

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**MS1**

**Medicinsk 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: | 144 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 74  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 51% |

### **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).



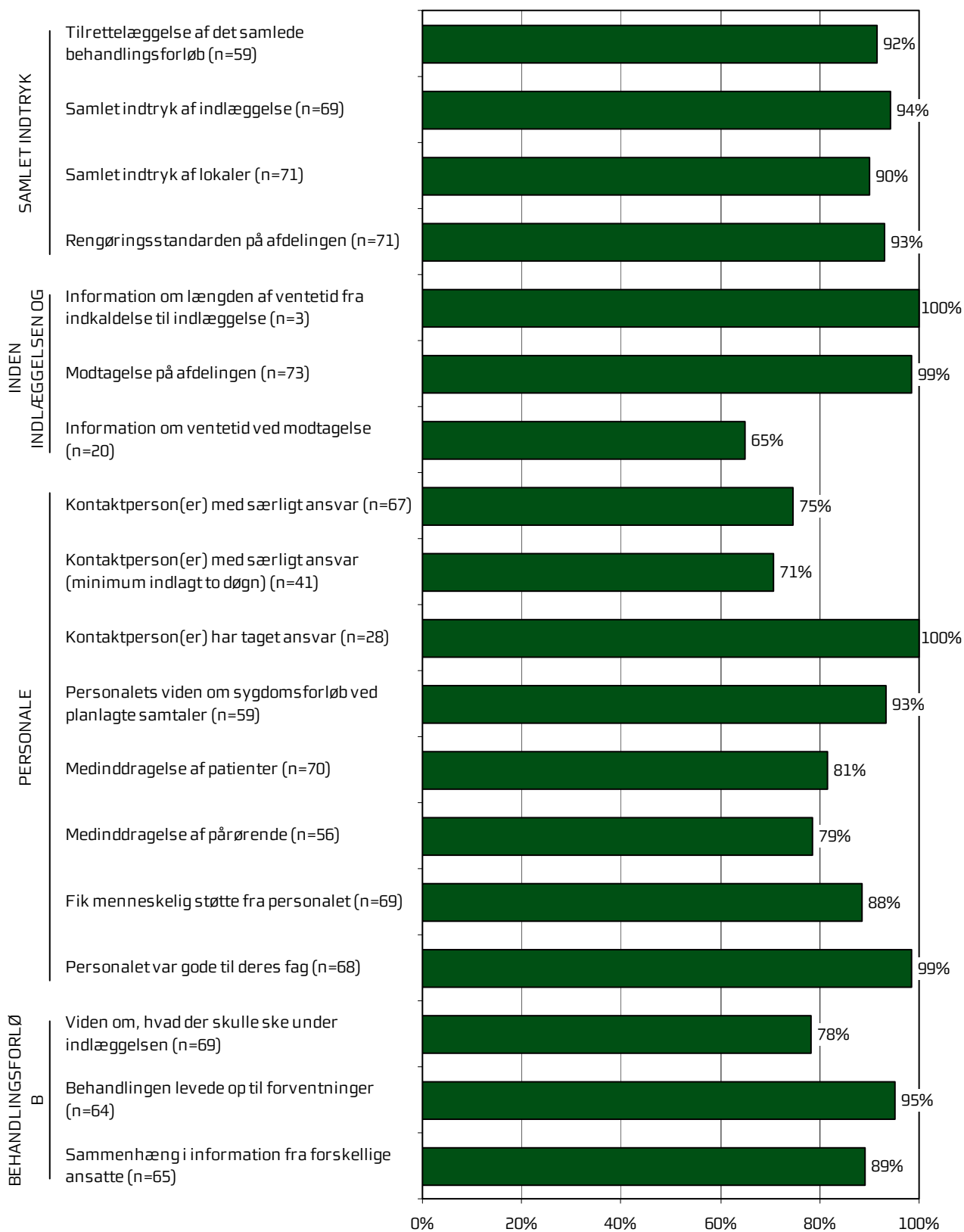


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

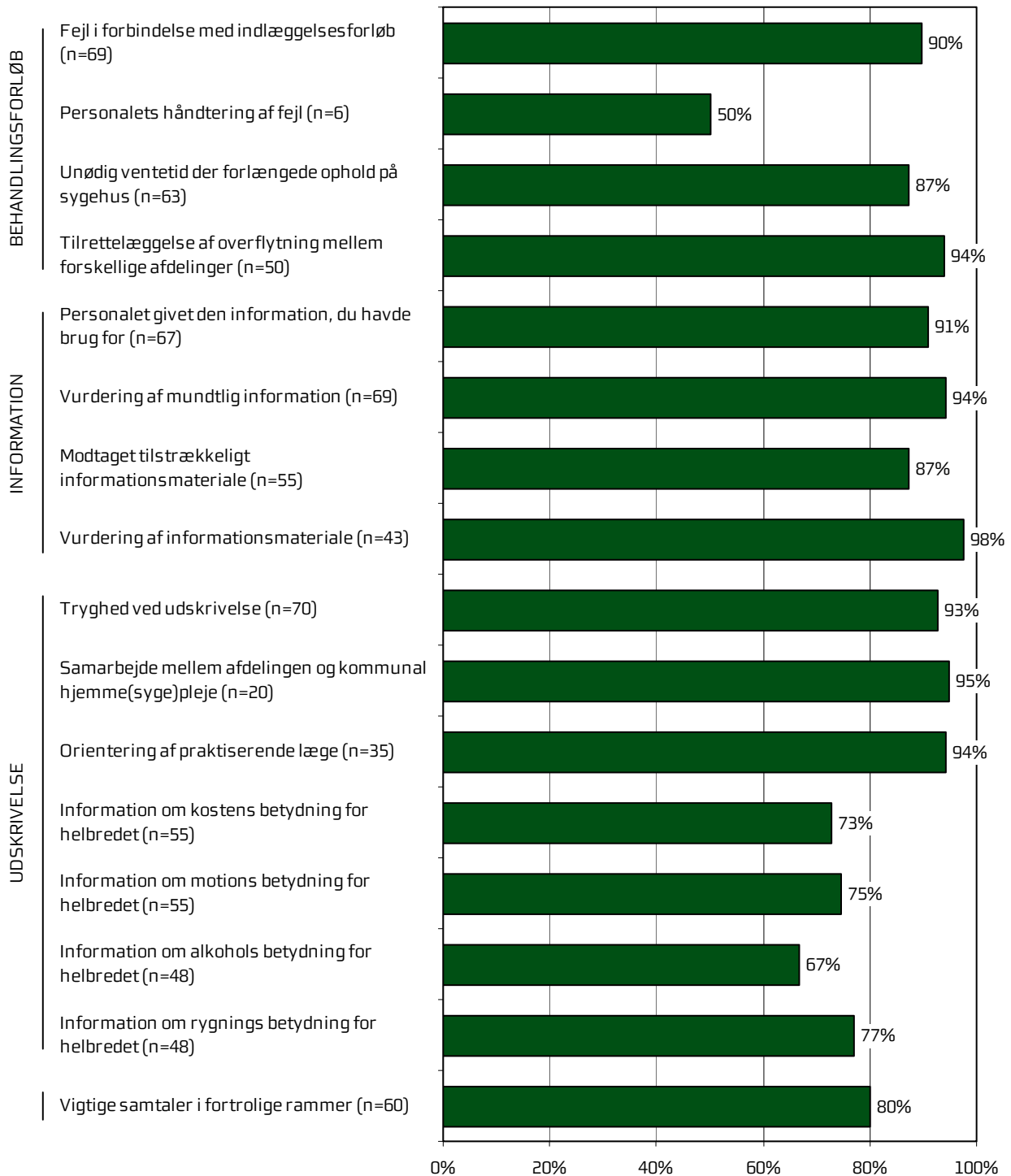
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: MS1

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

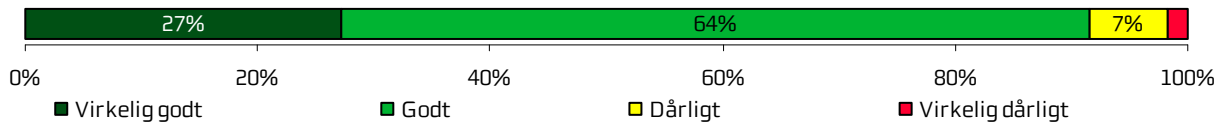
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

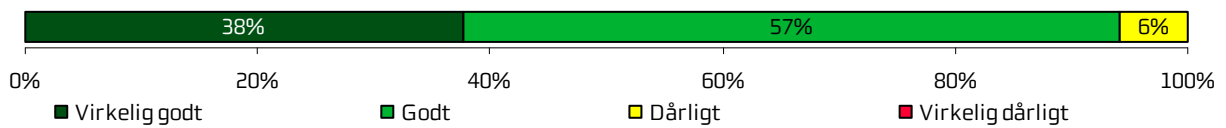
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

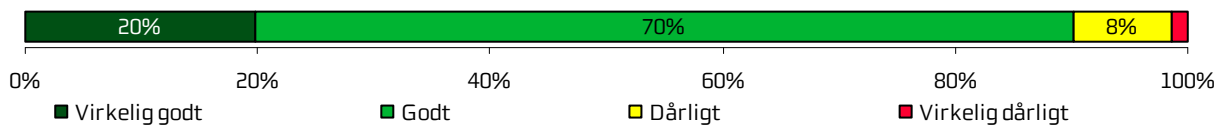
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=59)



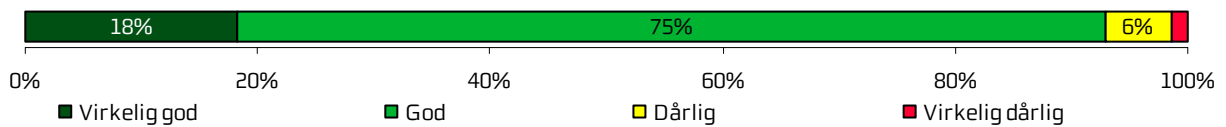
Samlet indtryk af indlæggelse (n=69)



Samlet indtryk af lokaler (n=71)



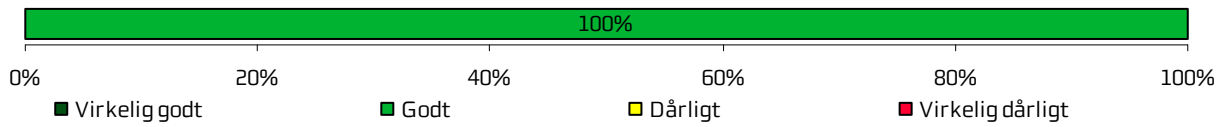
Rengøringsstandard på afdelingen (n=71)



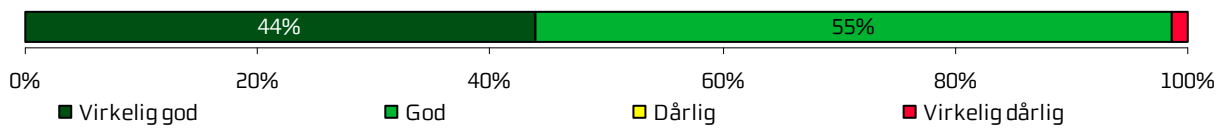
|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 92 % | 96 % | -    | 98 %          | 85 %      | 89 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?           | 94 % | 92 % | -    | 95 %          | 82 % *    | 89 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                     | 90 % | 84 % | -    | 95 %          | 88 %      | 92 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?        | 93 % | 89 % | -    | 94 %          | 79 % *    | 89 % *     |

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=73)



Information om ventetid ved modtagelse (n=20)

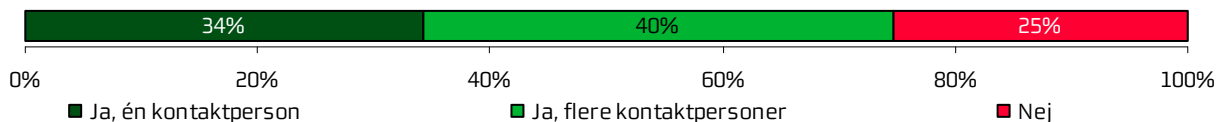




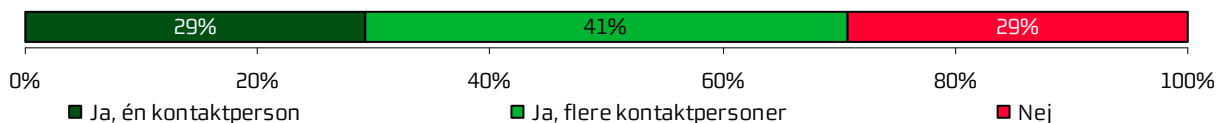
|   | 2013  | 2012  | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |       |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 100 % | 100 % | -    | 99 %          | 93 %      | 97 % *     |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 99 %  | 94 %  | -    | 100 %         | 94 % *    | 95 % *     |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 65 %  | 76 %  | -    | 67 %          | 56 %      | 62 %       |

## Personale

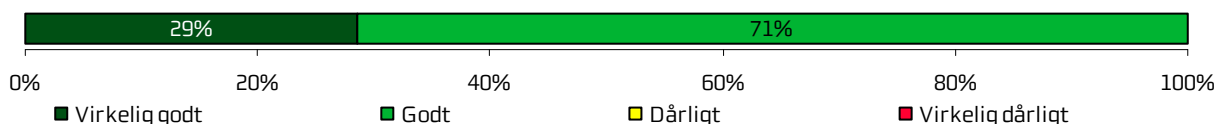
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=67)



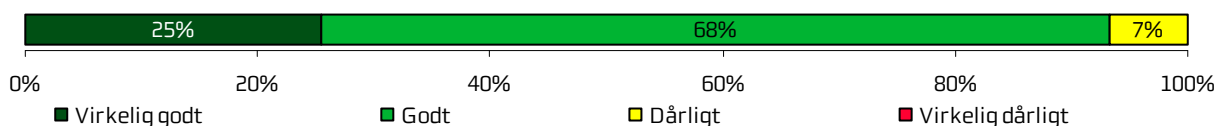
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



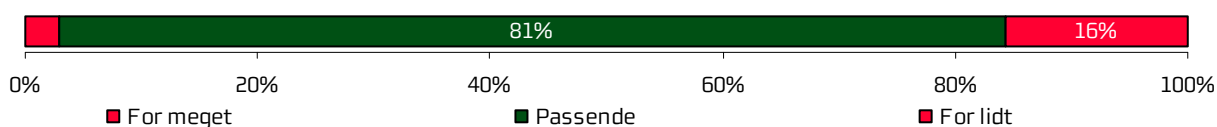
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=28)



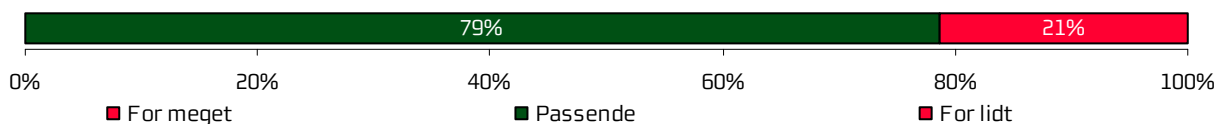
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



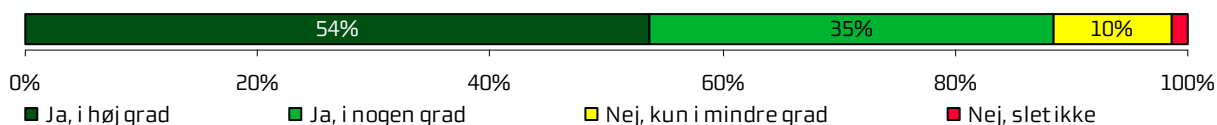
Medinddragelse af patienter (n=70)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



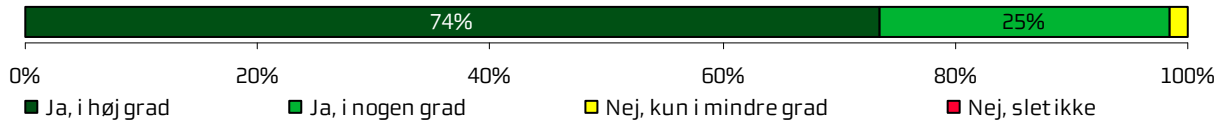
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=69)



|  | 2013  | 2012  | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                              | 75 %  | 75 %  | -    | 83 %          | 64 %      | 75 %       |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?<br>(minimum indlagt to døgn) | 71 %  | 73 %  | -    | 84 %          | 60 %      | 72 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?                                    | 100 % | 100 % | -    | 100 %         | 95 % *    | 96 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                   | 93 %  | 91 %  | -    | 100 % *       | 82 %      | 89 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                             | 81 %  | 89 %  | -    | 89 %          | 71 %      | 81 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                 | 79 %  | 88 %  | -    | 84 %          | 63 %      | 72 % *     |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?   | 88 %  | 95 %  | -    | 94 %          | 82 %      | 87 %       |

### *Personale (fortsat)*

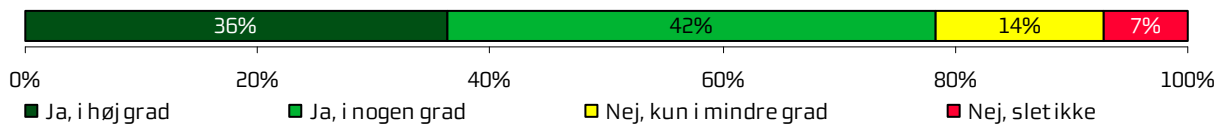
Personalet var gode til deres fag (n=68)



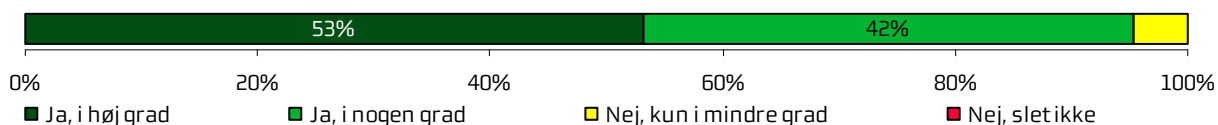
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 95 % | -    | 100 %         | 92 % *    | 95 % *     |

## Behandlingsforløb

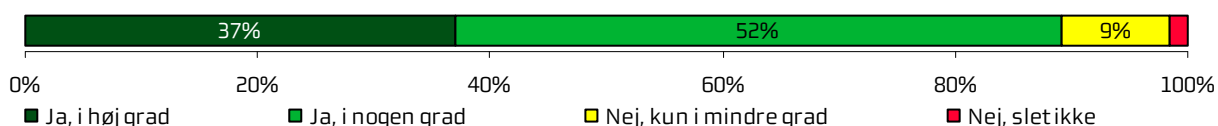
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



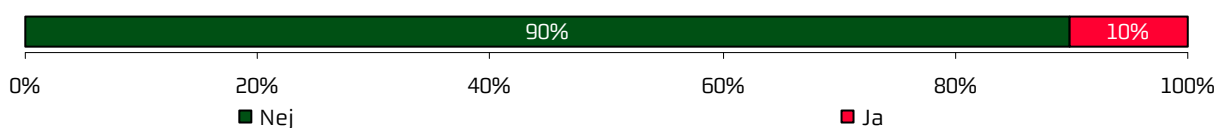
Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



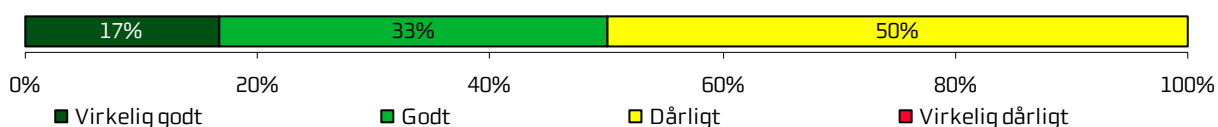
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=65)



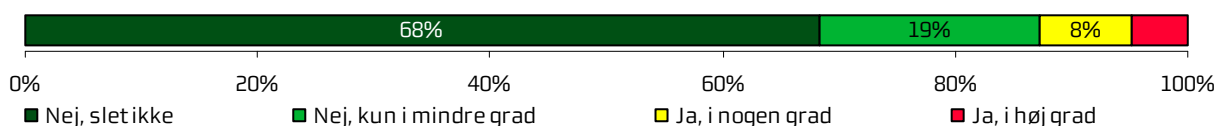
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



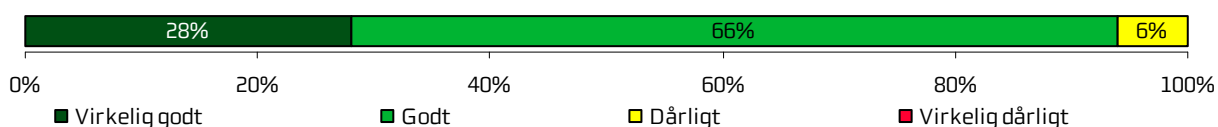
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=63)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



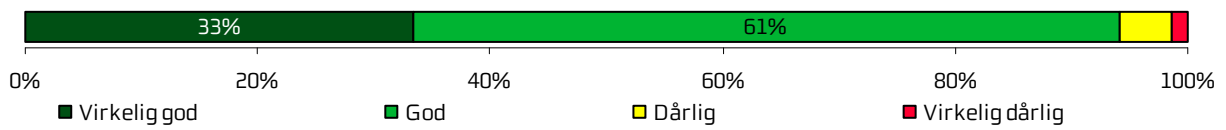
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | 78 % | 87 % | -    | 97 % *        | 61 % *    | 79 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 95 % | 95 % | -    | 92 %          | 82 % *    | 87 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 89 % | 85 % | -    | 89 %          | 77 % *    | 84 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 90 % | 83 % | -    | 94 %          | 81 % *    | 84 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   | 50 % | 67 % | -    | 62 %          | 44 %      | 50 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 87 % | 94 % | -    | 95 %          | 70 % *    | 79 % *     |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 94 % | 93 % | -    | 97 %          | 89 %      | 94 %       |

## Information

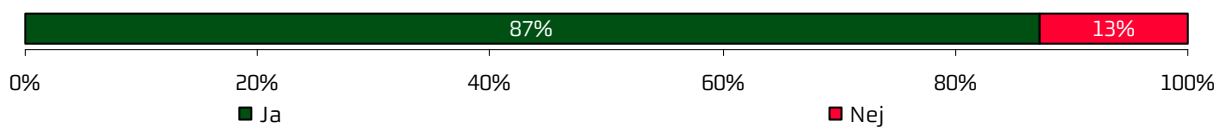
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



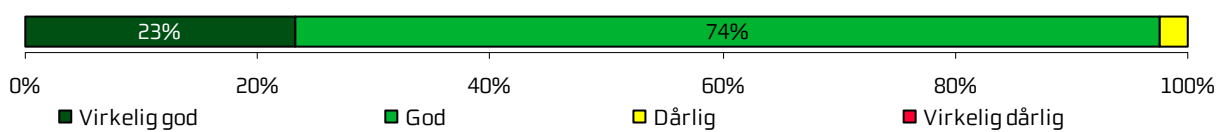
Vurdering af mundtlig information (n=69)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=55)



Vurdering af informationsmateriale (n=43)

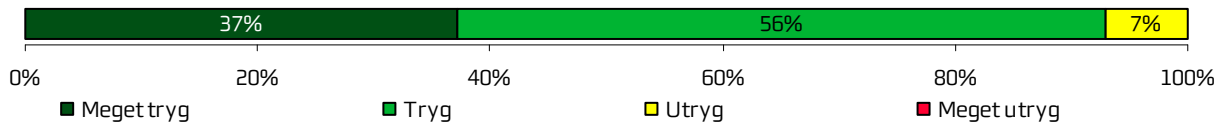




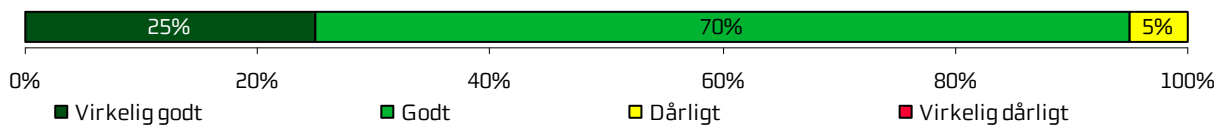
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?  | 91 % | 87 % | -    | 95 %          | 75 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?  | 94 % | 97 % | -    | 95 %          | 84 % *    | 87 % *     |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 87 % | -    | -    | 86 %          | 48 % *    | 72 % *     |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?  | 98 % | -    | -    | 97 %          | 85 % *    | 91 % *     |

## Udskrivelse

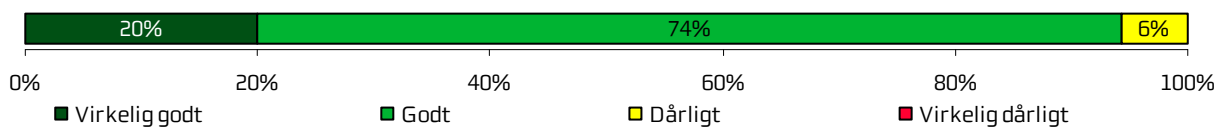
Tryghed ved udskrivelse (n=70)



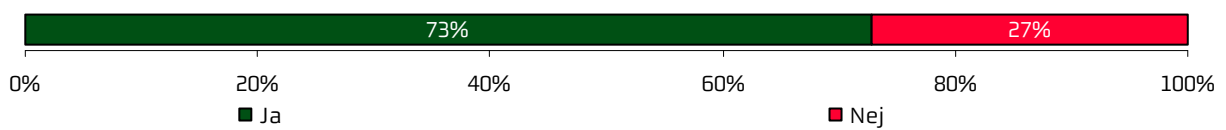
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



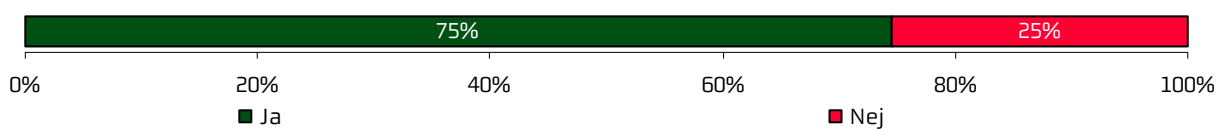
Orientering af praktiserende læge (n=35)



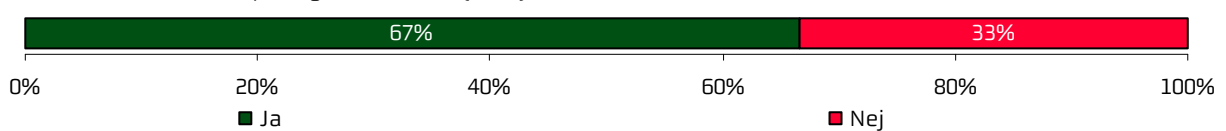
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



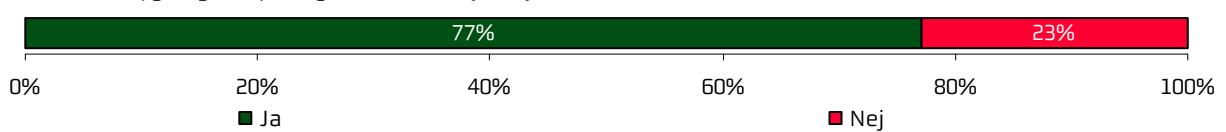
Information om motions betydning for helbredet (n=55)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=48)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=48)



|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?  | 93 % | 92 % | -    | 93 %          | 82 % *    | 87 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 95 % | 90 % | -    | 90 %          | 83 %      | 88 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 94 % | 94 % | -    | 96 %          | 89 %      | 91 %       |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?                       | 73 % | -    | -    | 73 %          | 43 % *    | 61 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?                       | 75 % | -    | -    | 81 %          | 52 % *    | 70 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?                      | 67 % | -    | -    | 70 %          | 51 %      | 58 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?                      | 77 % | -    | -    | 68 %          | 54 % *    | 61 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=60)



|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | 80 % | -    | -    | 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               | 3                 |
| Kommunikation og information | 1                 |
| Kontaktperson                | 2                 |
| Kvalitet i behandling        | 3                 |
| Pleje                        | 3                 |
| Relationer til personale     | 3                 |
| Ventetid                     | 0                 |











## MS1

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








| ID | Kommentarer - MS1   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Ingen ventetid. Blev akut indlagt.  | Virkelig godt  |
| 2  | Min mor blev indlagt af vagtlægen. Hun er [i slutningen af 80'erne] og husker ikke hvordan og hvorfor.  | Uoplyst        |
| 4  | Lidt svært at svare på. Efter ultralydsscanningen af ben, ventede jeg [flere] timer i venteområdet ved akut/skadestuen, inden jeg kom til at tale med en læge. Ingen kunne forinden sige, hvor længe det ville vare. Det har jeg fuld forståelse for, men det havde været dejligt med en briks at ligge på, da jeg havde feber.   | Virkelig godt  |
| 10 | Indlagt akut.   | Godt           |
| 13 | Blev akut indlagt.  | Godt           |
| 15 | Ingen tid før indlæggelse. Overført fra et andet sygehus.   | Godt           |
| 17 | Akut indlagt.   | Godt           |
| 18 | Jeg ankom med ambulance direkte fra min læges konsultation.   | Godt           |
| 20 | Fin behandling på andet sygehus.  | Virkelig godt  |
| 21 | Blev akut indlagt.  | Godt           |
| 22 | Jeg skulle [] have foretaget en undersøgelse af kranspulsårerne og højst sandsynligt ballonudvidelser. Alle ved, at det skal foregå på andet sygehus. Alligevel blev jeg indlagt på M1 med al det spild af ressourcer, det giver, dels på sygehusene og dels for mig og min familie. Det forekommer helt urimeligt, at man som borger [] skal køres til Randers Sygehus, som transportmæssigt er betydelig længere væk fra sin bopæl end andet sygehus, hvor indgrebet oven i købet skal foretages. | Dårligt        |
| 24 | Akut indlæggelse.   | Godt           |
| 26 | På plejehjemmet var der vild forvirring. Da man var i ambulancen, var der pludselig styr på det og perfekt modtagelse hos jer. Godt nok ventede vi tre timer på en læge, men den behandling i ventetiden var rigtig god.  | Virkelig godt  |
| 30 | Efter konsultation hos egen læge blev min blodprocent målt til [lav værdi], så gik det afsted til Regionshospitalet Randers, lettere chokeret!  | Virkelig godt  |
| 31 | Kom fra egen læge til afdelingen. Indlagt samme dag.  | Godt           |



**MS1****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - MS1</b>   | <b>Modtagelsen</b> |
|--|--|--------------------|
|  2  | Min mor synes altid, at alle dem, der er på sygehuset, er så flinke, og at maden smager godt.  | Uoplyst            |
|  3  | Flinkt personale.  | God                |
|  5  | SUPER FIN.   | Virkelig god       |
|  15 | Som jeg husker det, var det i orden!   | Virkelig god       |
|  21 | Alle meget venlige og viste interesse for mit velbefindende.   | God                |
|  24 | Min familie/søn blev ikke informeret om indlæggelsen. Da de ikke kunne få fat i mig, kontaktede de [en dagvagt], og der fik de at vide, at jeg var blevet indlagt.   | Virkelig dårlig    |
|  26 | Fantastisk professionelt.  | Virkelig god       |
|  27 | Ja, den kunne ikke være bedre.   | Virkelig god       |
|  28 | Omsorg og venlighed.   | Virkelig god       |
|  30 | En hel modtagelseskomité stod parat til at tappe blod samt almindelig indlæggelsesprocedure. Det var et meget kompetent personale, som jeg oplevede det, men jeg er ikke hospitalsvant. Og der var smil over det hele. | Virkelig god       |

**MS1****Hvilke(n) fejl oplevede du?**










|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - MS1</b>   | <b>Fejlhåndtering</b> |
|---|-----------|--|-----------------------|
|  | 7         | Ingen.   | Uoplyst               |
|  | 8         | Vagtlægen mente, at det måske var en god ide at tage på skadestuen. Sad i to timer i venteværelset med en blodprop i hjertet. Henvendte mig ved lugen i venteværelset to gange uden resultat.                          | Virkelig godt         |
|  | 9         | Man havde ikke medicin eller rettere [medikamenter] i modtagelsen. Jeg har akut diarre.  | Uoplyst               |
|  | 11        | Ved udskrivningen skulle der udskrives medicin, det skete ikke. Så vi kørte fra apoteket op til afdelingen, hvor en sygeplejerske ville sørge for, at det blev ordnet, så det endte med, at egen læge måtte træde til. | Uoplyst               |
|  | 12        | Blev ikke opereret før dagen efter, blev skubbet bagud.  | Godt                  |
|  | 22        | I halvandet døgn efter indgrebet var der ingen læger til at fortælle mig, hvordan indgrebet var gået, hvad der nu skulle ske, og hvorfor min medicin var blevet ændret.  | Dårligt               |
|  | 23        | For meget [medicin].   | Godt                  |

## MS1







## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - MS1   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 5  | Ventetiden var ikke sygehusets skyld, men Falcks.   | Godt           |
| 9  | Hvorfor manglede læge i akutmodtagelsen?  | Godt           |
| 13 | Synes ikke, at personalet havde sat sig ind i patienten, da vi som pårørende skulle fortælle mange gange, at vores mor var svagtseende. Blev ikke informeret om overflytningen, inden det skete.  | Godt           |
| 14 | Vil gerne have mere hjælp vedrørende vejtrækning.   | Godt           |
| 22 | Manglende fælles forståelse mellem lægerne i Randers og lægerne på et andet sygehus, betød, at jeg kom til at vente i to til tre døgn uden en egentlig grund. Jeg fik foretaget []undersøgelse og ballonudvidelser en lørdag. Dels blev jeg kørt fastende, som man nu gør, fra Randers til det andet sygehus. Ingen mad om morgenen. Jeg fik først foretaget undersøgelsen/indgrebet [om eftermiddagen]. Efter indgrebet forventede jeg, at skulle tilbage til den afdeling, jeg lå på, men den havde weekendlukket, så jeg kom på en anden afdeling, hvor ingen havde kendskab til mig. Jeg fik ingen samtale med de læger, der havde foretaget indgrebet. Måske fordi jeg i en lynende fart blev kørt tilbage til Randers. I Randers var der ingen læger og selv om jeg bad om at tale med en, viste det sig, at alle holdt weekendfri undtagen en, der var fanget i arbejde på akutafdelingen åbenbart. Så ingen vurdering af, hvordan indgrebet var gået, hvorfor medicinen var ændret eller hvornår jeg kunne komme hjem. Plejepersonalet var sådan set søde nok, men det var ikke trøst eller sådan noget, jeg havde brug for. Jeg havde brug for at få noget at vide. Mandag morgen var der så gået omkring [adskillige timer] uden, jeg havde fået nogen besked. Jeg sagde derfor til morgensygeplejersken, at jeg var ved at blive skør i hovedet, og at jeg ville tage hjem [før middag], uanset om jeg havde talt med en læge eller ej. Denne sygeplejerske tog min situation alvorligt og sikrede, at jeg som den første var til stuegang den dag. Samtalen med den læge var ok, den kom bare næsten to døgn for sent. Jeg havde det psykisk rigtig dårligt på det tidspunkt, og det har vist sig, at jeg ikke har kunnet huske noget af det væsentligste, som jeg sandsynligvis er blevet orienteret om. Det er der så blevet rettet op på med samtaler med egen læge og den seneste ambulante opfølgning i Randers. | Dårligt        |
| 27 | Kun ros. Jeg fatter ikke, at Randers har et dårligt ry, men det har det. Jeg har været indlagt mange gange, og har altid været tilfreds.  | Virkelig godt  |
| 30 | Jeg var jo indlagt i halvandet døgn. Derefter dagpatient, hedder det vist. Nåede at ligge tre forskellige steder, men alle, der havde med mig at gøre, var søde og gav sig tid til at svare på spørgsmål.   | Virkelig godt  |

**MS1****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - MS1</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|--|--|-----------------------|
|  2    | Som pårørende synes vi, der har været god information om forløbet og prognosen.  | Uoplyst               |
|  4    | Der er opstået en kommunikationsbrist ved eller efter udskrivinger, idet udskrivningsbrevet beskriver tre forskellige undersøgelser, som jeg skal til efter tre måneder, men jeg er kun indkaldt til den ene. Efter min henvendelse til afdelingen er det ved at blive udredt. | Virkelig godt         |
|  9    | Jeg fik en god information efter indlæggelse.  | Godt                  |
|  19   | En læge meddelte, at jeg havde haft en blodprop og at der kunne komme andre. På et andet sygehus blev det benægtet. Det var utrygt!  | Godt                  |
|  21   | Kosten var kedelig. Alt kød næsten uspiseligt. Folk med ringe appetit har brug for bedre kost!!!   | Godt                  |
|  24   | Jeg undrer mig over, at de ikke havde tidligere sygejournaler, end der er mindre end et år gamle. Min mor har indenfor [det seneste stykke tid] her haft [to blodpropper]. Hvad med medicinlisten?   | Godt                  |
|  26   | Så gerne, at det, I informerede plejehjemmet på jeres journal om patienten, blev overholdt.  | Virkelig godt         |
|  27   | Jeg kan ikke rose personalet nok. De er engle alle sammen.   | Virkelig godt         |
|  32 | Tre gange været indlagt, alle har været søde. Jeg kan ikke svare på alle de spørgsmål.   | Uoplyst               |

**MS1****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - MS1</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 2         | Vi hentede selv mor efter aftale med personalet.  | Uoplyst               |
|  | 7         | Nej, ingen.   | Virkelig godt         |
|  | 14        | Ok.   | Godt                  |
|  | 21        | De holder fortsat godt øje med mig og mit forløb.                                       | Godt                  |
|  | 26        | Alt for hurtig. Var slet ikke tryk på plejehjemmet, som hos jer.                        | Virkelig godt         |
|  | 27        | Ja, NN fik sin blodprop suget ud. Men NN og NN har bildt mig ind, at jeg har min endnu. | Virkelig godt         |

## MS1

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

| ID | Kommentarer - MS1  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Næste gang skal vi og sygehuset være opmærksomme på, at man får "dosismedicin", altså pakket på apoteket. I stedet for at få "recept" på ny slags medicin blev der bestilt en pakke medicin af ALLE de præparater, men fik i forvejen. Det gav lidt bøvl.  | Uoplyst        |
| 4  | Jeg oplevede et plejepersonale, der for næsten alles vedkommende gik lige et skridt videre i venlighed og opmærksomhed, end jeg havde ventet. Jeg har efterfølgende over for familie og arbejdskolleger omtalt mit ophold på afdelingen i yderst positive vendinger.<br>[Pleje]  | Virkelig godt  |
| 6  | Toiletforhøjer meget ustabil. Snavsede bleer i åben kurv. Rene bleer ikke tilgængelig uden man skulle have fat i personalet.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt  |
| 7  | Afdelingen gjorde det virkelig godt i mine to dage på Randers Regionssygehus.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt  |
| 9  | Afdelingen gav en god information på let forståeligt dansk. Blandt andet om virkeligheden med vægtkontrol.<br>[Kommunikation og information]   | Godt           |
| 13 | Havde et godt ophold med hjælpsomt personale, som ikke kan gøre noget ved de ydre rammer som f.eks. sengestuens størrelse.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale]   | Godt           |
| 15 | Blev akut indlagt på et andet sygehus. Senere overført til Hjerteafdelingen i Randers, men udskrevet efter fem dage, men tilbudt deltagelse i otte ugers træning og samtaler. Det har været en meget stor hjælp, og var virkelig godt.   | Godt           |
| 16 | <input type="checkbox"/> Generelt en god behandling.   | Uoplyst        |
| 19 | Kom på afdelingen en time før vagtskifte og fik en kontaktperson. Hun gik hjem, og jeg så hende ikke siden.<br>[Kontaktperson]   | Godt           |
| 22 | Jeg har været indlagt to gange på M1. Begge gang på en firesengsstue. De bliver åbenbart kun brugt til mænd. Mænds blufærdighed skal åbenbart ikke tages alvorligt. Det er dybt frustrerende, at ligge på en afdeling, hvor der ikke er mulighed for fortrolighed. Hverken i samtalerne med læger/plejepersonale eller med ens nærmeste. Ens grænser for privatliv bliver i den grad overskredet. Samtaler om ens sygdom bliver hørt af tre andre og nogle gange af deres pårørende. Når læger eller personale ikke er der, oplever man pludselig, at en pårørende til en medpatient spørger interesseret ind til ens sygdom, baseret på oplysninger, der bare flyder ud i det åbne rum. Der er et opholdsrum, hvor der er åbent ud til gangen. Der er otte kvadratmeter, hvor der er placeret en sofa, fire til fem stole, et fjernsyn og gud hjælpe mig er der også fundet plads til et køleskab. Når man ligger på disse firesengsstuer, skal man være indstillet på at få afskaffet sit privatliv. Ikke just noget man bliver rask af. Samtidig kan man så ligge og tænke på, at der var fint med plads på en andet sygehus, og hvis jeg var blevet indlagt <input type="checkbox"/> , så havde jeg været hjemme [tidligere]. Nu kom jeg først hjem [fire dage senere]. Mit hjerte repareret på fineste vis, men med en forfærdelig oplevelse med hjem. Lige på det tidspunkt virkede det som om, at det var vigtigere, at Randers Sygehus overlever, end at jeg som patient overlever. Lægernes weekendfri var under alle omstændigheder vigtigere end min indlæggelse. I håbet om, at min oplevelse kan bruges konstruktivt. Den enkelte medarbejder gjorde jo, hvad de kunne. Det var bare sammenhængen, der ikke virker.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje] | Dårligt        |
| 25 | God behandling. Søde og flinke personale.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Godt           |
| 26 | Jeg skal lige love for, at der er sket en stor omvæltning i pleje og omgangstonen. Det er så behageligt og trykkløst, når jeg tænker på [tidligere besøg], puha, der er da godt nok gjort  | Virkelig godt  |

noget ved arbejdsmorale. Det har været så god en oplevelse for patienten plus pårørende. I må gerne være stolte og klappe jer på skulderen.  
[Pleje, Relationer til personale]

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 27 | Kun ros. Det er en rigtig god afdeling. Hvis jeg kunne skrive på computer, ville jeg skrive et læserbrev til Jyllandsposten. | Virkelig godt |
| ✎ 29 | Udskrivelse ved læge NN var meget hurtig og overfladisk, som om at det bare skulle overstås i en fart.<br>[Kontaktperson]    | Godt          |
| ✎ 32 | Alt var godt, da jeg var indlagt.  | Uoplyst       |

