. Vi forsøgte i weekenden at skaffe ilt til ham derhjemme, [men] uden held. Vi købte og hentede en plejeseng i anden by og omorganiserede deres soveværelse. Vi var så autoritetstro, at vi ikke krævede ham indlagt igen. Den følgende uge fik vi egen læge til at ordinere ilt. Det var en lettelse for NN at benytte ilt ved anstrengelse. Benene hævede mere op. Der gik betændelse i, og der kommer huller. Egen læge tilså NN og ordinerede antibiotika, øget vanddrivende og mere ilt. Hjemmeplejen involveres, og der anlægges stramme forbindinger på begge ben. NN kan ikke selv gå nu og benytter rollator, som vi selv har anskaffet. Han kan kun sidde kortvarigt i sengen. Opnår ikke at sove længere tid ad gangen. Sidder nu fast i kontorstol ved køkkenbordet og sover kortvarigt ind over bordet. Hjemmeplejen skifter forbindinger, og der hvor der er forbindinger på, bliver det pænere, men nu er hævelserne også ovenfor forbindingerne. Jeg kontakter KOL-teamet og bliver noget forskrækket, da jeg erfarer, at de ikke er orienteret om NN og hans situation. Jeg får at vide, at det ikke er i orden, at der er ordineret ilt i hjemmet uden deres accept. De har planlagt resten af [måneden], og derfor kan de først komme til i [måneden efter]. NN bliver stadig dårligere. Har knap nok luft til at gå på toilettet. Benytter ilt i længere perioder. Har nu kun sovet enkelte timer ved bordet siden før indlæggelsen. Sidder nu hele døgn i kontorstolen og får ingen søvn. Får nu problemer med tryk på siddeknoglerne. Aflastes med en siddepude fra hjemmeplejen. Ligeledes er der nu installeret plejeseng, toiletforhøjner, bækkenstol, rollator og diverse i hjemmet. Meget svært at se på udefra. Hvad er planen? NN indlægges akut [i efteråret]. Sværere ved vejrtækning. Nu så meget at ilt ikke hjælper, og vagtlæge kontaktes. Umiddelbart mener vagtlæge, at det må være egen læge, der indlægger, men kan godt se alvoren i situationen. Jeg tager med NN. Vi ankommer [om aftenen]. En kort briefing med en læge. Intet nyt. NN forsøger at være i sengen, da han efterhånden er så udmattet, at han ikke kan andet. Natten går, dog med ekstra væske på grund af lavt saltindhold i blodet. Næste morgen præsenteres NN for sin medicin, som er den samme, som han får derhjemme. 16 TIMER efter indlæggelsen kommer læge NN. DER ER FØRSTE GANG jeg oplever, at en læge har læst og studeret NNs papirer. Hun fortæller, at NN formodentlig har haft/har en blodprop i lungerne, og derfor starter hun undersøgelse-

ser og behandling. Efterfølgende undersøges hjerte, og der bestilles en scanning. Inden overflyttelse til Medicinsk Afdeling gives en blodfortyndende indsprøjtning. En time efter kan jeg allerede se forandringen. Ved ankomsten til Medicinsk Afdeling kan NN nu trække vejret mere roligt, og efterfølgende kan han ligge mere ned og dermed hvile. FOR FØRSTE GANG I EN MÅNED. Undersøgelser bekræfter lægen NNs formodning. NN begynder blodfortyndende behandling. Over weekenden drives der vand ud af kroppen, og hævelserne i ben og krop forsvinder. Han kan nu ligge ned og sove. Han har ikke behov for ilten. Ved udskrivelsen er NN i stand til at sove på siden med hovedgæret let eleveret. Han begynder at træne sig op igen. NN har nu luft til at tale og træner sig op til atter at kunne gå uden rollator. Han sover og kan nu koncentrere sig om hverdagen. Men en hel måned er forsvundet, og det har været et mareridt for NN og familie. Hvad har vi lært? Som pårørende har vi lært, at vi ikke skal være så autoritetstro. Vi må til at kræve noget mere. Personalet må bruge deres almenviden noget mere og tro på det, de hører og ser. NN skulle ikke have været udskrevet, men udredt yderligere for hans hævede fødder og ben og lufthunger, da dette var nyt. Tage det mere alvorligt, når man siger noget. Tilfreds med personalets pleje.
[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 52 | Man manglede en samtale om sin sygdom.
[Kommunikation og information] | I nogen grad |
| ✎ 60 | Det var meget utilfredsstillende at ligge på gangen på [anden afdeling] uden kaldeapparat. At der ikke var styr på, hvor jeg var, så de pårørende vidste, hvor de skulle besøge mig.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 66 | Orientering fra lægen om operationen. Vel og mærke når patienten er klar i hovedet.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 70 | Jeg synes, det er for dårligt, at jeg skulle sove en nat på opvågningen. Rigtig meget larm. Var jævnlige overladt til at skulle klare mig selv.
[Fysiske rammer] | I nogen grad |
| ✎ 76 | Bare det at få hjælp en lørdag er positivt. | I nogen grad |
| ✎ 10 | De kan lade være med at dehydrere folk og lade være med at tilføre væske intravenøst. Man kan dø af det, var tæt på føler jeg.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 39 | Er sengeliggende på grund af min arm. Jeg er kommet i gang med genoptræning. | I ringe grad |
| ✎ 49 | PLANLÆGNING, FORBEREDELSE, KOORDINERING, STYRING OG LEDELSE. Personalet skal vide, hvad de skal gøre hvornår og hvorfor og [også] før de møder. Det er, hvad der mangler. Det undrer, at når man i sundhedsvæsenet står med ansvaret for folks helbred og liv har så lidt styr på, hvad der faktisk skal foregå, når personalet møder på arbejde. Det vil svare til, at en pilot startede med at læse manualen til flyet og undersøge, hvor han skal flyve hen ved ankomst til flyet. Bemærk at dette var en planlagt og ikke en akut indlæggelse, men det virker som om, den planlagte del af arbejdet foregår, som var det akut.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 54 | Alt personale var virkelig søde og hjælpsomme. Jeg er bare ekstrem utryk med at være på sygehuset i Randers.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ 9 | Jeg er slet ikke tilfreds. Jeg synes, der var uro og uprofessionelt personale. Det gjorde mig bange, samtidig med at jeg var mega smerteforpinet og bange for, hvad jeg fejlede. Jeg synes slet ikke, der var hjælp at hente, og denne på alle måder skrækkelige oplevelse i akutmodtagelsen følger mig! Jeg håber aldrig, jeg kommer der igen, og jeg har ellers været indlagt nogle gange før også alvorligt. Men denne oplevelse gør mega ondt i maven, og jeg mangler ord. Det var uværdigt! Super operation og læge, jeg fik til sidst. Intet at klage over der.
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| ✎ 27 | Afdeling [] i anden by kan tale TIL patienten og ikke NED TIL. Dette var en gennemgående kritik på stuen, jeg var indlagt på. Indlæggelse Randers, op på andet sygehus to gange, inklusiv intensiv overførsel, tilbage til Randers igen.
[Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ 35 | Man kunne eventuelt have lidt mere kontakt med patienterne. Han følte, han lå på en slagterstue. Ingen kontakt med personalet. Det følte, som om man var glemt, når døren var lukket. | Slet ikke |

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
 71	Alt er som om, det sejler både [i forhold til] information og pleje. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
 18	Ventetid på afdelingen alt for lang. [Ventetid]	Uoplyst
 62	Jeg finder det svært at gradbøje og siger derfor, at jeg, i det store hele, har fået god behandling på Randers Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

