

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**B7 - RRA**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**13-04-2014**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	363
Besvarelser fra afsnittets patienter:	231
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 tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



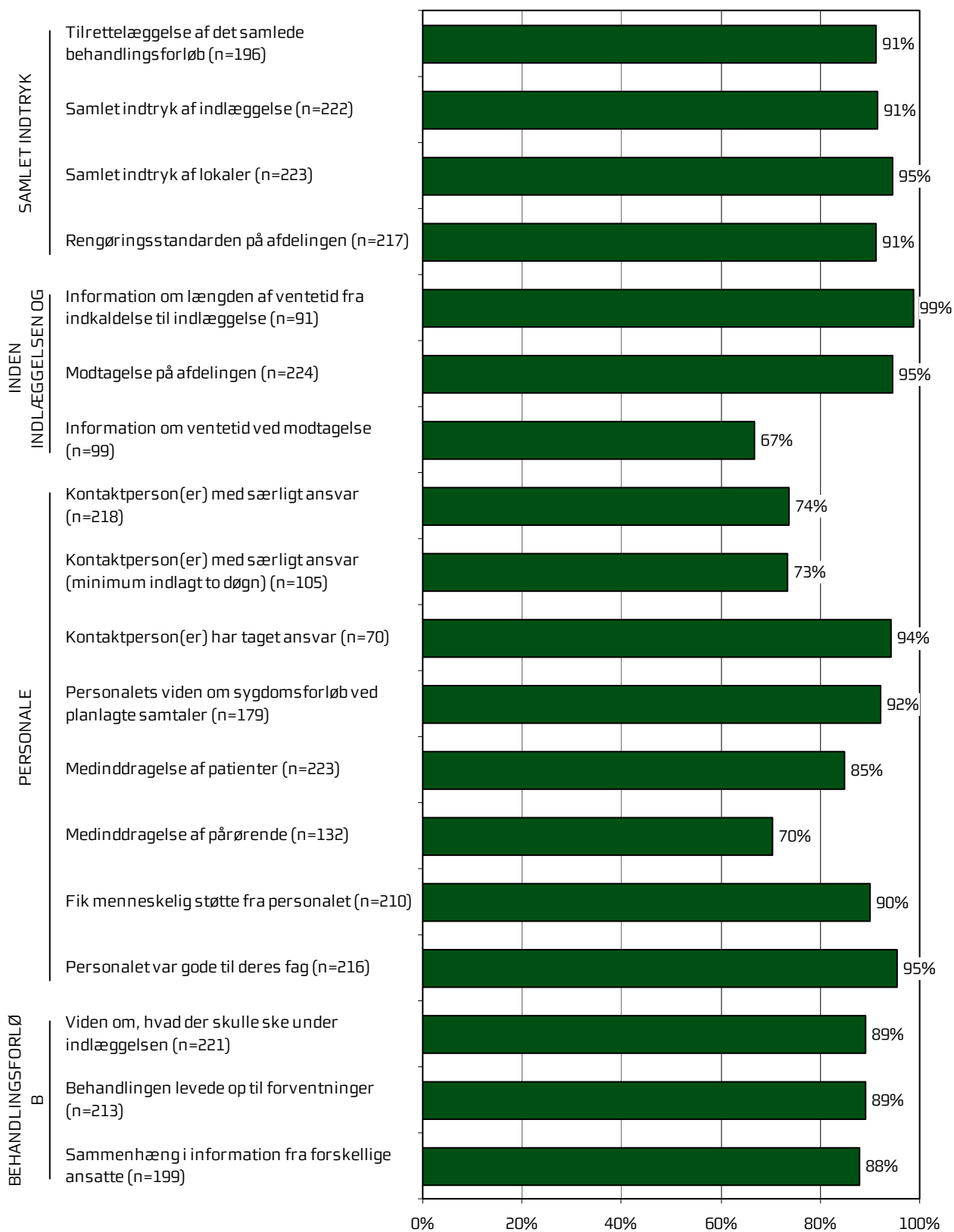


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

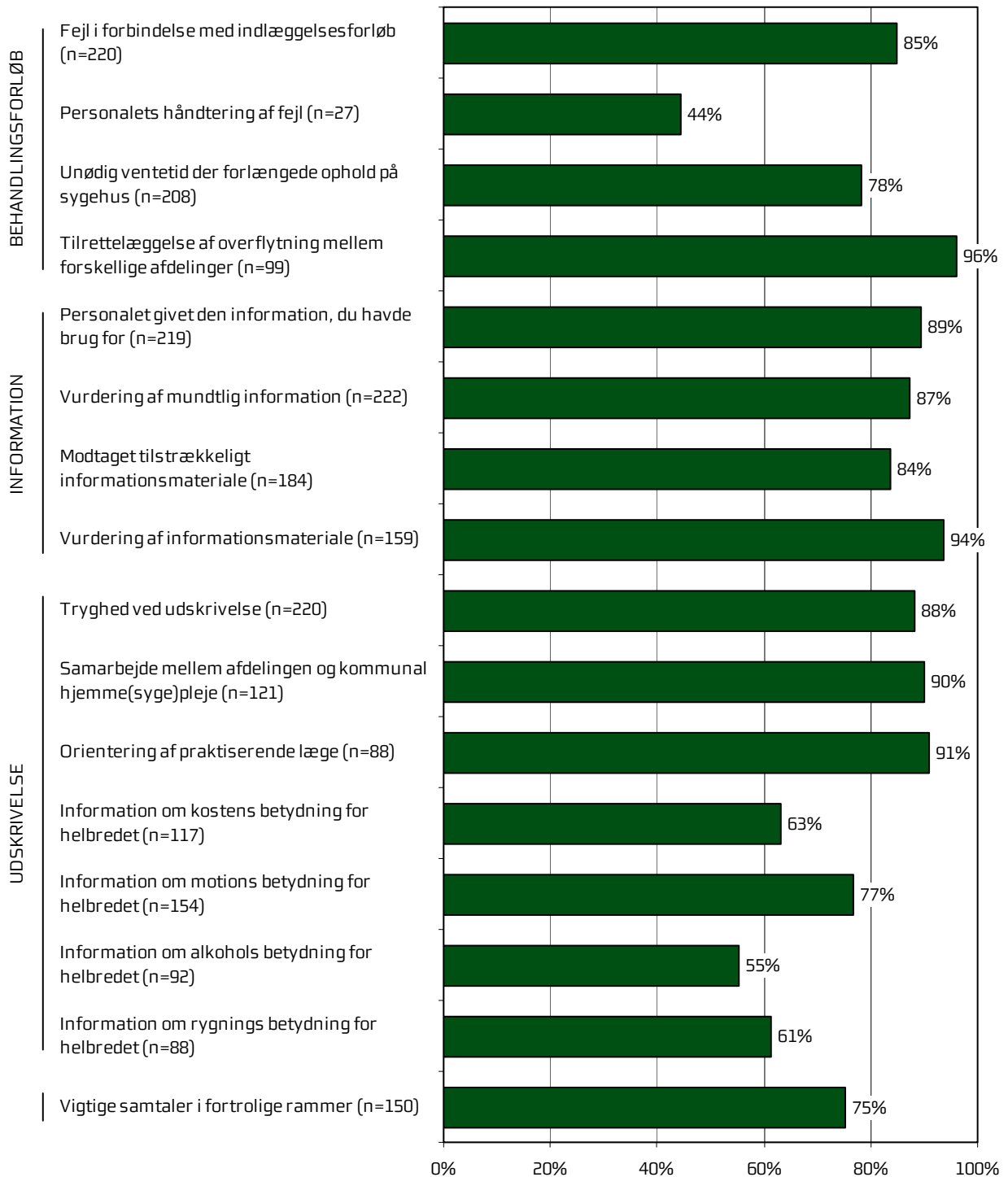
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: B7 - RRA

2011-tallet er for: A7 - RRA, B7 - RRA

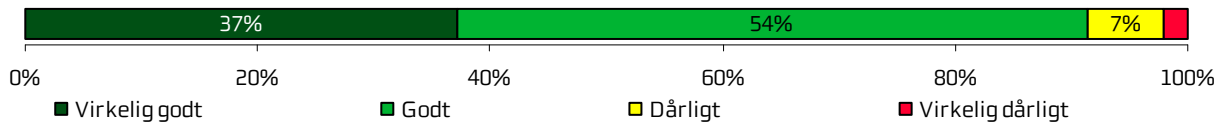
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

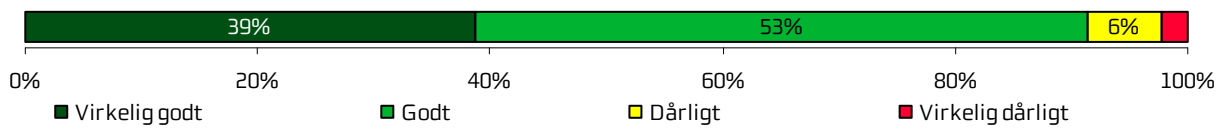
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

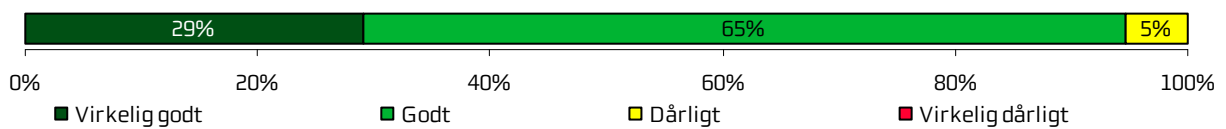
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=196)



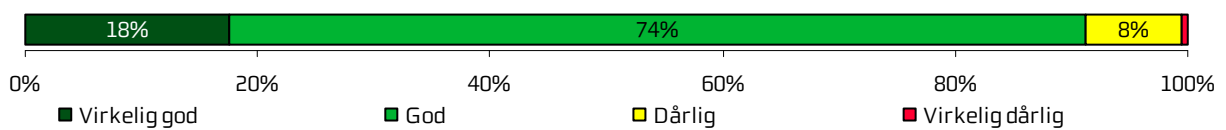
Samlet indtryk af indlæggelse (n=222)



Samlet indtryk af lokaler (n=223)



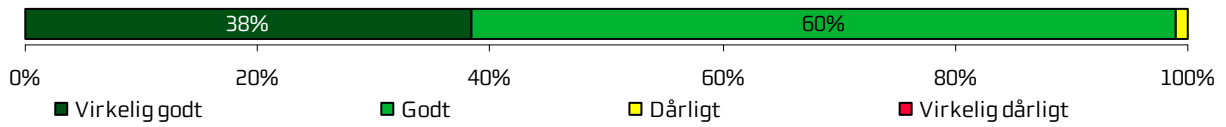
Rengøringsstandard på afdelingen (n=217)



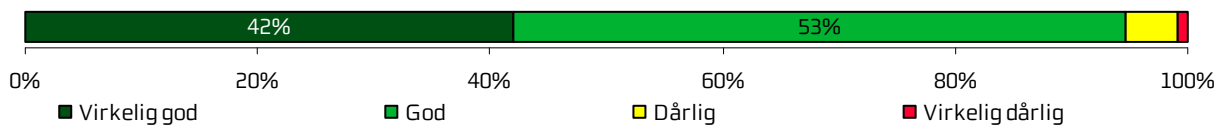
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	97 % *	89 %	98 % *	85 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	96 % *	88 %	95 %	82 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	96 %	91 %	94 %	88 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	92 %	89 %	94 %	79 % *	89 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

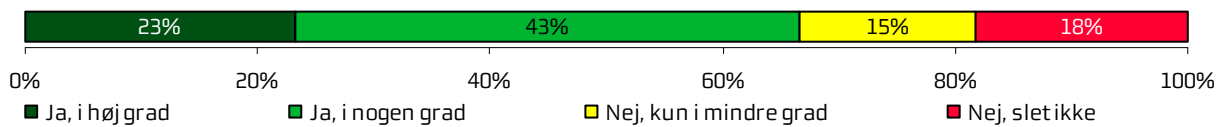
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=91)



Modtagelse på afdelingen (n=224)



Information om ventetid ved modtagelse (n=99)

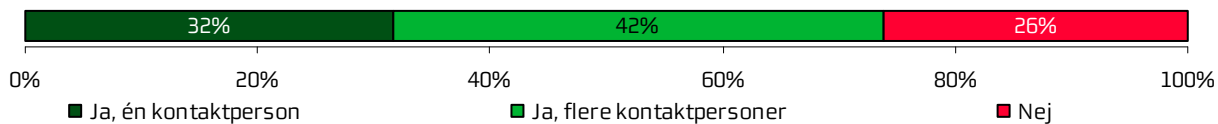




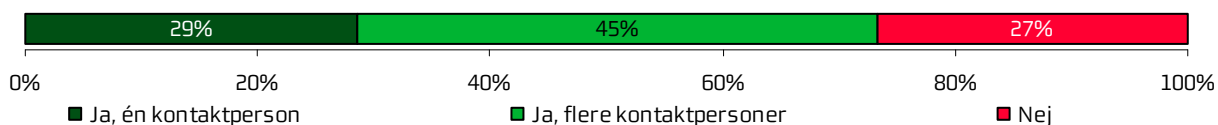
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	98 %	98 %	-	-	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	97 %	92 %	100 % *	94 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	66 %	66 %	66 %	56 %	61 %

## Personale

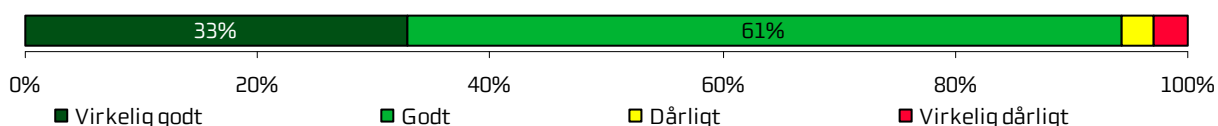
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=218)



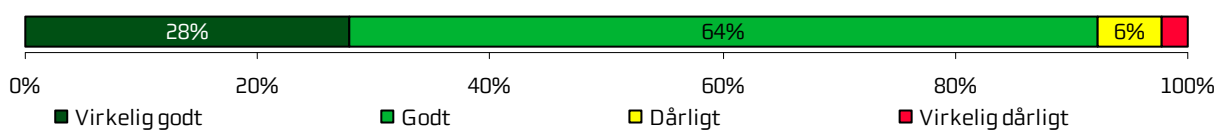
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=105)



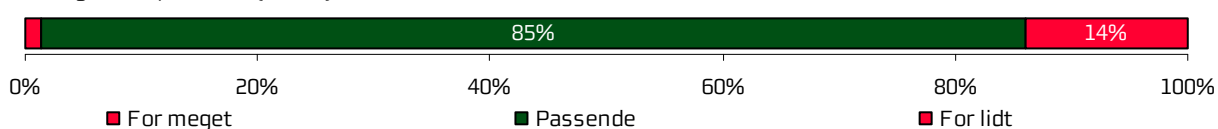
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=70)



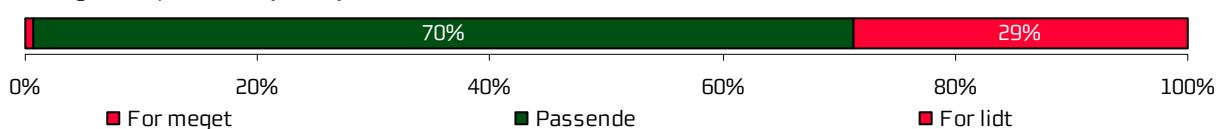
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



Medinddragelse af patienter (n=223)



Medinddragelse af pårørende (n=132)



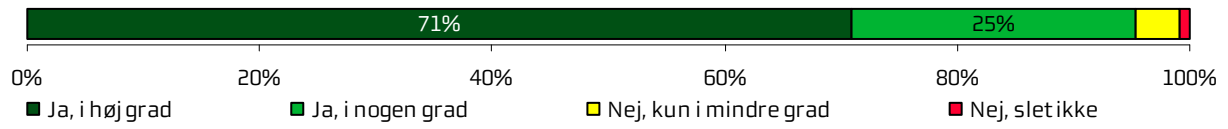
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=210)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	67 %	67 %	83 %	64 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	73 %	67 %	62 % *	84 %	60 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	98 %	94 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	90 %	85 % *	100 % *	82 %	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	92 % *	83 %	89 %	71 % *	80 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	81 % *	73 %	84 % *	63 %	74 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	89 %	84 %	94 %	82 % *	86 % *

## *Personale (fortsat)*

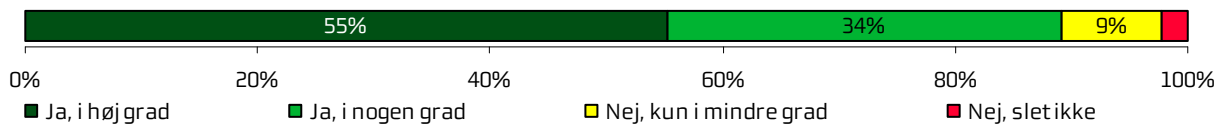
Personalet var gode til deres fag (n=216)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	98 %	94 %	100 % *	92 %	95 %

## Behandlingsforløb

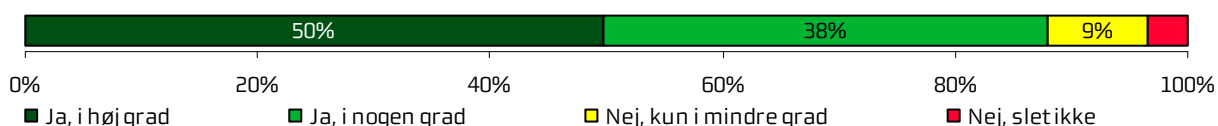
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=221)



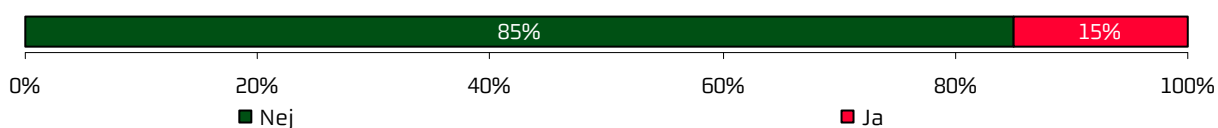
Behandlingen levede op til forventninger (n=213)



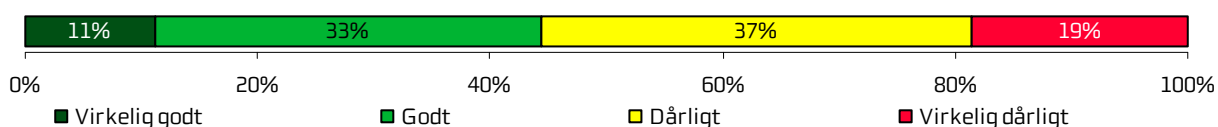
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=199)



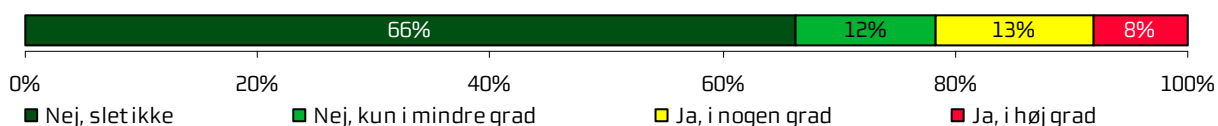
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=220)



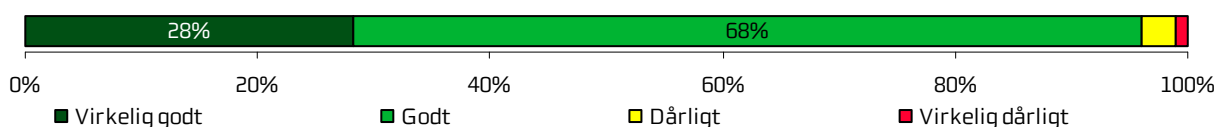
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=208)



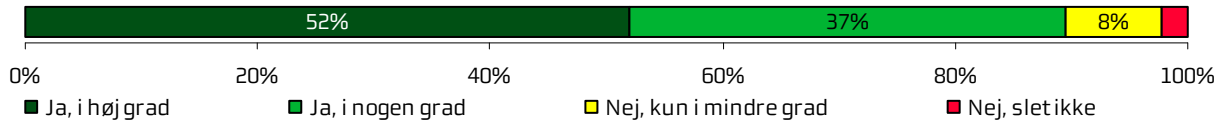
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=99)



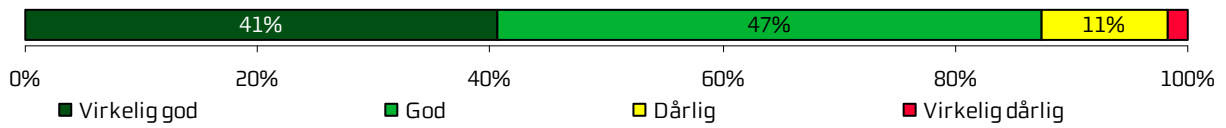
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	91 %	84 %	97 % *	61 % *	75 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	94 %	87 %	95 %	82 %	87 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	89 %	82 %	91 %	77 % *	84 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	86 %	85 %	94 % *	81 %	85 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	62 %	46 %	62 %	47 %	53 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	87 % *	76 %	95 % *	70 %	80 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	96 %	91 %	97 %	89 %	94 % *

## Information

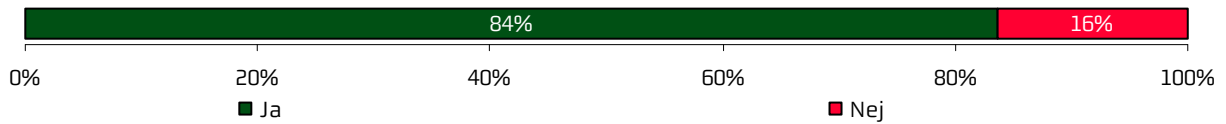
Personalet givet den information, du havde brug for (n=219)



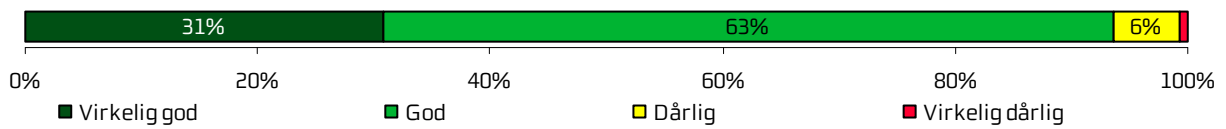
Vurdering af mundtlig information (n=222)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=184)



Vurdering af informationsmateriale (n=159)

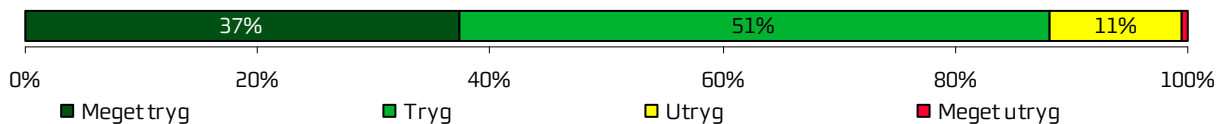




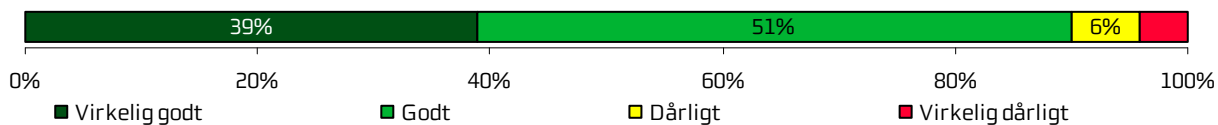
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	93 %	83 % *	95 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	95 % *	84 %	95 %	81 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	90 %	48 % *	70 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	85 %	91 % *

## Udskrivelse

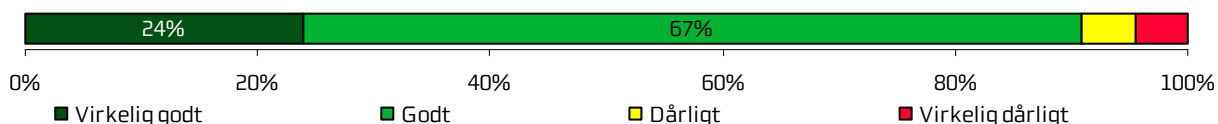
Tryghed ved udskrivelse (n=220)



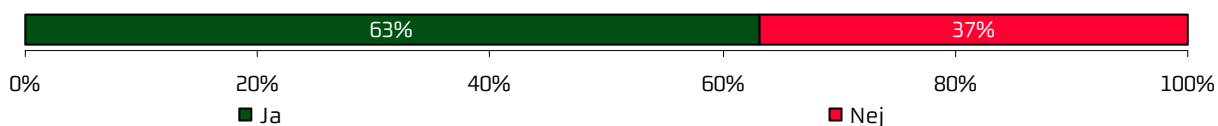
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=121)



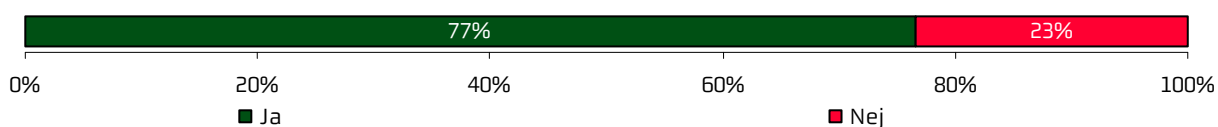
Orientering af praktiserende læge (n=88)



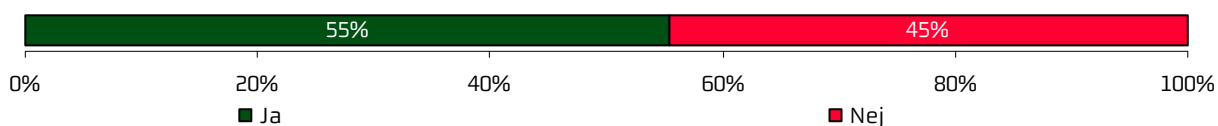
Information om kostens betydning for helbredet (n=117)



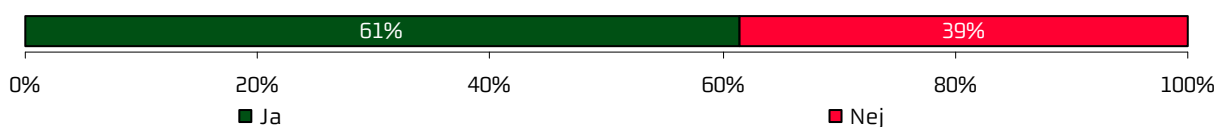
Information om motions betydning for helbredet (n=154)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=92)



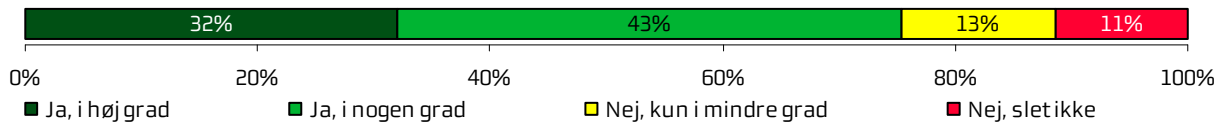
Information om rygningens betydning for helbredet (n=88)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	94 % *	87 %	93 %	82 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	90 %	82 %	92 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	87 %	87 %	96 %	89 %	92 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	74 %	43 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	81 %	52 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	70 % *	51 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	76 % *	54 %	63 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=150)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	75 %	-	-	95 % *	65 %	76 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	8
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	20
Pleje	9
Relationer til personale	14
Ventetid	1

## B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
7	Overført fra andet sygehus.	Godt
8	Jeg fik meget hurtigt besked om indlæggelsestidspunkt. Langt tidligere end forventet.	Virkelig godt
12	Ved sidste forundersøgelse i sommer blev det aftalt med læge NN, at jeg på indlæggelsesdagen i efteråret, før jeg mødte [om morgenen], selv målte INR (som jeg af andet sygehus er bemyndiget og uddannet til), hvilket ville fremme min behandling.	Godt
14	Skadestuen. Ambulatorietur fin, men ventetid på skadestuen var slem og smertefuld :-).	Virkelig godt
15	Kom ind akut efter fald.	Godt
17	Blev ringet op [] og tilbudt at komme med på et afbud, som fremrykkede operationen 14 dage. Meget tilfreds [].	Godt
24	Der kom en sygeplejerske med tøj, så en læge og fortalte osv.	Godt
25	Jeg kom nede fra skadestuen og blev indlagt.	Godt
27	Indlagt [om morgenen]. Jeg skulle opereres som den første. Fik først en seng [tre timer senere]. Lå hele dagen. Fik først saftvand [om eftermiddagen]. [Om aftenen] fik jeg at vide, at jeg først ville blive opereret næste morgen. En VIRKELIG frustrerende oplevelse.	Godt
31	Ja, overså brud på ankel.	Dårligt
32	Indlagt akut.	Dårligt
33	Mere information om bedøvelse.	Virkelig godt
34	Skadestuen var virkelig professionel.	Dårligt
37	Jeg blev godt informeret. 14 dage efter blev jeg opereret. I tilfælde ved akut tilfælde må man vente. Det er ok.	Virkelig godt
41	God snak med læge og sygeplejerske.	Godt
45	Blev hasteindlagt på grund af lårbensbrud [ ].	Godt
49	Kom via skadestuen [én aften]. Fik besked på at møde til operation [en anden dag]. Fik straks at vide, [at jeg skulle] komme igen om eftermiddagen. Sad så og ventede til først på aftenen. Blev sendt hjem igen til [en anden dag], hvor jeg så endelig blev opereret. Ved I ikke, at telefonen er opfundet?	Godt
50	Nej.	Godt
53	Jeg blev indlagt akut, da jeg var faldet og havde brækket min [] hofte. Blev indlagt [om natten]. Blev opereret [om morgenen].	Godt
58	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
59	Der kom hurtigt nogle og informerede.	Godt
62	Blev indkaldt telefonisk til operation dagen efter, men måtte vente et døgn; den modtagende sygeplejerske var overrasket.	Godt
63	Blev indkaldt til [omkring kl. syv], men der var ingen udover rengøringen.	Godt
64	Blev overført fra andet sygehus.	Uoplyst



✎ 70	[Der] var lang ventetid i modtagelsen.	Godt
✎ 73	Jeg kom akut. Det gik efter "en snor".	Virkelig godt
✎ 74	En akut skade. Ingen ventetid.	Godt
✎ 75	Blev indlagt via skadestuen.	Virkelig dårligt
✎ 77	Der var to måneders VENTETID.	Uoplyst
✎ 80	Akut indlæggelse med brækket skulder.	Dårligt
✎ 82	Jeg blev egentlig ikke indkaldt. Jeg var til en undersøgelse [med noget andet], men ved undersøgelsen blev jeg akut indlagt samme eftermiddag med operation [] samme dag.	Uoplyst
✎ 83	Indlagt akut. Fin modtagelse på Skadestuen.	Godt
✎ 85	Fik at vide, at jeg skulle til operation [om eftermiddagen]. Skulle være på afdelingen [til mid-dag]. Kom allerede til operation [en time før tid]. Super :-)	Virkelig godt
✎ 86	Jeg blev indlagt fra dag til dag.	Virkelig godt
✎ 87	Det gik så godt.	Virkelig godt
✎ 89	Dejligt med hurtig indkaldelse efter konsultation og henvisning via egen læge.	Godt
✎ 90	Jeg blev akut indlagt med et brækket lårben eller hofte.	Dårligt
✎ 94	God information om operation.	Virkelig godt
✎ 100	Lidt uklart pga. morfinindsprøjtninger.	Virkelig godt
✎ 103	Jeg blev indlagt et par timer efter, at jeg var blevet indkaldt.	Dårligt
✎ 108	De spurgte ind til mine ønsker.	Virkelig godt
✎ 110	Fem timer og et kvarters ventetid ved vagtlæge med smadret finger.	Godt

## B7 - RRA

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Modtagelsen
8	Da det var anden gang, jeg skulle have foretaget en operationen, kendte jeg nogenlunde til forløbet, så det var for mig relativt uproblematisk. Men for 'de nye' var det forvirrende. De kendte tidspunkt og afdeling, men var ikke informeret om, hvor de præcist skulle henvende sig, så de sad lidt forvirrede udenfor ved elevatorerne. Jeg gik direkte ind på afdelingen og blev mødt med ordene: 'nå, så kom der i det mindste en'. Jeg kunne så oplyse, at de andre sad 'udenfor'. En mere 'imødekommende' modtagelse ville være ønskelig, da vi patienter er lidt forvirrede og bange 'for alt det nye', der skal ske.	Dårlig
10	Jeg måtte vente ca. to timer.	God
12	Resultatet af [måling] meddelte jeg ved ankomst [om morgenen], men derefter skete der ingenting før [om formiddagen], hvilket blev begrundet med, at der skulle måles [samme måling]. Hvorfor skulle jeg så vækkes [tidligt] den dag?	Virkelig dårlig
13	Personalet var søde og tog godt imod mig.	Virkelig god
14	Super godt :-)	Virkelig god
17	Jeg kom så tidligt, at der ikke var personale til at tage imod.	God
19	Jeg kan ikke huske det.	Uoplyst
23	Blev sendt ind i et venterum, og ventede 30 minutter på en ansat.	Dårlig
27	Jeg havde meget ondt af den sygeplejerske, der helt alene skulle klare tre stuer. Det var ikke særlig gode arbejdsforhold med stort arbejdspress.	God
29	Det var en udmærket modtagelse, selvom der var meget travlt og overbelagt. Vi var flere, der måtte ligge ude på gangen indtil operationen.	God
37	Virkelig god information.	Virkelig god
41	God information af sygeplejersken, som stod for modtagelsen.	God
42	Jeg vidste godt, før min ankomst på afdelingen, at der ville være ventetid. Da jeg havde mødt fastende fra morgenstunden velvidende, at jeg sandsynligvis først ville blive opereret sidst på dagen. Denne præmis blev IKKE anskueliggjort, da jeg ankom på afdelingen.	Virkelig god
43	At jeg sad i venteværelset i over halvanden time.	God
47	Blev anbragt på gangen, da personalet ikke var helt enige om, hvilken stue jeg hørte hjemme på.	God
53	Der var rigtig travlt på afdelingen. Det er naturligvis hårdt at ligge så længe, men jeg fik smertestillende.	God
55	Ok.	God
58	Personalet kom og præsenterede sig og snakkede det, tiden tillod.	Virkelig god
61	Ok.	Virkelig god
62	Personalet forvirret: Fik at vide, at der havde været meget at lave inden mig, og at en utålmodig patient var på vej efter mig!	Dårlig
64	Kan ikke huske andet, end at jeg blev kørt ind på en stue.	Uoplyst
66	Ville godt have vidst, at jeg kunne komme til at vente seks til syv timer på afdelingen inden operation. Desuden var der ingen plads til mig og jeg fik efter tre timers venten en seng på	Virkelig dårlig

	gangen. Venligt men stresset plejepersonale!	
✎ 67	Er overordentlig glad for modtagelsen.	Virkelig god
✎ 68	Arbejdsgangen er, at man indkalder to patienter fra morgenstunden kl. syv. Kun én kommer til der. Jeg forstår godt sygehusets begrundelse herfor, men for den patient, der skal vente (mig), er det TRÆLS til kl. 11. Klar i en seng på gangen.	God
✎ 69	God information om, hvad der skal ske.	Virkelig god
✎ 73	Meget venlighed.	Virkelig god
✎ 78	Jeg kom på afdeling NN. Det var faktisk en meget dårlig oplevelse. Jeg havde mange smerter, og de ville ikke dække dem ind. Jeg følte mig hånet. Det blev sagt, om jeg tog noget, for jeg burde være dækket ind. Jeg var meget ulykkelig.	Dårlig
✎ 80	Havde stærke smerter og ville bare gøres smertefri.	God
✎ 82	Sygeplejerskerne var venlige og forstående, men jeg måtte vente et par timer, inden der var en seng ledig og klar til mig.	God
✎ 83	Mødt med et smil. God dialog omkring smertedækning.	Virkelig god
✎ 86	Jeg skulle have specialmadras. Alt var klart.	Virkelig god
✎ 87	Alt gik stille og roligt, så man nåede ikke at blive nervøs.	Virkelig god
✎ 89	Lidt uroligt på afdelingen, da [tidspunktet for operationstid] er lige i skiftetid nat/dagvagt.	God
✎ 90	Der var [lang] ventetid.	God
✎ 92	Lang, lang ventetid.	Dårlig
✎ 94	Venlig og positiv.	Virkelig god
✎ 105	Indlagt akut fra skadestue, personale virkede presset ved ankomst.	Dårlig
✎ 106	Blev mødt med venlighed.	Virkelig god
✎ 107	Virkelig god modtagelse. Dog efter operationen gik det op for mig, at flere havde opfattelsen af, at jeg var blevet [opereret ét sted]. Jeg var dog opereret [et andet sted]!	Virkelig god

## B7 - RRA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede, at da jeg kom fra opvågning, at jeg lå et par timer inden, der kom nogen at se til mig. Det var ikke så godt.	Virkelig dårligt
3	Vakuummaskine forkert tilkoblet.	Virkelig godt
6	At jeg faldt ud af sengen.	Godt
9	Ved hjemsendelse fik jeg antibiotika med til de første dage. Noteret forkert på posen, tre styk tre gange dagligt, men det skulle kun have været et styk tre gange dagligt, så jeg var meget dårlig dagen efter. Kontaktede egen læge mandag. Jeg tager dagligt [en bestemt type medicin], dem havde jeg selv med, og fik efter dag to at vide, at dem gav de mig også (jeg troede, det var smertestillende).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Fik ved en fejltagelse en oral, langsomtvirkende pille i stedet for en rektal anbragt dosis, hvilket resulterede i kraftig opkast.	Godt
11	Det er dårligt, at det blev en anden læge, der opererede mig. Lægen, som jeg havde talt med og sagde, at han skulle operere mig, [blev det ikke alligevel!]	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Fejloperation.	Virkelig dårligt
17	Jeg blev udskrevet om eftermiddagen dagen efter operationen med en delvist misvisende og utilstrækkelig medicinvejledning. Bl.a. viste det sig, at jeg ikke skulle indtage [over halvdelen af de] foreskrevne "fast indtagelse af medicin" og at ingen af [dem] var indberettet til apoteket, og at lovet blodfortyndende medicin ikke blev udleveret.	Virkelig godt
22	Benet er blevet for langt efter operation, og der er skåret nogle sener over.	Dårligt
27	Jeg kan ikke forstå, at jeg skulle ind et døgn før, der blev gjort noget ved mig. Den [dag] kunne jeg have brugt bedre.	Godt
28	Jeg kom ind [sidst på eftermiddagen] og var klar til operation. Jeg blev lovet operation flere gange, men kom ikke til før (dvs. kom ind [først på ugen], og blev først opereret [to dage efter]). Havde STORE smerter! Jeg havde diabetes og skulle være fastende m.v. Meget SLEMT forløb.	Uoplyst
30	Der blev oplyst, at jeg skulle opereres søndag [formiddag], men det var blevet rykket til mandag :(.	Uoplyst
31	Personalet var søde og rare, men der var ikke styr på, hvem der skulle hvad! Blev fejlopereret! Sendt hjem og kaldt tilbage til ny operation.	Dårligt
32	At blive forvekslet med en anden patient. Ikke at få den ordinerede medicin.	Dårligt
37	Virkelig god behandling af såvel læge, sygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut.	Uoplyst
45	En hudskade på [det ene ben], som ikke var der før operationen.	Uoplyst
49	Brud på [] håndled opdaget med det samme. Brud på [] skulder først [opdaget] ved udskrivningen på trods af, at jeg havde klaget over stærke smerter hele tiden.	Godt
53	Før operationen brugte en læge lang tid på at overtale mig til epiduralbedøvelse, men det viste sig, at det ikke kunne lade sig gøre trods mange forsøg.	Dårligt
63	Dårlig bedøvelse i ryg. Først [efter flere forsøg] lykkedes det efter tilkaldelse af anden person.	Uoplyst
64	Svært at huske forløbet, når man har forladt stedet og man er [ældre].	Uoplyst
66	[] Bedøvelsen virkede ikke efter hensigten. Det gjorde frygteligt ondt, da læge NN skar, allige-	Virkelig dårligt

	vel blev jeg ikke straks lagt i narkose. I stedet fik jeg mere medicin, som overhovedet ikke påvirkede mig, og læge NN prøvede igen at skære, men forgæves, så blev jeg lagt i narkose. Efterfølgende forventede jeg, at læge NN ville have talt med mig om forløbet. Det skete ikke, og da jeg selv nævnte, at det havde været ganske forfærdeligt, var kommentaren: 'Nå, kan du godt huske det!' Jeg må sige, at jeg er meget skuffet og chokeret!	
✎ 77	Det var ikke min hofte, det var galt med. Blev ikke opereret. Var kommet på operationsbordet. Der blev sagt, det var slimsækken. Det passede heller ikke.	Dårligt
✎ 78	Eftersom jeg havde mange smerter, gik der 1½ måned, inden jeg kom til røntgen, og der viste [det] sig, at det var [en] fejl, og derfor så mange smerter.	Godt
✎ 79	Min skade blev ikke taget seriøst nok, og derfor endte det ud i, at det forløb sig forkert, og [noget] måtte amputeres, selvom jeg først og fremmest havde fået fortalt, at [det] ville blive redet.	Virkelig dårligt
✎ 80	Havde meget indtryk af, at det var [] ferieramt. Manglende røntgenbillede ved stuegang. Lægen skældte offentligt ud på sygeplejerske og kaldte det rod.	Godt
✎ 82	Manglende information om det reelle sygdomsforløb ved infektion i et stort åbent sår i forbindelse med operation!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 83	Observerede ikke fejl umiddelbart efter operationen, da jeg var fokuseret på at bevæge mig. Ved hjemkomst blev jeg opmærksom på et opereret ben, der var to cm. kortere og ude af vinkel i forhold til det ikke opererede ben.	Virkelig dårligt
✎ 88	Jeg havde af nattevagten fået to smertestillende tabletter taget fra min morgenmedicin. Da jeg skulle have resten af morgenmedicinen (seks piller i alt) var svaret, at jeg havde fået al morgenmedicinen, hvilket ikke passede.	Dårligt
✎ 90	Jeg måtte opereres igen, da [der var komplikationer], samt ved begge operationer virkede bedøvelsen ikke optimalt.	Godt
✎ 92	Jeg var der kun to dage, og var begge dage uden mad grundet travlhed!	Uoplyst
✎ 93	Ingen temperaturmåling. Tilfældig tidspunkt for medicin i drop, ligegyldighed med hvilken vej man kørte på slangen til drop, når det ikke virkede. Ingen information til hjemmeplejen. Ingen bestilling af meget relevante blodprøver.	Dårligt
✎ 97	Ingen. Meget fin behandling af både læge og sygeplejerske.	Uoplyst
✎ 100	Ventetid på operation fra søndag [om aftenen] til tirsdag middag, hvor jeg heller ikke regnede med, det skulle ske. Fik at vide, at jeg ikke var så vigtig.	Uoplyst
✎ 101	Da jeg kom hjem, blev der sat genoptræning i gang, og to måneder senere var det ikke groet sammen pga. støtte (måtte ikke gå i [flere] uger).	Virkelig godt
✎ 102	Havde kvalme og opkastning under hele indlæggelsen. Blev tilbudt tablet som jeg kastede op igen (kvalmestillende). Skulle måske have haft stikpiller. Var meget smertepåvirket, også pga. at jeg fik smertestillende []	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 103	Da jeg blev indlagt, fik jeg at vide, at jeg skulle opereres samme eftermiddag og derfor ikke måtte spise. En sygeplejerske tilbød mig eftermiddagsmad, som jeg først afslog at indtage. Hun undersøgte sagen og meddelte, at jeg først skulle opereres dagen efter, hvorefter jeg indtog maden. [Senere] kom den læge, der skulle operere mig for at hente mig til operation. Da han opdagede, jeg havde spist, måtte den ellers planlagte operation udsættes til næste dag.	Dårligt
✎ 110	Indlagt på hjerteafdeling.	Godt

## B7 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
2	Personalet var meget venligt og hjælpsomt.	Virkelig godt
3	Fin service. Søde ansatte, der gør hvad de kan!	Virkelig godt
8	Jeg oplevede et meget velplanlagt forløb, hvor alt gik op i en højere enhed. Det var [min anden operation], og begge gange fik jeg meget kompetent behandling.	Virkelig godt
9	Jeg sov meget dårligt pga. andre på stuen, der bl.a. talte/råbte i søvne, klagede sig, kaldte på hjælp hele tiden, trykafastende maskine på seng, der larmede, skulle have mig til at rykke i kaldesnor, m.v.	Uoplyst
13	Is efter operationen var en rigtig stor fornøjelse! Personalet var meget omsorgsfulde, søde og gav privatliv, hvis der var behov for det.	Virkelig godt
17	Det lykkedes først ca. 30 timer efter udskrivning at få fat i de relevante medikamenter med egen læges, en hjælpsom apotekers og en beåndet sygeplejerske NNs mellemværende. Stor tak! Natten på firesengsstue blev søvnløs pga. konstant uro.	Godt
18	Ring samarbejde mellem landsdelens regioner. I mit tilfælde er mit nuværende behandlingsforløb foregået på andet sygehus, det var noget af en 'kamp' at få mig på rette sted. Men det er formegentlig en politisk beslutning, som jeg egentligt ikke vil klandre Randers Sygehus for.	Godt
30	Utrolig dårligt! Fik først at vide, at jeg skulle opereres [en dag]. Dette blev rykket til [næste dag om morgenen]. Da jeg havde fastet i 12,5 time, blev operationen yderligere rykket til [næste dag]. Det kostede min mor to fridage fra arbejdet. Det er bare ikke i orden!!	Virkelig dårligt
34	Jeg får besked på, at scanning skal foregå [om formiddagen]. Jeg venter på scanning til [om eftermiddagen].	Dårligt
40	Alt i alt fik jeg en virkelig god behandling.	Virkelig godt
44	Ventetid på operation.	Godt
46	Gik over en time, da jeg kom tilbage på afdeling efter operation, før der kom personale på stuen. Måtte selv ringe efter noget at drikke. Der kunne godt være en fra personalet til at tage imod.	Godt
53	Jeg kunne godt ønske, at samme læge var kommet tilbage til mig og fortalt, hvorfor det ikke lykkedes med epiduralbedøvelse, når han havde brugt så lang tid til at overtale mig. Jeg var så bange!	Godt
58	Fuld tilfredshed, blev sagt så jeg kunne forstå det.	Virkelig godt
60	Nej.	Godt
62	Det er fortsat utilfredsstillende, at der har været divergerende meldinger om skaden endnu i ambulatoriet 14 dage efter operation.	Godt
64	Kun overflyttet til sygehus NN. Ingen problemer.	Uoplyst
65	Nej.	Godt
66	Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke efter hensigten, det gjorde frygtelig ondt, da kirurgen skar. Alligevel blev jeg ikke straks lagt i narkose. I stedet fik jeg mere medicin (som overhovedet ikke påvirkede mig), og kirurgen prøvede igen at skære, men forgæves. Så blev jeg lagt i narkose. Efterfølgende forventede jeg, at kirurgen ville have talt med mig om forløbet. Det skete ikke, og da jeg selv nævnte, at det havde været ganske forfærdeligt, var kommentaren: "Nå, kan du godt huske det?!". Jeg må sige, at jeg er meget skuffet og chokeret!	Dårligt

✎ 69	Operationen trak ud, og jeg ved ikke hvorfor. Høretelefon til musik manglede batteri. Et nyt kunne ikke fremskaffes.	Godt
✎ 70	Hvis jeg havde fået blod lidt før, kunne jeg være sendt [hjem] en dag før.	Godt
✎ 73	Perfekt tværfagligt arbejde.	Virkelig godt
✎ 75	Kom fra opvågning [sent om aftenen]. Blev ikke modtaget af nogen på afdelingen. Ingen tilbød smertestillende eller mad og drikke. Næsten 24 timer uden mad og drikke. Måtte selv spørge om/efter alt.	Virkelig dårligt
✎ 77	Jeg blev sendt hjem med det samme.	Uoplyst
✎ 78	Jeg kan sige, at mens jeg var på op. sengeafsnit, var det det bedste sted, jeg har været på Randers sygehus.	Godt
✎ 80	Tog hjem mandag for at afvente operation om onsdagen. Blev ringet op tirsdag, at jeg alligevel ikke skulle opereres. Den mulighed var overhovedet ikke nævnt tidligere. Skulle så først komme syv dage senere.	Dårligt
✎ 82	Blev indlagt [i sommer] (fastende), ikke opereret den dag. Skulle faste næste dag, men [om aftenen] var jeg stadig fastende og ikke opereret. Kom hjem. Mødte næste dag, fastende, blev først opereret [om eftermiddagen] den dag. Havde på grund af det usikre operationstidspunkt og ingen mad i tre dage fået et []. Ventetiden står for mig som et mareridt.	Uoplyst
✎ 86	Ventetiden skyldes for mange patienter til operation.	Virkelig godt
✎ 88	Personalet har ikke tid til at lytte nok til patienter og pårørende.	Godt
✎ 89	Behandlingsforløbet blev håndteret meget professionelt og mit indtryk er, at der er utrolig travlt med pleje, informationer og dokumentation. Der er virkelig meget uro på en sygestue. Min indlæggelse var [tre dage]. Der var hele tiden to andre patienter på stuen, men på den korte tid var der tre forskellige medpatienter. Ind- og udskrivninger giver uro, det må være "stressende", hvis man er rigtig syg, og kan umuligt have helbredende effekt. Men stor ros til personalet.	Godt
✎ 93	Meget lidt personale. Utryghed omkring behandlingsforløb pga. manglende kommunikation, fejlagtige, modstridende beskeder mht. klokkeslæt for operation.	Dårligt
✎ 95	Jeg kom ind kl. 8.00 og kom først til kl. 15.00.	Godt
✎ 103	Den læge, der opererede mig, var ikke den samme, som jeg talte med dagen før, og jeg så ham ikke. Jeg havde fået rygmarvsbedøvelse og kunne høre, han talte []. Han opererede bag en skærm. Han hilste ikke på mig eller præsenterede sig. Jeg kan se i papirerne, at han [] er læge NN på Ortopædkirurgisk Afdeling O. Jeg var meget utryk ved situationen og synes, det var frækt af denne person ikke at give sig til kende overhovedet.	Dårligt
✎ 106	Det var en meget god behandling.	Virkelig godt
✎ 109	Der var for lang ventetid mellem faste og behandling.	Dårligt

## B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
6	Ventetider?	Godt
13	Jeg havde den oplevelse, at hvis jeg havde brug for at spørge om noget, kunne jeg bare spørge, og så ville jeg få svar.	Virkelig godt
17	Fordi jeg var med på et afbud, modtog jeg nogle af de vigtige informationsmaterialer en uge før operationen, hvorfor min forberedelse blev delvis mangelfuld.	Godt
20	Lægen, der opererede mig og social- og sundhedsassistenten var de eneste, jeg havde kontakt med på afdelingen.	Dårligt
26	Manglende information om genoptræning i forhold til en [ældre]! Før operationen kunne kun gå med stok.	Uoplyst
30	Det er for dårligt, at man får at vide, man skal opereres [en dag], og det så først bliver [to dage senere]. Jeg [har] ADHD og har brug for informationer, men dette imødekom Randers Sygehus bestemt ikke!!	Virkelig dårligt
31	Modtaget journalpapir, ellers ikke meget information.	Dårligt
36	Jeg burde have fået genoptræningsmateriale, men det gjorde jeg ikke og blev derfor sat to uger tilbage i min genoptræning (det fik jeg at vide, da min genoptræning begyndte seks uger efter operationen).	Godt
40	Jeg fik det at vide, som jeg havde brug for, både før, under og efter min operation.	Virkelig godt
64	Pårørende blev ikke kontaktet, de måtte selv kontakte sygehuset. Svært at følge med i de ting, der skete, men alt i alt okay.	Uoplyst
68	Et kontroltjek tre-fire uger efter operationen kunne bruges.	Godt
75	Fik først informationsmateriale ved første møde, 14 dage efter operation. Det ville have været godt at få med hjem lige efter operationen. Informationsmateriale kunne godt være mere fyldestgørende og henvise til links.	Virkelig dårligt
80	Følte at afdelingen var ferieramt. Fik allerede første aften oplysningen om kontaktperson. Da jeg fik brug for kontakten, fik jeg at vide, at vedkommende havde ferie.	Dårligt
83	Operatøren kom på stuen, og spurgte efter undertegnede, løftede dynen, sagde højre ben og satte et kryds, og var pist væk igen. Var ikke i dialog med operatøren på operationsstuen. Øvrigt personale omkring bedøvelse og klargøring har jeg kun ros til.	Godt
86	Kun, at jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
94	Jeg fik den information, som jeg havde brug for. Gode pjecer :-).	Virkelig godt
96	Alt i alt ok.	Godt
104	I skal tage brochuren, der viser mulighed for genoptræning i "rådhuset" i Ebeltoft væk. Er ikke aktuelt, findes ikke mere!	Godt
106	Nej, jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt



## B7 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Samlet indtryk
7	Blev visiteret til overførsel til døgn-genoptræning [udenfor sygehuset]. Genoptræningen forløb ok.	Godt
8	Jeg blev knæopereret. Jeg blev sendt hjem med en pjece, og skulle på baggrund af denne klare mig selv. Det gik fint med mit første knæ, men jeg undre mig dog over, at bekendte, der er blevet opereret for det samme på andre sygehuse, automatisk er blevet henvist til den kommunale fysioterapi, der går ind og hjælper med genoptræningen. Jeg fik problemer efter min anden operation og henvendte mig til afdelingen, hvor jeg hurtigt blev undersøgt af en fysioterapeut, der henviste mig til den kommunale fysioterapi, så alt i alt fungerede det fint, men mere forsagte patienter kan måske få et dårligere forløb med ringere genoptræning og dermed et ringere slutresultat af operationen, hvilket vil være spild af penge.	Virkelig godt
9	Udskrevet fredag. Læge havde ikke modtaget informationer mandag.	Uoplyst
13	Jeg var utryg ved at komme hjem, fordi jeg slet ikke måtte støtte på benet, men efter at have snakket og trænet med en fysioterapeut, var jeg klar. Fysioterapeuten var super dygtig. Hun viste de forskellige teknikker, så jeg kunne se, hvordan jeg skulle gøre.	Virkelig godt
15	Udskrivelse ok. Hjemtransport under al kritik. Sendt hjem med en handicap-taxa med et sæde (ved siden af rullestolpladsen). Intet armlæn (gælder begge sider). Kunne ikke nå gulvet med fødderne. Har hverken før eller senere haft så slem en køretur. Chauffør meget hjælpsom og undskyldende.	Godt
17	Meget glad for den hurtige udskrivelse.	Godt
24	Jeg blev sendt hurtigt hjem efter operation uden ren bandage eller smertestillende. Så måtte henvende mig til vagtlægen. Det kunne gøres bedre!	Godt
31	- Blev ikke spurgt, om jeg havde brug for hjælp. - Lægen vidste ikke, at der var tale om fjernelse af sting.	Dårligt
34	Jeg udskrives til weekenden som enlig med brud i ryg. Afdelingen meddeler, at de ikke kan få forbindelse med [kommunen] fredag klokken 14 for hjemmepleje.	Dårligt
35	Ved indskrivelsen blev jeg ikke orienteret om, at jeg måske ikke kunne tåle noget af den medicin, jeg blev sendt hjem med. Jeg blev så syg af [medicinen]. Jeg kunne hverken spise eller drikke og tabte 4,5 kg. Jeg måtte til egen læge og fik ordineret [noget andet medicin]. Det tog lang tid at komme til kræfter igen. Udsæt endelig ikke andre for det!!	Virkelig godt
37	Min egen læge har fået udskrift fra sygehuset [i efteråret].	Virkelig godt
39	Jeg synes, det var for tidligt, jeg blev sendt hjem, da jeg bor alene. Derfor følte jeg mig utryg.	Godt
40	Jeg fik den information med hjem, som jeg havde brug for.	Virkelig godt
41	God snak med fysioterapeut, og da jeg spurgte efter genoptræning, gik NN straks i gang med at udfylde papirerne (jeg fik også et nyt knæ [] i foråret). Det er jeg meget glad for, da jeg var kommet til at gå dårligt.	Godt
43	Kun at man bliver sendt hjem siddende i en TAXA, da pjecen siger helst ikke sidde i bil i 14 dage.	Godt
52	Forløb ok.	Virkelig godt
53	Min udskrivelsesdag var noget stressende. Personalet havde oplysninger om, hvad der skulle ske. Det er så ikke Randers Sygehus' ansvar, at jeg havde den mest barske oplevelse med taxaturen hjem med den mest inkompetente [person], som skældte og smelte over, at jeg havde for meget oppakning med. Ingen hjælp overhovedet. Da vi kommer hjem efter en vold-	Godt

---

	som køretur, siger jeg, at der er to trapper op. Ja, det kunne han [].	
✎ 60	Rent fysisk skulle jeg nok være indlagt et døgn mere. Jeg blev dårlig under køreturen hjem og kastede op, og jeg hørte sygepersonalet snakke om mig ude på gangen, at jeg ikke var klar til at komme hjem.	Godt
✎ 64	Var jo kun en uge i Randers så videre til anden by. Randers var en mellemstation, da operationen foregik på andet sygehus.	Uoplyst
✎ 65	Mødetid var [om morgenen] og jeg var nødt til at få en [påørende] til at køre mig. Men hvis det kunne være ændret til [lidt senere], ville jeg kunne nå det ved at tage rutebilen. I øvrigt kom jeg ind [lidt for sent]!	Godt
✎ 68	Kunne godt have haft brug for et besøg af hjemmesygeplejerske til mit sår. Jeg var utryk, da der gik betændelse i. Eller en opringning.	Godt
✎ 69	Da jeg skal til læge for at få fjernet [sting], står der i hans journal, at jeg er opereret i højre knæ. Det er ikke tilfældet. Det er mit venstre knæ []. Den misvisende information må komme fra sygehuset.	Godt
✎ 72	Jeg syntes ikke, jeg var klar til udskrivning. Manglende rutine, og videre forløb med medicinering mangler. For ringe hjælp til genoptræning. Jeg mener absolut, at genoptræningen ud over egen indsats skal indeholde mindst en til to ugentlige behandlinger ved fysioterapeut for bl.a. massage af meget ømme muskler/sener osv.	Virkelig godt
✎ 73	Perfekt.	Virkelig godt
✎ 76	Ingen.	Virkelig godt
✎ 80	Synes, det er mærkeligt, at der slet ingen kontrol skulle til. Genoptræning kom i stand med det samme, men fysioterapeut mangler også lidt mere information.	Dårligt
✎ 86	Jeg var meget tryk.	Virkelig godt
✎ 97	Udskrevet [sidst på ugen], hjemmehjælper kom første [nogle dage efter]. Undertegnede skulle have besøg to dage.	Virkelig godt
✎ 98	Ikke andet end godt.	Godt
✎ 105	[Patienten] er beoer på bofællesskab. Det var blevet lovet, at afdelingen ville ringe til familie ved udskrivelse, så vi kunne være på bostedet. Dette skete ikke. Kommunikation personalet imellem virkede mangelfuld.	Dårligt












## 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
2	Jeg fik en meget fin behandling før, efter og under indlæggelsen og er meget tilfreds med indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Der var en sød sygeplejerske, der efter hendes arbejdstids ophør, pillede alt mit []udstyr af og startede fra bunden igen, da det ikke virkede. Det kunne hun ikke holde ud at holde fri fra, selvom det var en anden afdeling, der havde monteret det. Efter dette fungerede det super. En god og trofast medarbejder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Det vil være dejligt, hvis man tager hensyn til patienterne, om de er sengeliggende, er oppegående, demente osv. Er man sengeliggende på en stue med fire, og de tre andre er mere eller mindre demente/gamle, og man ikke selv må stå op, [er] ens nattesøvn lig nul. Det er hårdt! [Pleje]	Godt
5	Jeg har haft en god oplevelse, og forlod hospitalet motiveret og indstillet på at løse mine problemer og ændre min livsstil. Dette er gået rigtig godt. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Være mere "imødekomende" ved indlæggelsen, men eller er jeg imponeret over det "flow", der var over operationsforløbet. Det hele kørte bare "på skinner".	Virkelig godt
9	Der blev sørget for så vidt muligt laktosefri kost. Jeg ved, at jeg ikke kan forlange enestue, men en bedre sammensætning af patientens alder/tilstand/behov, så der er mulighed for bedre nattesøvn, som jo også er helbredende. [Pleje]	Uoplyst
12	Ophold på en firesengsstue, hvor bleskift på svage patienter under måltid nærmest var en regel. Oplevedes meget ubehageligt.	Godt
13	Jeg er alt i alt RIGTIG godt tilfreds!	Virkelig godt
14	Skadestuen med hensyn til ventetid. Faglig kunnen osv. var grim. Havde brækket ryggen, fik smertestillende i ambulatoriet, men lå næsten fire timer på Skadestue og blev tilbudt to panodiler. Men alt på selve afdelingen var i top :-). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
17	Pladsmangel på sengeafsnit. Jeg er dybt imponeret over den dygtighed, omsorg, venlighed, tålmodighed, humor og effektivitet som præger samtlige kategorier af personale, som jeg var i forbindelse med før, under og efter indlæggelsen: Omhyggelig klargøring af patient, friske portører, præcis og instruktiv narkosebehandling, opmærksomme og fornøjelige læger NN, imødekomende sygeplejersker under opvågning og på sengeafsnit, proaktive fysioterapeuter, der gav [] råd. Hjælpsomt rengøringspersonale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
19	Fattede ikke rigtig noget som helst under indlæggelsen, beklager.	Godt
20	Jeg lå på en firesengsstue. Der lå en [] pige på stuen, da jeg blev indlagt. Hun fik besøg af sin kæreste, hvor han overnattede i hendes seng sammen med hende. Det synes jeg er fuldstændig uacceptabelt. Personalet var vidende om det. Jeg synes også, at man skal håndhæve, at ingen besøgende mellem 12 og 14.	Dårligt
21	Det er mit indtryk som pårørende, at det samlede behandlingsforløb og indlæggelsen har været godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Finde en stue til patienter, så de ikke skal ligge på gangen.  Gennemgang efter operation med læge NN var godt.	Virkelig dårligt

	Mere information inden operation fra afdeling og læge ville have været rart.	
	Fastende fra [tidlig morgen] til [sen aften] er umenneskeligt. Det er for lang tid for en patient. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	
✎ 25	Maden er blevet ringere. De damer, som var på min stue, synes OGSÅ, at maden var dårlig: AFTENSMADEN. [Pleje]	Godt
✎ 30	Den sygeplejerske, der passede mig [], var utroligt sød og ked af, at de ikke kunne informere min mor og mig bedre. Det er synd, at vredesudbrud fra patienterne går ud over de forkerte. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 31	Mere intimt under samtaler. Bedre styr på hvem, der har ansvaret for [hvilke patienter]. Søde sygeplejersker. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 34	Jeg kunne ikke få en radio, der virkede. Jeg kunne ikke få toilethjælp. Med brud i ryggen kunne jeg få et bækken? [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 36	Jeg skulle møde på afdelingen [om formiddagen], fastende fra aftenen før. Jeg var efter endt operation tilbage på afdelingen mellem [om aftenen]. Jeg fik ikke tilbudt noget at spise eller drikke før [to timer senere]. Da fik jeg et halvt franskbrød med ost og et glas saftvand. Jeg fik ikke på noget tidspunkt tilbudt aftensmad. Derefter var det godnat, så kunne sulten da glemmes til [] næste morgen, da der var morgenmad. [Pleje]	Godt
✎ 37	Jeg har været meget tilfreds både før og efter min operation af såvel læger, sygeplejersker og sygeplejerske NN. Jeg må sige, at jeg er yderst tilfreds med Randers Centralsygehus, Ortopædkirurgisk Afdeling. Skal til samtale igen [flere gange]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 38	Jeg synes, at det er et fantastisk personale, og vil gerne sende en tak til Ortopædkirurgisk Afdeling. Især lægen som opererede mig. Han har gjort det godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 40	Var indlagt i to dage. Har absolut intet at klage over.	Virkelig godt
✎ 48	Jeg havde brækket [et led], fik det i første omgang strakt ud, men efter en uge stod det klart, at []leddet skulle opereres []. [] Jeg var hunderød ved tanken om narkose, men personalet fik mig til at føle mig helt tryk. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 51	Manglede orientering om, at maven ville gå i stå grundet morfinen. [Der gik nogle uger], inden jeg kunne komme på wc. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 53	Jeg mødte generelt et yderst kompetent personale, som var meget opmærksom på, hvordan man havde det. Jeg blev mødt med venlighed, oprigtige og varme smil. Trods travlhed lod de sig ikke stresse. Det betød utrolig meget, så jeg kunne glemme min elendighed lidt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 54	Jeg ved godt, det er sparekniven der gør, at det står sløjt til med rengøringen på stuen. Beklageligt! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 56	Tak for virkelig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 57	Det er belastende, når man kun har ét toilet på en tresengsstue, og når besøgende bruger det samme toilet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 58	Personalet var der altid for mig. Hjælp og altid klar med et svar, når der var noget, jeg gerne ville have at vide. Stor ros til hospitalet.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
✎ 59	Dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
✎ 62	Man burde udstyre patienter med høretelefoner til tv, da man ellers mod sin vilje er udsat for stressende lyde (på et hospital!). En sygeplejerske NN opfordrede kl. 21.30 til at tænde for fjernsynet! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 66	Jeg blev overrasket over, at der er så stor forskel i de forskellige sygeplejerskers holdning til, hvor meget smertestillende medicin jeg, som patient må få!	Dårligt
✎ 68	Jeg synes, det forløb meget fint til de forundersøgelser, jeg var til. Flere ting blev koblet sammen, f.eks. blodprøve-røntgen-samtale, så jeg ikke skulle af sted mange gange. En sygehjælper var sur og gnaven på patienterne. Det var meget på tværs, når vi skulle have bækken eller medicin. En patient lå og græd, da hun var gået. Ellers oplevede jeg meget flinke, smilende og nærværende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 71	Lægerne stod i forbindelse med et andet sygehus om, hvilken behandling jeg skulle have. Det var betryggende for mig, da jeg er i kemobehandling for brystkræft. Dejligt at der er et samarbejde på tværs af sygehusene. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 76	Alt var godt. Men det ville være godt for alle, hvis personalet ikke var så meget i mindretal, så man også kunne få svar og hjælp på nogle spørgsmål. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 78	[ ] Jeg er hjertepatient og har været tre gange på et andet sygehus, som var et drømmesygehus. Jeg blev overflyttet til Randers Hjerterafdeling, og jeg må desværre sige, at jeg ønskede mig tilbage til det andet sygehus. Der kom jeg da også, men [mine pårørende] havde en snak med afdelingen, så alt i alt er jeg bestemt ikke tilfreds med Randers Sygehus.	Godt
✎ 81	Jeg synes, at jeg har fået en helt utrolig god behandling. Megen ros til ALLE. TAK. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 82	Fra undersøgelsen [om sommeren] og til operation [et par dage efter] var et mareridt for mig. Lægen ved undersøgelsen fik mig via telefon indlagt akut til operation [om eftermiddagen] samme dag, og jeg var fastende. Hele dagen [efter undersøgelsen] lå jeg og ventede på at blive opereret. [Om aftenen] da operationer var afsluttet for den dag, blev jeg bedt om at tage hjem og møde fastende næste dag [om formiddagen]. Hele [næste dag] lå jeg stadig fastende og ventede på operation.	Uoplyst
✎ 83	Stor ros til personalet på Afdeling B7 på Randers Sygehus. [Relationer til personale]	Godt
✎ 84	Mere mad og kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 86	Jeg synes, alle fra oven og ned var med til, at jeg følte mig godt behandlet, både på helbred og psykisk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 87	Til PERSONALET, når de bestiller HJEMKØRSEL! Husk: Chaufføren skal tage en kørestol med op efter patienten. Der er meget langt ned til, hvor bilerne holder. Jeg var helt udkørt. HUSK, at det er dag to efter operation (nyt knæ, og jeg er [ældre]). Ellers var alt fint. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 88	Rengøringspersonalet er ikke nok opmærksomme på, at bakterier fra gulvet (f.eks. spisestykke som er faldet på gulvet) ikke må komme op i sengen til opererede patienter. Personalet var hurtige til at skifte sår, som var blødt igennem forbindingen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 90	Personale: Sygeplejerskerne var utroligt søde og hjælpsomme, selvom de havde travlt. Særligt NN var alle tiders. [Relationer til personale]	Dårligt

 91	[Min søn indlægges på Skadestuen efter et trafikuheld. Jeg, hans mor, kommer ind først på aftenen] og får besked på at vente i venteværelset, hvor der vil blive kaldt på mig, når jeg kan se/komme ind til min søn. Tiden går, og jeg kommer ikke ned til min søn, som VIRKELIG HAR BRUG FOR MIG. Førend en anden patient siger til mig, at jeg bare skal gå ned på Skadestuen, [er der gået ca. tre timer]. Da ser jeg min søn. Jeg er MEGET, MEGET, MEGET UTILFREDS OVER, at jeg ikke bliver sendt ned med det samme, som jeg kommer ind på sygehuset. Er også meget utilfreds over det videre forløb under indlæggelse, da det er en stor skade [].	Godt
 93	Det er ærgerligt, at besparelser på personalet fra politisk side resulterer i så meget utryghed og manglende kommunikation til patienten. Det er bekymrende, når man som patient flere gange oplever hele dage uden kontrol fra en sygeplejerske (som minimum). Ingen tvivl om, at personalet er presset. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
 94	Personalet var imødekommende og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 97	En fin behandling på afdelingen og opvågningsafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
 98	Jeg har oplevet en afdeling, jeg gerne ville ind på igen, hvis jeg skulle indlægges igen. Jeg har oplevet en afdeling, som jeg udskrev mig selv fra, og svoret, at jeg aldrig ville på Randers sygehus igen. Jeg har nu oplevet EN afdeling, som VAR rigtig god, plus sygeplejerskerne var rigtig søde og dygtige. [Kvalitet i behandling]	Godt
 99	Forløbet var godt tilrettelagt, og informationen undervejs var fyldestgørende og forståelig. Desuden var alle MEGET rare og venlige! Også køkkenet skal have ros for den gode mad! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
 101	Det er vigtigt, at I ikke sender en genoptræningsplan med hjem og siger, at jeg må støtte og gå, når vi senere finder ud af, at mit brud ikke er groet sammen, da det skulle være i ro i seks uger! [Kvalitet i behandling]	Godt
 102	Var for syg til at vurdere rengøring. [Fysiske rammer]	Uoplyst
 103	Jeg synes, at kommunikationen personalet imellem kunne blive betydeligt bedre! Og jeg mener, at det var forkert, at jeg blev opereret af en anden læge end den, der havde talt med mig! Og at den der opererer, hilser på én og præsenterer sig! Sygeplejerne var venlige og imødekommende. Dem har jeg ikke noget at udsætte på, bortset fra hende, der var fejlinformeret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
 106	Jeg synes, at alt var godt på afdelingen.	Virkelig godt
 110	Flinkt og rart personale.	Godt



