

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**B6 - RRA**

**Kirurgisk Afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	215
Besvarelser fra afsnittets patienter:	135
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 tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



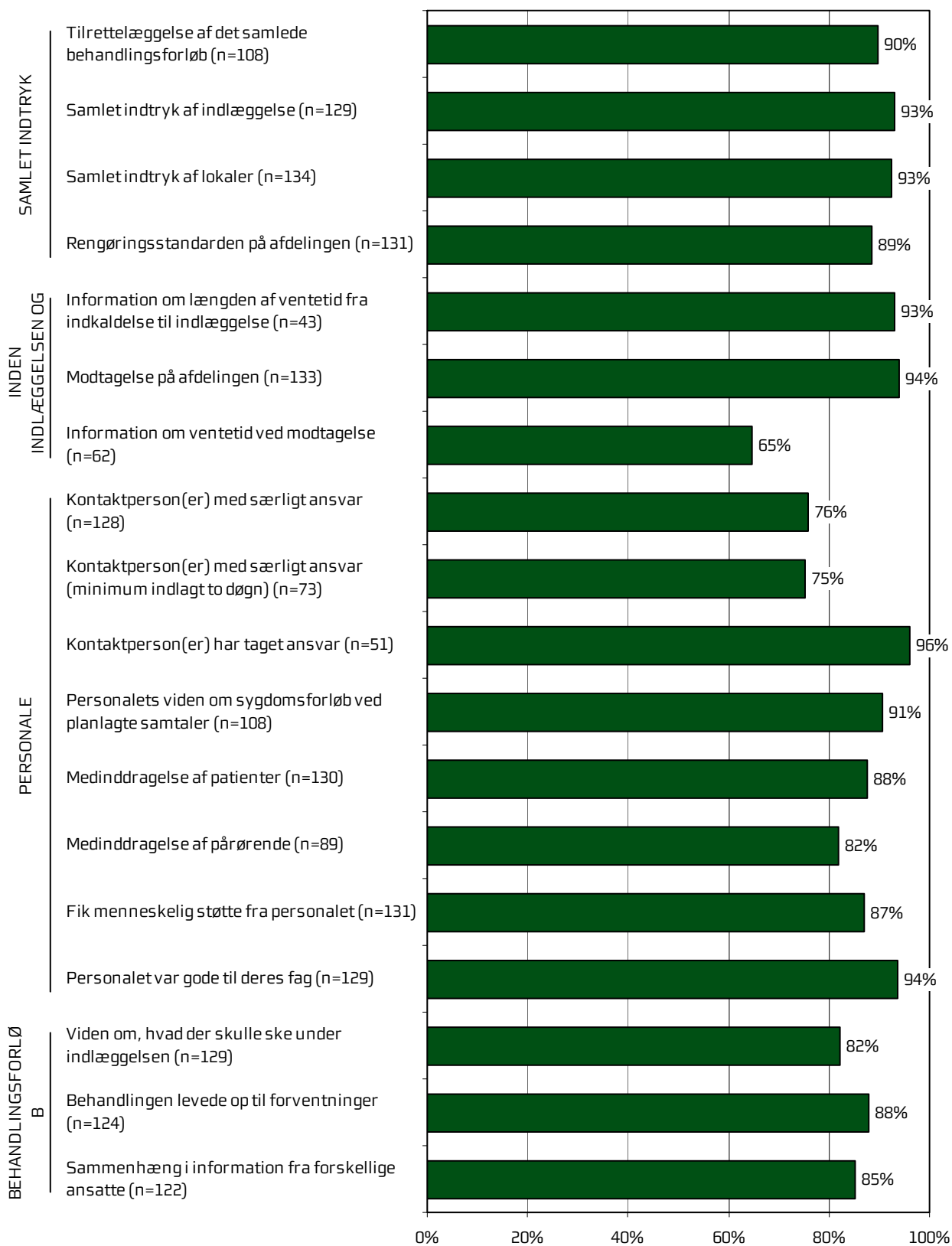


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

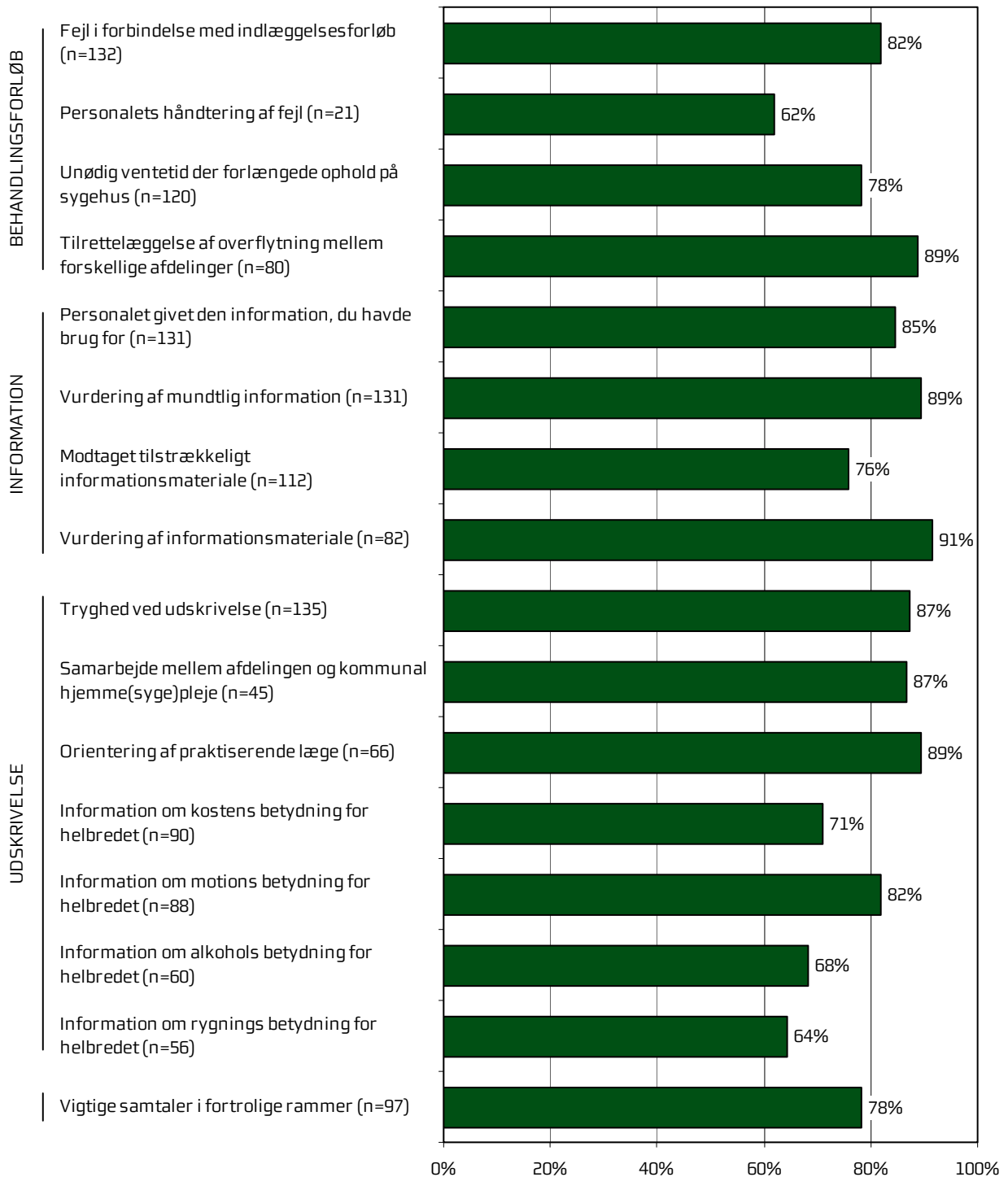
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: B6 - RRA

2011-tallet er for: B6 - RRA

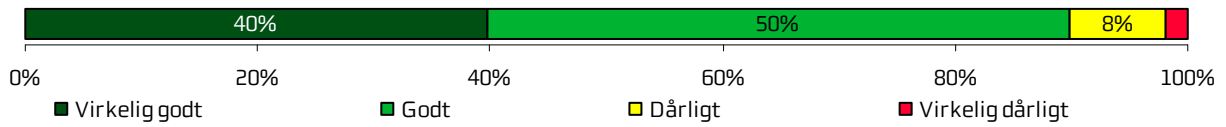
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

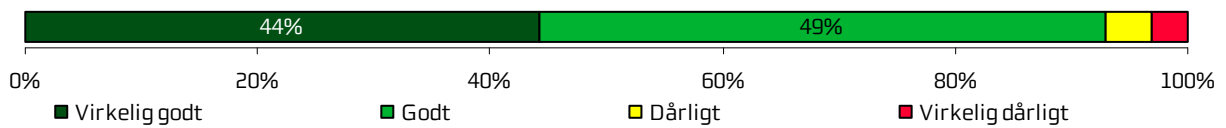
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

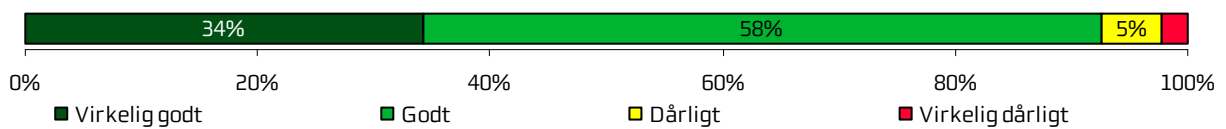
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=108)



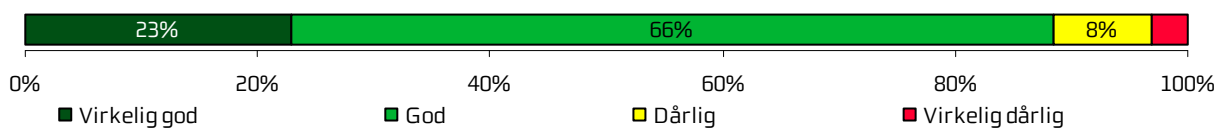
Samlet indtryk af indlæggelse (n=129)



Samlet indtryk af lokaler (n=134)



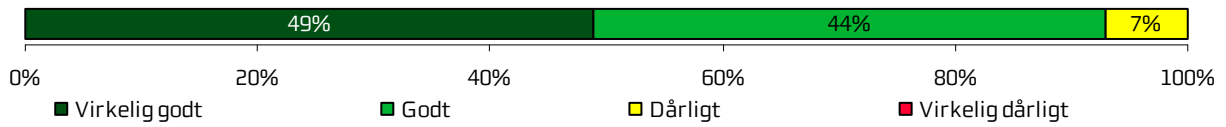
Rengøringsstandard på afdelingen (n=131)



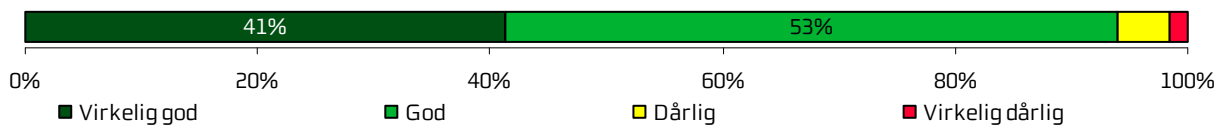
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	84 %	85 %	98 % *	87 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	85 % *	87 %	95 %	82 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	93 %	88 %	95 %	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	89 %	84 %	94 %	79 %	89 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

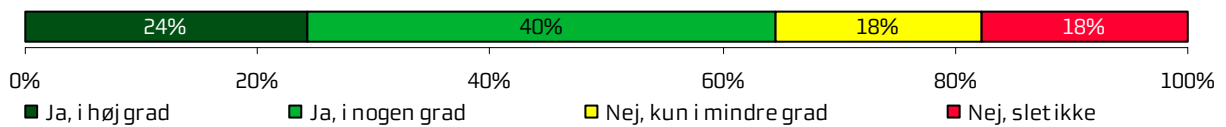
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=43)



Modtagelse på afdelingen (n=133)



Information om ventetid ved modtagelse (n=62)

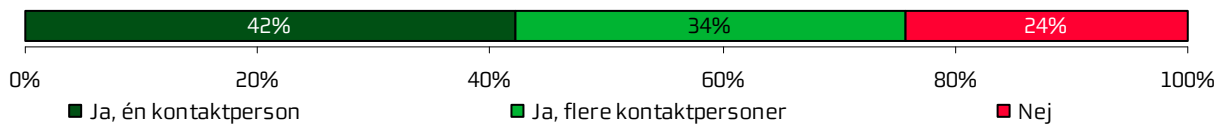




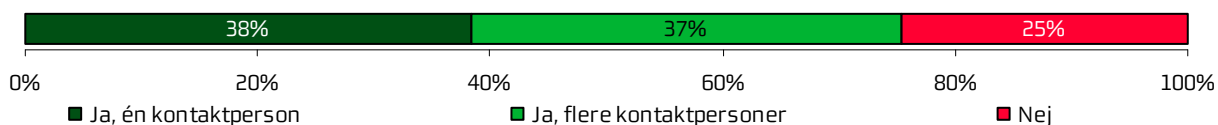
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	91 %	94 %	-	-	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	92 %	91 %	100 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65 %	62 %	61 %	67 %	56 %	62 %

## Personale

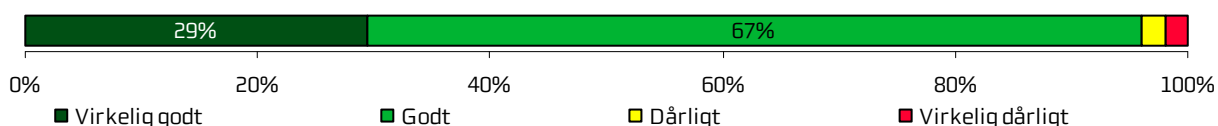
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=128)



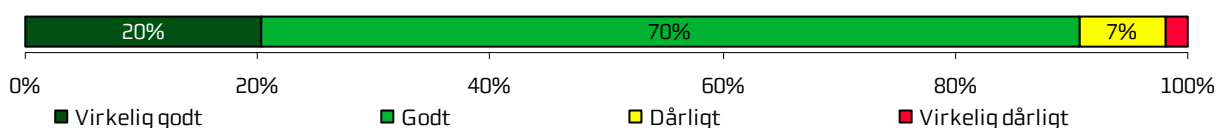
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=73)



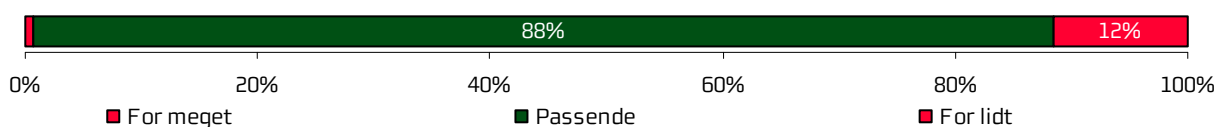
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=51)



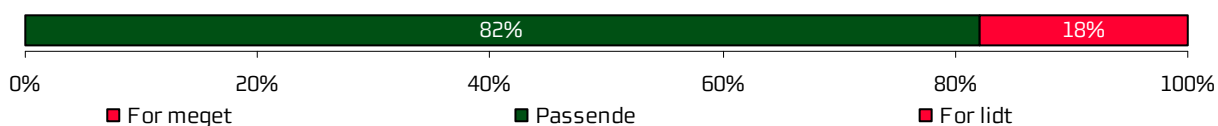
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=108)



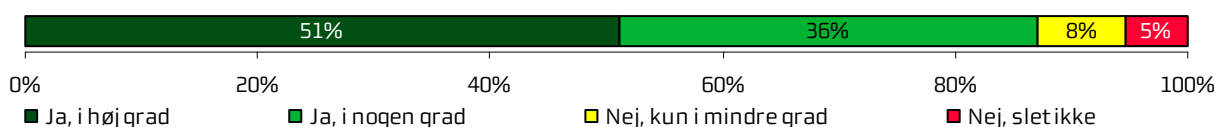
Medinddragelse af patienter (n=130)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



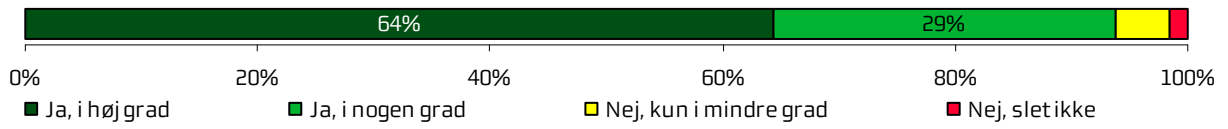
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=131)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	70 %	69 %	83 %	64 %	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	67 %	70 %	84 %	60 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	92 %	95 %	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	82 %	76 % *	100 % *	82 %	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	85 %	80 %	86 %	71 % *	80 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	68 % *	82 %	82 %	63 % *	71 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	84 %	83 %	94 %	82 %	87 %

### *Personale (fortsat)*

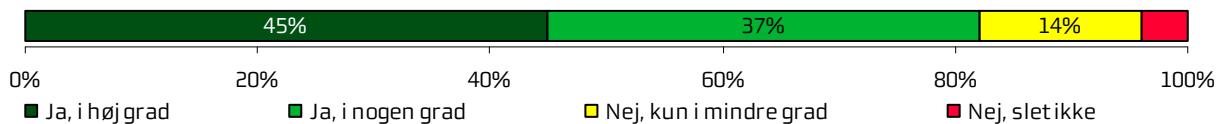
Personalet var gode til deres fag (n=129)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	94 %	91 %	100 % *	92 %	95 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=129)



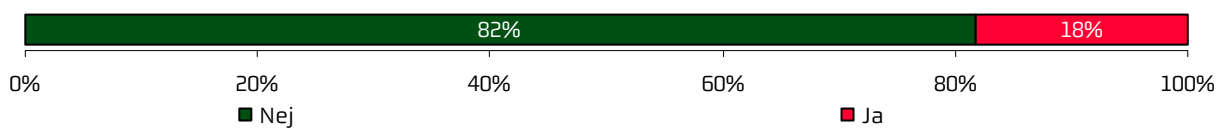
Behandlingen levede op til forventninger (n=124)



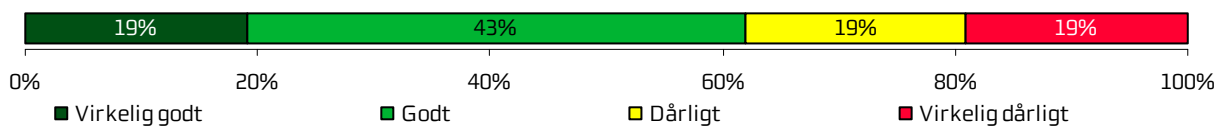
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=122)



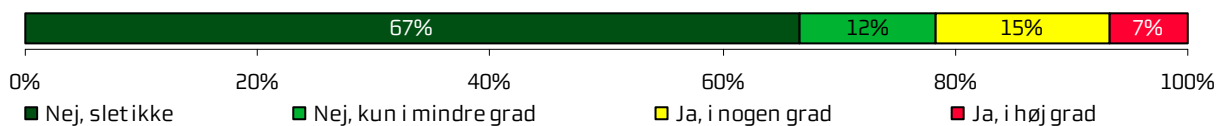
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=132)



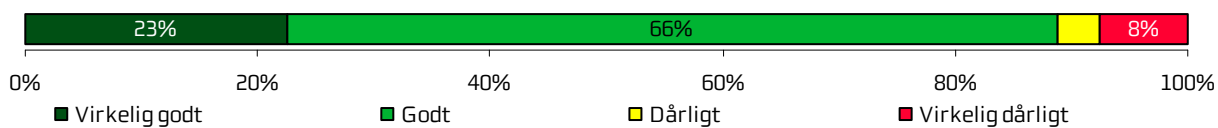
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=120)



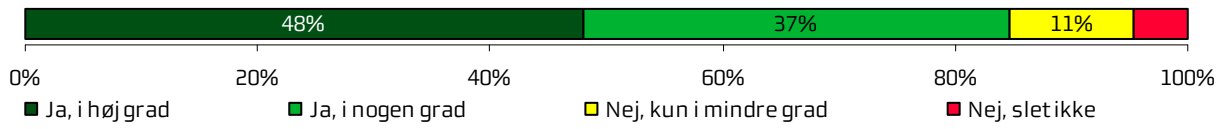
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=80)



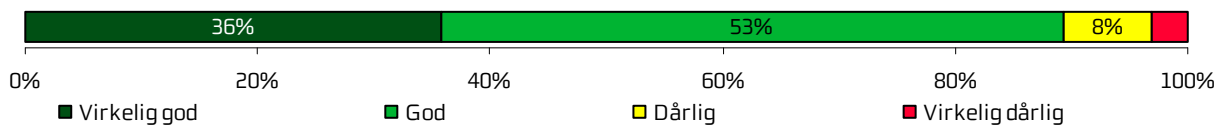
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	85 %	78 %	97 % *	61 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	82 %	80 %	95 %	82 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	83 %	84 %	91 %	77 %	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	72 %	82 %	94 % *	81 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	61 %	57 %	50 %	44 %	46 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	76 %	82 %	95 % *	70 %	80 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	91 %	87 %	97 % *	92 %	95 %

## Information

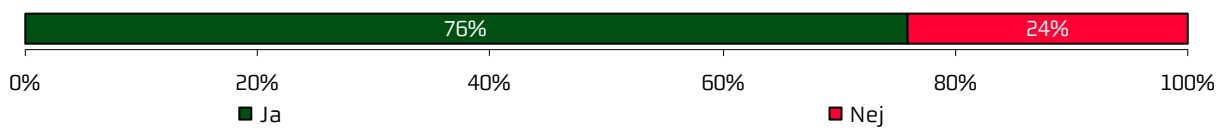
Personalet givet den information, du havde brug for (n=131)



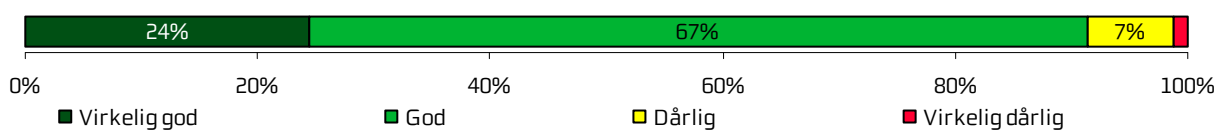
Vurdering af mundtlig information (n=131)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=112)



Vurdering af informationsmateriale (n=82)





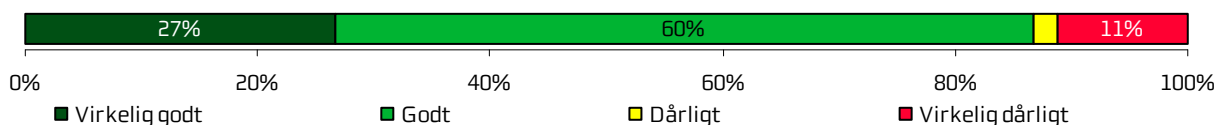
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	81 %	83 %	95 % *	75 %	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	86 %	90 %	95 %	84 %	88 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	90 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	98 %	85 %	92 %

## Udskrivelse

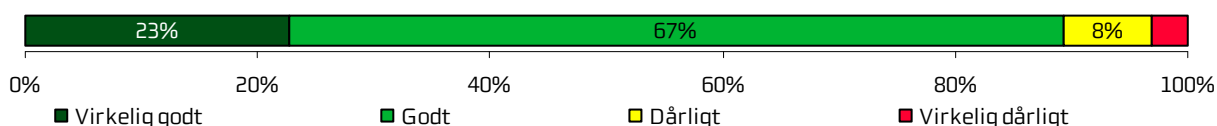
Tryghed ved udskrivelse (n=135)



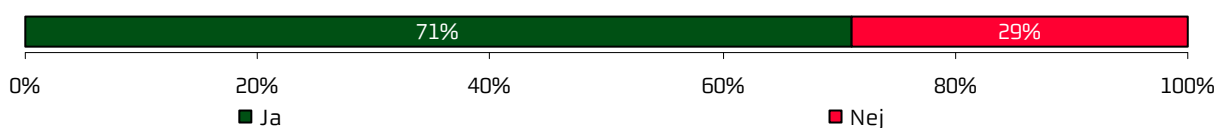
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



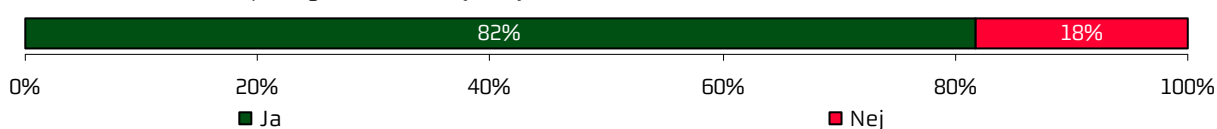
Orientering af praktiserende læge (n=66)



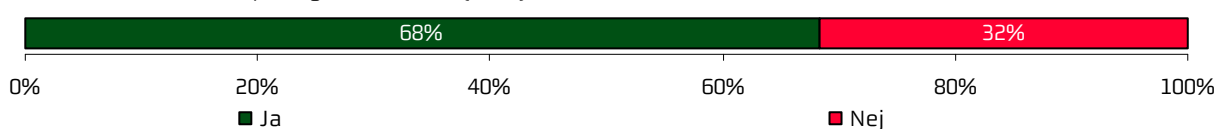
Information om kostens betydning for helbredet (n=90)



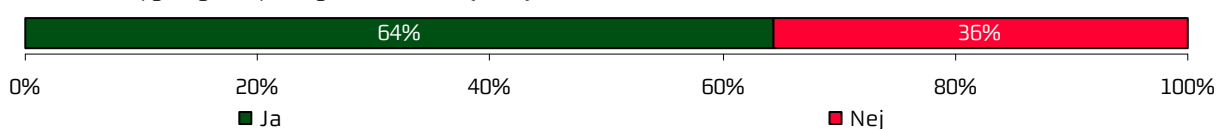
Information om motions betydning for helbredet (n=88)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=60)



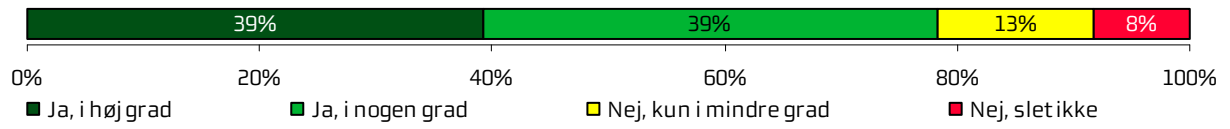
Information om rygningens betydning for helbredet (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	80 %	82 %	93 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	85 %	87 %	91 %	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	89 %	87 %	96 %	90 %	92 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	74 %	43 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	82 %	-	-	77 %	52 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	68 %	-	-	70 %	51 % *	57 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	76 %	54 %	62 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=97)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	78 %	-	-	95 % *	65 % *	75 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	9
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	12
Pleje	11
Relationer til personale	12
Ventetid	2

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B6 - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Ventetiden var lang.	Virkelig godt
9	Skulle have foretaget en operation. Boede på patienthotellet.	Virkelig godt
10	Efter ca. en uge fik jeg en opringning om, at operationen var blevet udsat tre uger. Virkeligt dårligt!	Godt
13	Samtale med lægen [] og opereret [fire dage efter[]].	Virkelig godt
22	Jeg blev akut indlagt fra egen læge.	Godt
23	Jeg blev overflyttet fra akutafdeling på andet sygehus.	Dårligt
25	Nej, for det var akut indlæggelse begge gange.	Godt
28	Nej. Jeg kom akut.	Uoplyst
29	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
30	Jeg har været indlagt to gange, i [sommeren] og [efteråret]. Første indlæggelse var ikke specielt god, så her svarer jeg ud fra første indlæggelse.	Godt
33	Stor plus til 112-personalet, både ambulance og lægebil.	Uoplyst
35	Jeg var i skoven, og på hjemturen kørte jeg omkring min søn og svigerdatter (som er sygeplejerske), og de ønskede, at jeg skulle til lægevagten.	Virkelig godt
37	De kunne ikke fortælle os, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
39	Jeg [blev syg] efter kemobehandling og blev indlagt akut [].	Dårligt
47	Det var en akut indlæggelse.	Godt
49	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
53	Jeg kom ind via akutmodtagelsen, og her var der god information omkring ventetiden indtil operationen. Efter operationen kom jeg direkte ind på afdelingen uden ventetid.	Godt
56	Jeg blev sendt af vagtlægen.	Godt
57	Dårlig kommunikation fra mødetidspunkt til man kom under behandling.	Dårligt
58	Forløbet (ca. fire måneder) var for langt.	Godt
59	Jeg blev indlagt af min læge og fik derfor ingen indkaldelse.	Godt
60	Blev indlagt akut. Meget traumatisk!	Uoplyst
61	Hurtig inddragelse og plan for forløb.	Virkelig godt
62	Mamaklinikken fungerer meget fint. Afdelingen på sygehuset meget dårlig, personalet løb meget stærkt, stakkels sygeplejersker.	Dårligt
68	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
69	Akut indlæggelse.	Godt
71	Kom på modtagelse først og derefter på Akut Afdelingen inden kirurgisk sengeafsnit.	Virkelig dårligt





- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 74 Pakke-cancerforløbet virkelig flot. Gode samtaler og forklaringer i Kirurgisk Ambulatorium.   | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Akut indlæggelse.   | Godt          |
| ✎ | 76 Ringede til lægevagten [ ], og [de] tog ikke mit opkald seriøst. Havde lægevagten [dagen efter], hvor jeg blev indlagt med [ ]. Har klaget til lægevagten og har fået en undskyldning.  | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Oplevede [nogle timers] ventetid i forbindelse med samtale [en dag i sommer] og måtte returnerer 75 km. til hjemmet med uforrettet sag og besked om at komme igen [dagen efter] til [ ] samtale. Dette anses som meget upassende. | Godt          |
| ✎ | 79 Har ofte haft lange ventetider i venteværelset.   | Virkelig godt |

## B6 - RRA

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Modtagelsen
2	Venlig, imødekommende modtagelse.	Virkelig god
4	Blev modtaget af kompetente og flinke sygeplejersker og læger.	Virkelig god
5	Sad i over en time og ventede på, at der kom én og viste mig til en stue.	Dårlig
12	Selve indlæggelsen var ok. Men på operationsdagen skulle jeg møde fastende kl. 8, men blev først kørt ind på operationsstuen kl. 13.30 og fik ingen underretning om ventetid, hvis jeg ikke selv spurgte.	Virkelig god
14	De er meget søde, og man får en god behandling.	Virkelig god
17	Sur sygeplejerske. Hoven og bedrevidende.	God
30	Der var sket en misforståelse, så sengeafdelingen troede, jeg var kommet en dag for tidligt. [Jeg] ventede knap tre kvarter i vente-/opholdsrum, før jeg fik at vide, at det var rigtigt, og at jeg skulle skynde mig, for jeg skulle opereres som den første.	Virkelig dårlig
31	Jeg skulle møde [tidligt] og sad og ventede i 30 minutter, før nogen havde tid til at tage sig af mig.	Dårlig
33	Bedre information om, hvad personalet tror, der er galt, når indlæggelsen er akut.	God
35	Jeg blev indlagt og kom på afdelingen dagen efter.	Virkelig god
36	Lå mange timer helt alene.	Dårlig
39	Fin.	God
48	Da vi ankommer til afdelingen og bliver modtaget af en sygeplejerske, ved hun ikke hvilken operation, NN har været igennem. Hun spørger som om, at det er en anden operation, han har gennemgået. Sygeplejerske fra intensiv siger, at hun lige vil tale med hende, og så ser vi ikke personale i to timer. Ikke særlig trygt, når man kommer direkte fra intensiv.	Virkelig dårlig
49	Der var en til to timers ventetid, og så fik jeg besked om, at operationen måtte udsættes til næste dag, fordi der var akutte operationer, så jeg blev sendt hjem igen. Informationen var ok og forståelig, og sygeplejerske og læge NN var menneskelige i deres måde.	God
50	Jeg blev godt modtaget, da min mor blev indlagt (fik alt at vide omkring min mors forløb).	Virkelig god
56	Falck kørte mig direkte til afdelingen.	God
62	Alt for travlt.	Dårlig
64	Hurtigt og effektivt. Ingen ventetid.	Virkelig god
65	Forsinkelse på dagen, men blev ikke informeret.	God
66	Fik stor set alt, hvad jeg skulle bruge med det samme, så det var fint.	Virkelig god
67	Virkelig god modtagelse.	Virkelig god
68	Jeg synes, at alle gør et godt arbejde, og man mærker ikke, at der er travlhed og stress.	Virkelig god
69	Venligt, men meget travlt personale.	God
70	Den var meget fin.	Virkelig god
71	Ingen information på skadestue/modtagelse.	Dårlig

-  73 Fik ikke nogen modtagelse, da jeg blev flyttet fra modtagelsen til afdelingen [sent om aftenen]. Uoplyst
-  80 Muligvis skyldtes den modtagelse, at det var tæt på vagtskifte. Havde fået dræn [] og havde fastet siden midnat. [Det var midt på eftermiddagen], og der blev ikke engang tilbudt væske. Efter vagtskifte, ok! Dårlig

## B6 - RRA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Fejlhåndtering
1	Kontrast blev ved en fejl givet ved siden af en blodåre.	Godt
11	Operationen for tarmslyng medførte betændelse, hvilket resulterede i efterfølgende behandling ([mange gange] på operationsstuen, det var hårdt). Spørgsmål: Det var utilsigtet. Kunne det have været undgået?	Uoplyst
16	Man glemte at sætte "faste skilt" på sengen, indtil man vidste, om den pludseligt opståede blødning var stoppet, hvilket den heldigvis var. Men jeg nåede at få fast føde, det var ifølge personalet en fejl.	Virkelig godt
18	Da jeg lå på operationsbordet, måtte jeg selv gøre lægen, der skulle operere mig, opmærksom på, at jeg tidligere var opereret [] i [den anden] side. Dette bevirkede, at der måtte tilkaldes en anden læge, der så skulle foretage en kikkertoperation, idet den første læge ikke kunne foretage en sådan operation.	Godt
21	Det tog flere dage at konstatere, at jeg ikke tålte den [medicin], jeg fik, som derfor forlængede indlæggelsen, og det blev udlagt som værende min fejl. DET LÆRER PERSONALET JO IKKE AF.	Dårligt
23	Operationsfejl: [Der stadig skaber] mega stærke smerter efter operationen.	Dårligt
25	[I flere omgange oplevede jeg, at læger mere eller mindre eksplicit udtrykte, at jeg snart skulle dø. Det skete ikke i samtalerum, men på gangen og på sygestuen, hvor der samtidig lå en anden.]	Godt
26	Fejl i informationer. Forskellige informationer. Manglende informationer.	Virkelig dårligt
29	Ingen.	Uoplyst
30	Datomisforståelse.	Dårligt
32	Prøver blev væk.	Godt
33	Notat fra læge NN om efterfølgende test ses ikke i papirer til egen læge eller i andre dokumenter på sundhed.dk (Og er ikke taget under indlæggelsen).	Uoplyst
35	Ingen.	Uoplyst
36	Fik udskrevet recept ved udskrivelse med fejl i dosering og antal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Vi fik informationer i legerummet, det er bare ikke godt nok. Det sker tit på denne [afdeling].	Uoplyst
39	Medicinfejl, selvom jeg havde min medicinliste med. Jeg havde kun medicin en dag. Først [sidst på ugen], da der kom en læge NN, blev der sat system i medicinen.	Godt
41	Jeg udviklede traumesår under indlæggelsen, og lå derefter med mange smerter. Jeg ville ønske, at det var blevet opdaget noget før, for jeg kunne ikke spise ret meget i flere dage.	Godt
44	Måtte genopereres pga. opstået blødning.	Godt
45	Var indkaldt til [ét tidspunkt] for operationen, skulle have været der [andet tidspunkt], men fejlen opdagede jeg, da jeg talte med læge NN et par dage før indlæggelsen.	Godt
48	Da vi ankommer til afdelingen, tror sygeplejersken, at det er en anden operation, mit barn har gennemgået. Så ser vi ikke personale, før sygeplejersken kommer susende ind med medicin til hele aftenvagten. Da jeg spørger ind til noget angående afdelingen, siger vedkommende, at det jo er, som det har været hele weekenden. Er ikke klar over, at vi lige er ankommet. Jeg skal selv fortælle personalet, hvorfor vi er kommet. At de skal få aftalt med lægen, hvordan den videre behandling med smertekateter skal være. At meningen er, at han skal trappes ud. Per-	Virkelig dårligt

sonalet får ikke kontaktet sagsbehandler angående orlov til mig til pasning af alvorligt sygt barn i hjemmet. Det skal jeg selv sige, at de skal i forbindelse med udskrivelse. Da vi er kommet hjem, kontakter jeg afdelingen med henblik på smertestillende, da mit barn ikke er smertedækket. Det jeg får en mundtlig ordination på, der stemmer ikke overens med det, der bliver sendt til apoteket. Bliver ligeledes informeret om, at vi skulle have haft vaccinationer med hjem, hvilket vi heller ikke gør. Og svaret fra patologerne aftaler jeg ved udskrivelsen med lægen, at de vil sende til mig indenfor en uge. Da der er gået to uger, ringer jeg til afdelingen. Der kan sekretæren se, at svaret ligger, men ikke er set på. Jeg har selv skullet tage ansvar på alt under indlæggelsen af mit barn. Fik ikke lov til at være mor. Og skal jo siges, at jeg er med på, at man er enorm sårbar efter indlæggelse på intensiv og ved godt, det er et kulturchok. Men havde ikke følelsen af, at der var styr på noget. Desværre.

- |      |  |                                      |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 55 | Fik brud på en skulder. Blev taget forkert på ved skanning.  | Godt                                 |
| ✎ 57 | For lang ventetid. Forskellige tilbagemeldinger dagen efter udskrivelse, tre forskellige udmeldinger fra to læger samt en ultralydsscanning.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 58 | Dårlig information. Lang ventetid før hjemsendelse.  | Uoplyst                              |
| ✎ 59 | Jeg fik blodfortyndende medicin, så behandlingen blev udsat.<br><br>Jeg fik mad, men skulle have været fastende, så behandlingen igen blev udsat.  | Dårligt                              |
| ✎ 62 | Jeg mener ikke, at jeg blev informeret af lægen om, at jeg ville blive syet med noget, jeg ikke kan tåle, har stadig smerter. Lægen var efterfølgende meget nedladende og arrogant. Personalet på [en afdeling] (sygeplejerskerne) er rigtig gode. | Virkelig dårligt                     |
| ✎ 65 | Var blevet booket til en dag, men det fandt de ud af, at det alligevel ikke kunne lade sig gøre, så tiden blev lavet om.   | Virkelig godt                        |
| ✎ 71 | Forkert medicinudlevering gentagne gange, selvom man påpegede det over for personalet.   | Virkelig dårligt                     |
| ✎ 74 | Oplevede, at der blev glemt at sætte drop op.  | Virkelig godt                        |
| ✎ 78 | Den opererende læge var ikke informeret om doser på foreskrevet medicin [].  | Virkelig godt                        |
| ✎ 80 | Jeg måtte rykke for penicillin i drop en dag [om eftermiddagen]. Skulle have været [ca. to timer tidligere]. Det herskede stor travlhed på afdelingen.   | Uoplyst                              |

## B6 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
6	Jeg var indlagt, så jeg kunne få antibiotika [flere] gange i døgnet. Det var IKKE tilfredsstillende, at der gik [mange] timer imellem hver behandling. Da jeg påpegede det, fik jeg at vide, at det skulle passe ind med personalet, og hvornår de normalt gik medicinrunde.	Godt
7	Ok.	Virkelig godt
23	Jeg oplevede minimum to gange at bede om smertestillende medicin, hvor der gik en til halvanden time, før sygeplejersken kom med noget. Absolut ikke ok... Tidspunktet var begge gange omkring middag.	Dårligt
29	For lidt information om diagnosen og at jeg skulle tage visse hensyn vedrørende mad o.l.	Virkelig godt
35	Jeg synes, at det gik perfekt.	Virkelig godt
38	Jeg blev udskrevet, da man ikke kunne finde ud af, hvad jeg havde af diagnose. Min krop var i choktilstand. Senere har min læge fundet ud af, at jeg har laktoseintolerance, derfor var jeg så syg.	Godt
43	SKULLE MØDE [OM MORGENEN] FASTENDE. BLEV KØRT TIL OPERATION [OM AFTENEN].	Godt
48	Behandlingen fra kontakt til 112 til og med intensiv var fantastisk. Super sammenhæng og information. De samme personer, der gik igen. Havde stor følelse af, at det var meget kompetente personer, der tog sig af NN. Jeg fik lov at være mor og være den bekymrede, der ikke skulle tage ansvar for behandlingen.	Virkelig dårligt
50	Jeg synes, de tog sig godt af min mor (da hun ikke selv kan).	Godt
51	Jeg synes ikke, det kan være rigtigt, man er på tre afdelinger samme dag, før man er på den rigtige.	Godt
61	Det var i orden.	Virkelig godt
62	Lægen burde fyres. Ansæt mere personale til rengøring på afdelingen. Der var beskidt. Anden afdeling er meget ren.	Dårligt
65	Bedøvelsen i ryggen sad ikke godt, så det løb ved siden af. Det var familien, der opdagede dette på trods af, at jeg havde bedt om mere bedøvelse flere gange uden personalet opdagede det.	Godt
66	Personalet vidste ikke rigtig, om jeg skulle faste eller ej, så det var meget belastende ikke at vide, om man måtte spise eller ej.	Virkelig godt
71	Personale er meget dårlig til at høre efter, hvad den enkelte patient siger om sin situation.	Virkelig dårligt
72	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
74	[]. Blev udsat [et par] dage pga. en lang operation. Blev fint informeret om dette og fik valg om at forblive indlagt eller tage hjem.	Virkelig godt

**B6 - RRA****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Manglede en samtale med lægen før udskrivning. Jeg var indlagt på akutventeliste og var ikke helt sikker på, om stingene opløste sig selv, eller om de skulle fjernes hos egen læge	Godt
7	Ok.	Virkelig godt
13	Jeg modtog ikke skriftlig informationsmateriale. Informationen foregik mundtligt.	Virkelig godt
16	Der manglede information om langtidsparkerings forholdene. Det fik jeg først ved indlæggelsen. De burde udleveres sammen med andre pjecer, man får i ambulatoriet.	Virkelig godt
21	Jeg vil helst have information verbalt frem for eller sammen med pjecer.	Uoplyst
25	Jeg har ingen information fået, fordi det var akut begge gange.	Godt
29	Ved udskrivelse information om PRÆCIS DIAGNOSE []. Dog besked om kontrol tre måneder efter udskrivelsen.	Virkelig godt
34	Efter udskrivningen var der en efterfølgende samtale angående operationen og efterbehandling, det burde havde været en af de læger, der opererede mig.	Virkelig godt
35	Jeg fik en perfekt skrivelse med hjem af sygeplejersken.	Virkelig godt
37	Vi skulle selv hele tiden spørge til, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
41	Jeg fik ingenting om, hvordan jeg skulle forholde mig, da jeg kom hjem.	Virkelig godt
50	Jeg som datter fik al den viden [om det], som skulle foregå med min mor.	Godt
56	Din læge i by NN er informeret, og der vil være en sygeplejerske, der vil skifte bandage.	Godt
60	Der var taget prøver i tarmen, men jeg blev ikke orienteret! Efterfølgende kom der brev om, at det ikke var ondartet. Jeg anede ikke noget om det! Det var et chok for mig.	Uoplyst
62	Fik nok for meget materiale på én gang. Før operationen og lige efter, man kan ikke rumme så meget på så kort tid. Lige efter operationen er man ikke frisk nok til at rumme det.	Dårligt
63	Informationen var virkelig god generelt. Ventetiden på at få svar og information fra læge varede en dag: enkeltstående eksempel, ikke så heldigt.	Godt
65	Der var for mange pjecer m.m. Kunne ikke overskue at læse det hele selv.	Godt
66	Synes, der stod lidt for lidt i de flyers, der var på gangen. Og med al den tid, man har derinde, så kunne der godt stå en halv bog om emnet, så man også selv kunne blive klogere :-).	Virkelig godt
71	Dårlig til at lytte til den enkelte, når jeg har en sygdom, hvor der bliver sagt, at vi skal se, hvad læge NN [siger]. Så bliver det lavet om til, at det aldrig er blevet sagt eller set ned på patienten, hvordan man kan finde på at stille krav over ens eget liv og helbred.	Virkelig dårligt

## B6 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
4	Jeg blev udskrevet med et væskende sår (efter fjernelse af blindtarm), som jeg var nødt til at få behandlet ved min egen læge i [nogle] uger efter udskrivelsen. Jeg burde været informeret omkring det væskende sår (hvor der efterfølgende gik betændelse i), og hvordan jeg skulle reagere ved det væskende sår.	Godt
9	Min videre behandling skulle foregå på et andet sygehus.	Virkelig godt
14	Nej.	Virkelig godt
19	[Jeg følte mig ikke mere i stand til at bo i egen lejlighed, så jeg er efterfølgende kommet på plejehjem.]	Godt
23	Jeg var bare glad for at skulle hjem, for der er så meget støj på sygehuset, især om natten, at jeg var mega træt.	Dårligt
24	Kommunikationsproblemer søndag []. Blev lovet udskrivelse efter stuegang om formiddagen, men søndage er der åbenbart IKKE stuegang. Jeg ventede således den ganske dag indtil vagtskifte. Fik taget en blodprøve og kunne derefter tage hjem. Det skal tilføjes, at jeg er afhængig af privat afhentning, da jeg er bosiddende i [anden by], og offentlig transport ikke eksisterer søndage. Småting! Jeg har ellers været ualmindeligt godt tilfreds og ved, alle har travlt og løber hurtigt.	Virkelig godt
25	Ja. Jeg blev opereret [], men det var ikke gjort godt nok. En dag, der var stuegang, var der en læge og sygeplejerske, [der gav mig den besked]. []. Så måtte jeg afsted igen. []. Jeg var indlagt [nogle dage]. Der var intet, der var tilrettelagt. Det var frygteligt. Ingen hjælp. [Det har været hårdt for mine pårørende].	Godt
27	Det gik fint.	Virkelig godt
29	Ja. En brat udskrivning eftersom jeg af afdelingen havde fået besked om indlæggelse endnu to dage pga. [behandling]. Jeg påtalte ovenstående, men det blev [efterår], da det ikke hjalp på min sygdom. Ellers ingen kommentarer for det videre forløb.	Virkelig godt
33	Hvordan kommer man hjem efter indlæggelse i gammel og beskidt underbuks og T-shirt? Jo, der udleveres en pjece til Midttrafik om bl.a. Flexture, hvor man skal have bestilt et bruger-ID, før løsningen kan bruges. Det hænger virkelig ikke sammen.	Uoplyst
35	Der var et virkelig godt samarbejde med hjemmeplejen. Jeg har ikke talt med min læge (og kan derfor ikke vurdere det). Indtager meget lidt alkohol.	Virkelig godt
38	Jeg var ikke så tryk, da jeg stadigvæk havde det skidt/ondt i maven. Ligeledes havde jeg det sådan, at jeg ikke følte, at mit kredsløb var ok. Jeg følte tit, at jeg skulle besvime.	Godt
46	Tarmoperationen gik rigtig godt. Desværre pådrog jeg mig [komplikationer]. Det var naturligvis ubehageligt og resulterede i tre yderligere indlæggelser. Efterfølgende har jeg stadig problemer med vandladning, afventer snarest en udredning, så jeg kan komme videre uden kate-ter.	Godt
48	Har skrevet under fejl, hvordan det gik. Blev orienteret om, at [patienten] havde brændt det smertestillende fra smertekateter af, da vi skulle til at hjem. Derfor var der ikke nødvendigt med mere smertestillende end pamol og ipren. Da vi kom hjem og der var gået lidt tid, fik han meget ondt og vi måtte ringe ind på afdelingen og få ordineret morfin.	Virkelig dårligt
49	Meget god information.	Virkelig godt
50	Det var anden gang, de sendte min mor hjem med det tøj hun var indlagt i (tissetøj og uden sko, jakke). Og uden at de har været i kontakt med mig, da min mor ikke ved, hvor hun bor og der ikke var nogle til at tage imod hende (hun er dement).	Godt



- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 57 Synes, man burde have mulighed for at blive tjekket efter en periode for at være sikker på, at tingene er i orden i forhold til operationen.  | Dårligt          |
| ✎ | 59 Jeg blev overflyttet til hospice.   | Godt             |
| ✎ | 60 Kunne godt have brugt lidt mere orientering om forløbet efter min operation (milten). Svært selv at stille spørgsmål, fordi det er en helt ny situation! Smerter, maveproblemer!              | Uoplyst          |
| ✎ | 63 Foregik trygt og forsvarligt.   | Godt             |
| ✎ | 66 Da jeg blev udskrevet, vidste jeg ikke, om jeg [] skulle udskrives. Følte, det var mig selv, der fik det presset igennem, men de spurgte, om jeg ikke ville hjem, og så sagde jeg ja til det. | Virkelig godt    |
| ✎ | 71 Generelt meget kaos på kirurgisk sengeafsnit, så der er ingen nævnt, men heller ikke nogen glemt.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 74 Fik at vide, at der ville blive ringet til hjemmeplejen angående et eller to besøg, bare for tryghedens skyld. Kom ingen, og heller ingen der ringede.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 80 Skulle have haft antibiotika med hjem. Blev syg/feber dagen efter. Efter weekenden kontaktede jeg egen læge og blev sat i kraftig penicillinbehandling i samråd med hospitalet. Det virkede!  | Godt             |

## B6 - RRA

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg lå fastende og ventede på en operation en hel dag. Blev sendt hjem om aftenen og mødte ind igen næste morgen, hvor jeg så blev opereret om eftermiddagen. Da jeg tog hjem den første aften, var en sygehjælper opmærksom på, at jeg ikke havde spist en hel dag. Hun sørgede for, at jeg fik et måltid mad. [Relationer til personale]	Godt
3	Det ville måske være en god ide, at hver seng blev udstyret med høretelefoner fra fjernsynet, således at andre på stuen ikke blev generet af støj eller lyde fra fjernsynet, som man ikke ønskede at høre. [Fysiske rammer]	Godt
7	Ok.	Virkelig godt
9	At komme fra et andet sygehus til Randers var en meget positiv oplevelse. Alle virkede glade og havde overskud til at yde service ud over det forventede. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Afdelingen gjorde en god indsats. Tak for det. Dog virkede aktiviteten lidt voldsom om morgenen. Det var ikke særlig hensigtsmæssigt, at rengøringen forekom ved stuegang. [Pleje]	Uoplyst
15	Efter operationen blev der dannet et hold nyopererede patienter, hvor vi blev trænet med gymnastik. Det gav velvære og godt humør!!! Det var virkelig et godt indslag. [Pleje]	Virkelig godt
16	På vej op fra opvågningen, begyndte jeg at bløde rimeligt meget. Ved ankomst til B6 kaldte portøren på assistance. Og vupti, så myldrede det med kompetent personale. Stor ros til alle, inklusiv portøren og personalet på opvågningen. INGEN nævnt, INGEN glemt. Ej heller den laborant, der tog blodprøve på mig []. Da hun var færdig med det, hev hun en liste med underskrifter frem, og spurgte om jeg ville deltage. Det var [en privat underskriftsindsamling]. Det var virkelig usmageligt. Hvad dølen bliver det næste. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Fornemt med TV ved hver seng på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Kosten var meget dårlig, øv øv øv. [Pleje]	Godt
23	Rengøring kunne godt blive bedre. Maden er virkelig trist. De bedste tidspunkter under min indlæggelse var, når aftenvagten var der. Hun havde humor og altid et smil, selvom hun havde travlt. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
25	Dem der passede mig, var altid søde og venlige. Tak for det. [Relationer til personale]	Godt
28	Jeg synes virkelig der bliver gjort et stort arbejde, og man føler sig tryk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	Efter kun fire dages indlæggelse kan jeg ikke udtale mig. Men var meget tilfreds og følte tryk i afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Eneste forbedringspunkt ville være større behandling på sengeafdelingen om aftenen. Følte ikke, at sygeplejerskerne havde tid, og der var mange patienter. [Pleje]	Godt
31	Jeg var noget forbavset over, at pårørende til en patient ved siden af mig kom på besøg [sent	Godt

	om aftenen] og var meget højlydte og snakkende.	
35	Virkelig godt.	Virkelig godt
37	Nogle af sygeplejerskerne skulle lære at lade være med at snakke ned til folk. Andre sygeplejersker var super gode til at hjælpe og fortælle, hvad der skulle ske. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
39	Personalet var upåklagelige, jeg blev behandlet godt af dem. Lægen derimod [] var arrogant. Da jeg spurgte, om der skulle tages prøver af urin/afføring, der var det rene vand. Fik at vide, at jeg var hjemme igen, før de fik svar. [Dagen efter] en kompetent læge. [Tredje dag] havde jeg [feber] og kraftigt diarré. Sygeplejerske ville foreslå, at de skulle kontakte et andet sygehus. Til stuegangen fik jeg at vide, at jeg skulle hjem, det hele ville være ok om eftermiddagen. Da jeg blev indlagt, fik jeg at vide på et andet sygehus, at havde jeg over 38,5, skulle jeg indlægges akut. Det andet sygehus kontaktede Randers. Jeg var først ok [en uge senere]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
40	Der var alt for lidt rengøring, særligt på badeværelset. [Fysiske rammer]	Godt
41	Randers Sygehus er et meget særligt sygehus, da de reddede patientens liv. Hvis ikke Randers Regionshospital havde reageret så hurtigt, havde vi ikke haft patienten i dag. Derfor har vi kun ros at sige til personalet. De var meget professionelle og dygtige. Der var også plads til et klap på skuldrene, når vi var bange. Så tusind tak, Randers Regionshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Vi fik en virkelig god behandling. Den eneste ting, der var på lavt niveau, var kvaliteten af aftenmaden. Den var ikke ret god, men pyt med det, vi skulle kun spise der én gang. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
45	Fjernsynet fungerede ikke på stuen, men da indlæggelsen blot var to dage betød det ikke så meget. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
49	Der er en god "ånd" på afdelingen. Personalet er professionelle og samtidig venlige og imødekommende. Der er en behagelig omgangsform, også personalet indbyrdes. STOR ROS TIL PERSONALET. Dog et lille minus: En [medarbejder], der gjorde rent på stuen og talte HØJT i mobiltelefon om helt private ting i fire til fem minutter. Der var to sygeplejersker og to patienter på stuen. Respektløs, men forhåbentlig en undtagelse ([efteråret 2013]). ROS FOR DEN GODE ATMOSFÆRE. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Mere tid til hver enkelt patient kunne godt bruges. Bedre information ved uskrivelse/mere tid til at snakke. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
54	Jeg syntes, at afdelingen gjorde det godt. De var meget hjælpsomme. NB: Det jeg var irriteret over, var folk med deres mobiltelefon. Man skal ligge og høre på folks samtaler privat. [Relationer til personale]	Godt
56	Det var hurtigt og effektivt. På femtedagen blev jeg sendt hjem. Den første dag hjemme kom en hjemmesygeplejerske og så til mig og de sår, som jeg havde. Efterfølgende kom hun hver anden dag. [Kvalitet i behandling]	Godt
57	En indkaldelse til en operation en fredag er ikke optimal, når behandlingen strækker sig hen over weekenden, hvor der er alt for lidt kapacitet (læs: læger) til rådighed for patienterne. Det medfører al for megen travlhed for de læger, som er på arbejde. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
59	Der var megen træk, hvis døren ikke blev lukket. Nogen støj. Det var en firesengs stue. [Fysiske rammer]	Godt
60	Oplevede en meget travl afdeling, hvor personalet løb stærkt. Venligt og imødekommende personale. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst

- |      |  |                  |
|------|--|------------------|
| ✎ 62 | Mammaklinikken kan ikke roses nok. Altid søde, deltagende, lyttende. Dog ikke den læge, der opererede mig []. Jeg bliver stadig tappet. Aldrig problemer med at komme til. Behold endelig den afdeling.<br>[Relationer til personale, Ventetid]  | Dårligt          |
| ✎ 63 | Jeg blev indlagt fra Skadestuen, hvor jeg synes opholdet var for langt, inden jeg kom op på afdelingen, og inden jeg kunne få min behandling [].<br>[Ventetid]   | Godt             |
| ✎ 66 | Noget større tv på stuerne, evt. fladskærme. Så har man også mulighed for overhovedet, at se underteksterne og hvad man ser på. Synes ikke rigtig, at den "motions-time" var tilegnet for de unge. Man følte sig lidt [som en] idiot, når man skulle samle fiktive æbler op fra jorden og putte den i en kurv. COME ON! Så hellere lave et sygehus-fitness rum, hvor der er nogle maskiner og sådan noget. Var nok bedre. Så havde man også noget at fortage sig, frem for at ligge og glo fjernsyn, for da jeg havde gået rundt og set hele hospitalet blev det ret kedeligt i længden.<br>[Fysiske rammer] | Virkelig godt    |
| ✎ 69 | Personalet havde for travlt.<br>[Pleje]  | Godt             |
| ✎ 70 | Var der kun i to døgn.   | Virkelig godt    |
| ✎ 71 | Meget dårlig stemning patient og personale imellem. Doven personale henter ikke rengjort statiker og diverse, men bytter imellem patienter. Generelt bliver alt gjort med løs hånd i stedet for rengøring i bund. Meget beskidt på toilet/bad, når der flere om brugen af samme.<br>[Fysiske rammer, Pleje]  | Virkelig dårligt |
| ✎ 74 | Meget imødekommende rent menneskeligt.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt    |
| ✎ 75 | Vi blev venligt og professionelt behandlet. Tv'et er for lille til, at barnet kan se det fra sengen. DVD afspiller virkede ikke. Toilet papiret var meget groft for et barn med diarré.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]   | Godt             |
| ✎ 76 | Det var et rigtigt godt personale, jeg var berørt af, mens jeg var indlagt, så stor ros til dem.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt    |
| ✎ 77 | I forbindelse med samtaler og operation ville det give større tryghed med samme læge. Jeg oplevede tre forskellige læger i forbindelse med kræftoperation.<br>[Pleje]  | Godt             |
| ✎ 79 | Jeg føler mig bestemt ikke svigtet, hverken inden indlæggelsen eller tiden derefter. Tværtimod. Tusinde tak.   | Virkelig godt    |



