

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

B7 - RRA

Ortopædkirurgisk Afdeling 0

Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	356
Besvarelser fra afsnittets patienter:	226
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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

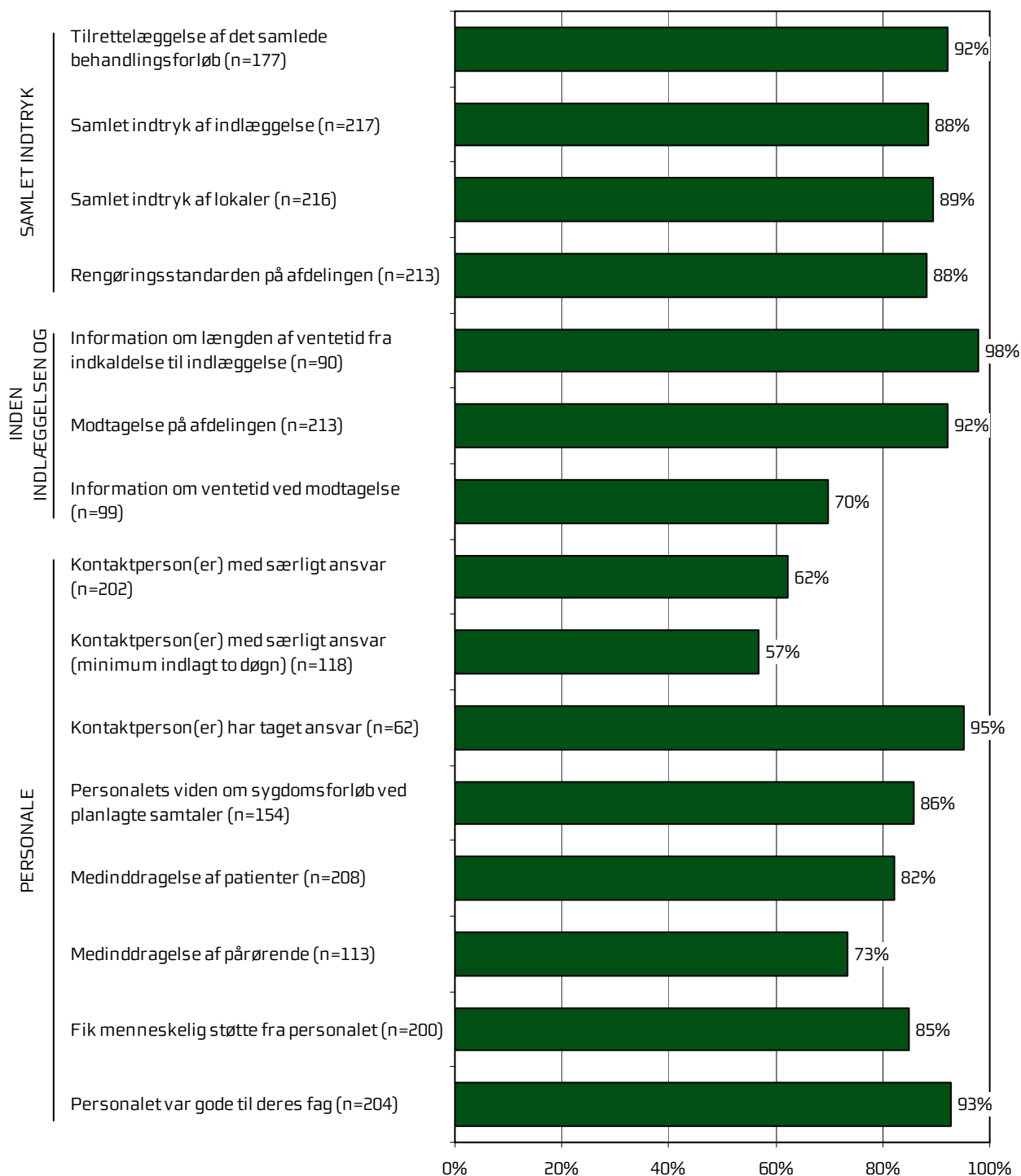
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

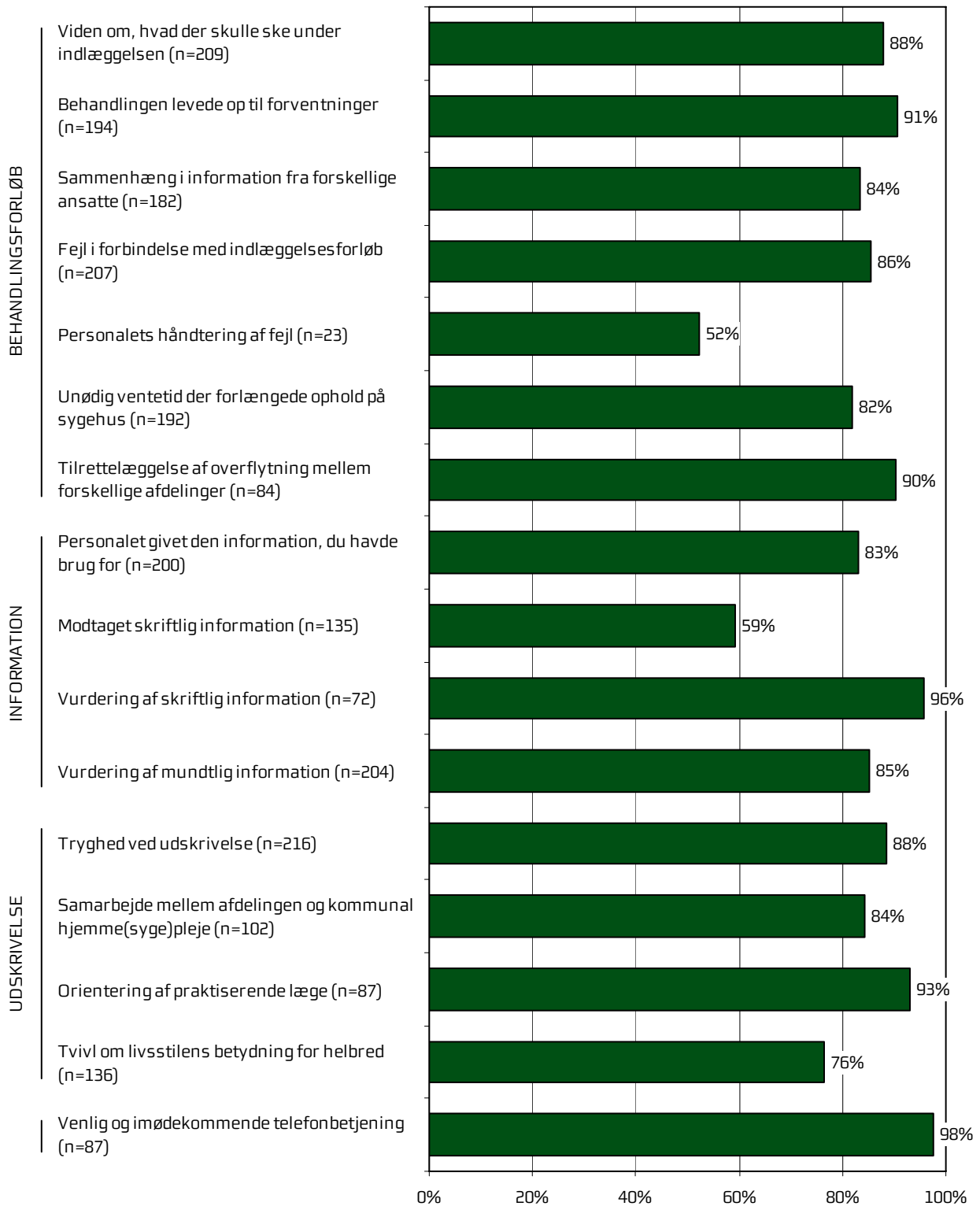
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit B7

2009-tallet er for: Afsnit B7

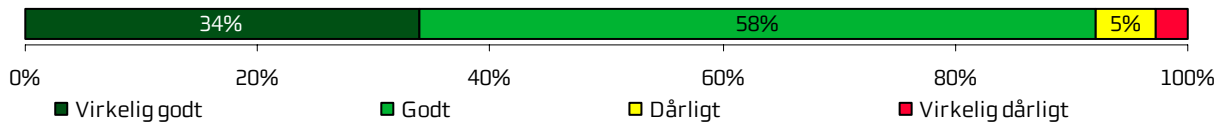
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

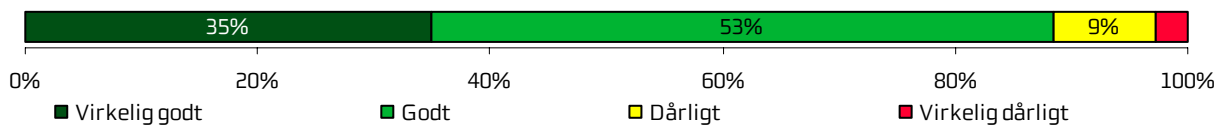
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

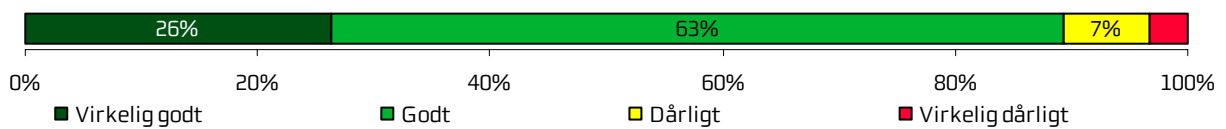
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=177)



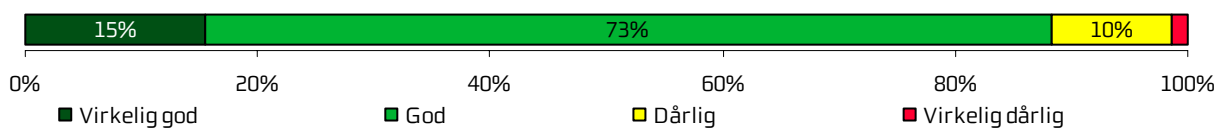
Samlet indtryk af indlæggelse (n=217)



Samlet indtryk af lokaler (n=216)



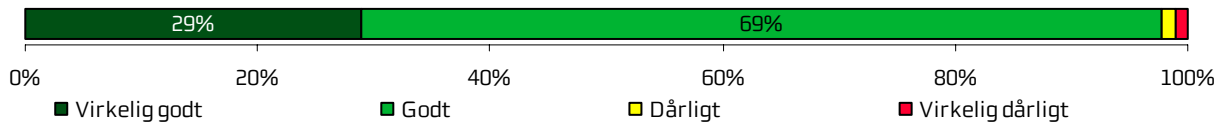
Rengøringsstandard på afdelingen (n=213)



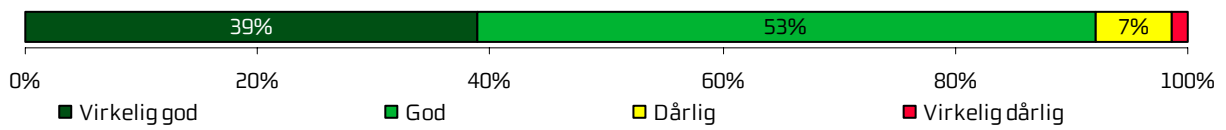
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	94 %	94 %	97 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	93 %	94 % *	96 % *	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	92 %	94 % *	96 % *	83 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	100 % *	85 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

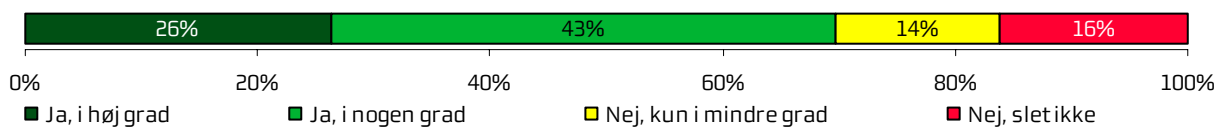
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=90)



Modtagelse på afdelingen (n=213)



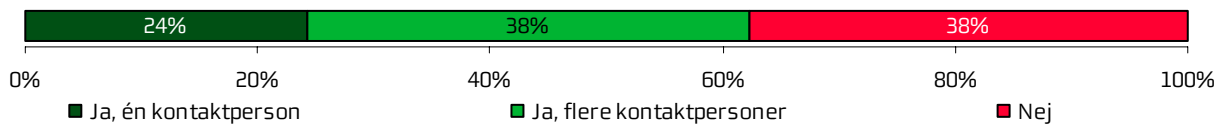
Information om ventetid ved modtagelse (n=99)



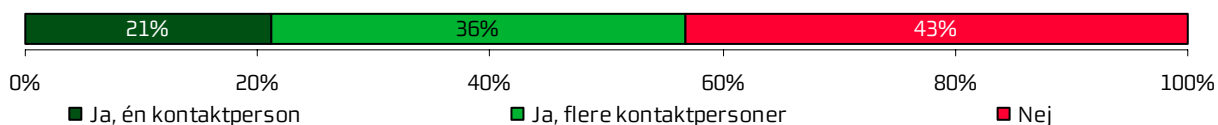
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	98 %	-	99 %	91 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	97 % *	96 % *	99 % *	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	63 %	51 % *	77 %	57 %	67 % *

Personale

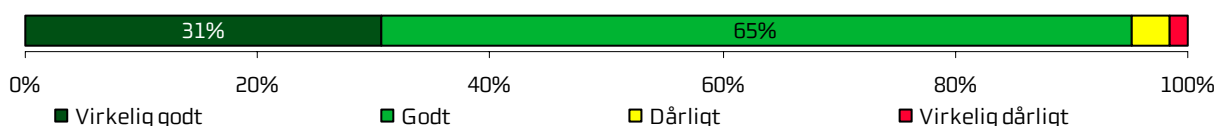
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=202)



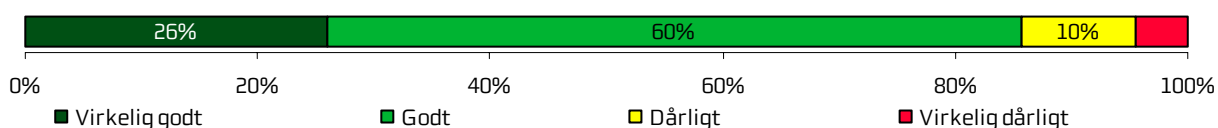
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=118)



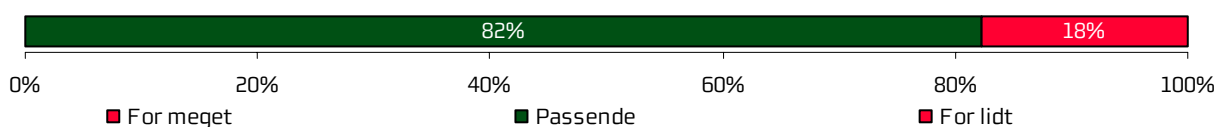
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=62)



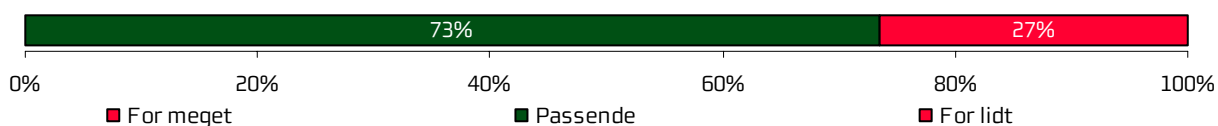
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=154)



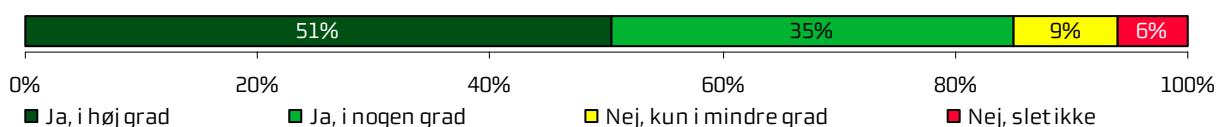
Medinddragelse af patienter (n=208)



Medinddragelse af pårørende (n=113)



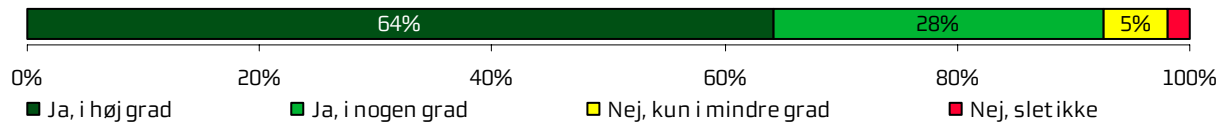
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=200)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	62 %	65 %	72 % *	91 % *	68 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	57 %	58 %	-	87 % *	71 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 %	89 %	96 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	89 %	88 %	95 % *	82 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	86 %	89 % *	98 % *	74 %	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73 %	73 %	78 %	97 % *	72 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85 %	91 %	89 %	94 % *	83 %	87 %

Personale (fortsat)

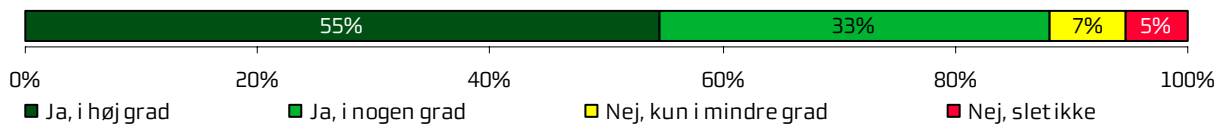
Personalet var gode til deres fag (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	98 % *	94 %	99 % *	90 %	95 %

Behandlingsforløb

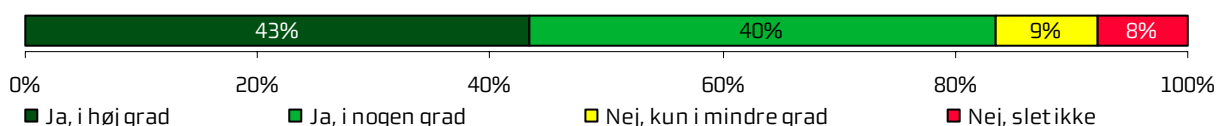
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=209)



Behandlingen levede op til forventninger (n=194)



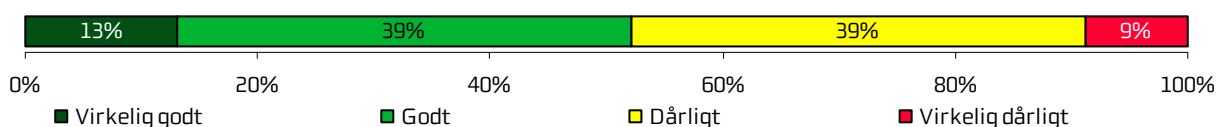
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



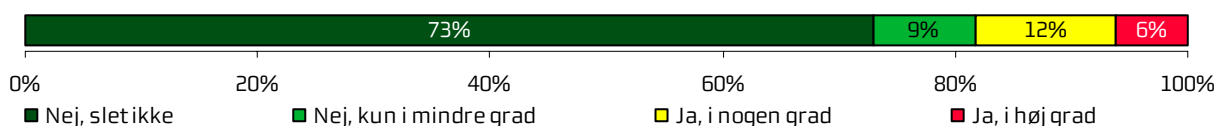
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=207)



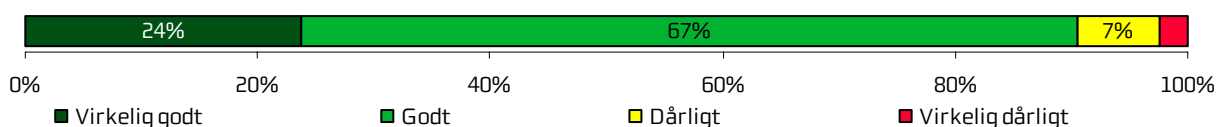
Personalets håndtering af fejl (n=23)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=192)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=84)



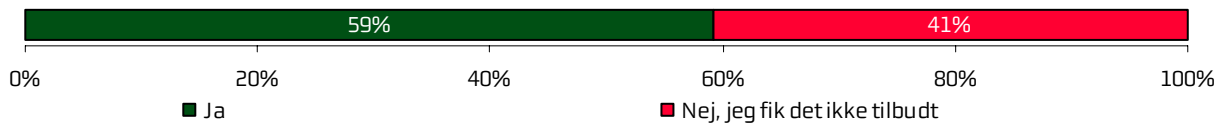
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88 %	96 % *	90 %	94 %	70 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	92 %	89 %	96 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	86 %	86 %	99 % *	80 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	87 %	-	95 % *	81 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	52 %	69 %	-	-	-	46 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	84 %	85 %	89 %	69 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	94 %	-	97 %	86 %	92 %

Information

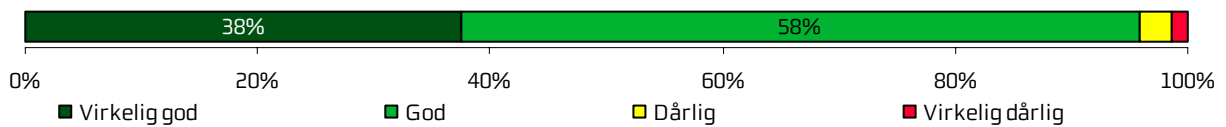
Personalet givet den information, du havde brug for (n=200)



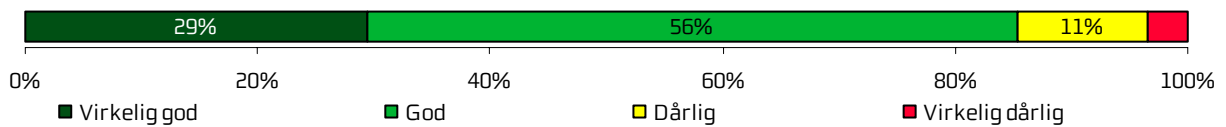
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



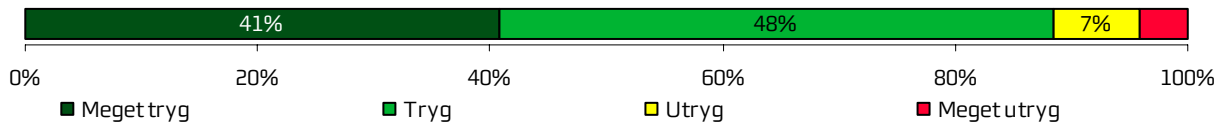
Vurdering af mundtlig information (n=204)



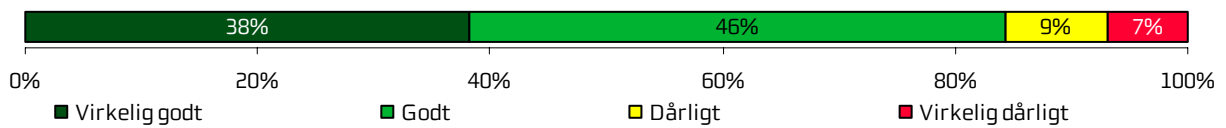
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	96 % *	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	77 % *	-	83 % *	34 % *	51 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	98 %	100 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85 %	94 % *	90 %	96 % *	85 %	90 %

Udskrivelse

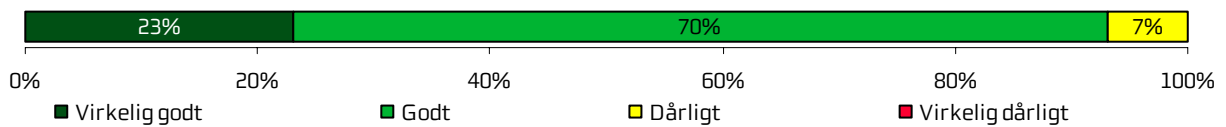
Tryghed ved udskrivelse (n=216)



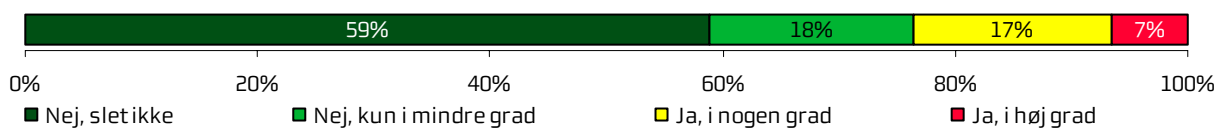
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=102)



Orientering af praktiserende læge (n=87)



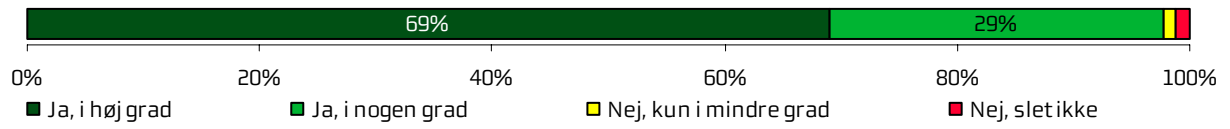
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=136)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	86 %	82 % *	98 % *	83 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	84 %	91 %	94 % *	75 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	90 %	89 %	97 %	77 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	73 %	63 % *	92 % *	68 %	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=87)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	96 %	98 %	100 %	91 %	96 % *

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.

B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
3	<input type="checkbox"/> Akut indlæggelse via traumecenter. Scanning. Direkte på afdelingen. Indlagt i [et par dage]. Til observation for blandt andet hjernerystelse.	Virkelig godt
4	Kom fra skadestuen/røntgen <input type="checkbox"/> .	Godt
5	Blev indlagt akut via skadestuen.	Godt
7	Indlæggelsen var akut.	Godt
11	Der blev taget meget professionelt på min rygskaade (fra Falck ankom, til jeg blev fastgjort på båren og herefter overført til traumecentret på Randers Regionshospital, hvor der blev foretaget en meget gennemgribende undersøgelse af ryggen, samt ved scanning og røntgen).	Dårligt
16	Det var i det hele taget en overraskelse, at jeg skulle indlægges, da jeg var indkaldt ambulantly til forventet dagkirurgi, hvis jeg skulle opereres.	Godt
20	Blev opereret på andet sygehus efter fald. Hjemtransport til andet sygehus med ambulance-fly.	Godt
21	Kom med ambulance <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
22	Jeg fik at vide hos både speciallægen og til forundersøgelsen, at jeg pga. min sygehusangst, ville få en stesolid på indlæggelsesdagen. Dette skete aldrig, også selvom det var blevet skrevet i min journal begge gange.	Godt
23	Jeg synes, det er tankevækkende, at de mange sygeplejersker for eksempel giver intravenøst på forskellige måder. Der sprittes ikke altid af, og det er meget forskelligt, om man skyller efter med saltvand. Jeg undrer mig rigtig meget over, at jeg ikke straks efter operationen modtog antibiotika. [Jeg har efter operationer] været indlagt igen med ny infektion. Og så, hvorfor sparer man ikke eftermiddags- og aftenkaffen. Tænk al den tid, personalet skal bruge på det, når de i forvejen er presset.	Godt
25	Jeg blev indlagt akut om aftenen via Falck.	Dårligt
26	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
27	Meget kompetent undersøgelse/information fra ortopædkirurgisk ambulatorium inden indlæggelsen.	Godt
28	Blev akut indlagt <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
30	Kom fra egen læge.	Godt
37	[Patienten] blev akut indlagt.	Godt
40	De indlagde mig til observation for hjernerystelse. Da der ikke var noget i vejen, blev jeg udskrevet dagen efter. Visse ting kan jeg derfor ikke svare på.	Godt
42	Positivt, kompetent personale.	Virkelig godt
43	<input type="checkbox"/> Jeg blev indlagt på B7 til observation for/med hjernerystelse.	Godt
49	Hvorfor skulle vi møde op [tidlig morgen], når operationerne først kunne finde sted [to en halv time senere] pga. "torsdagsmøde", og der kun var plads til os på gangene.	Godt
50	Indlagt akut.	Godt
51	Indlagt pga. tilskadekomst.	Virkelig godt

✎ 52	Havde ingen betjening.	Virkelig godt
✎ 54	Ventetiden for lang weekenden over!	Godt
✎ 55	Jeg brækkede benet på en cykeltur og havde derfor ikke bestilt tid, men kom op fra skadestuen.	Godt
✎ 56	Stort arbejde af personalet. Meget søde og opmærksomme.	Virkelig godt
✎ 61	Jeg mødte til op [om morgenen] og havde selvfølgelig fastet fra aftenen før. Blev opereret kl.ca. [sen aften]. Den ventetid var virkelig lang for mig. Tørstig og sulten blev jeg. Operationen gik fint, jeg var klar til at tage hjem næste morgen, men skulle lige vente på nogle papirer. [Om eftermiddagen] udskrev jeg mig selv, da var der stadig ingen papirer (og de er stadig ikke blevet sendt, som lovet). Nu er jeg kommet med al den kritik jeg har. Alt andet, gik helt perfekt, alt i alt en meget positiv oplevelse. []. Jeg vil lige sige, at man er vel nogenlunde tilfreds med Randers Sygehus, når man kører [over 100 km] for at komme "hjem" til Randers for at få behandlet et brækket håndled.	Virkelig godt
✎ 62	God information fra skadestue.	Godt
✎ 63	Det var en lang periode, som var meget svær.	Godt
✎ 66	Indlagt akut [].	Godt
✎ 74	Jeg kom direkte fra skadestuen.	Virkelig dårligt
✎ 76	FIN behandling på skadestuen. [Brud på ben] der skal opereres snarest. Jeg er velbehandlet diabetiker []. Må derfor ikke faste i længere tid.	Virkelig dårligt
✎ 85	Akut indlæggelse.	Godt
✎ 87	Var fastende af to omgange. Var nummer fire. Lang tid. Lægerne opererer AL for lang tid.	Godt
✎ 88	Blev ikke vist rundt på afdelingen. Der blev stillet et lille bæger med piller, som jeg ikke fik at vide, hvornår skulle indtages. Spurgte [formiddag] og fik at vide, at dem skulle jeg have taget noget før.	Dårligt
✎ 90	Skadestuen. Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
✎ 96	Min indlæggelse var akut. [Knoglebrud] med operation til følge.	Godt
✎ 98	Tilbragte dagen på gangen fra [tidligt om morgenen] til [sent på eftermiddagen], hvorefter der blev en plads i opholdsstuen. Oplevede på nærmeste hold, hvilket kaos der var på afdelingen.	Virkelig dårligt
✎ 102	Blev indlagt af vagtlægen om aftenen og blev ret kort efter hentet af Falck i ambulance.	Godt
✎ 104	Da det var min egen læge, der fik mig indlagt, var der ikke ventetid.	Godt
✎ 105	Indlagt akut.	Intet svar
✎ 107	Dårligt.	Godt
✎ 109	Blev indlagt akut fra skadestuen: Meget træls. Senere sendt på anden afdeling. Fik en plads på en tosengsstue, selvom der på gangen lå fem patienter i forvejen.	Dårligt

B7 - RRA






Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Modtagelsen
1	Der var ikke en stue ledig. Jeg lå på gangen [], hvor alle kommer forbi. Det var derfor ikke muligt at være indlagt anonymt eller i fred og ro.	Intet svar
2	Jeg blev bare rullet ind og anbragt, der var dårligt nok et goddag.	God
5	Akut indlæggelse om morgenen. Forventet ventetid på operation samme dags aften [].	Intet svar
9	Kaotisk på grund af overbelægning. Personalet var presset, men klarede det rigtig fint.	God
11	Jeg følte, at der blev taget virkelig godt fat om mit rygproblem, og informationen var fyldestgørende.	Virkelig god
12	Manglende kommunikation.	Virkelig god
14	Personalet rummede både patient [] og pårørende. Drog omsorg for alle, stillede sig til rådighed for spørgsmål og bekymring, og mødte alle med forståelse for både patients og pårørendes behov for at være tæt på hinanden i hele døgnet. Der var vilje til at kunne imødegå behov. Trods travlhed på afdelingen lod plejepersonalet sig ikke mærke med arbejdspress, men viste overskud og gjorde således en krise mere skånsom.	Virkelig god
15	Ventetid en halv time.	Virkelig god
16	Personalet var venligt og imødekommende, men der herskede stor kaos og forvirring især på gangen, hvor jeg blev tildelt en seng. Det virkede ikke som om, at kommunikationen nåede frem til alle, og ingen havde tilsyneladende det store overblik. Desuden var jeg eftersøgt på et andet afsnit, da jeg jo ikke skulle have været indlagt.	God
17	De virkede til at have meget travlt.	God
18	Blev indlagt en [aften] med [høj feber], men blev først tilset/behandlet næste formiddag...	Virkelig dårlig
21	De var søde og venlige samt omsorgsfulde	Virkelig god
22	Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne, men min angst gjorde, at jeg oplevede indlæggelsen som meget voldsom og reagerede herefter. Sygeplejerskerne var søde og imødekommende, men var meget tydeligt ikke uddannet til at tage imod patienter med [angst]. Dette satte sine spor i min oplevelse af indlæggelsen.	Dårlig
27	Lad ikke patienterne vente for længe på gangen, inden de får anvist en stue. Man skal føle, at afdelingen er forberedt på ens fremmøde.	God
28	Omsorg, venlighed.	Virkelig god
34	Nej.	Virkelig god
35	De var alle sammen utrolig venlige.	Virkelig god
38	Fin, fin modtagelse.	God
39	Skulle ligge på gangen og vente fra [tidlig morgen] til cirka [middag] inden operation.	Dårlig
42	Fin service.	Virkelig god
43	Blev godt modtaget og fik gode informationer og fik foldere om forholdene på afdelingen.	Virkelig god
45	Jeg blev sendt hjem igen pga. sengeplads.	God
46	Jeg fik en seng på gangen den første dag, og personalet var meget stresset.	Intet svar

✎ 49	Der var ingen sengeplads.	God
✎ 50	Lå på gangen [i flere timer] inden operation.	God
✎ 52	Det gik så hurtigt, at der ikke var tid til information.	Virkelig god
✎ 57	Effektivt.	Virkelig god
✎ 60	Da jeg ankom, var der kun plads på gangen, hvilket man undskyldte meget. Men i løbet af ca. 30 minutter var stuen klar, hvilket jeg synes var super flot!	Virkelig god
✎ 62	Måtte vente på en seng og blev anbragt i en RODET dagligstue uden vask, toilet og bordlampe.	God
✎ 63	De stakkels sygeplejersker fór omkring og havde meget travlt, og de havde overskud til at være venlige.	God
✎ 64	Der var travlt på afdelingen, så mine indlæggelsespapirer var ikke at finde.	God
✎ 65	Havde ingen ordentlig seng.	Dårlig
✎ 71	Afdelingen bærer præg af stor travlhed, patienter ud/ind samt pladsmangel. Ofte flere senge på gangene. De første dage lå jeg i dagligstuen med op til tre medpatienter. Samtidigt var der var senge på gangen og ingen dagligstue til oppegående patienter.	God
✎ 72	Da jeg jo kom hurtigt ind på hospitalet og blev behandlet og kom hurtigt ud igen, synes jeg, det hele gik meget fint med et flinkt personale og dygtigt.	God
✎ 74	Man sad i personalerummet og sagde, at man kom senere ([om natten]). Da jeg lider af [en blødersygdom], bad jeg dem om at tage blodprøve inden operationen. Den oplysning blev ikke modtaget.	Dårlig
✎ 76	Overhovedet ingen viden/forståelse af diabetes. Jeg fastede et døgn! En time før operationen, ringer jeg forgæves [flere] gange efter hjælp, da mit blodsukker falder. [Til sidst] kom der hjælp. Mit blodsukker er da [meget lavt], og jeg er meget dårlig. Vil sikre mig, at der måles blodsukker under narkosen. Svar: "glem det, det bruger vi ikke!"	Dårlig
✎ 80	Jeg sad og ventede i [over en halv time], inden der var nogen, som henvendte sig, selvom man kunne se ti til 15 personaler foran en computer. Det havde været bedre, hvis nogen havde henvendt sig og registreret, at man var kommet. Det var meget forvirrende, da jeg fik en seng på gangen og skulle klæde om på et "dametoilet".	Dårlig
✎ 83	Generelt var kommunikationen dårlig omkring den skade, jeg havde pådraget mig, og hvad der egentligt var lavet under operationen. Stuegangen var utrolig kort, og man kunne fornemme presset af at skulle rundt så mange patienter.	Dårlig
✎ 85	Sødt, hyggeligt, glad personale.	God
✎ 86	Kunne se, at der var meget travlt. Fik en seng på gangen, hvor jeg var i flere timer, inden der var plads på en stue.	God
✎ 87	Der var gjort en seng klar. Jeg skulle klare det selv, godt man ikke havde slået sit hoved.	God
✎ 88	Blev modtaget af sygeplejerske NN, blev ikke vist rundt. Der stod et bæger med medicin på natbord, fik ikke information angående, hvad det var, og hvor det skulle indtages.	Dårlig
✎ 88	Personalet virkede stresset.	Dårlig
✎ 89	Kun GODT at sige!	Virkelig god
✎ 93	Jeg bad om en ekstra dyne. Der blev svaret, at her nøjes man med det, der bliver udleveret.	Intet svar
✎ 94	Overført til Skejby. Man bliver indlagt på stuen. Ingen information overhovedet.	Dårlig
✎ 98	Personalet var overrasket, men det eneste, de fik at vide fra ledelsen, var, at de skulle smile noget mere. Hvad om der blev åbnet en afdeling mere?	Virkelig dårlig
✎ 100	Det var lidt rodet, fordi der stod en del senge på gangene, og jeg skulle have en seng, der stod	Virkelig god

Bilag 1

på dagligstuen. Der lå også en mand på stuen. Det var besværligt at komme ud fra dagligstuen på grund af de patienter, der sad der. Hvis der blev brand, var jeg bange for, at jeg ikke skulle kunne komme ud. Personalet var flinke og imødekommende.

- | | | |
|---|--|------------|
|  101 | Der var overbelagt? Så indlæggelsen var på gangen. Den indlagte var sengeliggende og personalet havde ikke tid til ham. Så da vi mødte ind [om aftenen], lå han i totalt mørke. Havde ingen væske, og sengebord var ikke inden for rækkevidde. | Dårlig |
|  106 | Der var lidt ventetid. | God |
|  107 | Ja. | Dårlig |
|  108 | Ventetid i rodede omgivelser. Ingen seng i starten, derefter [en ud af fem] på firemandsstue. | Intet svar |
|  110 | Det hele følte koldt og upersonligt. | God |

B7 - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Fejlhåndtering
3	Jeg blev kun observeret og fulgt af personalet på toiletbesøg. Ingen direkte behandling.	Intet svar
11	Efter omfattende scanninger og røntgenbilleder fik jeg oplyst, at jeg mirakuløst var sluppet fra mit fald [] uden brud på ryggen eller øvrige ekstremiteter. Jeg blev indlagt akut [] og ved stuegangen [to dage efter] bad lægen mig om at vende mig om på siden, hvorefter han, i en afstand af ca. 5 meter fra sengen, konkluderede, at der intet var til hinder for, at jeg blev udskrevet. Efter ca. 3 uger med meget stærke smerter kontaktede jeg min egen læge, som efter at have mærket på min rygsøjle kort konstaterede, at det var hans klare opfattelse, at jeg havde et eller flere brud på rygsøjlen. Jeg blev derfor sendt til akut røntgenfotografering på sygehuset, hvor det viste sig, at der var [] brud på rygsøjlen! Den pågældende læge på skadestuen (som for øvrigt ydede en helt fantastisk behandling og information) gennemgik samtidigt de tidligere scannings- og røntgenbilleder og kunne her konstatere, at der også på disse billeder var en tydelig fraktur! Efter at have evalueret på mit hospitalsforløb må jeg sige, at ingen instans er fejlfri, og at det selvfølgelig er beklageligt, at [bruddene] på rygsøjlen ikke blev konstateret i første omgang, men dette er, hvad der kan og vil forekomme i alle virksomhedstyper. Jeg er derimod meget vred på og uforstående over for den pågældende læge, som udskrev mig. Han har tilsyneladende ikke efterkontrolleret mine scannings- og røntgenbilleder og i hvert fald ikke følt på min rygsøjle, hvorved han med stor sikkerhed ville have opdaget en abnormitet, som krævede fornyet stillingtagen. Hans faglighed kan jeg naturligvis ikke udtale mig om, men hans optræden bar tydeligt præg af manglende empati for patienten.	Virkelig godt
12	Skulle møde fastende [om morgenen]. Operationsafdelingen anede ingenting om min tilstedeværelse.	Virkelig dårligt
13	Jeg fik medicin, jeg ikke kunne tåle.	Godt
16	En ting var at ved forundersøgelsen, blev jeg indstillet til dagkirurgisk ambulatorium, men da jeg mødte op, blev jeg indlagt. Jeg fik ved ankomst at vide, at der var ventetid, og at jeg ville komme til når det var min tur. Første dag nåede det ikke at blive min tur før meget sent på aftenen, jeg blev løbende orienteret om ventetiden og [om eftermiddagen] snakkede vi om, at det ville blive meget sent, og jeg blev tilbudt at komme igen næste dag. Anden dag da jeg ankom [tidligt om morgenen] var jeg nr. et på listen. [Om formiddagen] var jeg nr. fire på listen, og jeg kom på operationsstuen kl. ca. [til middag]. Det var tre meget lange dage i Randers, hvor de sidste to blev tilbragt fastende på gangen tæt op af madvognen :-)	Dårligt
18	Jeg fik lov at ligge og vente i flere dage med en masse betændelse i [en fod]. Dette gjorde, at jeg fik amputeret [flere tæer end nødvendigt].	Godt
23	Det kan jeg jo ikke vurdere, men undrer mig stadig over manglende [medicinering] efter operationen, specielt fordi jeg to gange efter igen har måttet indlægges med infektion. NN oplyste, at der var en risiko, men har siden hen oplyst, at man ikke beskytter imod bakterier. Det fatter jeg ikke.	Intet svar
25	En ansat mente, at jeg skulle udskrives en [dag] og var begyndt på dette. Jeg havde fået underretning om, at jeg skulle udskrives [dagen efter] og havde underrettet min mand om dette.	Godt
37	Patienten manglede oplysning om, hvad der var sket, hvor meget og om skadens omfang og konsekvenser. Det har betydning for hans oplevelse af forløbet. Han følte sig umyndiggjort.	Intet svar
48	Fejl i forbindelse med at give [medicin]. Fik for stor dosis [medicin] i forhold til mit blodtryk. Meget ubehageligt.	Godt
50	Mange afløsere.	Intet svar
52	Jeg oplevede ingen fejl. Har der været fejl, har de se sikkert været mikroskopiske, og så er det vel ikke noget at bruge tid på.	Intet svar
62	Var ikke ført i journal på korrekt vis. Smertebehandling (kontinuerlig) var ikke ordineret. Den ene vidste ikke, hvad den anden havde ansvar for. Blev "glemt" på udskrivningsdagen, måtte	Godt

Bilag 1

- minde personalet om, hvad jeg ventede på.
- 70 Hele forløbet på sygehuset var godt og tilfredsstillende. Intet svar
- 71 []. Jeg mener, at der bør være en høj grad af hygiejne og "ren luft", når man tilser en forbindelse [i forbindelse med transplantation]. Bør ikke foregå på stue med patienter med inficerede sår. Da jeg gjorde opmærksom på dette, var sygeplejerske godt klar over problematikken, men havde ikke pladsmulighed til at ændre procedure. Men ville gerne arbejde på sagen om muligt. Godt
- 73 I forbindelse med blodtransfusion. Intet svar
- 74 At man glemte at tage de vigtige blodprøver før operationen (tager jo [medicin]). Kom til afdelingen [en dag], [næste morgen] kom en sygeplejerske ind til mig og sagde, at man havde glemt at kontrollere blodet. Da jeg vågnede efter operation, fik jeg ingen snor, så jeg kunne ringe efter hjælp til smertestillende og toiletbesøg. Hænderne var "låste". Var ensom på stuen. Efter [mere end en halv time fik jeg på egen hånd tilkaldt hjælp]. Dårligt
- 75 Nogle sagde, at jeg skulle faste, andre sagde, at jeg ikke skulle (dårlig koordinering). Manglende løbende information omkring operationsventetiden. Måtte selv henvende mig til kontoret for information. Dårligt
- 76 Totalt svigt i forbindelse med min diabetes. Efter operationen målte mit blodsukker [MEGET HØJT]. Jeg bad efterfølgende om flere målinger, så jeg kunne regulere min insulin. Svar: "Du har fået taget [FLERE] målinger, og det er dét, du kan få pr. døgn. Jeg bad indtrængende, men nej. Bad så om det senere, da blodsukkeret stadig var alt for højt, om at blive tilset af en mediciner eller evt. en sygeplejerske NN. Svar: "Nej, dette er ikke muligt". I den lille uge, jeg var indlagt, var mit blodsukker ekstremt højt. Virkelig dårligt
- 79 [] gips anlagt i forbindelse med operation i []. Først på andet døgn blev jeg tilset af en læge, som så fejlen. Jeg havde selv gjort opmærksom på de voldsomme smerter - pga. manglende plads i gipsen - men fået det svar, "at sådan et brud er smertefuldt". Dårligt
- 82 Forkerte piller udleveret tre gange. Godt
- 83 Efter operation og nogle dage kunne jeg komme omkring i kørestol og blev derfor flyttet til patienthotellet (som i øvrigt var helt fantastisk godt). Der var jeg i en længere periode, da jeg ikke kunne sendes hjem, indtil min kommune havde ordnet min bolig, så jeg kunne komme omkring i kørestol. Da jeg så VAR kommet hjem, blev jeg ringet op af sygeplejerske NN, der sagde, at jeg skulle have haft taget sting ud for 14 dage siden, altså mens jeg stadig var på patienthotellet. Desuden skulle jeg mindst hver tredje dag være på afdelingen for at hente smertestillende. Utroligt dårligt, men kun bekræftigelse af den utrolig dårlige kommunikation, der var under hele forløbet, og i øvrigt også "den opfattelse" andre jeg talte med, da jeg var blevet indlagt. Personalet er utroligt dygtigt, men de skal løbe meget stærkt for at kunne nå at betjene alle. Jeg tror også, det er derfor, kommunikationen svigter. Virkelig godt
- 87 Op træning? Slyngen til mit [knoglebrud] ved min udskrivelse var mangelfuld, myoser. Intet svar
- 88 Jeg ventede en hel dag på at komme til røntgen [], men det havde de glemt, og dagen efter ventede jeg hele dagen på at få en recept med hjem på medicin. Lægen var gået hjem og bagvagt måtte ikke skrive den ud. Gik ud til sygeplejersken [om aftenen] og spurgte om de ikke kunne dosere til [et par] dage, så jeg kunne tage hjem. Tænk at have optaget en seng i [flere] dage, når folk lå på gangene! Dårligt
- 91 1) det var en fejl at rekvirere Midttrafik, som kørte patienter i den rækkefølge, bestillingen udgik, så jeg blev kørt halvanden time rundt. 2) man afslog at bruge mit EGET Falck-abonnement med forklaring, at det IKKE kunne anvendes! Det er IKKE korrekt, har Falck oplyst mig på min forespørgsel! Falck ville have været meget bedre til at klare opgaven! Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 96 To dage inden indlæggelsen var jeg ikke informeret! Bad så om en lægesamtale, og det fik jeg omgående. Virkelig godt
- 98 To forkerte [drop], [] man på [operationsstuen?] begyndte at give [] inden [] lagt et nyt drop. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 101 Flere gange kom vi, hvor han ikke havde fået hans vanlige medicin. Efter operation gjorde vi personale opmærksom på, at vores far ikke havde fået skiftet pumpen til smertestillende. Den ene gang var [flere] timer efter den skulle have været skiftet. Gentagne gange måtte vi bede Dårligt

om, at vores far fik skiftet ble og tømt urinpose. Derefter måtte vi så bede personale om at tage den brugte ble med ud, da de havde lagt den i stolen, som de pårørende brugte. Gentagne gange bad vi om vores far kom op af sengen. Dette blev afvist, da der ikke var personale nok.

- | | | |
|---|--|------------|
| ✎ | 104 Blev hjemsendt for tidligt, så jeg måtte genindlægges. | Godt |
| ✎ | 105 Kun én person var omsorgsfuld og havde styr på tingene. Jeg fik at vide, at jeg skulle have blod, men jeg måtte rykke for det [flere] gange. | Dårligt |
| ✎ | 107 At skulle vente [i flere døgn] på at blive opereret. Det, synes jeg, var meget dårligt efter de smerter, jeg havde. | Intet svar |
| ✎ | 108 Jeg var reelt kun indlagt ET DØGN. Blev derefter overført til anden afdeling. | Intet svar |
| ✎ | 109 Patient sendt til anden afdeling uden information til pårørende. | Intet svar |
| ✎ | 110 Min søvn blev forstyrret i alle nætter. Patienter og personale kunne godt have talt færdigt ude på gangen. Der blev snakket så højt, som om det var højlys dag. | Intet svar |
| ✎ | 112 Jeg lå med [smertelindende instrument i kroppen]. Den ene dag blev [instrumentet] slukket, fordi jeg skulle til røntgen. Det blev ikke sat til igen, og i nogle timer fik jeg voldsomt ondt, før det blev opdaget. To dage efter faldt [instrumentet ud ad kroppen] (jeg var sengeliggende). Fik igen voldsomt ondt og blev skidt tilpas samt problemer med at få vejret ([på grund af lidelse]). Mine pårørende kom og tilså [mine forhold] [om eftermiddagen] På det tidspunkt havde INGEN tilset [instrumentet] hele dagen. Der var [tydelige spor efter instrumentet], og jeg havde det meget skidt. | Dårligt |

B7 - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Manglende information fra personalet i forhold til den videre behandling. Meget LANG ventetid på at få at vide, hvad der er gjort i forhold til operationen og om, hvad jeg måtte bagefter.	Dårligt
2	Jeg forsøgte, at henlede opmærksomheden på smerter i mine arme, men fokus blev kun i mindre grad rettet mod dette. Resultat: jeg kan stadig ikke bruge mine arme ret meget.	Dårligt
3	Yderst tilfreds. Føler mig nærmest lidt skyldig, fordi jeg lå og følte mig som en prinsesse. Blev vartet op.	Virkelig godt
5	Primær behandling på [et sygehus], videre behandling på [et andet sygehus], ambulat. Kommunikation ok.	Godt
11	[Det undrer] mig, at jeg ikke, ved den efterfølgende udskrivning, er blevet informeret om, hvorledes jeg skal forholde mig ved anvendelse af [korsettet]. Herunder hvilke begrænsninger der er for stående, liggende og siddende stillinger og for løft etc.	Dårligt
14	Overflytning fra akutmodtagelse til afdeling bar præg af højt informationsniveau. En læge, som havde taget imod patient i akutmodtagelsen, tog sig tid til at tilse og tale med patienten umiddelbart før operation. Meget tillidsvækkende og trygt.	Virkelig godt
16	[Jeg vil] lige bemærke, at det ikke var ventetiden på de akutte operationer, der var problemet.	Godt
17	Der gik lang tid fra det tidspunkt, jeg var blevet bedt om at møde til, og til selve operationen forgik, ca. fem-seks timer. Jeg fik ikke ret meget information undervejs om ventetiden. Specielt de sidste par timer inden operationen [], det var meget frustrerende. Jeg har det fint med, at mit operationstidspunkt kan blive flytte pga. noget akut, men jeg ville gerne have besked undervejs.	Godt
22	Jeg var umiddelbart meget tilfreds med mit forløb, men det var meget problematisk at opleve ikke at få den rette støtte i forbindelse med min angst. Lægen der opererede mig var den eneste, jeg oplevede, der forstod min angst og anerkendte den. Jeg er sikker på, resten af personalet gjorde alt, hvad de kunne, men jeg oplevede ikke den rette støtte, før jeg mødte lægen lige inden operationen.	Godt
23	Da jeg har været indlagt [flere gange] og gerne vil hjælpe med at spare en sengeplads, så forstår jeg ikke, at man ikke kan hjælpe med at give IV i på et sygehus [tættere på mig] frem for Randers. Jeg arbejder tæt på det sygehuset og kan sagtens komme tre til fire gange dagligt til drop (IV). Men til Randers er der langt fra [hvor jeg bor].	Godt
26	Jeg blev ikke flyttet.	Virkelig godt
35	Jeg vil meget gerne rose læge NN. Han var yderst venlig og imødekommende. Det var rart og betryggende, at han kom og så til mig efter operationen.	Godt
43	Der gik cirka 12-15 timer fra jeg klagede over øm og hævet finger, til jeg kom ned til røntgen.	Godt
48	Resultatet heldigvis bedre end forløbet.	Dårligt
55	Jeg oplevede, at personalet ofte var meget presset tidsmæssigt. Jeg ved godt, at når jeg kommer ind [sidst på ugen], kan jeg ikke forvente, at der står en læge klar til at operere mig mandag morgen. Men det er meget svært for en diabetiker at styre blodsukkeret, når man faster fra mandag [morgen] til [et par timer senere], og ligeså tirsdag; men heldigvis fik jeg at vide [], at jeg skulle opereres [et par dage senere].	Godt
60	Jeg har gennem [mange år] rejst og boet på [mange hoteller]. Det her er det bedste hotel, jeg har boet på, og jeg har aldrig fået så god service og behandling før!	Virkelig godt
62	Blev ikke flyttet fra opholdsstue, hvilket bevirkede, at såvel måltider som stuegang blev glemt!	Godt

✎	65 Jeg følte mig bare i vejen hele tiden. Der var for mange patienter indkaldt på samme tid. Der var ikke plads nok på afdelingen.	Virkelig dårligt
✎	71 Kunne ønske en bedre procedure ved forbindingskift hos patienter med hudtransplantationer. Hvis der opstår infektion afstødes huden, og operationen er tilnærmelsesvis omsonst. Giver desuden ar ved donorsted til ingen nytte.	Godt
✎	74 Skadestuen var god. Operation var god. Opvågning var meget god. Afdelingen var meget dårlig.	Virkelig dårligt
✎	76 Efter operation, da jeg mærker, at smerteblokaden stopper med at virke, ringer jeg og spørger efter smertestillende. Der går ca. halvanden time, før jeg får smertestillende, der slet, slet ikke hjælper, da smerterne er blevet for voldsomme. Hele natten giver de mig morfin, og jeg bliver hønesyg. Ingen styr på noget som helst.	Virkelig dårligt
✎	81 Eneste minus var lang ventetid. Ankom [tidligt om morgenen] og blev først opereret [sidst på aftenen]. For få sengepladser. Lå på gangen i [flere] timer. Men ellers fint ophold :)	Godt
✎	88 Dagen efter jeg var kommet hjem, måtte jeg rykke for recepten, og jeg havde ikke fået tangen til at fjerne stingene med, med hjem. Den måtte jeg rykke for to gange.	Dårligt
✎	90 Personalet skal være bedre til at fortælle, hvad der bliver sprøjtet [ind] og hvilke smertestillende tabletter, der gives patienten.	Virkelig godt
✎	95 Jeg var godt tilfreds med hele personalet.	Virkelig godt
✎	103 Ja, nogle ansatte er meget gode. Nogle er ikke.	Godt
✎	104 Lå på samme afdeling i hele forløbet.	Godt
✎	108 Det var vildt overraskende, at der går fire dage, inden min bopæl [i anden region] bliver "opdaget". (Dvs. ikke længere det ene hospitals, men det andet hospitals!)	Intet svar
✎	109 Skal give besked til pårørende, selvom der er stor overbelægning i afdelingen. Også selvom det handler om overflytning til anden afdeling i samme hus.	Dårligt
✎	112 Uanset hvor travlt, man har det, bør man tilse eksempelvis kateter og dræn. Det må være et absolut minimum for at kunne have ansvar for patienterne. Så hellere undvære at blive vasket.	Dårligt

B7 - RRA






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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Ingen vidste noget omkring mit forløb. Alt var lidt på "slump".	Dårligt
2	Jeg blev lovet en opfølgende kontrol. Den er udeblevet, og jeg har forgæves forsøgt at finde den, som kan aftale en opfølgning. Ved samtaler med bekendte inden for sygehussektoren, udtaler disse samstemmende, at mit behov for genoptræning er udtalt! Desværre ingen kontakt endnu.	Dårligt
3	Fik en brochure med hjem om retningslinjer ved eventuel hjernerystelse. Udmærket. Angående ingen alkohol i tre uger og om at tage den med ro.	Virkelig godt
5	Bad selv om kopi af journal. Orientering om planlagt operation ok (læge). Orientering om planlagt efterforløb OK (stuegang, læge).	Godt
10	Det var måske lidt sent, at jeg først [adskillige] uger efter operationen fandt ud af, hvad jeg helt konkret var opereret for, og så først efter at have googlet et latinsk navn nævnt i den "rapport", jeg fik, i forbindelse med en snak om genoptræningen.	Virkelig godt
11	Jeg modtog under den første indlæggelse en formular, hvoraf det fremgik, at jeg kunne henvende mig til sygehuset, såfremt der opstod problemer, og der var vedhæftet kort med oplysning om telefonnummer på afdelingslæge og sygeplejerske. Ellers henvises til de forudgående kommentarer herom.	Dårligt
12	Manglende kommunikation afdelinger imellem.	Virkelig dårligt
14	Initiativet til information var både personalets og vores. Da indlæggelsen og operationen var akut, var der udelukkende mundtlig information. Og den blev kommunikeret tydeligt og forståeligt for både patient [ung] og pårørende. Særligt bør fremhæves den opmuntring og tilidsvækkende opfordring til "frisk gå-på-mod", lægen udtrykte umiddelbart før udskrivelsen.	Virkelig godt
17	Information om ventetid var dårlig, men information omkring operation, behandling osv. var rigtig god.	Godt
18	Snakkede med mange forskellige læger, og alle havde en anden mening end det, den foregående læge havde sagt. Blev opereret [flere gange] i alt af [flere forskellige læger].	Dårligt
21	Der var god information både fra sygeplejersker samt læger.	Virkelig godt
22	Især lægen var god til at forklare, hvad der skulle ske og hvordan. Både inden og efter operationen.	Godt
24	Manglede lidt information ved udskrivning.	Virkelig godt
26	Det var en meget fin behandling. MEN for få sygeplejersker eller for mange indlagte.	Virkelig godt
29	Jeg ville gerne have haft bedre information omkring smerter og forløb efter hjemsendelse. Bagefter kan jeg se, at jeg ikke var forberedt på styrken og varigheden af smerterne. Bedre opfølgning på genoptræning efterlyses.	Godt
31	Jeg fik overhovedet ikke at vide, at det opererede ben kunne hæve op af væske, hvad det gjorde. Stor nervøsitet for mig. Det har vi fået styr på, men det betragter jeg som en KÆMPE fejl. Det kan kun gøres bedre.	Virkelig godt
32	Kun, hvis jeg selv spurgte.	Godt
37	Hvis min [pårørende] havde modtaget skriftlig information, havde det hjulpet ham, da han har henholdsvis dårlig hukommelse og hørelse.	Godt
38	Folderen om genoptræning er ikke fyldestgørende. Der mangler oplysninger, om, hvor langt man er i genoptræningen.	Godt

✎	41	Der var så lidt plejepersonale, at man måtte klare sig selv, selv til bad- og toiletbesøg.	Dårligt
✎	49	Kunne ønske mig mere information om f.eks. hævelser af benene, umådelig træthed i lang tid, og hvor meget man skal gå, træne og hvile i den første tid hjemme.	Godt
✎	51	Den skriftlige information fik jeg den dag, jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
✎	53	Måske kunne det have været godt at få et skema for det medicin, vi fik med hjem, med hvornår og hvad der skulle tages på forskellige tidspunkter.	Virkelig godt
✎	55	Selvfulgelig fik jeg ingen information inden indlæggelsen. Men jeg synes, personalet er hårdt presset, og de gør alligevel alt for at hjælpe patienterne, alt det de overhovedet kan.	Godt
✎	59	Der mangler skriftlig informationspjece om den lidelse, man er indlagt for.	Virkelig godt
✎	65	Det eneste, jeg var tilfreds med, var den information, jeg fik af lægen.	Virkelig dårligt
✎	68	Blev sendt for tidligt hjem, og da jeg er ene, er det ikke lige sagen. Var meget dårlig, fordi jeg ikke kunne tåle morfintabletterne, jeg fik.	Godt
✎	69	Utroligt, man bliver udskrevet efter endt operation, uden at få at vide, hvordan operationen er gået.	Godt
✎	71	Fik af lægerne modstridende oplysninger om indlæggelsens varighed. Ved indlæggelse blev sagt [omkring en uges] sengeleje, før indlæggelse det samme. Dagen efter ville en læge udskrive mig samme dag. Da jeg gjorde opmærksom på forholdene, forblev jeg indlagt [en uges tid].	Godt
✎	75	Sparsomt! Fik at vide, at jeg skulle holde den i ro i [nogle] uger, og så ville jeg få et brev med en tjek-tid. Det var, hvad jeg fik at vide.	Intet svar
✎	76	Mit indtryk af nævnte afdeling: Absolut mangel på ledelse. Total ligegyldighed over for diabetespatienter. INGEN viden om sygdommen. Dårlig omsorg over for patienter m.m. Dette er den dårligste hospitalsoplevelse, jeg nogensinde har haft. Nu, [nogle] måneder efter udskrivelse, har jeg stadig STORE problemer med at få mit blodsukker på rette kurs. LYKKELIG for at slippe væk!	Virkelig dårligt
✎	78	Dårlig hukommelse, narkose og træthed er en dårlig blanding til at kunne huske megen information. Jeg vil foreslå, at disse informationer enten kan komme skriftligt OG mundtligt eller blive fortalt til en pårørende.	Virkelig godt
✎	79	Det var svært at få enslydende svar!	Godt
✎	83	Jeg blev blandt andet ikke oplyst, at de [hjælpemidler], der var sat i min fod, stak ud af foden, og at de skulle trækkes ud på et tidspunkt. Jeg fik ikke meget information omkring det fremtidige behandlingsforløb, hverken under eller efter indlæggelsen.	Dårligt
✎	86	Jeg var meget dårlig efter operationen med opkastninger og hovedpine. Derfor fik jeg ikke nogen information. Efter hjemkomst ringede jeg til afdelingen for at høre, hvad der var planlagt for mig, og hvad de havde lavet. Der ringede en læge tilbage, så jeg fik min information.	Godt
✎	87	Jeg ringede efter udskrift. Derefter o.k.	Godt
✎	88	Jeg vil ikke sige at jeg havde en god oplevelse med selve indlæggelsen. Selvom blæren bliver målt med, hvor meget urin, der er i den, er det ikke i orden, at når man kommer op på afdelingen, så tisser man i sengen, og det er slet ikke i orden, at man bliver bedt om at smide alt tøjet, foran vildt fremmede indlagte, og når man ligger i opholdsstuen og besøgende løber ud og ind hele tiden. Sygehjælperen ville ikke hente en skærm og jeg blev så gal, for jeg ville ikke smide alt tøjet, at hun til sidst alligevel hentede den. Dagen efter operationen kom læge NN, der havde opereret mig på stuegang, og han sagde at når jeg havde været ude at gå på trapperne med krykkerne, kunne jeg tage hjem. Jeg skulle lige vente på at komme i røntgen for at tjekke om knæet var ok. Men der kom aldrig nogen og hentede mig, selvom jeg spurgte flere gange. [Næste morgen] kom der endelig en portør, og jeg havde lige bestilt morgenmad, aftalte med sygeplejersken, at de skulle sætte mit navn på maden, så der var mad til mig, når jeg kom tilbage, men nej, der var selvfølgelig en kvik person, der havde smidt min mad ud. Hvor heldig har man lige lov at være. Nå men blev tilset af ny læge, der sagde, at jeg bare kunne tage hjem,	Dårligt

Bilag 1

når jeg havde fået min recept på smertestillende, men lægen glemte lige at skrive den og tog hjem. Så spurgte de bagvagten, om han kunne skrive den, men det måtte han ikke. [Om aftenen] ringede jeg til min ægtefælle, om jeg kunne blive hentet, og så bad jeg sygeplejersken om at dosere medicin til mig til [et par] dage, og så måtte de ringe medicinen ind til apoteket dagen efter. Det måtte jeg også rykke for.

- | | | |
|---|--|------------------|
|  91 | Jeg bad om at blive informeret, og blev det så! | Godt |
|  98 | Jeg har ikke modtaget nogen skriftlig information, og den læge, der opererede, fortalte mig heller ikke, hvad der var lavet. | Virkelig dårligt |
|  99 | Nej. | Virkelig godt |
|  109 | Da denne patient er lidt dement, burde man give bedre information til pårørende. | Dårligt |
|  113 | Jeg var træt af at få pulverkartoffelmos [flere] dage i træk. | Godt |







B7 - RRA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg havde udover den primære indlæggelsesgrund [også andre ubehandlede lidelser]. [Disse] er efterfølgende løst ved håndkøbsmedicin. Kort sagt; jeg var mere syg, da jeg kom hjem, end da jeg blev indlagt!	Dårligt
3	Min [pårørende] kom og hentede mig ved udskrivelsen. Han havde taget "bedstes første sygedag".	Virkelig godt
4	Snakken og instruktionen ved fysioterapeuten var absolut det bedste. Her fik man gode råd og oplysninger om genoptræning.	Godt
5	Afdelingens fysioterapeut var den centrale person i information og vejledning om min videre gøren og laden.	Godt
8	[Det ville være] ønskeligt, om der kunne blive tilbudt hjælp med genoptræningsplanen via kommunen umiddelbart efter udskrivningen. [De mange] ugers hjemmegenoptræning synes ikke optimalt udnyttet i de tilfælde, hvor der for patient og fysioterapeut ikke opnås et tilfredsstillende resultat. Hvilket resultat for øvrigt? Mener ikke at have fået orientering om forventet resultat af [flere] ugers genoptræning.	Virkelig godt
14	I forbindelse med udskrivelsen, tog personalet sig god tid til at gøre patienten parat, og besvarede spørgsmål angående forløbet efter indlæggelsen. Tilfældigvis var kontaktsygeplejersken på arbejde, i denne sidste fase under indlæggelsen, og hun var både faglig kompetent, meget imødekomende og håndterede patienten omsorgsfuldt.	Virkelig godt
17	Der virkede meget travlt omkring tidspunkt for min udskrivelse [i weekenden]. Jeg kunne godt have brugt lidt mere info omkring, hvad jeg måtte under mit sygdomsforløb.	Godt
22	Ved udskrivelsen fik jeg nogle piller, jeg fik kvalme af, selvom jeg havde fortalt gentagne gange, at jeg ikke kunne tåle [en bestemt slags smertestillende]. Det blev dog hurtigt rettet, og jeg er sikker på, det var manglende information sygeplejersker og læge imellem, der gjorde fejlen.	Godt
37	Det er katastrofalt, at man sender en hjælpeløs mand hjem, til en syg kone []. En aflastningsplads havde været det rigtige. Der blev stillet hjælp til rådighed i hjemmet. Men i dette tilfælde, var det ikke tilstrækkelig.	Godt
38	Jeg bliver sendt hjem til genoptræning, men kan jo ikke følge med i, hvor langt jeg er i genoptræningen. Der mangler oplysninger i folderen om, hvornår man forventer, at kunne gå uden krykker, hvor meget man må løfte osv. osv.	Godt
41	Der var intet plejepersonale, så jeg tog selv hjem, da jeg havde lavet mine øvelse med ergo- og fysioterapien. De var så til gengæld rigtig søde og rare. De skal have ros.	Dårligt
62	Måtte selv opsøge personalet for de sidste oplysninger. Skadestuen og afdelingen bør have samme holdning og procedure!	Godt
65	Jeg kunne ikke komme hjem hurtigt nok, da jeg bare følte mig i vejen på afdelingen.	Virkelig dårligt
75	Informér noget bedre!	Intet svar
76	På skadestuen påtaler jeg smerter [i led]. Dette ignoreres. Jeg påtaler det dagligt under indlæggelse. Svar: "Det er fordi du overstrækker"! Min situation nu er, at jeg dårligt kan gå. Min fysioterapeut har stoppet optræning [andet led på grund af første led]. Jeg er nu henvist via egen læge til undersøgelse på anden afdeling. Svigt og ligegyldighed, der måske koster mig endnu et langt forløb!	Virkelig dårligt
77	Jeg blev sendt hjem [få] dage efter hofteoperation, selvom jeg havde modtaget blod samme dag.	Godt
82	Jeg føler ikke, at jeg blev "udskrevet". Hjemmesygeplejen måtte selv indhente informationer	Dårligt

Bilag 1

om dette og hint fra sygehuset.

- | | | | |
|---|-----|--|---------------|
|  | 86 | Alle virkede meget optaget, så jeg tog hjem uden informationer fra en læge, orkede ikke at skulle vente. Ringede selv til afdelingen dagen efter. De var venlige og hjælpsomme. De fik en læge til at ringe tilbage. | Godt |
|  | 88 | Opvågningen kunne godt have givet en ble på inden man bliver kørt op på afdelingen, så man er fri for at tisse i sengen. Der kunne samarbejdet være bedre. | Dårligt |
|  | 95 | Jeg ryger ikke mere. | Virkelig godt |
|  | 102 | Selvom den kommunale hjemmepleje var VIRKELIG GOD og ydede den STØRST MULIGE støtte, havde jeg nok haft brug for en til to dages længere indlæggelse, da smerterne var store ved udskrivelse. Jeg bor alene. Blev indlagt mandag [] og udskrevet [et par dage efter []]. | Godt |
|  | 108 | Jeg overføres (efter [nogle] dage) til et andet sygehus, som vurderer mine data og udskriver mig dagen efter. | Intet svar |
|  | 111 | Da jeg ikke har haft kontakt med egen læge, ved jeg ikke, hvilken information han har fået. | Virkelig godt |

B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
1	Personalet gør, hvad de kan, i forhold til de ressourcer de har. Meget dårlige pladsforhold. Det var IKKE en positiv oplevelse.	Dårligt
2	Det var mit indtryk, at der var mere fokus på at smide folk ud end på at helbrede dem. Der herskede lidt panik pga. overbelægning, og jeg følte en overgang, at der var ved at gå fagforening i systemet.	Dårligt
3	Søde og omsorgsfulde personer ved modtagelsen. Dejlig glad stemning på sygehusets modtagelse. Jeg har haft en dejlig oplevelse. TAK, TAK, TAK.	Virkelig godt
5	Jeg oplevede, at elever manglede støtte, når de arbejder alene på stuen. Oplevede den lægelige behandling kompetent og skemalagt (angående min skade). Mange forebyggende tiltag. Følte godt og sikkert.	Godt
6	Dårlig plads på stuen pga. overbelægning. Måtte i nogle timer ligge på gangen.	Godt
10	Især tak for den menneskelige omsorg og kontakt fra personalets side.	Virkelig godt
11	Sygeplejerskerne og de øvrige, beskæftigede sig med den daglige patientbehandling, gør et virkelig godt arbejde, og de har, trods travlhed, altid tid til at tage sig af patienterne og endda levere ydelsen med et smil!	Dårligt
14	Særlig godt under indlæggelsen var, at vores bekymringer altid blev respekteret, og at det modsætningsforhold, der kan være mellem personalets tilgang til patienten (en arbejdsopgave) og patienten og de pårørendes tilgang (en krise i livet), ikke kom til udtryk. Personalet udviste stor ansvarsfølelse og faglig dygtighed. Under ni timers ventetid på operation tog plejepersonalet flere gange initiativ til kontakt til lægen, som herefter informerede om både operation og årsag til ventetid. Således blev vi løbende informeret og set fra vores side, var dette samarbejde meget velfungerende. Vi har [rettet henvendelse] til personalet på afdelingen med tak for omsorg og pleje.	Virkelig godt
15	Omsorgsfuld.	Virkelig godt
15	Har desværre ikke fået sagt tak til alle i forløbet [på Randers Centralsygehus]. Jeg føler, at jeg har været meget heldig med at blive behandlet af jer. [Få] timer efter operation kunne jeg selv gå på toilettet []. Smerter har jeg næsten ikke kendt. I løbet af en uge havde jeg [været fysisk aktiv] i flere timer, så jeg føler mig meget heldig.	Virkelig godt
16	Personalet var imødekommende og friske, venlige og informerende ved forespørgsel. Der kunne måske være forbedringer i kommunikationen afdelingerne imellem.	Godt
17	Der var god hjælp at få, når man ringer med klokken. Maden og betjeningen var god. Toiletterne virkede noget "brugte" op ad dagen. Alle var sød og hjælpsom.	Godt
18	Det bar tydeligt præg af, at personalet har alt for meget om ørerne, og det går så ud over den enkelte patient. Føler heller ikke, personalet snakker sammen, især ved "vagtskifte", om de forskellige patienters behov.	Dårligt
19	De var meget flinke.	Virkelig godt
21	Der er en god tone mellem personalet samt til patienter. De er gode til at spørge, om man mangler noget, eller om man har brug for smertelindring.	Virkelig godt
22	Jeg synes generelt, man burde efteruddanne sygeplejerskerne, så de ved, hvordan de skal håndtere patienter med angst.	Godt
24	Blev behandlet godt trods travlhed på afdelingen.	Virkelig godt
25	Hvis der blev ringet [], kunne der gå virkelig lang tid, før det blev registreret. Og hjælpen an-	Dårligt






Bilag 1

	kom uden at vide, hvad patienten var indlagt for.	
26	Sygeplejerskerne og alle på afdeling B7 var dygtige og meget venlige. De havde meget travlt, men vi mærkede det aldrig. MEN vi kunne jo se, at der var senge overalt.	Virkelig godt
27	Husk at give besked i god tid, hvis der opstår forsinkelse på operationsgangen. Jeg skulle selv spørge ind til, hvorfor der ikke skete noget. Ventetiden kan være lang for en fastende.	Godt
31	Lægerne NN, sygeplejerskerne NN og sygehjælper NN var uovertrufne.	Virkelig godt
33	Patienten [er ældre og dement]. Personalet passede hende rigtig godt. Patienten havde [knoglebrud] og FUNGERER nu på plejehjemmet, hvor hun bor. Effektiv behandling. Fuld TILFREDSHED. Tak.	Virkelig godt
34	Rengøringspersonalet gør slet, slet ikke ordentligt rent, det er under al kritik, der er snavset overalt. Måske I skulle ansætte nogle andre personer til at gøre rent, der har en større ordenssans.	Godt
36	Jeg var meget utilfreds, da jeg blev udskrevet første gang i [foråret]. Det viste sig også, at min hofte hoppede ud [flere] gange.	Dårligt
37	Min far siger: "Jeg kunne aldrig finde på at klage over det, ha ha ha."	Godt
38	Sødt og rart personale. De er virkelig opsatte på at gøre det så godt som muligt for patienterne. God mad.	Godt
43	Afdelingen bar præg af, at de manglede lokaler, og at der var ikke stueplads nok. Men personalet gjorde virkelig et godt stykke arbejde.	Godt
44	Nye fjernsyn i stedet for de gamle uden fjernbetjening, når man er sengeliggende.	Godt
47	Der måtte gerne være lidt mere personale.	Virkelig godt
48	Afdelingen virkede lidt rodet, og personalets indbyrdes kommunikation var mangelfuld.	Dårligt
51	Rart og venligt personale. Jeg er virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
55	Jeg oplevede, at en af personalerne undersøgte, hvilke muligheder der var til maden kl. 12. Så kunne vi jo bestille det, vi havde mest lyst til. Det var ikke alle, der var så venlige, og så måtte man spise det, de kom med. Det, synes jeg, ikke var i orden, for der var jo ikke nogen af os, der kunne gå ud og se menuen. Jeg lå på stue med en patient, som ofte fik et drop om natten. Jeg er ikke sygeplejerske, men jeg synes, at det er meget kedeligt, at man ikke vil høre på patienten, når hun gang på gang siger, at så kaster hun op. Vi ved jo alle, at maden smager meget bedre på vej til maven end fra maven.	Godt
57	De havde travlt og alligevel synes jeg, de havde styr på alle og virkede dygtige.	Godt
58	God behandling.	Intet svar
59	Super serviceniveau og behandling. Førsteklasses personale (læge, sygeplejerske, køkken).	Virkelig godt
62	Oplevede ikke, at personalet havde nok kendskab til smertebehandling/alternative muligheder, når morfin ikke er det rette. Hvis opholdsstuen skal bruges, må der tages nogle forholdsregler, ryddes op. Eksempelvis skal klaverstolen ikke stå oven på klaveret!	Godt
64	Blev indlagt i opholdsstuen, da der var fyldt op på stuerne.	Godt
67	Den kunne være meget bedre. Der var mangel på personale, kun tre personer til 34 patienter, så der var meget lang ventetid på personlig pleje samt andet.	Dårligt
69	Ikke udskrive patient uden information om operation.	Godt
71	Optimere hygiejnen ved rengøring samt brug af håndsprit og handsker. Mener, at personalet gjorde det så godt de kunne under de arbejdsforhold, de bliver budt. Med optimering af ovenstående.	Godt
74	Der var en DÅRLIG kommunikation mellem personalet. Blev f.eks. tilbudt smertestillende, når	Virkelig dårligt

jeg allerede havde fået det. At vente [mange] timer med et brækket håndled, og man bliver behandlet som mindre vidende, når man informerer om f.eks. [medicin]. Jeg forstår godt, at vigtige operationer kommer først, og jeg beklager mig ikke ofte, er tålmodig, men denne afdeling var virkelig dårlig.

- | | | |
|-------|--|------------------|
| ✎ 75 | Imødekomende personale. Men de bør forberede sig bedre på den enkelte patient, så fejl mindskes. | Intet svar |
| ✎ 76 | Afdelingen gjorde intet godt. Alt bør revideres. Serverer mad med sukker til diabetikere. Ingen omsorg. Var på stue med [flere] meget ældre kvinder. Oplevede ikke én eneste gang en kærlig bemærkning eller opsyn til mine stuekammerater. [] | Virkelig dårligt |
| ✎ 80 | Kunne godt have brugt en bedre seng. Fik en gammel seng, som skulle have været på pension for mange år siden. | Godt |
| ✎ 81 | Ventetid på operation, når man er ankommet. Tre til fire timer er ok, men ikke 12 uden mad og drikke. | Godt |
| ✎ 84 | [] Der [] er flere dunkle punkter og mulig fejlbehandling []. Til gengæld må det siges, da hjemmesygeplejen [i efteråret] kom ind i billedet, DET VIRKER BARE. | Intet svar |
| ✎ 88 | Det er ikke i orden at man skal ligge i opholdsstuen og på gangene. | Dårligt |
| ✎ 88 | Det er ikke i orden, at patienter skal ligge på gangene og i opholdsstuen. | Dårligt |
| ✎ 88 | Jeg vil ikke sige, at jeg havde en god oplevelse med selve indlæggelsen. Dagen efter operationen kom læge NN, der havde opereret mig, på stuegang, og han sagde, at når jeg havde været ude at gå [] med krykkerne, kunne jeg tage hjem. Jeg skulle lige vente på at komme i røntgen for at tjekke, om alt var ok. Men der kom aldrig nogen og hentede mig, selvom jeg spurgte flere gange. [] [Om morgenen en anden dag] kom der endelig en portør, og [] jeg aftalte med sygeplejersken, [at de skulle gemme min mad, men da jeg kom tilbage, var maden smidt ud]. [] Blev tilset af en ny læge, der sagde, at jeg bare kunne tage hjem, når jeg havde fået min recept på smertestillende, men lægen glemte lige at skrive den og tog hjem. Så spurgte de bagvagten, om han kunne skrive den, men det måtte han ikke. [Om aftenen] skulle jeg bare hjem, og så bad jeg sygeplejersken om at dosere medicin til mig [], og så måtte de ringe medicinen ind til apoteket dagen efter. Måtte rykke for medicinen dagen efter. | Dårligt |
| ✎ 90 | Jeg bor alene i et toplans hus, men var heldig at kunne bo hos min datter og svigersøn de første 14 dage. Det kunne afdelingen godt have spurgt ind til, hvordan man skulle klare sig derhjemme. Det var en rigtig god oplevelse på operationsstuen [], men også en rigtig god oplevelse og pleje på afdeling B7 RRA. | Virkelig godt |
| ✎ 91 | Det er jo et kendt fænomen, at der er ALT for travlt på afdelingen! Tre gange blev der "lagt an" til et bad, men jeg fik det ikke, før jeg blev sendt direkte til [genoptræning andetsteds]! | Godt |
| ✎ 92 | Efter et [brud på benet] blev jeg opereret på det ene hospital. Efter [nogle] dage blev jeg overflyttet til et andet sygehus. Min ærlige mening vedrørende opholdet på dette sygehus er virkelig god. Jeg mødte kun venlige mennesker. | Intet svar |
| ✎ 94 | Vist mere omhu og venlighed samt bedre arbejdsmoral. Jeg vil nødig være negativ! | Dårligt |
| ✎ 95 | Jag var godt tilfreds med det hele. | Virkelig godt |
| ✎ 97 | Inden hjemsendelse kunne jeg have haft nytte af vejledning fra f.eks. fysio- eller ergoterapeut. Jeg var ikke i stand til selv at komme op/ned i sengen og kunne slet ikke vende mig i sengen osv. | Dårligt |
| ✎ 100 | Personalet var altid venligt og imødekomende, selvom de havde meget travlt. Men de havde ikke så meget tid til hver patient. Så du var meget overladt til dig selv. | Virkelig godt |
| ✎ 101 | Det største problem er nedskæring af personale. Dette ses tydeligt, da vi oplevede et meget stresset personale og mange vikarer. Min fars nabo ventede i 40 minutter på en kolbe, som han til sidst bad os om at hente, da personalet ikke havde tid. Så generelt en meget dårlig oplevelse. | Virkelig dårligt |
| ✎ 102 | Fysioterapeuten var virkelig god til at vurdere hvilke hjælpemidler, jeg havde brug for. | Godt |

Bilag 1

- | | | |
|---|--|---------------|
|  103 | Jeg synes ikke, gulvet var vasket rent, og glas var heller ikke rene. | Godt |
|  108 | Mit forløb var ekstraordinært pga. [problem]. Jeg passede ikke ind i rytmen. En hjerteafdeling ved ikke, [hvordan patienter som jeg skal håndteres]. Ret dårlig logistik. | Intet svar |
|  109 | Vente med rengøring, til der var redt senge, og patienter havde været i bad. I stedet for, at man gør det før kl. 8.00. Nogle steder er vasket før morgenmad. | Dårligt |
|  113 | Nogle sygeplejersker vil hellere stå og glo på patienten, som har fået sin hofte opereret. Andre er så søde at give en lille hånd med at få benet op i sengen. Længe leve de søde sygeplejersker. | Godt |
|  114 | Badeværelset er altid fyldt med alverdens hjælpemidler som toiletstol og badebænk. Det kan være svært, når man bare skal på toilet, når/hvis man selv sidder i kørestol. Man ender med ikke at kunne vaske hænder. Hvis man endelig KAN vaske hænder, er håndklædet meget langt væk. | Virkelig godt |