

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit B6

Kirurgisk Afdeling K

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	160
Besvarelser fra afsnittets patienter:	100
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

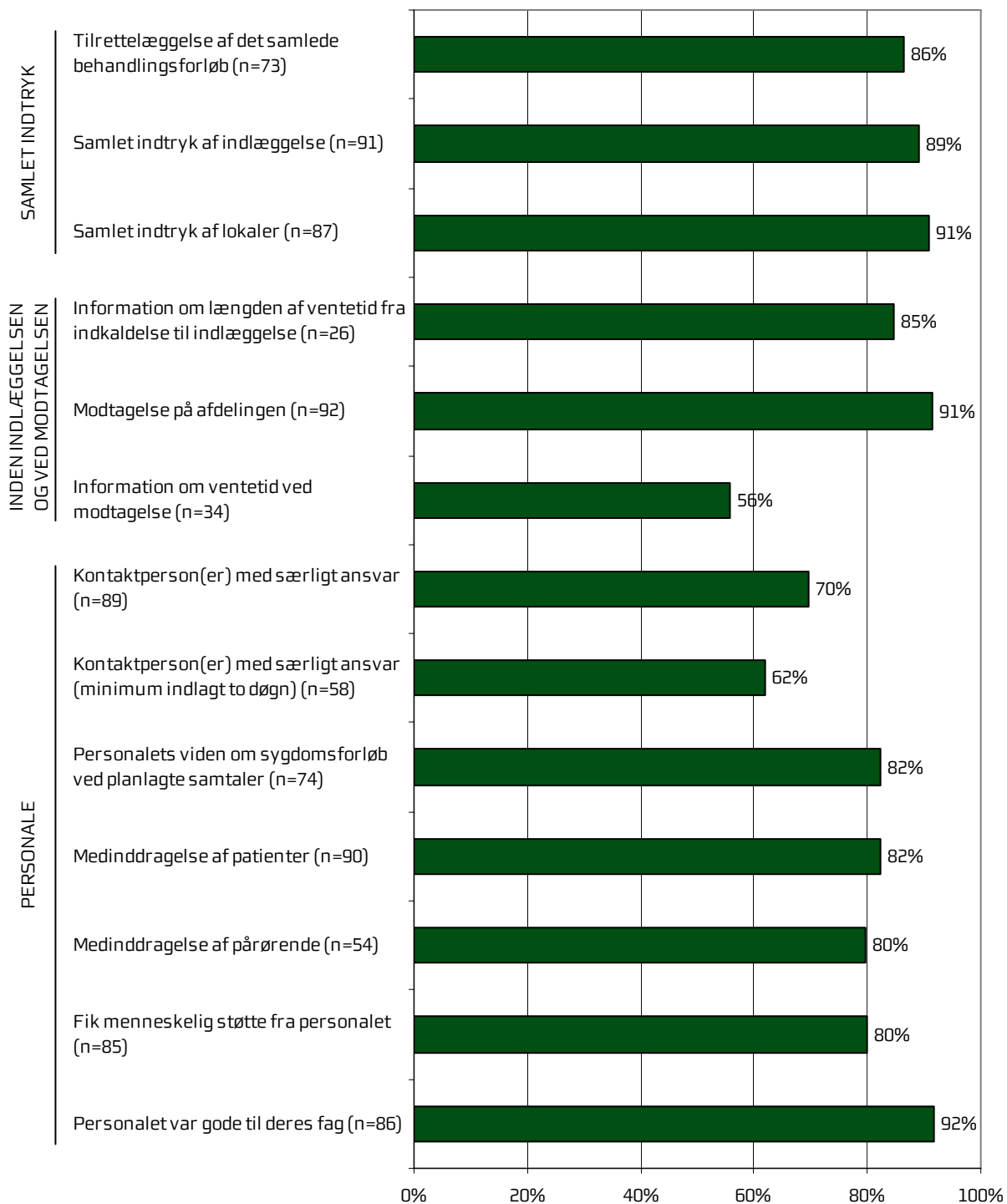
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

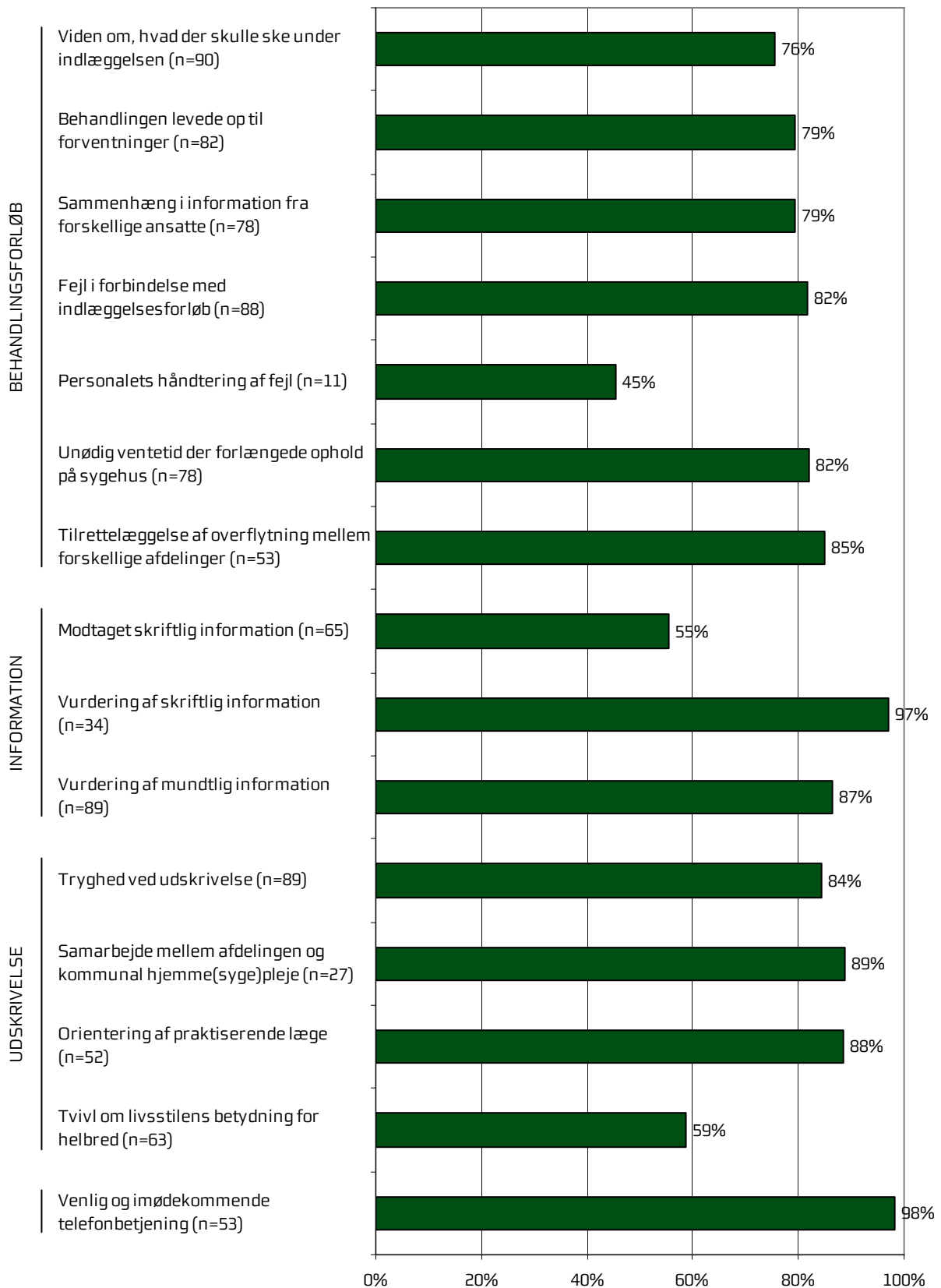
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Ingen sammenligning

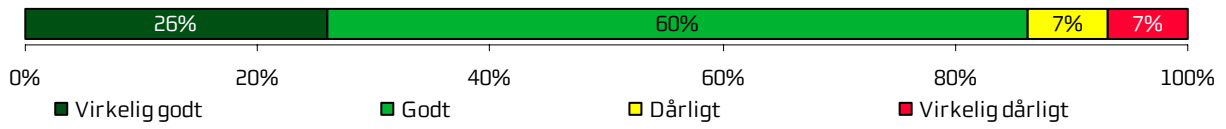
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

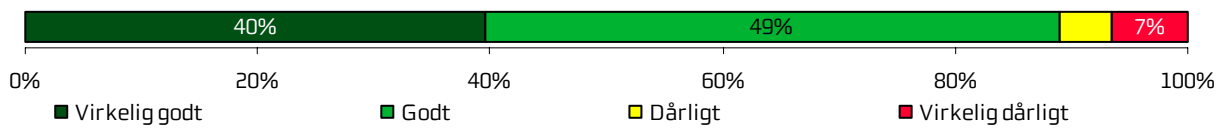
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

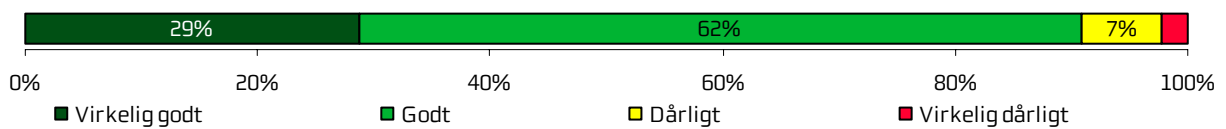
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=73)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=91)



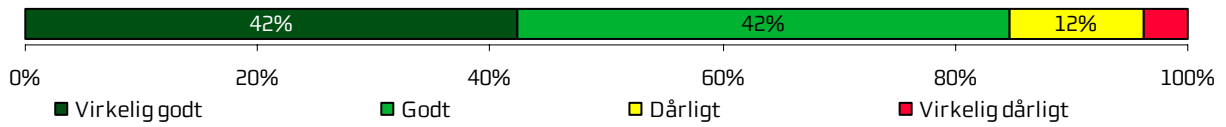
Samlet indtryk af lokaler (n=87)



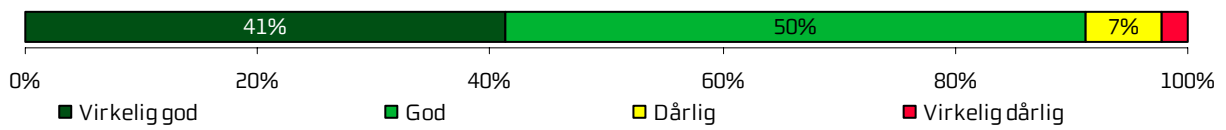
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		86 %	-	100 % *	86 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		89 %	-	100 % *	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	-	99 % *	88 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

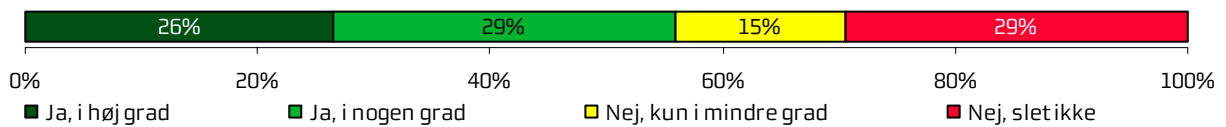
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=26)



Modtagelse på afdelingen (n=92)



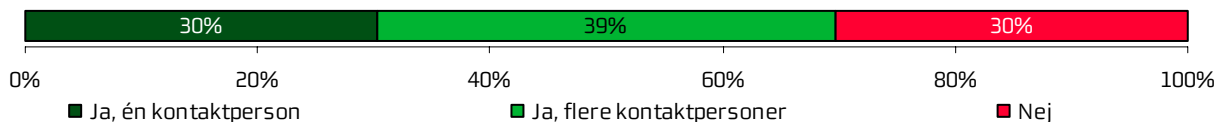
Information om ventetid ved modtagelse (n=34)



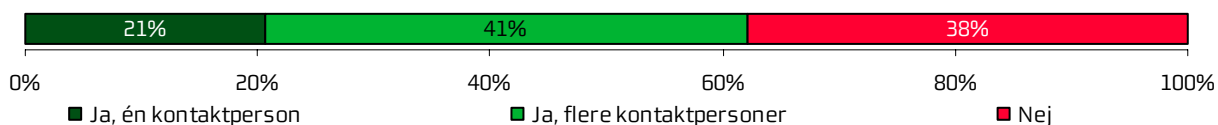
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		85 %	-	99 % *	92 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		91 %	-	100 % *	93 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		56 %	-	90 % *	61 %	71 %

Personale

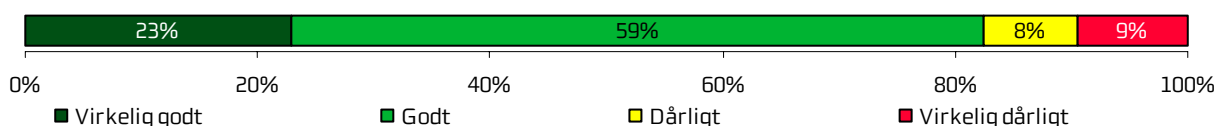
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=89)



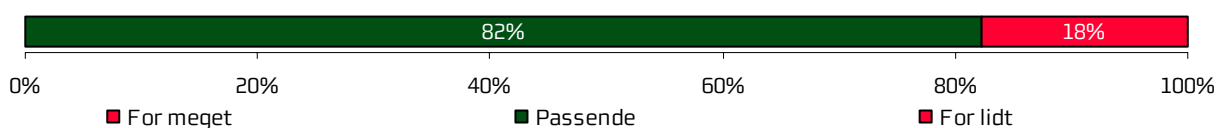
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=58)



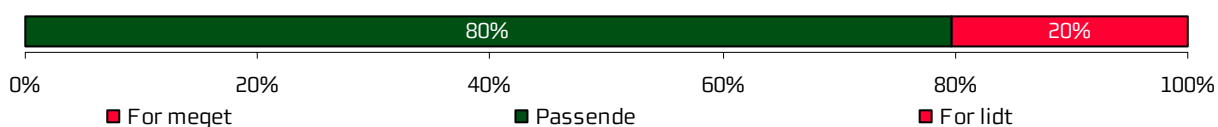
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



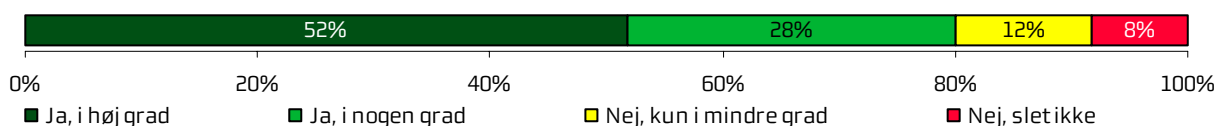
Medinddragelse af patienter (n=90)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=85)



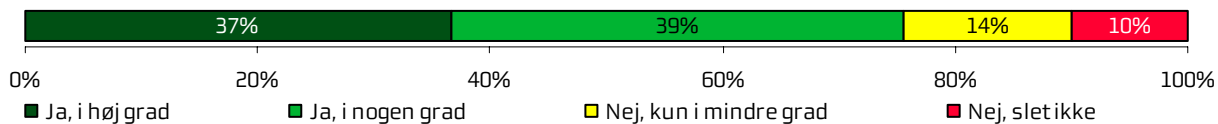
Personalet var gode til deres fag (n=86)



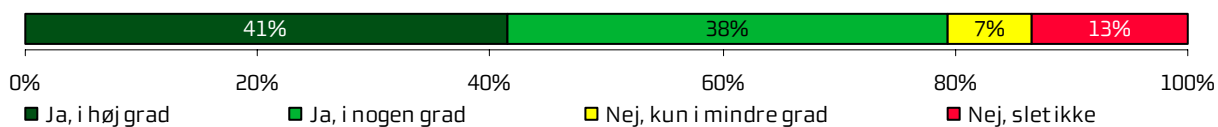
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		70 %	-	92 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		62 %	-	92 % *	60 %	72 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		82 %	-	97 % *	85 %	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	-	97 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		80 %	-	98 % *	75 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		80 %	-	97 % *	85 %	90 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		92 %	-	100 % *	92 %	96 %

Behandlingsforløb

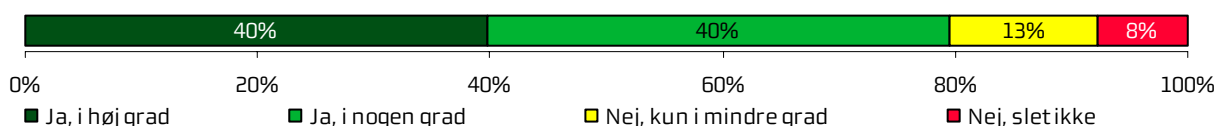
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=90)



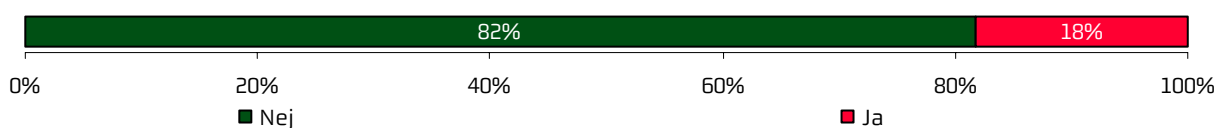
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



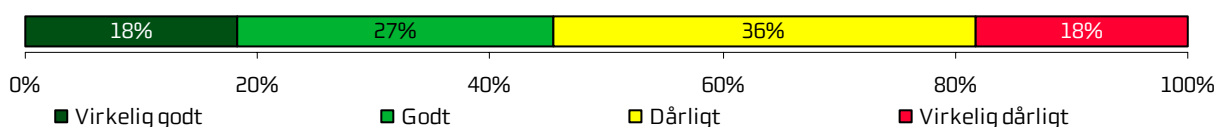
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



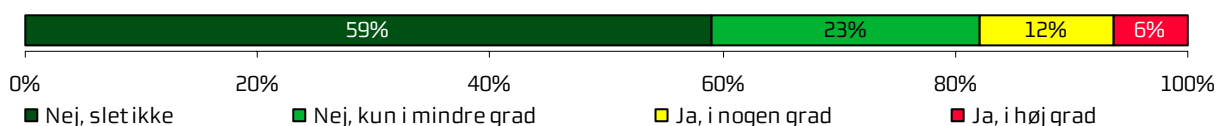
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



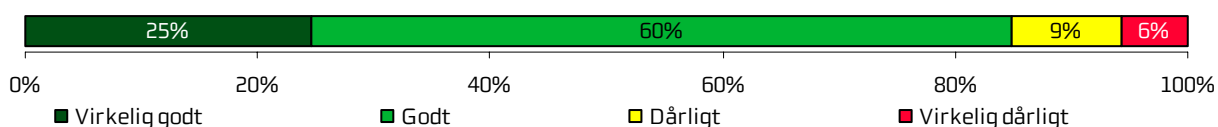
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=78)



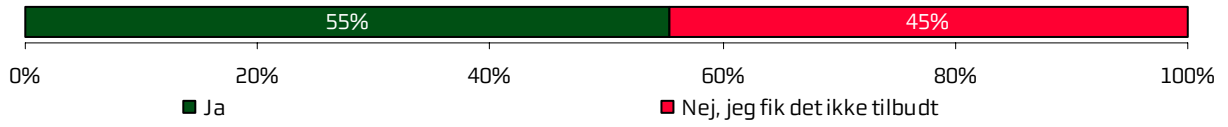
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=53)



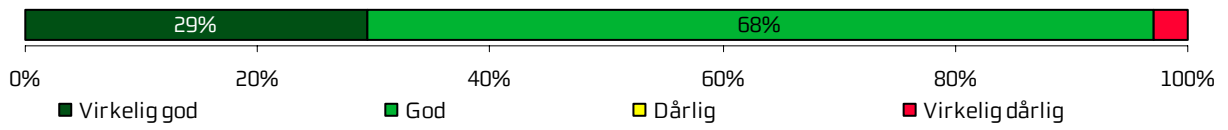
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		76 %	-	95 % *	65 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		79 %	-	97 % *	80 %	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		79 %	-	98 % *	78 %	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		82 %	-	94 % *	85 %	90 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		45 %	-	69 %	56 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		82 %	-	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		85 %	-	100 % *	86 %	92 %

Information

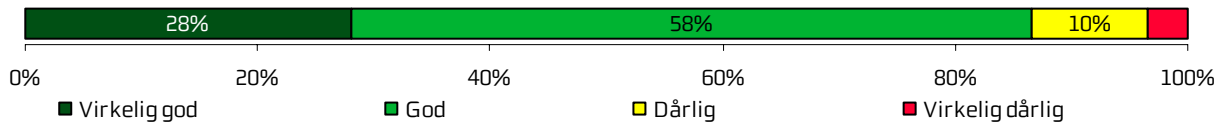
Modtaget skriftlig information (n=65)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



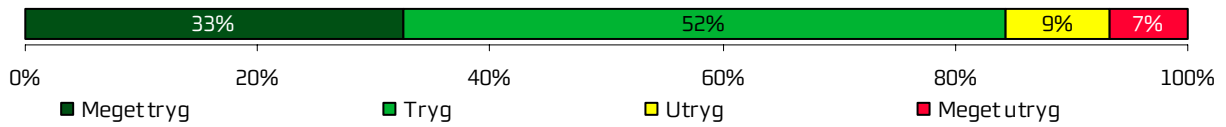
Vurdering af mundtlig information (n=89)



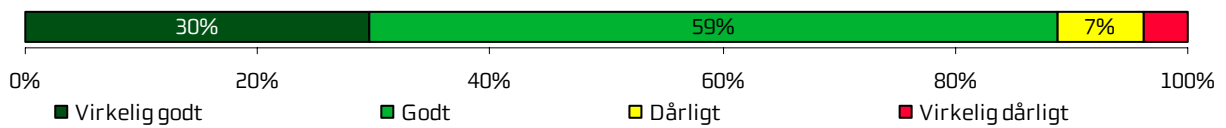
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		55 %	-	80 % *	34 % *	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	-	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		87 %	-	98 % *	86 %	92 %

Udskrivelse

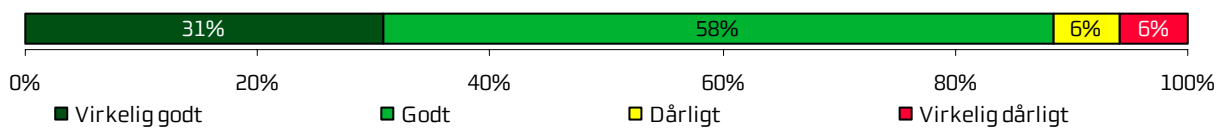
Tryghed ved udskrivelse (n=89)



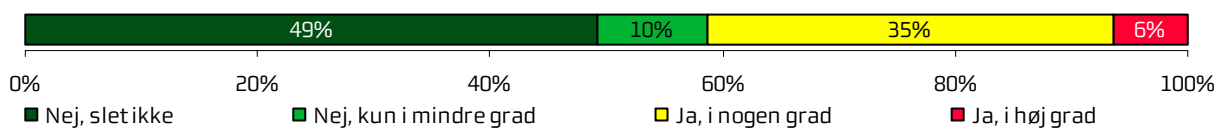
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



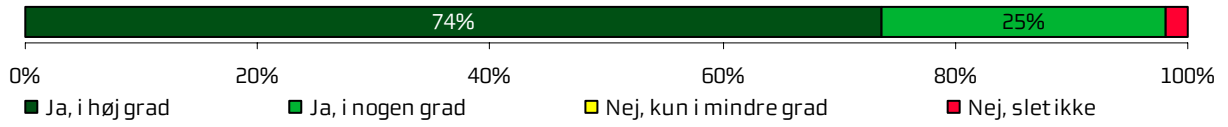
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=63)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	-	93 % *	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	-	97 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	-	96 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		59 %	-	82 % *	61 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		98 %	-	100 %	93 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling













Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Afsnit B6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa














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

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Jeg var rystet over den manglende hygiejne. En tom og brugt seng stod i 12 timer på stuen med sengetøj. Ingen kurv på badeværelset til brugt (snavset) tøj. Ved udskrivelsen måtte jeg lægge hospitalstøjet på en stol i stuen, da badeværelset var optaget næsten hele tiden af patient []!	Dårligt
4	Personalet gjorde deres bedste, men der var en patient på stuen, som var helt igennem urimelig og kunne bruge al personalets tid og energi. Den pågældende blev udskrevet, men ville ikke hjem! Hun påstod at have privat hjemmehjælp, der skulle varsles. I et sådant tilfælde burde den pågældende have en regning for det ekstra ophold.	Godt
6	Der var for lidt personale. Mange patienter måtte vente lang tid for at få den nødvendige hjælp. Jeg var heldigvis så frisk, at jeg kunne klare mig selv i et vist omfang.	Godt
6	Jeg synes, at der var mangel på personale. Dem, der var, løb for at nå det hele. Jeg havde ligefrem ondt af dem.	Godt
8	Dårlig rengøring.	Det kan jeg ikke vurdere
9	For meget travlhed på afdelingen. Nogle blev glemt. Jeg fik ikke væske i 12 timer.	Intet svar
11	Jeg var vældig godt tilfreds med indlæggelsen og har ikke noget at klage over. De var rare og søde alle sammen.	Intet svar
12	Jeg lå på en firesengsstue og bemærkede især personalets måde at indrette sin kommunikation med den enkelte på: Til fire ret forskellige patienter, talte man også forskelligt, men på intet tidspunkt nedladende, irettesættende el.lign. [] Jeg fandt også lægernes sprogbrug klar og venlig og indrettet på mig! Dog havde de tit meget kort tid. Jeg fandt maden og den måde, den blev serveret på (skår i kopperne, ikke en eneste lille krydderurt til middagsmaden), dybt kedelig, men det er næppe afdelingens skyld.	Godt
14	En [akut lidelse] giver ikke plads til megen ventetid. Modtagelsen, jeg fik på B6, var kompetent, kontant og kærlig. Tre og en halv time derefter kørt til operation. [Om morgenen] tilbage på stuen. God og kærlig pleje med smertestillende medicin og antibiotika i en tilpas mængde, således at der efter udskrivningen ingen komplikationer blev. Operationslægen yderst sympatisk og imødekomende - og han har også gjort sit arbejde flot. Tak for en rigtig god behandling!!!	Intet svar
18	Personalet havde tid til samtaler under hele forløbet.	Virkelig godt
20	Hele personalet var/er bare så søde og menneskelige. Meget venligt/rart personale, og de arbejder godt sammen. Der er kun store ROSER til personalet.	Virkelig godt
21	Personalet var super godt.	Virkelig godt



-  24 Var ovenud tilfreds med behandlingen. Personalet havde eller tog sig tid til at snakke med mig (og hele stuen). Virkelig godt
-  25 Det eneste, der gjorde mig ked af forløbet, var den lange ventetid, fra jeg kom hjem, og til jeg fik besked om, det var lykket at sætte drænet i, også selvom vi op til flere gange kontaktede sygehuset, fik vi ingen besked, så jeg vidste ikke om, jeg skulle indlægges igen eller hvad?! Intet svar
-  26 Det samlede indtryk af min indlæggelse på B6 er efter skemaskalaen: Godt. Men jeg må give udtryk for min store frustration over de første to døgn. [Andre to døgn] var ok! På B6 blev der sagt goddag et par gange, jeg fik hjælp, når jeg trak i snoren, men ingen information. Manglende især den information, der fortalte, hvordan jeg fik noget at drikke. Læge NN og sygeplejerske NN havde orienteret mig om vigtigheden af dette. Da det var min første indlæggelse ventede jeg naivt, mest sovende, på at få noget serveret, eller at der kom en forbi, så jeg kunne bede om noget. Havde, fra jeg blev syg [], ikke kunnet holde noget i mig. Lidt usikker på benene fandt jeg ud af, jeg selv skulle hente, hvad jeg havde brug for, og i øvrigt passe og pleje mig selv. En rigtig dårlig oplevelse. Stor var min glæde, da hverdagen indfandt sig. B6 viste sig at have styr på tingene, også her var der søde og kompetente mennesker blandt personalet. Det er fint, man skal klare sig selv, når man kan. Godt at kende lidt til husreglerne der, hvor man er. Et goddag er vel også en observation af patientens tilstand - eller??? Mit væskeunderskud varede nogle dage efter udskrivning. Det kan jeg ikke vurdere
-  28 Alle var venlige og imødekommende, hvilket gør en tryk meget t hurtigt, når man kommer ind med store smerter og ikke ved, hvad der sker med en. Godt
-  30 Jeg synes, at personalet på opvågningen kunne blive noget bedre til at informere om smerteskalaen, og om hvad de forskellige trin svarer til. Det ved man ikke som patient. Godt
-  31 Jeg var ALDRIG nervøs, fordi jeg følte at alle var opmærksomme på mig. Undersøgelserne og diverse prøver viste, at man fulgte mig tæt. Tak for det! Virkelig godt
-  32 Toilettet virkede slidt og beskidt. Godt
-  33 Mere personale. Godt
-  34 Alt i alt har vi et godt sygehus og fint personale. Elendige hovedpuder over det hele. Var jeg rig vil jeg bruge penge på nye. Intet svar
-  35 Alle på afdelingen var søde og venlige. Der var ikke nogen egentlig behandling, så derfor er alle spørgsmål ikke besvarede. Det kan jeg ikke vurdere
-  36 Her vil jeg forsøge, så godt jeg kan, at give udtryk for det, jeg aldrig vil glemme fra min indlæggelse på Randers Centralsygehus i [efteråret]. Jeg havde været bedøvet og undersøgt den ene dag, og skulle få svar herpå dagen efter. Min søn var blevet bedt om at være til stede den dag, så han havde taget turen [] til Randers. En læge kommer ind [], som stiller sig for fodenden af min seng. Lægen hilser ikke og opgiver navn. Lægen taler til mig fra sin fulde højde, og siger bare: "Ja, det er altså kræft!". Jeg følte i høj grad, at det var stor mangel på almindelig takt og tone. Lægen burde i det mindste have sat sig ned og talt til mig i øjenhøjde. Lægen burde da have hilst og opgivet sit navn! Jeg håber meget, at man finder frem til den læge på afdeling B6, og giver ham en lektie i, hvordan man taler til både raske og syge mennesker, og især når man giver en så hård og bitter meddelelse. Intet svar
-  37 Hygiejnen er for dårlig. Sygeplejerskerne er uvenlige. Dårlig behandling af sengeliggende, når der ringes efter bækken. Dårlig forståelse for smerter. Medicin skulle hentes hjemme hos mig selv []. Intet svar

Bilag 1

Man behandles, som om man udnytter deres (specielt sygeplejerskernes) hjælp. Udskrives for tidligt - ved dårlig mave udskrives man, inden man reelt har spist et måltid. Godt: fin information af lægerne.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 37 | Personalet kan være mere imødekommende og knapt så negative, som afspejles gennem hele afdelingens personale. Mere negativt indstillet samarbejde må man lede længe efter. | Intet svar |
|  | 38 | Alle var virkelig søde og rare. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 39 | De kunne have opereret mig, da jeg ankom. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 40 | Jeg har fået rigtig god information og svar på mine spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 41 | Meget rodet afdeling. Ingen orden nogen steder. På baderummene mangler alt. Når de har sat patienten på bænken, løb hjælperne efter dit og dat, lukkede døren for patienten, klokken helt nede i hjørnet, så de var sikre på patienten ikke kunne nå den. Ikke noget med hjælp selvom man kunne falde ned af bænken når som helst. Om aftenen når alt skulle være i orden, var der rod på gangene, gamle brugte glas rundt omkring på bordene og ikke et menneske at se. Rod på badeværelserne. Men så kom jeg på hjerteafdelingen. Der var orden, og personalet viste ikke alt det gode, de ville gøre for os. Om dagen kom de og spurgte, om man ikke kunne tænke sig et bad, hjælp os med det, kom med frugt. Der var system i tingene. Man kunne se, der var en leder, der havde overblik. Og personalet får ros i høje toner. | Virkelig dårligt |
|  | 42 | Mere personlig kontakt. Informere noget bedre. | Dårligt |
|  | 43 | Det var ønskeligt, at der var et lille fjernsyn til hver seng. Når man ligger ved vinduet, kan man ikke se det. | Virkelig godt |
|  | 45 | Man kunne fokusere lidt mere på rigtig sund mad, ellers var alt fint. | Virkelig godt |
|  | 47 | Jeg følte mig meget tryk og kunne ikke få en bedre behandling. | Virkelig godt |
|  | 48 | Mere personale! Det er synd, at de har så travlt, at de ikke engang har tid til at smile, eller hjælpe en gammel dame på toilettet (min nabo endte med at gøre det i bukserne). | Virkelig dårligt |
|  | 49 | På ingen måde ønskede jeg, der skulle ske mere eller mindre på afdelingen. Folk på et sygehus har mere end nok at se til. Folk glemmer, hvor heldigt stillede vi er. Jeg tager personligt hatten af for Randers Sygehus og takker mange gange for deres venlighed og glade smil. | Godt |
|  | 50 | Toiletterne var under al kritik. Uhumske! | Godt |
|  | 51 | Bliver først opereret [i efteråret]. Bliver kørt på operationsstuen tre gange, først fjerde gang lykkes det. Må ikke engang drikke og ingen smertestillende medicin. [Få dage efter] er der gået infektion i såret, hvor der bliver fjernet klammer i begge ender af såret. Ved udskrivning [yderligere et par dage efter], har læge NN frataget mig alt min vanlige medicin, som han ikke aner, hvad jeg får for, men min læge bevilliger mig det igen. Har startet op efter hjemkomsten med kvalmestillende tabletter. Dernæst penicillinur, som stadig ikke hjalp på infektionen. Egen læge tilser mig igen og fandt ud af, det er en [infektion], jeg har, så derfor, at såret ikke heler. Desuden har jeg fået en så forfærdelig facon, som om tarmene og maven er flyttet oven for taljen. Hvad der absolut kunne | Virkelig dårligt |




gøres bedre: At personalet behandlede patienterne bedre. Lægerne bedre orienteret om i forvejen sygdomme, så man ikke skulle være bange for indlæggelse igen og for tidlig udskrivelse.

- | | | | |
|---|----|--|------------|
|  | 52 | Mangel på hvilestole. | Godt |
|  | 53 | Den korte tid, jeg var der, var positiv og sødt personale. | Intet svar |

Afsnit B6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?


ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Blev indlagt før end først udmeldt.	Dårligt
3	Ja, jeg blev indkaldt til klokken syv, men blev først hentet 7.40.	Godt
12	Nej, for jeg blev indlagt uden ventetid ("semi-akut").	Godt
15	Ambulance.	Virkelig godt
16	Blev indlagt ved et ambulans besøg.	Godt
17	Da dette er meget svært at svare på, sendes et resume af mit forløb - hvori jeg mener, det er mere fyldestgørende.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Man bliver godt informeret.	Virkelig godt
21	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
23	Jeg var i en ulykke, så blev indlagt på den måde.	Godt
24	Blev indlagt på en åben indlæggelse.	Virkelig godt
27	Jeg blev indlagt akut [].	Det kan jeg ikke vurdere
28	INTET AT UDSÆTTE PÅ NOGEN ELLER NOGLE.	Godt
29	Indlagt akut med mavesår.	Godt
38	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
39	[Om formiddagen] konstaterede min huslæge [sygdom] og rekvirerede en ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Meget hurtig indkaldelse.	Virkelig godt
41	Meget fin modtagelse til undersøgelse [om morgenen] på Kirurgisk Ambulatorium. God besked om undersøgelsen af en læge. Fik besked om indlæggelse [en uge senere] og blev opereret [to dage herefter]. Alt meget fint.	Virkelig dårligt
44	Praktiserende læge kontaktede Randers Regionshospital for ambulans behandling, der bevirkede indlæggelsen.	Godt

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 45 | Jeg blev indlagt akut. | Virkelig godt |
|  | 49 | Kommentaren måtte være, at andet sygehus virkelig kunne lære noget af jer i Randers. [Mange] gange var jeg under kniven på andet sygehus med uro og meget lidt styr på, hvad der skulle ske, og en gang hos jer med ro og fuld kontrol over tingene. | Godt |
|  | 51 | Bliver indlagt [en nat i efteråret]. Bliver først opereret [tre dage senere]. Det var længe at ligge med mange smerter, kastede op konstant, inden de langt om længe finder ud af, [hvad det er]. | Virkelig dårligt |

Afsnit B6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?


ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Jeg fik en såkaldt kontaktsygeplejerske. Jeg så hende i fem minutter under hele indlæggelsen.	Dårligt
4	Jeg ankom til aftalt tid sammen med min mand, men der gik mindst en time før der kom en sygeplejerske for at modtage mig. Min mand ville gerne informeres, men det kostede ham en ekstra arbejdstime. Først en sygeplejerske, derefter en læge og til sidst en narkoselæge, der alle tre tilsyneladende har samme skema der skal besvares med enslydende spørgsmål. Det må kunne effektiviseres.	Godt
10	Glemte, at jeg sad og ventede på at blive indlagt. Havde afleveret indkaldelse [midt på morgenen]. Kom ind [over en time efter], efter jeg havde spurgt, om de havde glemt mig.	Godt
23	I har alle været rigtig søde:)	Godt
24	God. Var ventet og de var klar til modtagelse.	Virkelig godt
25	Det var en rigtig sød sygeplejerske, der tog imod mig, sød og smilende, og god til at fortælle mig, hvad der skulle ske.	Intet svar
28	MEGET VENLIGE, GODE TIL AT BEROLIGE.	Godt
31	Venlig og imødekommende, hjælpsom.	Virkelig godt
34	Jeg er ikke klar over, om dette er før eller efter min operation. Jeg kom for tidligt hjem, hvis det var efter operationen.	Intet svar
37	Mundvigene hænger nedad. På ALLE. Afdelingen er gennemsyret af dårlig stemning.	Intet svar
41	Var tilsagt til at være på afdelingen [om formiddagen]. Var der præcis med patientbefordring. Fik meget ligegyldigt besked på at tage plads i venteværelset. Der gik to timer, så henvendte jeg mig igen, om de ikke havde glemt mig. Igen meget ligegyldig, men så kom der en sygeplejerske. Så kom jeg i seng langt om længe.	Virkelig dårligt
42	Manglede personalet tog sig tid til at "byde" velkommen til afdelingen.	Dårligt
45	Blev modtaget straks efter ankomsten og fik henvist en seng, fik tøj og information.	Virkelig godt
48	Jeg skulle være der klokken syv om morgenen, men sad og ventede utrolig lang tid. Vi var begyndt at tvivle på, at de overhovedet var klar over, at jeg skulle komme. Hvis de har meget travlt klokken syv med vagtskifte eller lignende, må de kalde folk ind halv otte til otte i stedet for.	Virkelig dårligt
49	Intet, alt var perfekt.	Godt
50	Det husker jeg ikke. Akut.	Godt

-  51 Ved ikke så meget, da jeg var så syg. Jeg havde fået mange operationer, så jeg skulle ligge godt. De fandt en madras, der var ganske ubrugelig. Hovedpuderne føltes som kartoffelsække, så jeg havde heldigvis min egen med. Virkelig dårligt

Afsnit B6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Håndtering af fejl
1	Morfinsprøjten i rygmarven faldt ud efter halvanden dag (skulle have siddet i fire dage) - blev erstattet med Panodil og morfinpræparat.	Dårligt
4	Jeg fik smertestillende medicin på opvågningen, på trods af at jeg havde meddelt, at jeg ikke kunne tåle det. Jeg måtte diskutere voldsomt med en sygeplejerske om aftenen for at slippe for smertestillende medicin, selvom jeg ikke havde smerter af betydning.	Dårligt
9	Efter indlæggelse med mistanke om, at det var blindtarmen, gik der [mere end et døgn før operation].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Det dræn der var sat til afløb for min galdeblærebetændelse, måtte udskiftes (vel snarere et uheld end en fejl). Det smertestillende indlæg i min rygrad faldt ud. Der gik nogen tid inden jeg opdagede det. I stedet fik jeg smertestillende piller som jeg ikke kunne tåle.	Godt
17	Perforering af tarm. Udskrivning til andet sygehus, hvor jeg dehydrerer. Hjemsendelse med stafelkokker uden penicillin.	Dårligt
22	Jeg skulle have svar på prøver efter 14 dage. Jeg måtte selv rykke efter svar, de havde glemt dette.	Godt
26	Skulle vist have haft blodfortyndende medicin lørdag/søndag, hvilket ikke blev givet. Fik først igen mandag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Han gav mig en blodfortyndende tablet, da jeg skulle hjemsendes efter at have været indlagt i [flere] dage for en [indre blødning].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Der skete fejl ved den første kikkertundersøgelse og de prøver, der blev taget i tyktarmen.	Virkelig godt
32	Den ansatte havde ikke taget "trykket" ordentligt af kateteret, inden det blev forsøgt fjernet fra min blære. Med stor smerte til følge.	Godt
39	Ankom [om formiddagen]. Blev først opereret [ti timer senere]. Hvorfor skulle jeg ligge en hel dag med mange smerter?	Virkelig dårligt
41	Efter operation ca. tre dage efter blødende mavesår, blev meget dårlig, fik intet at vide, kan heller ikke huske noget, men blev opereret 3 gange. [] Meget dårlig behandling, ingen hjælp til vask og lignende eller rystede pude eller noget. Blev flyttet rundt på forskellige afdelinger.	Intet svar
46	Min lungebetændelse blev først behandlet efter [flere] dage. Blev overflyttet til patienthospitalet alt for tidligt, var ikke en gang ved mine fulde fem.	Dårligt



-  51 Blev udskrevet [i efteråret], som jeg var opereret [en uges tid inden]. Kom hjem til middag uden at være vasket. Forsøgte at spise to skiver rugbrød, men begyndte straks at kaste op, det fortsatte, blev genindlagt fem timer efter. [En person] tog med på sygehuset, lagde alt sengetøjet på, da jeg skulle i seng snarest. Og tog en sludder med personalet, en nødvendighed. Virkelig dårligt

Afsnit B6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Var på opvågningen i [mange] timer. [Om eftermiddagen] meget mangelfuldt tilsyn (drikkevarer plus mad). Efter lang ventetid på læge blev jeg endelig flyttet til afdelingen, hvor en pårørende til en anden patient måtte sørge for lidt mad.	Dårligt
2	Ventede for længe [operation fire dage efter indlæggelse].	Det kan jeg ikke vurdere
3	Ville gerne, at den læge, der opererede, kom før og efter til en information.	Godt
5	Var kun indlagt et enkelt døgn. Synes derfor ikke dette spørgeskema er særlig relevant.	Godt
7	Jeg var indlagt i ca. et døgn for at få tre poser blod.	Godt
9	Fik for sent oplyst, at jeg skulle på en anden afdeling efter operationen. Jeg mistede en trøje ved overflytningen.	Intet svar
12	Den dag jeg skulle opereres, fastede jeg [hele dagen], hvor operationen blev aflyst. Dagen efter fastede jeg [en halv dag], hvor operationen endelig fandt sted. Den første dag fik jeg intet, før jeg meget sent fik intravenøst saltvand. Den anden dag fik jeg intravenøst saltvand tidligt i ventetiden.	Godt
19	Blev sendt på hotellet før jeg var klar til det af lægen, og kom også tilbage på afdelingen senere på dagen, da sygeplejersken på hotellet også mente, det var helt forkert. Der var ikke plads på afdelingen.	Godt
26	Overflytning fra en afdelingen til en anden afdeling skete med fyldestgørende information fra den tilknytningssygeplejerske, der ledsagede mig til afdelingen. En for mig meget kompetent [] sygeplejerske, der i opvågningsforløbet skabte tryghed med sit høje, relevante informationsniveau. Opvågningspersonalet var kompetent i øvrigt.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Fik en god og professionel behandling. Spurgte man om noget, fik man svar, og vidste de det ikke, vidste de, hvem man skulle spørge.	Godt
37	SOSUerne var venlige, men hygiejnen blev nedprioriteret. Vaskeservietter, oplyste de, var for dyre, så jeg fik ikke lov til at "vaske" hænder efter toiletbesøg. Toiletrensning på fire-mandsstuen var langt under middel (ulækre toiletter).	Intet svar
42	Ventetid på operation, uden der blev informeret. Følte mig alene uden omsorg fra personalet.	Dårligt
45	Jeg havde et godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
48	Personalet var meget stresset og fortravlet. Man kunne ringe i 45 minutter, før der var en, der havde tid. Skulle man tisse, fik man besked på at vente. Skulle man have medicin, oplevede flere af mine medpatienter, at de enten ikke fik det eller fik det forkerte. Der var ingen smil, de fløj rundt	Virkelig dårligt

mellem os fire på stuen og havde ikke tid til nogen ting. Der blev ikke redt senge, man fik ikke det, man bad om. Jeg skulle f.eks. have noget afføringsmiddel i pulverform. Det fik jeg, men aldrig noget vand at røre det op i, trods gentagne forespørgsler. Dagen efter kom et nyt brev, men stadig ingen vand eller ske. Her kunne jeg dog selv hente.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 49 | Det hele var kanon, alt fra læge til personale. | Godt |
|  | 51 | Der var bestilt en taxa [en dag i efteråret], hvor jeg måtte klamre mig til sengehestene, da der står en sygeplejerske og siger, jeg skal hjem trods opkastning. Det er utroligt, der ingen kommunikation er mellem personalet og lægen. | Virkelig dårligt |

Afsnit B6, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B6	Samlet indtryk
1	Måtte med hjælp fra min datter bede om at tale med en læge - ikke den opererende!! Da min datter undrede sig over, at operationen var anderledes, end det man havde stillet mig i udsigt. Jeg er tilfreds med denne operation, da "skaden" tilsyneladende er udeblevet.	Dårligt
2	Ved min udskrivelse [i sommers], fik jeg af kontaktsygeplejersken besked om, at hvis der var nogen problemer skulle jeg inden [midnat] ringe til afdelingen. [Ca. tre uger senere] ringede jeg til afdelingen og berettede om blod i urinen, som min egen læge ugen inden havde behandlet []. Nu var lægen imidlertid inde på, at det var en beskadigelse [], som var årsag til blod i urinen. Svaret fra afdelingen på Regionhospitalet var, at jeg skulle kontakte egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Jeg savnede i høj grad information om min KOST efter fjernelse af [mit organ] og mine tidligere mange [anfald]. Mit sygehus har senere informeret mig om, at jeg skal holde mig fra voldsomt fed mad, men ellers kan leve normalt sundt. Her burde sygehuset have EN FOLDER om kost i forbindelse med [pågående sygdomme].	Godt
13	JEG ER KLAR OVER, JEG HAR ET SÅKALDT LIVSSTILSPROBLEM OG HAR VIDST DET OVER EN LÆNGERE PERIODE. JEG HAR DOG ÆNDRET RADIKALT PÅ DET.	Godt
20	Personale sørger for, at man kommer godt hjem. Dejligt.	Virkelig godt
25	Jeg synes, der gik umenneskelig lang tid, før jeg blev underrettet om, det var lykket for sygehuset i Århus at sætte dræn i.	Intet svar
31	Kæmper stadig for at få maven til at fungere, er utryk fordi jeg er bange for, at jeg får flere akuttillfælde.	Virkelig godt
33	Alt hjælp fra egen læge.	Godt
35	Indlagt akut []. Sidste undersøgelse blev afsluttet [over middag, tre dage senere]? Der blev stillet i udsigt, at jeg kunne udskrives, når lægen havde vurderet denne. Havde besøg af ægtefælle, afstand [ca. en times kørsel]. Vi ventede til [om aftenen] uden besked. Ved "rykker" kom en læge, som ikke var underrettet om forløbet, men som meddelte, at udskrivelse så måtte vente til næste dag. [Om formiddagen] næste dag kom aktuel læge med meddelelse om, at jeg kunne udskrives. Kontakt til ægtefælle, som så kørte [næsten en time] for at hente mig. Det virkede ikke helt logisk.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Kom på B6 en tirsdag aften, sengeliggende onsdag, torsdag. Fredag får jeg mit tøj udleveret - skal klæde mig på, og udskrives til eget hjem. Svag, [syg], og bor alene!	Intet svar
38	Ville have været mere tryk ved at blive et par dage mere.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Jeg har ikke røget, siden jeg blev indlagt. Jeg vil tro, at indlæggelsen samt min rygmarvsbedøvelse har taget de værste abstinenser. Jeg røg 20 cigaretter om dagen.	Det kan jeg ikke vurdere

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 41 Der var visitator på sygehuset, der kom til mig på afdelingen, og fortalte hvordan og hvorledes, og jeg tænkte "lad mig komme ud af dette galehus og tog hjem". Det kunne ikke blive værre. Opereret i maven. Men jeg er gudskelov ved at have det lidt på afstand. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 45 Jeg har fået den fineste behandling og et godt forløb efterfølgende. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Ved ikke, om min læge har fået besked, har ikke hørt noget. | Dårligt |
| ✎ | 47 Jeg er blevet så godt orienteret af den læge, der opererede mig, at jeg ikke har talt med min praktiserende læge om behandlingsforløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 [I efteråret] fjernes kramperne, 30 stk. Arret ser meget hævet ud. Kort tid efter sprænger operationsarret. Et traumatisk syn jeg aldrig glemmer, da jeg ser alle tarmene. Og jeg skal ligge helt stille til operationen [sent om aftenen]. | Virkelig dårligt |