

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Medicinsk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	390
Besvarelser fra patienter:	190
Afdelingens svarprocent:	49%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

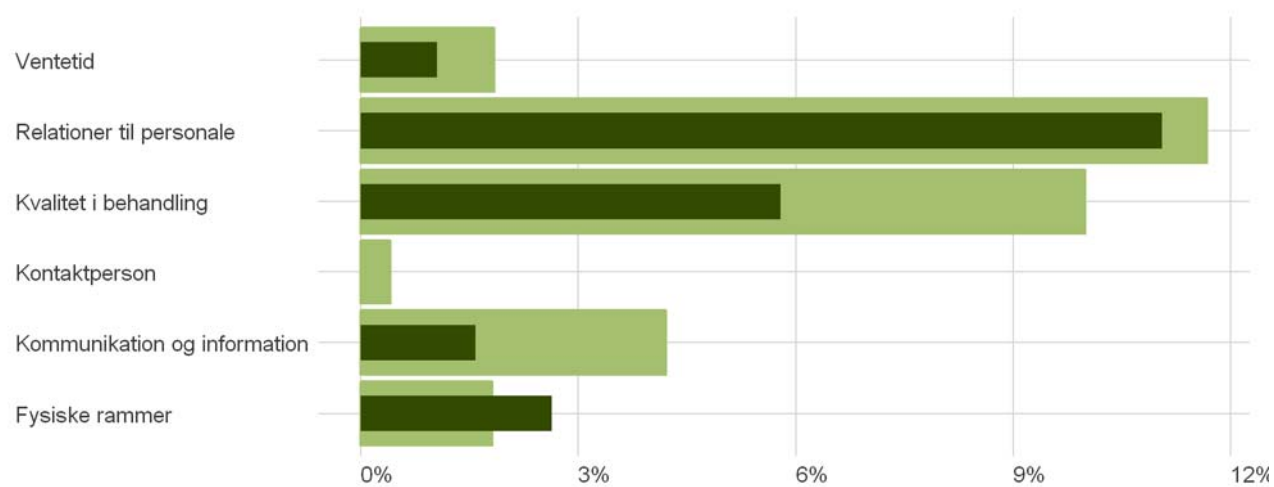
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

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






















Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Ankom til Akutmodtagelsen. Blev bedt om at vente i venterummet til trods for ekstreme smerter. Lå ca. en time henover borde og stole og havde frygtelige smerter. Personen i receptionen kunne se mig, og min mand forlangte, at jeg fik en seng, da jeg aldrig har været så syg. Men altså en time, hvor jeg blev total ignoreret, fordi det var deres første dag(?) i den nye akutafdeling, og de ikke kunne finde ud af, hvordan computeren virkede og ikke vidste, hvor de forskellige ting var. Jeg er stadig dybt rystet over den behandling.	Slet ikke
	ID Kommentarer - MS4	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Patienten er hjerneskadet og derfor fulgt af en personlig hjælper ved indlæggelsen, og det er også dem, som har udfyldt skemaet i samarbejde med patienten.	I høj grad
1	Patienten er dement og kan ikke huske, at han har været på hospitalet. Pårørende har kun et godt indtryk af opholdet og snak med de rare sygeplejersker.	Uoplyst
5	Kan ikke besvares, da min mand ikke kan huske og har talebesvær. Desuden nåede jeg ikke at besøge ham på sygehuset.	Uoplyst
2	Husker kun at der ved opvågning den dag var ambulancefolk til stede. Vidste ikke hvorfor, måske blodtryk for højt. Var måske konfus.	Ved ikke
9	Var bevidstløs ved ankomsten til sygehuset.	Ved ikke
	ID Kommentarer - MS3	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Jeg blev rigtigt godt modtaget og både læge og sygeplejerske var meget grundige. :-). Efter noget tid kommer en ny læge ind og spørger mig om det samme, som om hun ingenting ved, hvilket jeg synes var lidt mærkeligt? Jeg var jo allerede klar til overførelse til afdeling.	I høj grad
6	Medicinsk Afdeling spurgte ikke ind til, [hvilken] medicin jeg fik, men udleverede medicin ud fra en fire til fem år gammel medicinliste fra tidligere indlæggelse, hvor en hel del medicin var seponeret. Der udleveres medicin mod forhøjet blodtryk, selv om der er målt et for lavt blodtryk. Dette gøres [flere] gange. Hvorfor måler man et blodtryk, hvis ikke der handles derud fra? Ved lægesamtalen kan man heller ikke forklare hvorfor?	I høj grad
14	Det er for dårligt, at man bliver anbragt sengeliggende, i flere timer, på gangen i en helt ny akutmodtagelse.	I høj grad
11	Måske var der meget travlt? Men jeg synes, at jeg lå på et trafikeret sted i lang tid, efter at en sygeplejerske havde taget blodtryk m.m. Blandt andet kunne man hele tiden høre en forvirret patient, der ustandseligt råbte "HAAAALOOO". Det var rædsomt at høre på!	I nogen grad
13	Jeg har været indlagt to gange i forløbet []. Jeg ligger og venter i en til halvanden time i akutmodtagelsen, upåagt af at jeg få dage forinden har været indlagt [] på intensiv, og ved indlæggelsen havde et kraftigt tilbagefald. Dør stod åben, og vi kunne høre, at jeg fik lov til at vente, fordi en fuld patient optog personalets opmærksomhed. Det virkede strengt provokerende på mine pårørende, som selvfølgelig var nervøse for mit tilbagefald. Alt i alt en rigtig utilfredsstillende modtagelse, modsat den første indlæggelse [i sommers]. Vedrørende medicin: Der er spurgt ind, men man skal som patient selv have kræfter til at kontrol-	Slet ikke










lere det, da der ved samtlige udleveringer bliver givet forkert medicin, i forhold til det jeg har oplyst ved indlæggelsen. Stort koncentrationsbesvær ved sygeplejerskerne i netop dette forhold. Det tog tre dage før alt var noteret ned. Igen en dårlig oplevelse.

	5	Ved ikke så meget da jeg var bevidstløs.	Ved ikke
ID	Kommentarer - MS2		Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	9	Det fungerede perfekt. Stor ros til personalet og ambulancefolkene.	I meget høj grad
	10	[På] akutmodtagelsen var alt perfekt i det døgn, jeg var der. Personale og indretning.	I meget høj grad
	14	Jeg troede, at jeg skulle hjemsendes efter nogle timer, men fik at vide, at jeg skulle blive natten over og tale med en læge ved stuegang. Den stuegang udeblev.	I meget høj grad
	18	Jeg blev først indlagt på andet sygehus. Jeg ville hellere være blevet på andet sygehus, men blev flyttet til Randers mod min vilje.	I ringe grad
	1	Bevidstløs.	Ikke relevant for mig
	4	Jeg er altid blevet godt modtaget. Behandling har altid været behagelig.	Uoplyst
	11	OK tilfreds.	Uoplyst
	17	Meget godt tilfreds. Fik penicillin i [nogle] dage. Jeg får kun [medicin] for lungerne, så alt i orden.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MS1		Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	7	I forbindelse med min akutte indlæggelse [før weekenden] blev jeg orienteret af en læge om, at jeg [efter weekenden] ville blive overført til Skejby. Jeg var fastende, men [midt på dagen] blev aftalen aflyst. [Dagen efter blev aftalen også aflyst, og først dagen efter igen, blev jeg overført til Skejby. (Ventetiden var belastende for mig)].	I høj grad
	13	Hospital og service er vidunderlig.	I høj grad
	14	Fik en god modtagelse.	I høj grad
	4	Det var utilfredsstillende, at jeg lå på gangen en dag og jeg kunne ikke kalde på hjælp, da der ikke var en alarm. Samt at jeg lå foran toilettet som [gjorde at jeg] ikke kunne få ro. Der var ikke det, man kaldte privatliv tilstede, og der var ikke flere afskærmninger.	I meget høj grad
	6	Super fin oplevelse. Kompetent, faglig unik, der var gang i undersøgelserne hele tiden samtidig med, at vi blev informeret løbende om, hvad der skulle ske hvornår. Virkelig positiv :-).	I meget høj grad
	15	Blev modtaget godt, flot information.	I meget høj grad
	21	Der gik lang tid imellem en læge besøgte mig.	I meget høj grad
	24	Jeg følte, at personalet gjorde alt, der stod i deres magt. MEN! Hvor er de stressede. Det er helt tydeligt, at der mangler personale. Specielt på []afdelingen. Hvis man ikke løser dette problem, kommer det til at gå galt. Dette er ikke en kritik af personalet (tværtimod), men af bemanningen.	I nogen grad
	25	Det var det værste, jeg har oplevet. Totalt kold person, uegnet til at modtage akutte patienter. Jeg græd over total mangel på respekt og hjælpløshed.	I nogen grad
	10	Ankom fra akutindlæggelse på andet sygehus.	Ikke relevant for

mig

Medicinsk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	To læger så min arm, som så mærkelig ud. Meget hævet, gullig og senere med "bobler". Hævelsen bredte sig. Mit blodtryk var ekstremt lavt, nyrerne ved at stå af. Alligevel undrede de sig blot og tilkaldte ikke en bagvagt, eller lignende med forstand på infektioner, til trods for, at der netop var en sådan på vagt. Det er DYBT kritisabelt og kunne have kostet mig livet. Jeg er meget, meget vred og ved ikke, hvordan jeg skal komme af med al den vrede.	Ja
 4	Egen læge indlagde som voksen uden pårørende med.	Nej
ID	Kommentarer - MS4	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 7	Fik ikke skiftet smertepaster. Fik DB, dosis rivotril. Blev udskrevet [om eftermiddagen] med medicin mod [] til [ugen efter], hvor der kunne snakkes med lægen om den fortsatte dosis.	Nej
 6	Ingen fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MS3	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 6	Der tages to aff. Prøver, men ingen ved hvor prøverne er, og ingenting er noteret. Den tre aff. prøve lykkedes det at få resultatet.	Nej
 7	Jeg opdagede ved samtale med læge ved udskrivelsen, at personalet, som tog mit blodtryk, ofte under forløbet fokuserede på om blodtrykket var for højt. Fokus skulle have været på, om det var for lavt.	Nej
 10	For lang ventetid på kikkertundersøgelse [over to døgn].	Uoplyst
 11	Jeg skulle formentlig have været sendt til andet sygehus straks og fået drænet min lungesæk samtidig med et forsøg på at slå en smule feber ned.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MS2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Opdagede sent, at jeg manglede væske og mad.	Ja

- | | | |
|------|--|----------|
| ✎ 15 | Jeg bad om en rollator, men der gik lang tid, før jeg fik tilbudt en (tre til fire dage), så kunne jeg selv gå på toilet. Jeg blev ikke undersøgt i munden/halsen, selvom jeg havde svamp. Pårørende måtte bede om det. Herefter fik jeg spray til munden mod svamp. | Nej |
| ✎ 9 | Ingen fejl, perfekt behandling. | Uoplyst |
| ✎ 12 | Ved min udskrivning blev der ikke nævnt noget om, at jeg skulle gå til kontrol angående [min medicin]. Jeg fik heller ingen brochure angående bestemte fødevarer og andet, jeg skulle være forsigtig med. Ved selv at ringe til laboranten i lægehuset fik jeg et skema, der nu kontrolleres med jævne mellemrum angående den dosis [], jeg har behov for. Ligeledes fik jeg et lille blåt kort, der kan vises ved eventuelle uheld, og som jeg skal have med mig. | Uoplyst |
| ✎ 14 | Lægen ville BARE HAVE sin vilje. Han VILLE IKKE tale om andre datoer for udredning, selv om det kun handlede om et par dage. Føle ikke, at der var lydhørhed for mine behov. | Uoplyst |
| ✎ 7 | Jeg skulle til undersøgelse på et andet sygehus ved læge NN. Der blev jeg sendt siddende med ilt. Men der var bare ikke nok til turen. Læge NN på det andet sygehus sendte mig retur til Randers med ambulance. | Ved ikke |
| ✎ 20 | Fik for meget ilt og kom på intensivafdelingen. | Ved ikke |

ID Kommentarer - MS1






**Forlængede
fejlen din ind-
læggelse eller
medførte den
genindlæggelse?**

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 9 | Kom ikke på den rigtige afdeling. | Nej |
| ✎ 17 | Man glemte at give mig nok medicin med hjem til min [sygdom], og der blev ikke udskrevet medicin på receptserveren. Måtte selv have fat i egen læge for at udrede denne behandling/medicin. Desuden var journalen, der var sendt til lægen, meget uklar omkring denne behandling. Ligeledes blev der udskrevet blodtryks-sænkende medicin, som jeg ikke længere skal tage. I det hele taget virkede håndteringen af medicin/recepter noget uprofessionel. | Nej |
| ✎ 12 | Jeg fornemmede, at min indlæggelse blev trukket i langdrag, fordi der blev insisteret på, at jeg skulle kontrastundersøges (hjertet) på [andet sygehus]. Proceduren med Falck frem og tilbage var omstændelig, og ventetiden var lang på [andet sygehus]. Havde haft en forventning om, at jeg blev udskrevet fra [andet sygehus] (skulle tage alle mine ejendele med), men det ville de ikke høre tale om på [andet sygehus]. Derfor kom jeg til Randers igen og måtte vente endnu et døgn på udskrivning. | Uoplyst |

Medicinsk afdeling












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
















ID	Kommentarer - MS4	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
4	Information om bivirkning/virkning af antidepressivt [medicin].	I meget høj grad
3	Savner at Falck ved om/kender til forholdene hvor borgeren bor. I dette tilfælde lille elevator, hvor der ikke er plads til en bære. Normalt forflyttes ved lift, i dette tilfælde løftede Falk fra bære til stol, hvilket gav mange smerter, iltmangel, kunne beskues af de andre beboere.	I nogen grad
7	Patientens personlige hjælper og pårørende fik gentagende gange lovning på en samtale med en læge under indlæggelsen. Dette skete aldrig. Og ved/efter hjemsendelsen kunne vi heller ikke komme i kontakt med lægen, og sygeplejersken kunne ikke sige noget.	I nogen grad
2	Formoder at hjemmeplejen er orienteret.	Ved ikke
ID	Kommentarer - MS3	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
3	Jeg havde en samtale med en sød [] læge, som forklarede, hvad de havde mistanke om, at jeg fejlede. Men jeg har selv måtte anmode om samtale med anden afdeling og læge. Jeg ser frem til den lægesamtale, som jeg skal have, og eventuelt blive sat i behandling for den mistænkte sygdom. Havde jeg ikke selv bedt om den samtale, var indlæggelsen sådan set ikke blevet til nogen behandling for mine gener.	I nogen grad
11	Vidste ikke før efter en uges tid at det var en mulighed at jeg kunne overføres til Skejby i Taxa med sutsko og hospitalstøj.	I ringe grad
ID	Kommentarer - MS2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
13	Indlagt på [anden afdeling], men blev lige før indskrivning behandlet, som medførte nephronkateter (stomi). Mangler information om kontrol på Urologisk Afdeling. Ved ikke, om jeg overhovedet er registreret der?	I meget høj grad
16	Vi kunne ønske os under personlig samtale at være for os selv og ikke på stuen. Der må da være et rum.	I meget høj grad
7	Lægen på sygehuset sagde, jeg skulle have fysioterapi, når jeg blev udskrevet, men har ikke hørt om eller hvor. Har ikke hørt noget til det.	I nogen grad
12	Det er kun fordi jeg ved, at en af mine ældre venner får marevankontrol, at jeg selv har måtte henvende mig til lægehuset og straks fik skema over min dosis med. Jeg er nok lidt skuffet over at blive sendt hjem uden anden anvisning. Til gengæld fik jeg Ventoline til inhalation med hjem. Da det ikke kan bruges, kan jeg ved given lejlighed sende det retur.	I nogen grad

ID	Kommentarer - MS1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	11 Der blev pauseret noget af min vanlige medicin, uden at jeg blev orienteret om det og uden begrundelse.	I høj grad
	12 Kun i forhold til hvem der egentlig kunne udskrive mig, og at det altså ikke forholdte sig sådan, at Skejby ville gøre det. Det var en lidt træls misforståelse.	I høj grad
	17 Jeg fik aldrig den lovede folder om pacemakerbehandlingen, som man glemte at give mig i Skejby.	I meget høj grad
	24 Personalet kan slet ikke nå at opfylde alle disse krav. Hvor er det synd for dem, de vil jo så gerne nå det hele.	I meget høj grad
	16 Jeg har på fornemmelse, at der ikke var samarbejde mellem læger og sygeplejerske.	Slet ikke

Medicinsk afdeling

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











ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Jeg var indlagt på [en anden afdeling], hvor jeg oplevede, at der var styr på tingene. Personalet var hjælpsomme og imødekommende. Jeg synes, at vi skal gøre en fælles indsats for at rose de dejlige mennesker, som tager sig af os andre, når vi har det skidt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 3	Var indlagt på Børneafdelingen (grundet pladsmangel). Har kun STOR ros til personalet der. ALDRIG har jeg fået så god pleje de gange, jeg har været indlagt. Kærlige og omsorgsfulde til UG :-) [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 2	ALT var for dårligt. Håber aldrig, at jeg skal indlægges i Randers igen. PS. Lægen NN, som opererede mig og reddede mig, gjorde et fantastisk godt arbejde. Blev derefter overført til et andet sygehus [og indlagt i lang tid]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
ID	Kommentarer - MS4	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Generelt: Ved ikke hvorfor indlagt, hvad der skete undervejs. Har tiltagende dårlig hukommelse, der kunne støttes af skriftlig oplysning.	I høj grad
 6	De gjorde alt for mig. Jeg er meget tilfreds. Personalet var utrolig rare. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 7	Ros til den sygeplejerske, som vi kontaktede efter udskrivningen, selvom hun ikke havde været der under indlæggelsen, og til den læge, som blev kontaktet efter udskrivelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 8	Gjorde opmærksom på, at brillerne manglede. Fik at vide, at der ingen briller var med. Ca. tre uger efter udskrivning fra Randers, blev de fundet sammen med sygesikringskort og noget medicin. Det var efter fornyet telefonisk henvendelse.	I nogen grad
 3	1. Der blev ikke taget udgangspunkt i helhedssituationen. Informationen givet af pårørende blev ikke anvendt (f.eks. behov for/vant til væske i tudkop, [fik et almindeligt krus og spildte. Det er nedværdigende]). 2. Nu har vi oplevet to gange, at hjemtransporten foregik i sygehuskjorte og underbukser og uden strømper, selvom der var eget tøj med hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
ID	Kommentarer - MS3	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Venlig og kompetent behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 4	Det var trygt at vide, at der var en særlig, som havde ekstra fokus på en, og man ikke skulle genfortælle sin "historie" om og om igen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 7	Ventede længere på udskrivelsen end forventet, da lægen var optaget af andre opgaver (skade-	I høj grad






	stuen). [Ventetid]	
	14 Det var en positiv oplevelse, da man altid kun hører om det negative. Godt gået.	I høj grad
	3 Jeg synes ikke, afdelingen hjalp mig videre i forløbet, så jeg var lige vidt, da jeg kom hjem. Men ud over det var alle meget søde og talte alle sammen pænt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	8 Blev indlagt på anden afdeling på Randers sygehus først på aften en sommerdag, hvilken personalet betegnede som en rolig dag. Alligevel blev jeg indlagt på en sygestue med tilsyneladende blodpletter, plastaffald, madaffald og brugte tandstikkere på gulvet. På stuen befandt sig desuden en fyldt affaldssæk samt en fyldt sæk med vasketøj. For en ikke-fagperson i sundhedsverdenen som mig forekommer det uhygiejnisk. [Fysiske rammer]	I nogen grad
	9 Det lægefaglige personale virkede kompetent og gav sig tid til forklaringer. Plejepersonalet var generelt meget lidt imødekomende. Aftensmaden var under al kritik. Ingen friske grønsager. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	11 Det var meget svært at komme til at tale med en læge, og der var mange forskellige læger undervejs. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	6 Afdelingen skal være mere opmærksom på de værdier, de måler, samt udlevering af medicin. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
ID	Kommentarer - MS2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
	3 God mad og meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	6 Det er rigtig godt, at personalet var meget smilende og virkede glade og engagerede i arbejdet. Stor ros for det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	10 Firemandsstuer er ikke godt. Det maksimale må være to mand per stue. Der var meget uro. Det påvirker nok også personalet på Medicinsk Afdeling. [Fysiske rammer]	I høj grad
	13 Tilfreds, bortset fra modtagelsen [].	I høj grad
	5 Jeg var 100 procent tilfreds med behandling og information. Meget sødt personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	19 Jeg takker personalet for en ualmindelig god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	8 Personalet har for lidt tid til at hjælpe med den personlige hygiejne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	18 Jeg var utilfreds med maden, der var alt for salt. Jeg bad om at få vitaminpiller, men det måtte jeg ikke få. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	14 Selve plejen fra sygeplejersken var til UG. Men måden [jeg blev] behandlet af lægen var under al kritik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
ID	Kommentarer - MS1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?

✎ 8	De var meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 12	Sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 18	Personalet var til UG, men de har alt for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 1	Hygiejnen på firesengsstue kunne være bedre! [Fysiske rammer]	I meget høj grad
✎ 2	For lidt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 6	Der er fem stjerner herfra, hvilket er det højeste :-)	I meget høj grad
✎ 21	Ros til afdelingen.	I meget høj grad
✎ 3	Jeg har kun det bedste at sige. Tak for alt. Var til et STORT tital. God mad, god pleje og fint rent. Så jeg siger tak for alt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 7	Gulvet i baderummet trængte til en kærlig hånd, da der var blod og afføring på gulvet (hvem skal holde baderummet rent?)	I nogen grad
✎ 11	Der var for lang ventetid og for dårlig information på den undersøgelse, der skulle ske på et andet hospital. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
✎ 17	Få styr på udskrivning af medicin. Man foreslog at kontakte hjemmeplejen for opfølgning hjemme. Det skete aldrig. Bedre rengøring af lokaler, tak! Følg op på at skriftlig information er udleveret. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 23	Der var en læge, der var ubehagelig, fordi jeg havde været ryger. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

Medicinsk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 1	Jeg skulle blot observeres efter et analytisk anfald, så selve indlæggelsen havde ikke nødvendigvis en effekt i forhold til min tilstand.	I nogen grad
 2	PS. Det var min datter, der kom [] og så mig, [og diagnosen blev stillet].	Slet ikke
ID	Kommentarer - MS4	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 2	Klarede stort set sig selv på det praktiske niveau under indlæggelsen. Har ikke indblik i det faglige indhold. (Har pt. store smerter i bevægeapparatet og venter på evt. ny undersøgelse).	Ved ikke
ID	Kommentarer - MS3	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 12	Der er alt for koldt på Randers Sygehus!	I høj grad
 4	Jeg forventede måske at få nogle svar på min tilstand, men ikke at den helt var ok, når jeg tog hjem. Det var trygt at vide, at jeg skulle til opsamlingsamtale og havde en kontaktlæge.	I nogen grad
 15	Jeg vil gerne have oplysninger om MEDICIN og forløbet heraf.	Ikke relevant for mig
 2	Alt i alt godt arbejde af hele personalet, men de var pressede.	Slet ikke
 11	Det virkede som om at man på afdelingen på Randers regionshospital (medicinsk) ikke rigtig havde erfaring med sådan noget lungeblødning som mit. Det virker jo ikke ret tillidsskabende, at sygeplejersken siger, at hun lige må søge oplysning i en anden afdeling, inden hun foretager sig noget. Men det er selvfølgelig bedre end bare at gøre noget af sig selv.	Slet ikke
ID	Kommentarer - MS2	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 3	Jeg har tillid til, at lægen ved bedst, hvorfor jeg følte behov for at træffe beslutninger i forbindelse med min behandling.	I nogen grad
 14	Min læge var IKKE samarbejdsvillig under udskrivningen. Blev sur og ville end ikke sige farvel. Opførte sig som et femårigt barn.	Slet ikke

ID	Kommentarer - MS1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
	1 Fik selve behandlingen på et andet sygehus. Blev observeret i Randers.	I høj grad
	22 Fin behandling.	I høj grad
	8 Jeg er meget tilfreds med behandlingen.	Ikke relevant for mig
	19 Min mand er for dårlig til at svare.	Uoplyst
	20 Jeg havde hjertestop. Alt var perfekt efter, at hjertet kom i gang igen.	Uoplyst

