

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Diverse**

**Urologisk Afdeling**

**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](mailto: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:	100
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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).



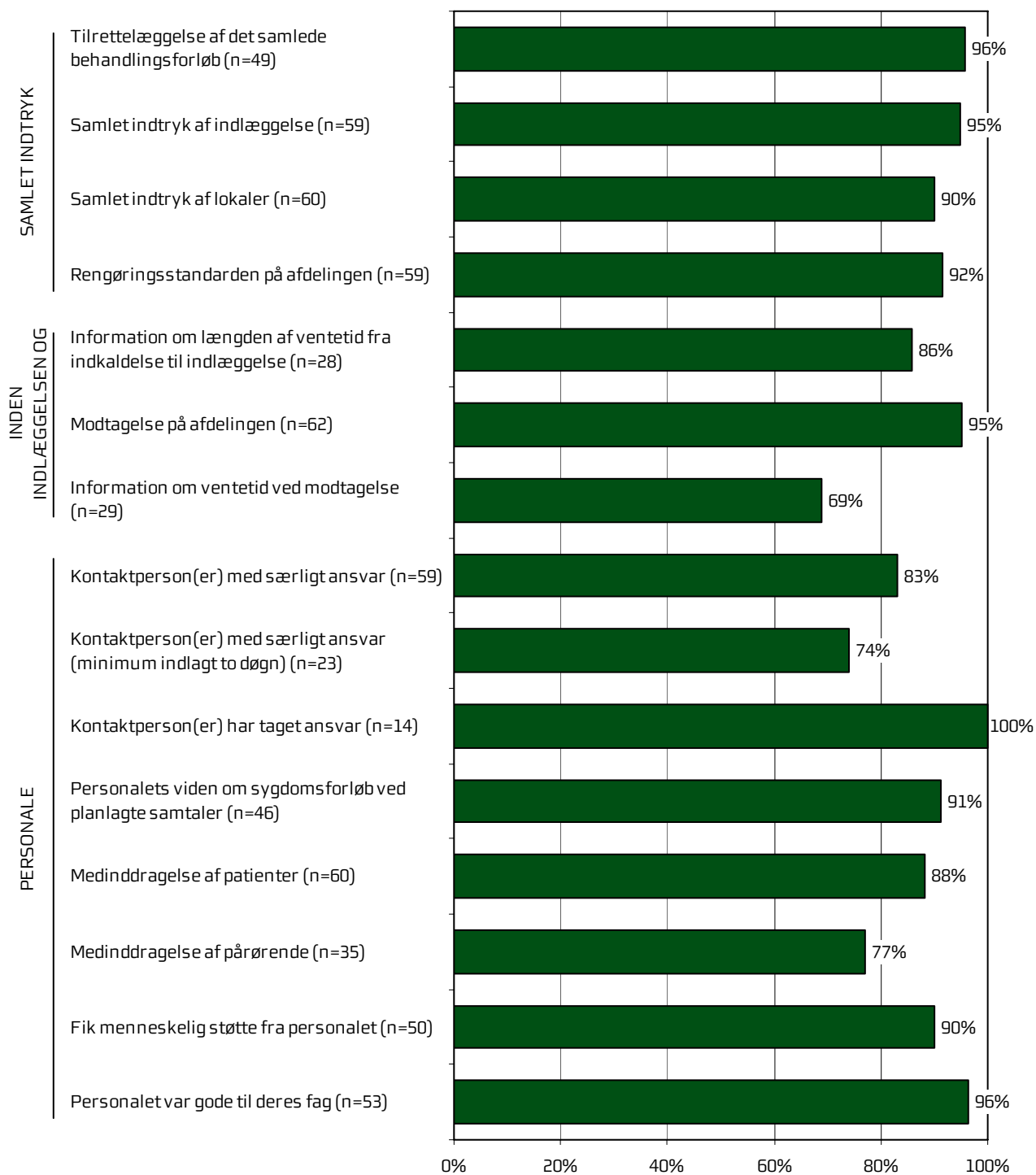


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

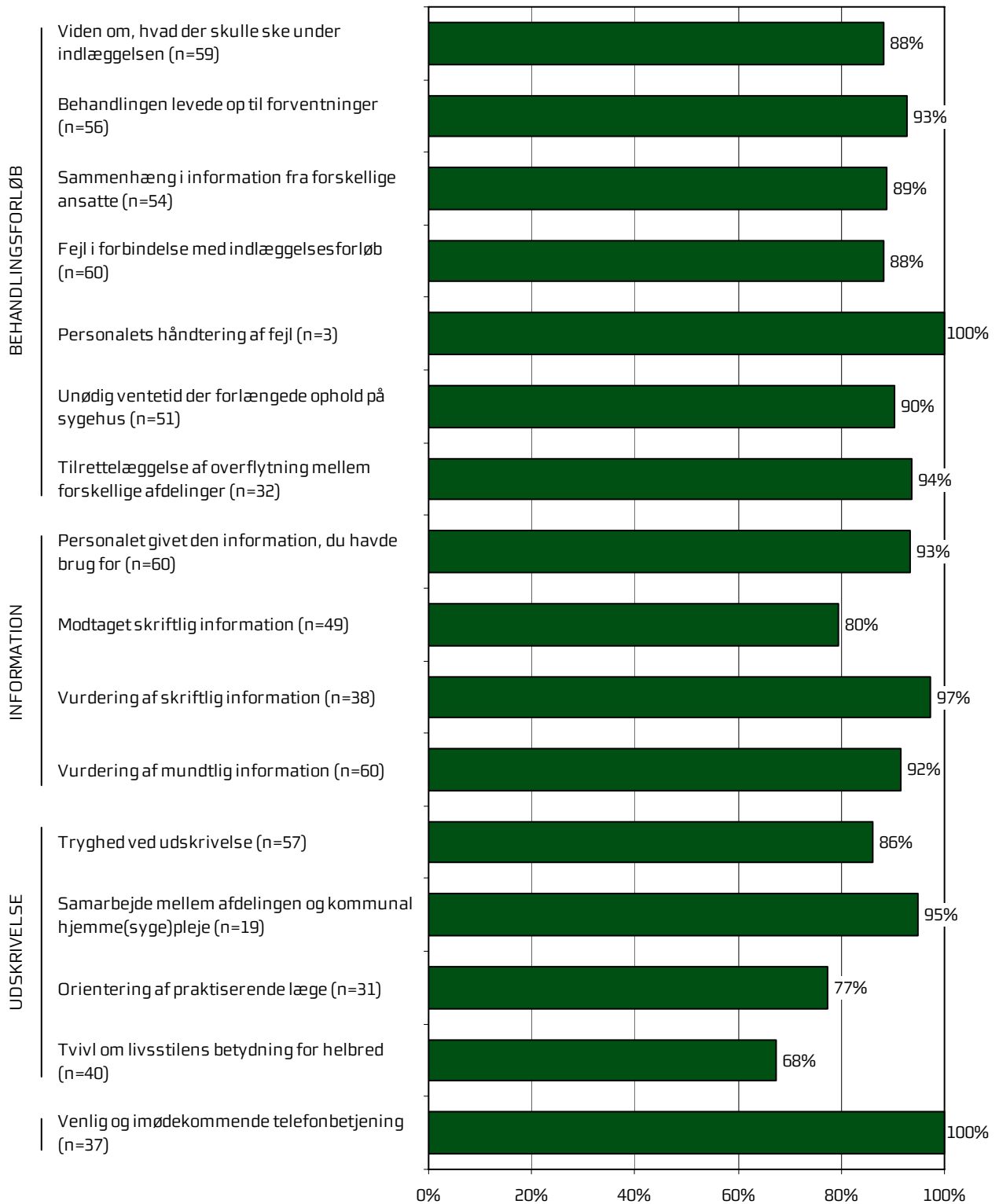
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 D4

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

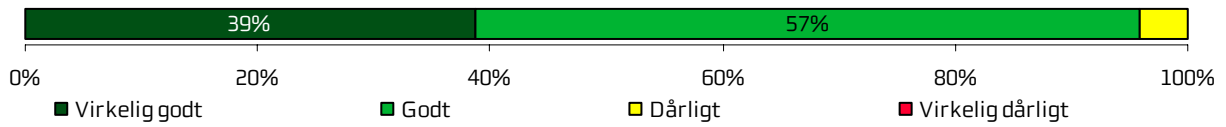
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

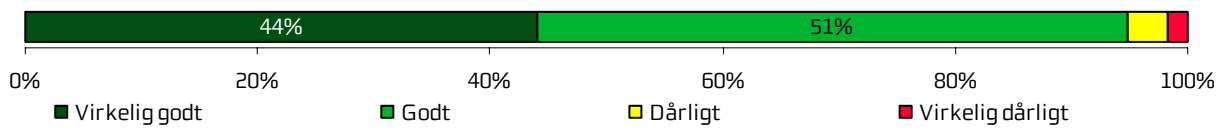
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

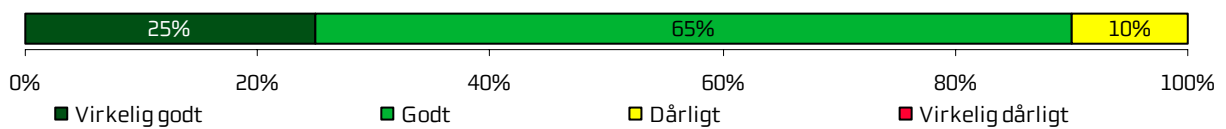
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=49)



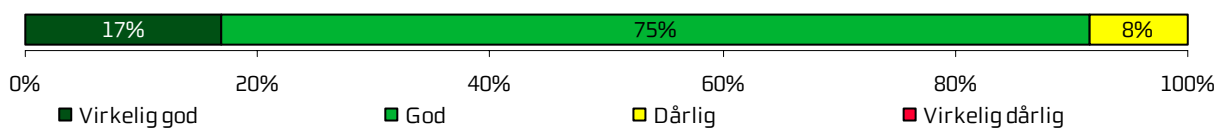
Samlet indtryk af indlæggelse (n=59)



Samlet indtryk af lokaler (n=60)



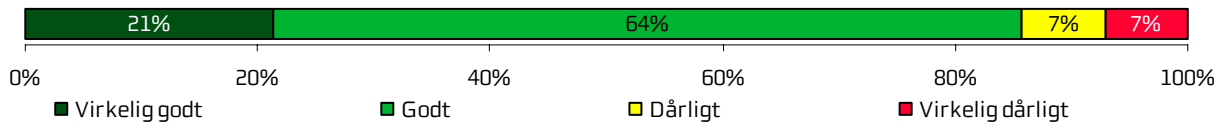
Rengøringsstandard på afdelingen (n=59)



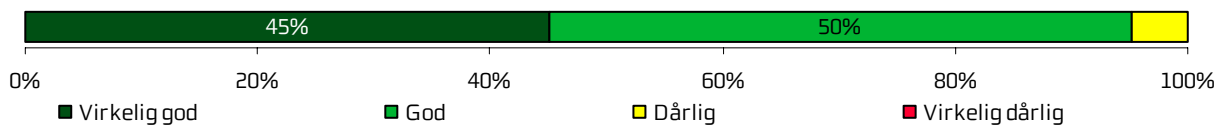
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	93 %	-	97 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	100 %	-	96 %	88 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	100 % *	-	96 %	83 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	100 % *	85 %	91 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

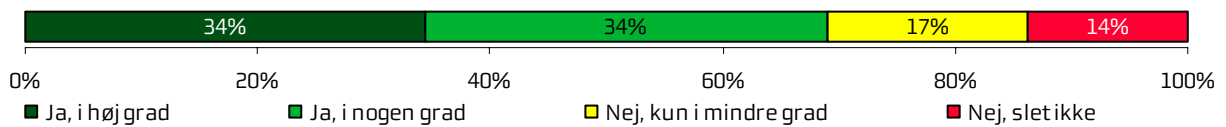
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=28)



Modtagelse på afdelingen (n=62)



Information om ventetid ved modtagelse (n=29)

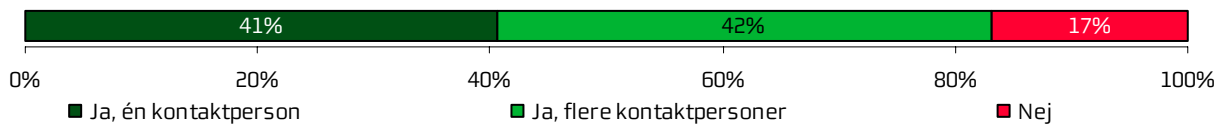




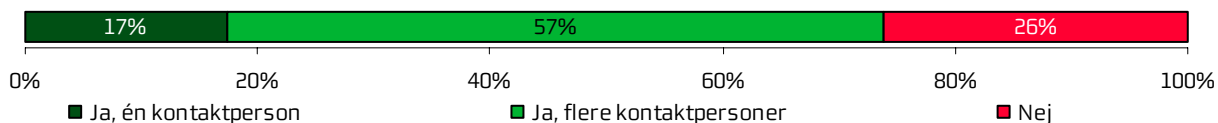
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	-	-	98 %	94 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	93 %	-	99 %	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	90 %	-	74 %	57 %	67 %

## Personale

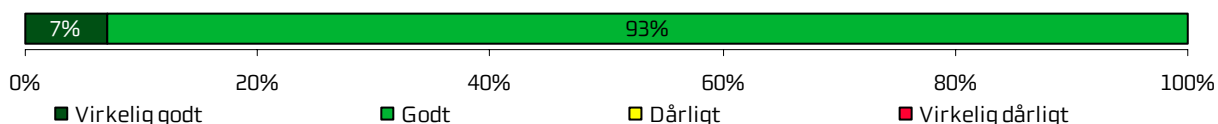
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=59)



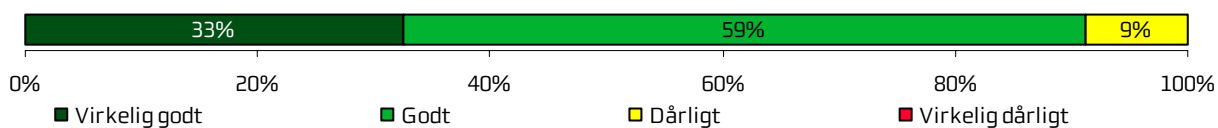
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



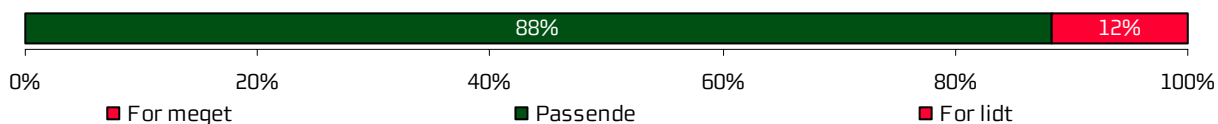
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



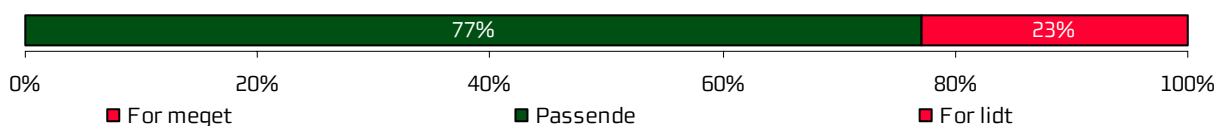
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=46)



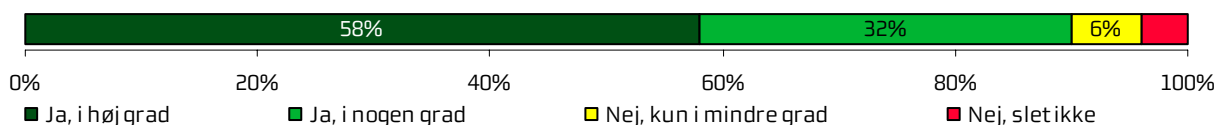
Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



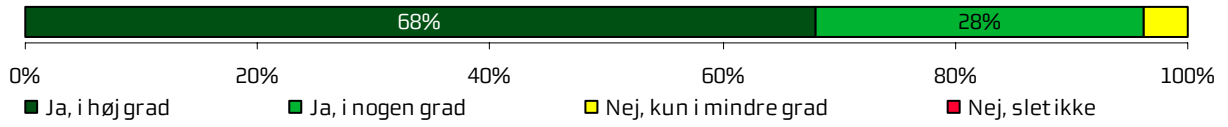
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=50)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	94 %	-	91 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	80 %	-	87 %	63 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	92 %	-	95 %	83 %	87 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	94 %	-	98 % *	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	100 % *	-	97 % *	73 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	100 % *	-	94 %	83 %	86 %

## *Personale (fortsat)*

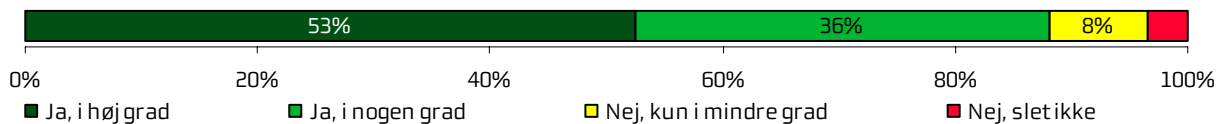
Personalet var gode til deres fag (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	100 %	-	99 %	91 %	94 %

## Behandlingsforløb

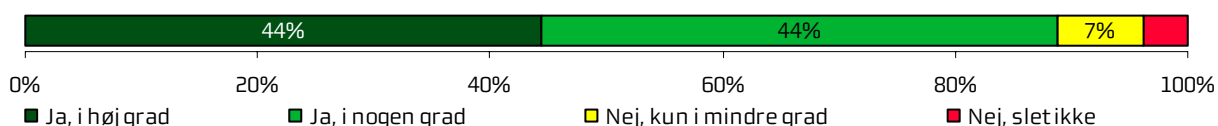
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=59)



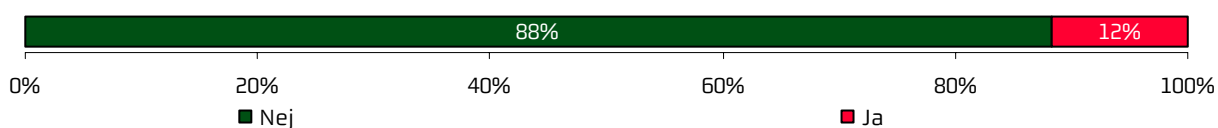
Behandlingen levede op til forventninger (n=56)



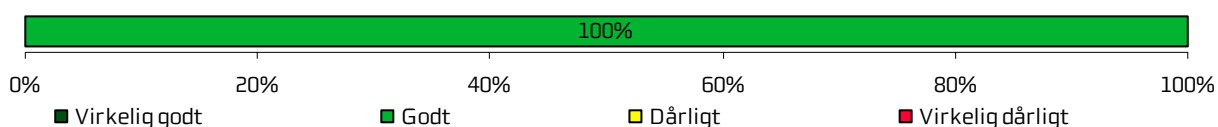
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



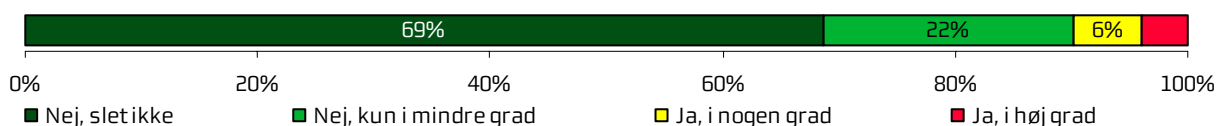
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=60)



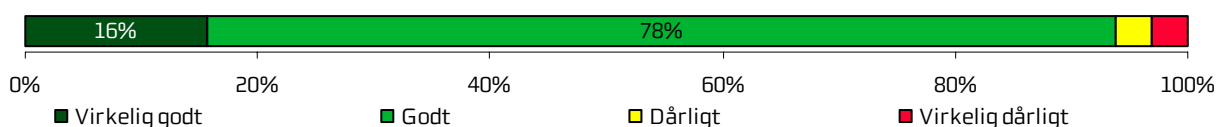
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=51)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=32)



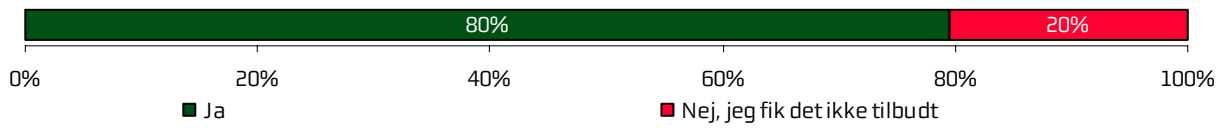
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88 %	88 %	-	94 %	70 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	94 %	-	93 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	94 %	-	99 % *	80 %	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	88 %	-	95 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	50 %	-	57 % *	36 % *	49 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	73 %	-	88 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	93 %	-	97 %	86 %	91 %

## Information

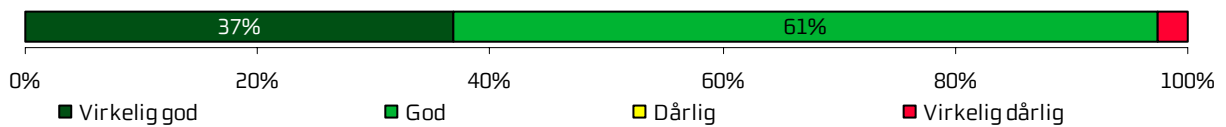
Personalet givet den information, du havde brug for (n=60)



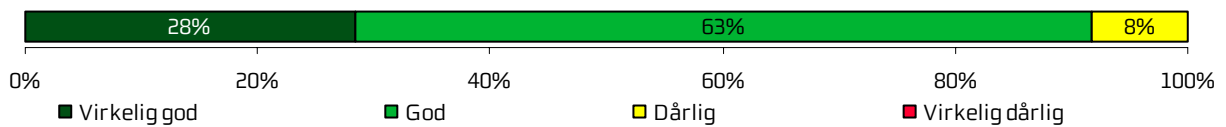
Modtaget skriftlig information (n=49)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



Vurdering af mundtlig information (n=60)

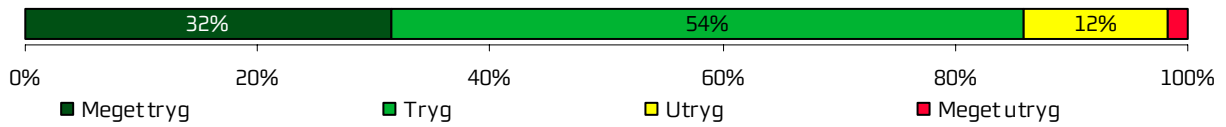




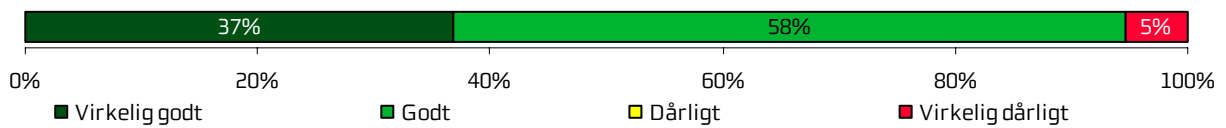
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	96 %	80 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	73 %	-	72 %	34 % *	51 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	100 % *	-	96 %	85 %	89 %

## Udskrivelse

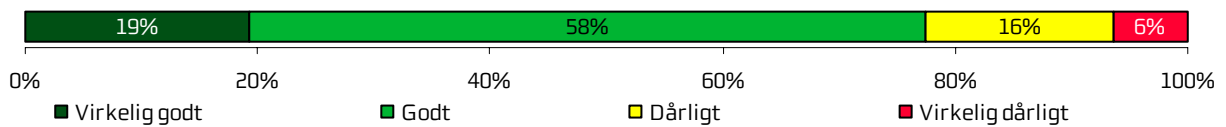
Tryghed ved udskrivelse (n=57)



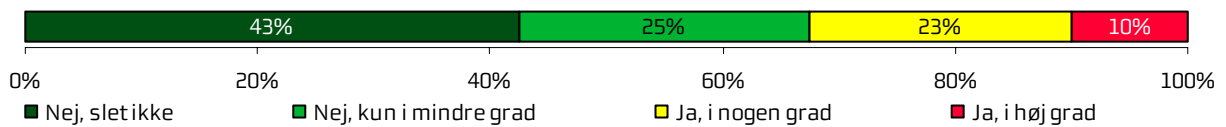
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



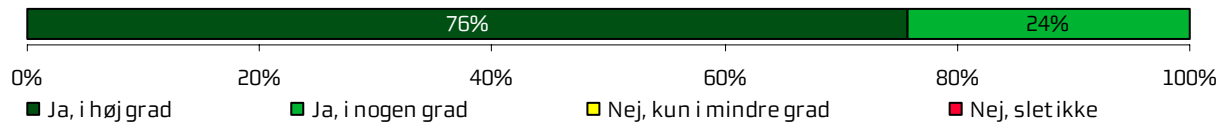
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	100 % *	-	98 % *	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	100 %	-	93 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77 %	100 % *	-	97 % *	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	80 %	-	92 % *	69 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=37)



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

## Diverse








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

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
1	Blev udredt til operation [i sommer], anmodning sendt til Randers Sygehus samme dag. [Nogle uger efter telefonopkald] til Randers, kunne ikke finde anmodning. [Opkald nogle dage efter og] bad om en redegørelse for manglende booking. [Yderligere nogle dage senere] ringede jeg på ny, fik tid til operation [i efteråret].	Virkelig godt
2	Indlagt akut.	Godt
4	Søde, rare, kompetent personale overalt.	Godt
10	Jeg blev indlagt efter besøg hos vagtlægen [sent om aftenen].	Virkelig godt
12	Blev indlagt akut.	Godt
14	Jeg var i den tro, at jeg skulle ind at have et kateter indsat. Så jeg var uforberedt på, at jeg skulle indlægges [flere] dage. Derfor havde jeg ikke med de ting, jeg skulle bruge.	Virkelig godt
16	Man glemmer, at det er mennesker, der kommer langvejsfra og skal køre mange kilometer. Hvis man bliver tilsagt klokken ni, så skal man op klokken fire til fem om morgenen på grund af, at Falck lægger en time på inden afhentning. Og det er syge mennesker.	Virkelig dårligt
29	Akut indlagt.	Godt
31	Blev indlagt akut af vagtlægen [].	Godt



## Diverse

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diverse</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Jeg har kun været indlagt et døgn.	Virkelig god
	10	Jeg blev godt modtaget. Der kom en læge med det samme.	Virkelig god
	16	VENLIG RECEPTION, der beklagede ventetid. Tre timer viste det sig, og vi havde været meget tidligt oppe.	God
	22	Fantastisk, sødt, venligt, kompetent og effektivt personale.	Virkelig god
	25	Kravet om informeret samtykke inden behandling blev taget alvorligt og til fulde opfyldt.	Virkelig god
	27	Noget forvirret, måske fordi afdelingen var ved at lukke ned og flytte til Skejby.	Dårlig
	29	[Flere] timer i en seng på gangen.	God

## Diverse

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diverse	Fejlhåndtering
5	Mangel på information.	Godt
11	Operation [i efteråret] []. Kom hjem samme dag uden kateter. Dagen efter [] på skadestuen, hvor jeg måtte vente en time. Fik kateter, blev indlagt og havde stærke blødninger. Næste dag [] kom jeg hjem igen uden kateter. [Til aften dagen efter] måtte vi ringe til vagtlægen, fik kateter igen. Var derfor hos egen læge, hvorefter jeg havde kateter nogle dage.	Intet svar
16	Fejlinformationer vedrørende undersøgelser. Jeg opgav at gøre mere ved det, da det egentlig ikke havde den store betydning i mit tilfælde (det var skriftlige OG mundtlige informationer). Senere oplevede jeg en graverende fejl i journalen. Min egen læge tog affære, og forskånede mig for yderligere ventetid på to måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Jeg skulle have udført [operation]. Dette skete, og jeg blev udskrevet. Men da jeg kom hjem, fungerede [det udførte] meget, meget dårligt. Jeg klagede, og sygehuset indvilligede i at foretage ny operation. Herefter fungerede [det] udmærket.	Godt
20	Under en scanning blev der sprøjtet for meget kontrastvæske i min nyre så jeg fik [komplikationer]. Jeg måtte indlægges på andet sygehus i [flere] dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Blev sendt i røntgen for at undersøge, om kæben skulle være brækket, da jeg ikke kunne tygge. Fik at vide, at det skyldtes [et andet problem]. To dage senere var jeg så ved speciallæge, som [] fortalte, at min kæbe var revnet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Operationen gik rigtig godt, men det medførte et andet problem, som jeg ikke rigtig får svar på. Jeg fik et kort med hjem, så jeg kunne ringe, men det er umuligt at få fat på nogen.	Intet svar
28	Der er nu gået [mange] måneder, og jeg har ikke fået opereret min nyresten ud endnu, eftersom der også er [foretaget] [nogle andre behandlinger].	Intet svar

## Diverse

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
10	Efter [godt et halvt døgn] blev jeg flyttet til en anden afdeling.	Virkelig godt
12	Forløbet var præget af undersøgelser i forhold til sygdomsforløbet og usikkerhed om diagnosen.	Godt
16	Bliver en patient bedømt ud fra sit cpr-nummer? Forudsætter man, at fordi man er gammel, så er man så syg, at man lægger friske ældre mennesker sammen med alvorligt syge []. Min medpatient talte om at dø og at skulle på hospice. Det var deprimerende, da jeg selv var åndsfrisk.	Virkelig dårligt
20	Til en scanning skulle jeg møde [om formiddagen]. Jeg fik at vide, at der var noget ventetid, så jeg skulle bare vente. [Om eftermiddagen] fik jeg at vide, at nu skete der snart noget. [Et par timer efter] spurgte jeg personalet, om jeg skulle vente længere. Der fik jeg at vide, at scanningen var aflyst den dag, og at jeg skulle møde næste morgen [], det havde de glemt at fortælle.	Dårligt
21	Henvi sning til andet sygehus. Behandlende læge i ambulatoriet konfererede med læge på andet sygehus, mens jeg var tilstede. Ok med uddybende forklaring til mig.	Godt
24	Men der var en forvirring på afdelingen, fordi noget skulle nedlægges.	Godt
29	Jeg var kun indlagt i tre døgn.	Godt

## Diverse

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

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
1	Hvis jeg ikke havde bedt om en kopi af min journal (som jeg fik udleveret umiddelbart før jeg forlod sygehuset) var jeg ikke blevet orienteret om, at jeg under operationen havde haft et kort hjertestop. Uagtet at en samtale med lægen oplyste, at alt var gået godt. Egen læge har heller ikke fået denne oplysning efterfølgende.	Virkelig godt
9	Kateteret blev ikke sat langt op.	Godt
10	Eftersom min sygdom kunne behandles med godt resultat, så oplevede jeg min indlæggelse som meget positiv. Jeg mødte kun søde og venlige mennesker, men mit indtryk var, at de skulle løbe stærkt for at nå det hele.	Virkelig godt
16	Man skal se på patientens ÅNDLIGE HABITUS og ikke patientens cpr-nummer, og man skal ikke på forhånd tro, at man ikke kan forstå, hvad der bliver sagt.	Virkelig dårligt
20	Jeg har efterfølgende, på et andet sygehus, fået diagnosen []. Det har ikke været omtalt som en mulighed på det første sygehus.	Dårligt
21	Mundtlig information af læge omkring operation. Konkret behandling samt risici.	Godt
23	Fik at vide, at jeg skulle holde mig i ro til jeg havde været til kontrolscanning, og at kontrollen kunne ventes den først kommende uge. Der kom først en ultralydsscanning 14 dage senere og den egentlige kontrolscanning en måned senere. Og der er snart gået en måned mere, uden at jeg har fået svar på, hvad scanningen viste. Det er lang tid at skulle holde sig i ro, når man har [mange dyr] at passe.	Intet svar
24	Jeg mangler i høj grad, at der var nogen for mig bagefter.	Godt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diverse</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	13	I forhold til alkohol.	Godt
	16	Det kunne ikke gå hurtigt nok fra sygehusets side. Jeg var dårlig, kunne ikke køre bil. Bad en pårørende om hjælp. Som patient har man kun et ønske: At komme hjem. Men vil gerne have narkosen ud af kroppen. Her hjælper galgenhumor.	Virkelig dårligt
	21	Efter udskrivelse og indlæggelse [] blev der givet modsatrettede informationer: læge/sundhedspersonale.	Godt

## Diverse

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

ID	Kommentarer - Diverse	Samlet indtryk
6	Afdelingen er nedlagt, og personalet er spredt for alle vinde (afdelingen havde et godt ry, som den levede op til).	Intet svar
7	Det var alt i alt en rigtig god oplevelse at være indlagt i Randers. Alle var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig godt
8	Jeg synes, der var rigtig godt styr på tingene på afdelingen, hvilket gav en rigtig stor tryghed. Man sad ikke bare og kiggede ud i luften. Der var altid personale, der var opmærksomme på én og gav informationer. F.eks. om hvor lang tid der gik, inden man blev hentet til næste undersøgelse.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede det ubehageligt, at alle informationer og stuegange foregik i "fuld" offentlighed, dvs. mens nysgerrige medpatienter fik samme information om mig og min sygdom, som jeg selv fik. Det er ikke tilfredsstillende, især når plejepersonale-patient-relationen er fortrolige.	Godt
15	Personalet var meget venligt og hjælpsomt, når man havde brug for hjælp. Tak for det.	Godt
16	Der mangler koordination mellem de forskellige instanser. Mange vil gerne gøre deres bedste. Det med kontaktsygeplejerske kan være meget godt, men hvis man spørger en sygeplejerske om noget ret banalt og får svaret: "Det må du spørge din kontaktsygeplejerske om", så står man der og siger "Nåh"!	Virkelig dårligt
18	Jeg synes, der gik for lang tid, fra jeg fik svar på prøverne, til jeg blev indkaldt til evt. videre behandling.	Virkelig godt
19	Mere rengøring på TOILETTER.	Godt
20	Bedre til at informere om, hvad de forskellige undersøgelser og scanninger betyder for mig.	Dårligt
21	Jeg oplevede lidt, at SYGEPLEJERSKEN orienterede om en behandling, som fra lægeside var oplyst som "et måske". Sygeplejerske henviste til behandling som FAKTA.	Godt
22	ALLE jeg mødte var virkelig søde, forstående og servicemindede. Det var klart bedre, end jeg forventede. Jeg kunne fornemme, at der var travlt på afdelingen, men ingen stressede.	Virkelig godt
23	Ville gerne have været bedre informeret. Især også om kontrolscanningen.	Intet svar
24	Jeg blev passet godt, da jeg var der.	Godt
26	Kontakt til kun én læge. Ikke flere forskellige.	Godt
30	Efter min første urinundersøgelse fik jeg at vide, at hvis jeg ikke hørte noget inden en måned, var alt i orden. Men to måneder efter fik jeg besked om ny undersøgelse, og så gik det stærkt med undersøgelser og prøver samt indlæggelser og operationer.	Godt