

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers
Medicinsk Overafd. M
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	104
Besvarelser fra patienter:	72
afsnittets svarprocent:	69%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: MS1

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

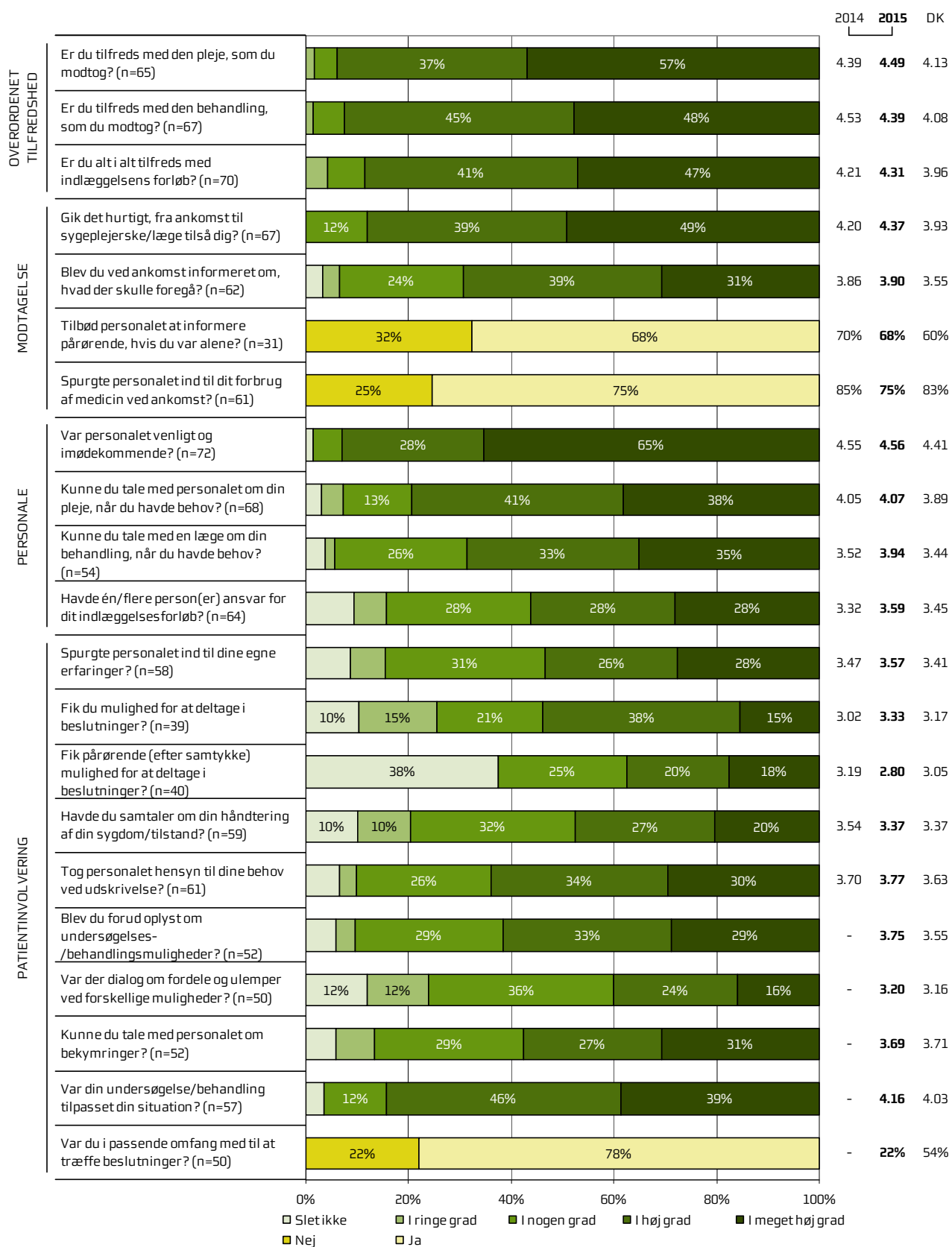
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

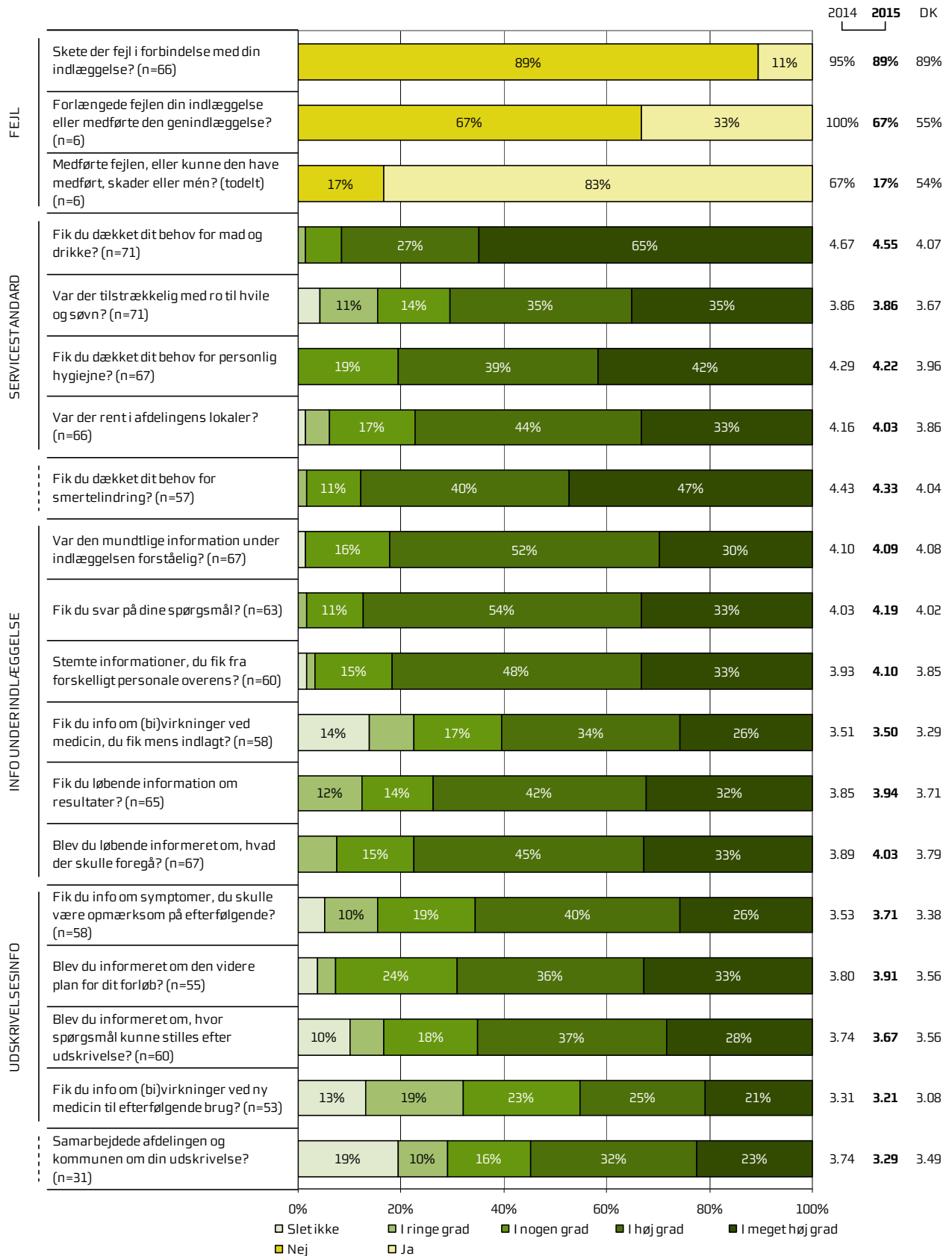
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

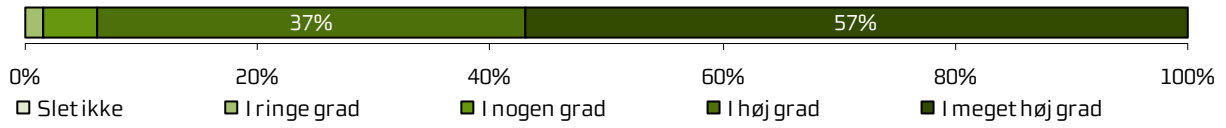
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

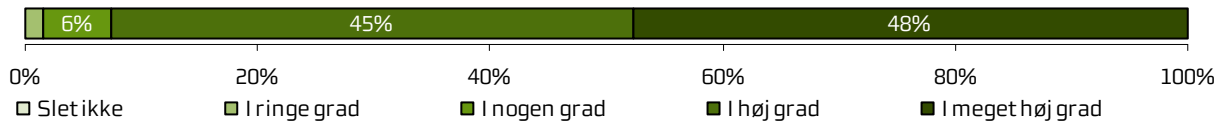
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

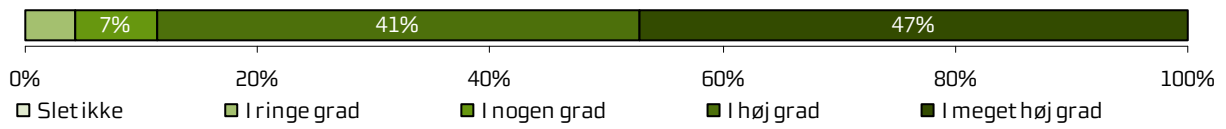
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=65)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=67)



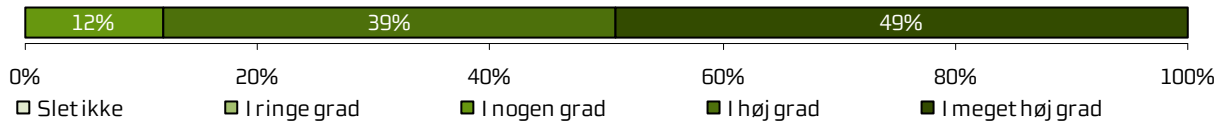
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=70)



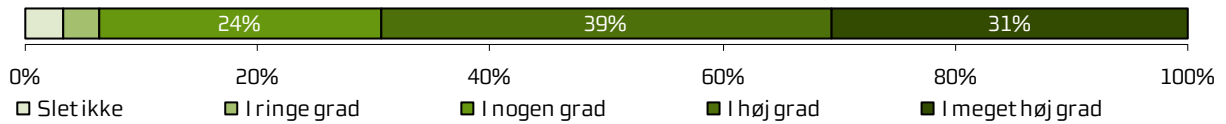
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,49		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		3,96	

Modtagelse

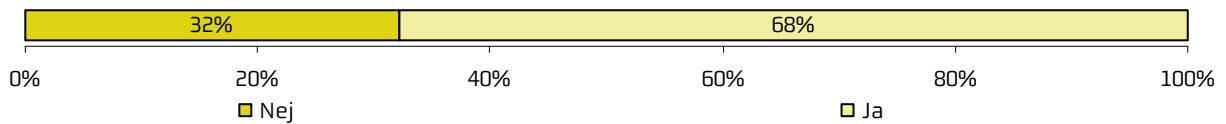
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=67)



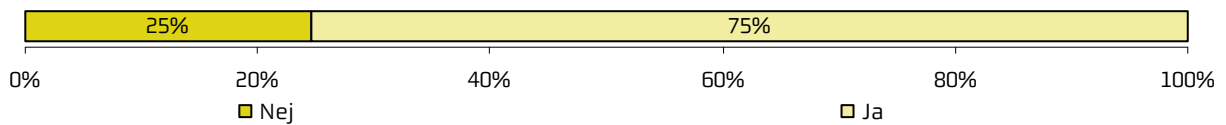
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=62)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=31)



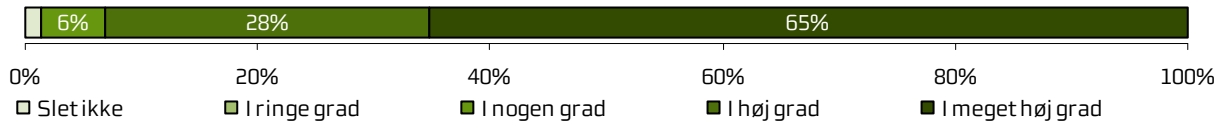
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=61)



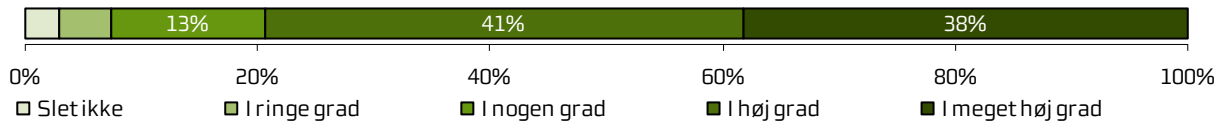
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,37		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,9		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		68 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		75 %	83 %	

Personale

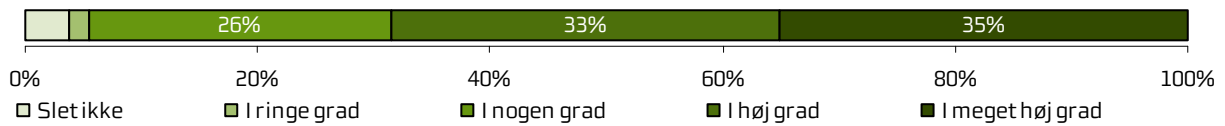
Var personalet venligt og imødekommende? (n=72)



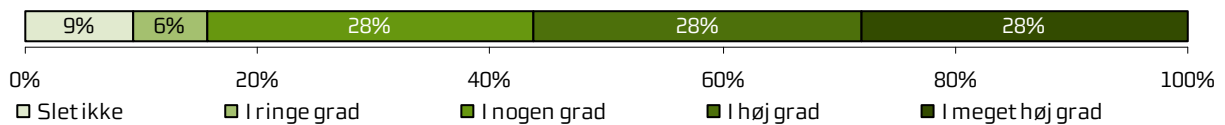
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=68)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=54)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=64)



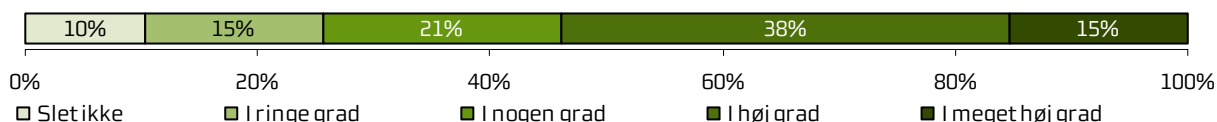
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,56		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,07		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,94		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,59		3,45	

Patientinvolvering

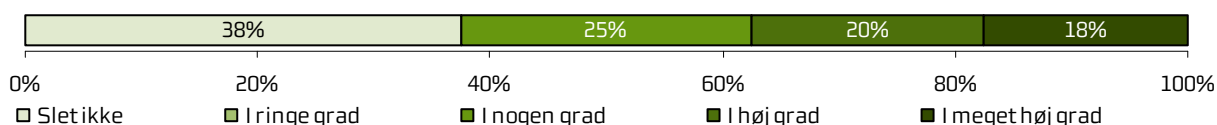
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=58)



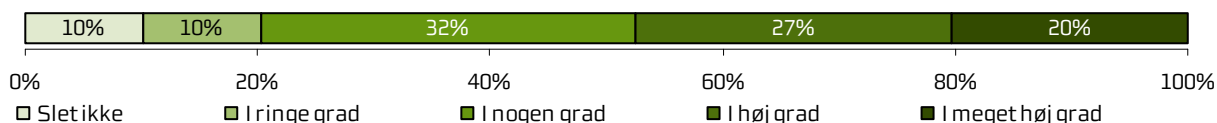
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



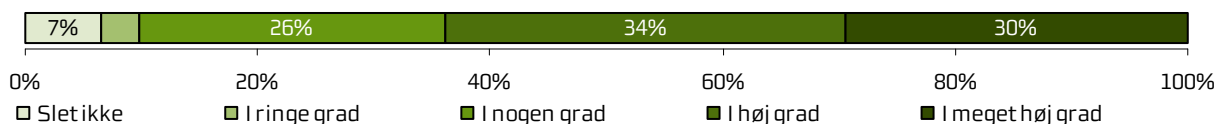
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=59)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=61)

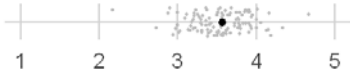
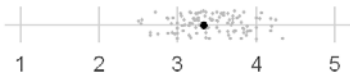

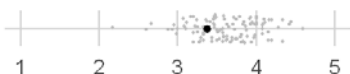
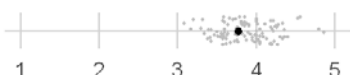




Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=52)



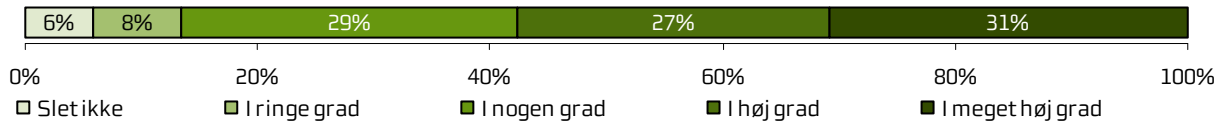
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=50)



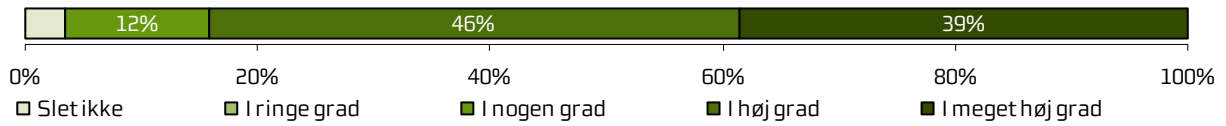
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,57		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,33		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,8		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,37		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,77		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,75		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,2		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

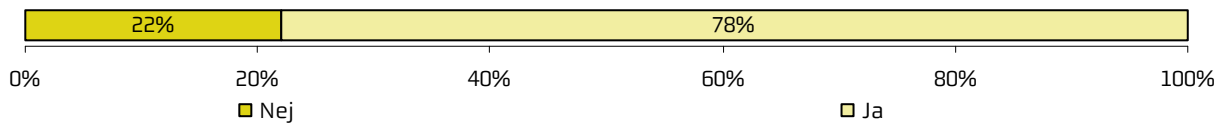
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=52)



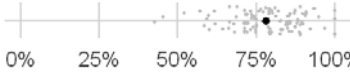


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=57)



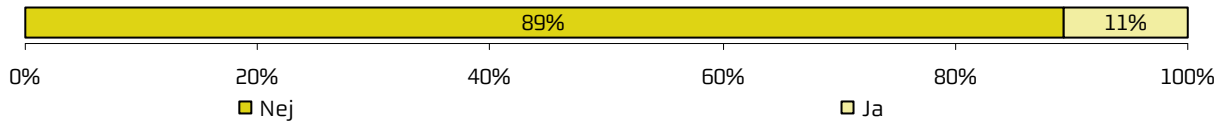
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=50)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,69		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,16		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		22 %	54 %	

Fejl

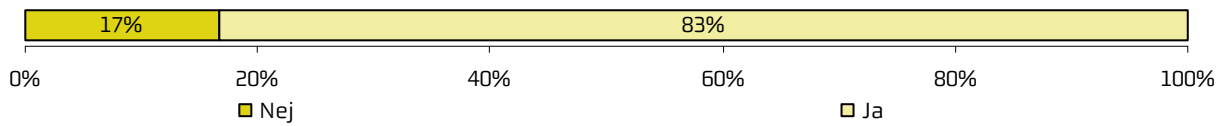
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=66)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



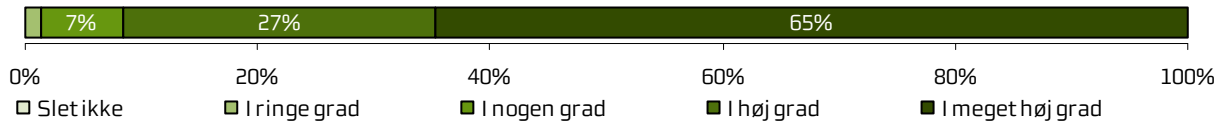
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



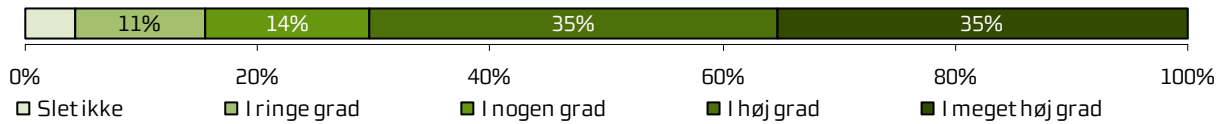
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		17 %	54 %	

Servicestandard

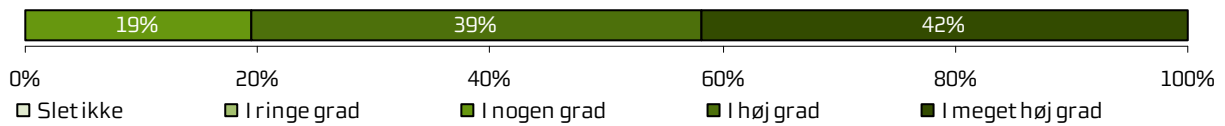
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=71)



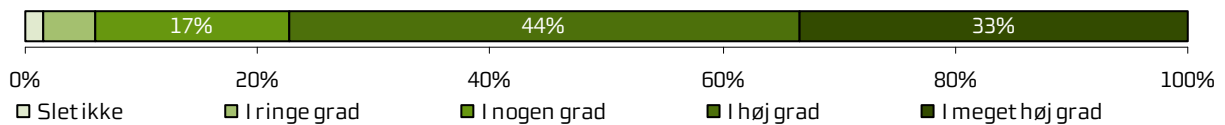
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=71)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=67)



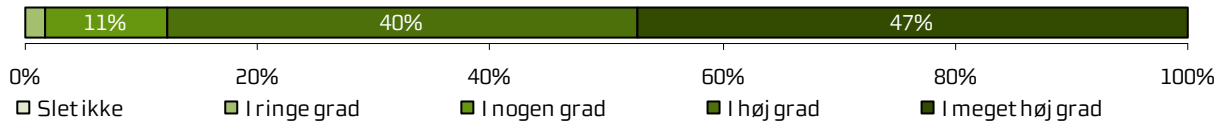
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=66)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,55		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,86		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,22		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,03		3,86	

Smertelindring

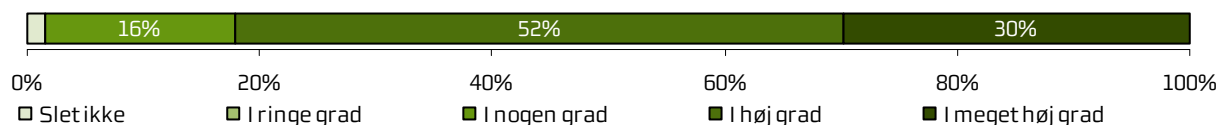
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=57)



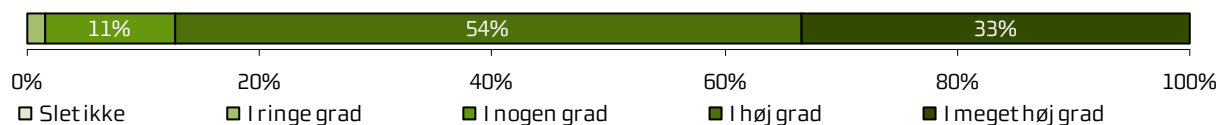
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,04	

Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=67)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=63)



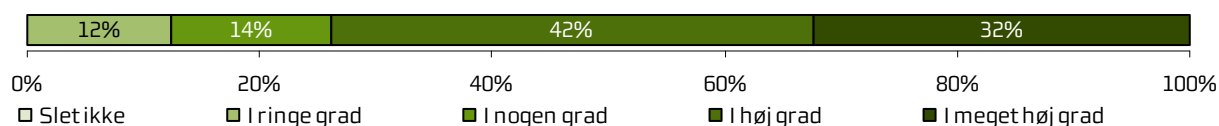
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=60)



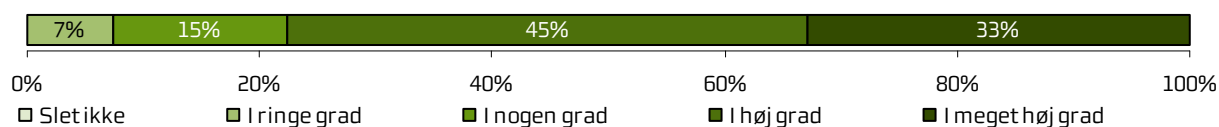
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=58)




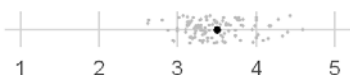




Fik du løbende information om resultater? (n=65)



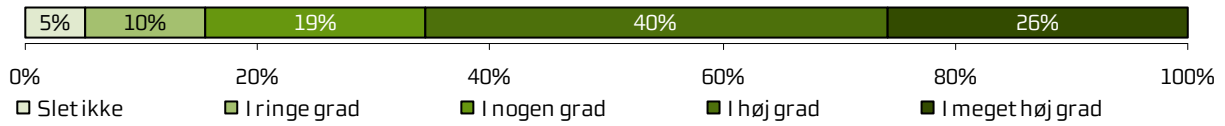
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=67)



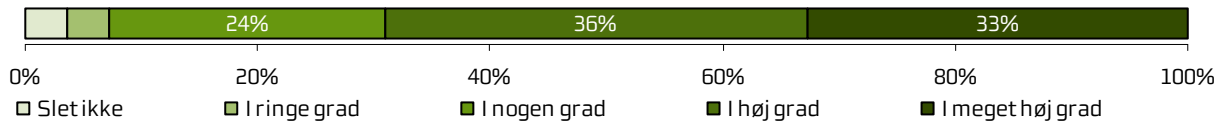
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,09		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,19		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,1		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,5		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,94		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,03		3,79	

Udskrivelsesinfo

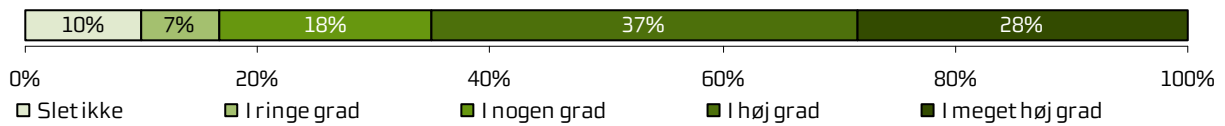
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=58)



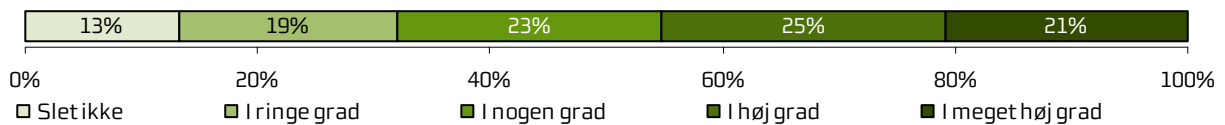
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=55)




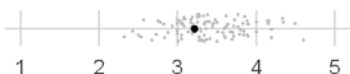


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=60)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=53)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,71		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,91		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,67		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,21		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,29		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

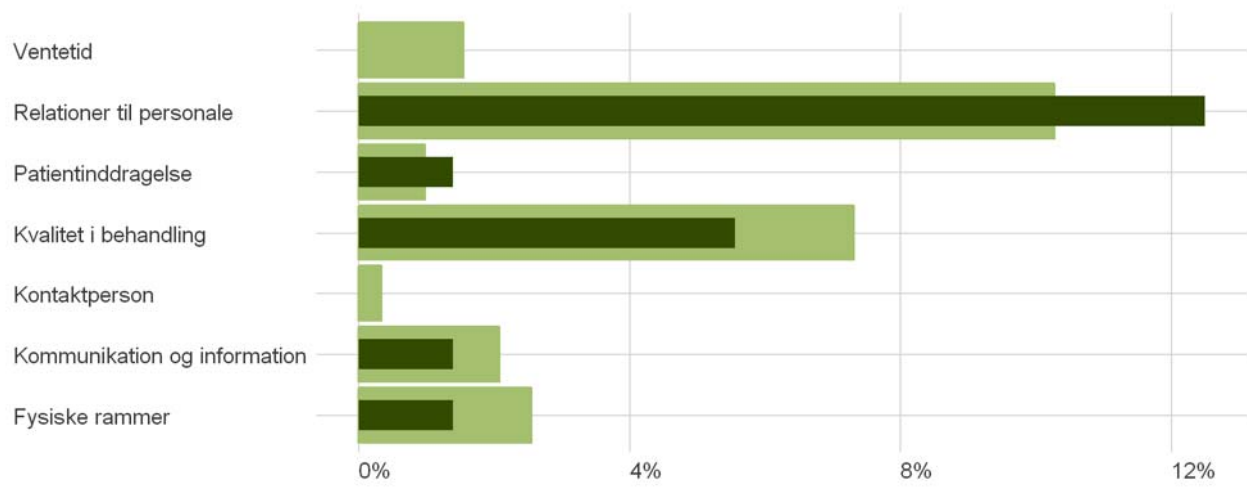
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
15	Afdelingen gjorde det ganske fint. Altid venlige hvis der var noget, jeg manglede. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Jeg synes, at jeg manglede information om min sygdom. [Kommunikation og information]	I høj grad
3	Ekstrem god forplejning både med hensyn til mad og drikke. Selvom jeg kun var på afdelingen i et døgn, så var det en meget positiv oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Meget omsorgsfuld, venligt, imødekommende og ikke mindst hensynsfuld [med] humor. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Et virkelig flinkt personale og flinke læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg synes personalet på afdelingen var meget imødekommende og positive. Det var rigtig rart, at personalet ved vagtskifte hilste på patienterne, så man vidste, hvem man kunne forvente, der kom til én, når der blev behov for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Fantastisk personale.	I meget høj grad
14	Hej! Havde en meget positiv oplevelse under min korte indlæggelse. Trods travlhed fik jeg den pleje og omsorg, som jeg havde brug for: Blev tilset af meget dygtige unge læger, som gav sig god tid til at undersøge mig og forklare mig om min sygdom. Følte mig virkelig i gode trygge hænder, og er, trods den megen negative snak om vort sygehusvæsen, stolt over, at man her i Randers møder så omsorgsfulde personer. Det gælder også de sygeplejersker som jeg under mit ophold var i kontakt med. Så tusind tak for hjælpen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	De skulle have mere personale, men det er en ovenud god afdeling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	For mit vedkommende var alt ok.	I meget høj grad
25	Her kan jeg kun sige, at jeg var nervøs. Det fandt personalet nok ud af, for jeg mødte MEGEN VENLIGHED. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
28	De gjorde alt, hvad de kunne. Selv i akutmodtagelsen, hvor der var meget travlt, var der over-skud til at tale pænt til alle patienter. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Jeg tog til vagtlæge med hævet ben. Lægen vurderede, at der var risiko for blodprop i benet. Jeg blev via Akutmodtagelsen indlagt. Jeg blev undersøgt for blodprop i ben, hjerte og lunger. Hel-digvis var der ikke noget. Der blev konstateret for høj puls og hjetefflimmer(arterieflagren). Jeg kom i medicinsk behandling. Personalet ydede en stor indsats for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Afdelingen håndterede forløbet fint. Jeg kunne ønske at ligge på en enkelt sengsstue, da det er ret belastende at ligge sammen med tre andre. [Fysiske rammer]	I nogen grad

- ✎ 18 Jeg skulle flytte direkte i beskyttet bolig to dage efter udskrivelse. Følte, at der slet ikke var forbindelse fra sygehuset til [bostedet]. Jeg har [to psykiske lidelser] og måtte bo hos min [meget gamle] far. Følte mig svigtet af jer. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- ✎ 2 Afdelingen bærer præg manglende overblik og styring. [Kvalitet i behandling] I ringe grad

Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Mangel på information om det videre forløb.	I høj grad
7	Jeg blev kørt tre gange til andet sygehus.	I høj grad
15	Blev overført fra andet sygehus til Randers. Modtagelsen var helt ok.	I høj grad
22	God og omhyggelig undersøgelse.	I høj grad
26	Da min mand kom hjem, havde han [sygdom] og recept med. Efter læsning af folder fandt jeg ud af, at han også skulle have smertestillende piller. Jeg er på ingen måde blevet kontaktet af læge eller anden. Min mand er [ældre] og på det tidspunkt ikke i stand til at forstå en besked, da han var meget chokeret over sin pludselig sygdom. Hvis jeg ikke kunne læse, hvad så? Jeg mener, at afdelingen var kold, kedelig og totalt uden kontakt til pårørende.	I høj grad
30	Alt og alle var i orden.	I høj grad
1	Sygeplejersken var der lynhurtigt, og jeg fik den bedste modtagelse.	I meget høj grad
3	God modtagelse efter overflytning fra andet sygehus, hvor jeg havde fået indsat ny biologisk aorta hjerteklap.	I meget høj grad
4	Egen læge havde foranlediget og meddelt jer om min ankomst. Jeg havde AKUT behov for indlæggelsen, og denne foregik meget omsorgsfuldt og professionelt. Jeg har kun rosende ord om modtagelsen og den fortsatte behandling.	I meget høj grad
5	Synes, det fungerer godt.	I meget høj grad
9	Fin modtagelse.	I meget høj grad
13	Alle læger og sygeplejersker var meget søde og behjælpomme. Var meget tilfreds med min indlæggelse.	I meget høj grad
14	Hej! Blev på Afdeling NN modtaget meget professionelt med stor venlighed, så jeg følte mig meget tryk. Personalet var der og mange tak for det.	I meget høj grad
20	Der gik hul på tarmen ved undersøgelsen.	I meget høj grad
23	Jeg blev godt modtaget på akutmodtagelsen. Ved ankomst stod der en sygeplejerske ved indgangen og viste vej, hvor vi skulle hen. God service. Først ind på den stue, hvor jeg skulle overnatte, (der blev også redt op til min hustru), derefter blev jeg kørt ned på operationsstuen. Min hustru fik hele tiden besked om, hvad der skete. Så jeg har kun ros til personale og sygehus.	I meget høj grad
24	Da jeg kom til bevidsthed blev jeg informeret om de forskellige ting. Jeg kom på afdeling NN fordi jeg ikke kunne trække vejret. Jeg oplevede, at jeg fik en førsteklasses behandling.	I meget høj grad
28	Jeg vidste ikke, hvad der skulle foregå, men personalet informerede hele tiden om, hvad det næste skridt var. Så god information og fin behandling.	I meget høj grad
32	Imponeret over de professionelle []. Over hvor hurtigt diagnosen blev stillet, og over hvor hurtigt behandlingen kom i gang.	I meget høj grad
19	Jeg var godt tilfreds.	I nogen grad
31	Overnattede to nætter på akutmodtagelsen pga. ingen plads på hjerteafdelingen. De to nætter flyttede jeg, fra først en to-sengs stue til en anden, og måtte dele stue med først en	I nogen grad

ældre mand og næste nat en anden ældre mand. Sov stort set ikke pga. uro på stuen. I dagtimerne blev sengen kørt på gangen, og derved tilbragte jeg flere timer på gangen to dage i træk. Tredje nat kom jeg på hjerteafdelingen og fik nattero. Jeg oplevede rigtig mange modsatrettede informationer af sygeplejersker og læger og manglende eller forkert kommunikation mellem afdelingerne. Udover det fik jeg fin behandling af et venligt og effektivt personale, der ikke har meget tid til hver enkelt patient. Lægerne var venlige, grundige og forklarende, super positiv oplevelse. Økologisk mad der var sundt, nærende og veltillavet. Fem stjerner til køkkenet på Randers Centralsygehus. Flot ny akutmodtagelse, dejlige stuer og badeværelser (hvis ikke lige man skal dele det med gamle mænd, der tisser på gulvet og ikke i toiletet). Konklusionen er: der mangler sengepladser også på akutmodtagelsen, og der er alt for lidt personale (også på hjerteafdelingen). De personaler der er på afdelingen løber VIRKELIG STÆRKT, de gør deres bedste for at tilgodese patienterne, men DE ER KUN MENNESKER! Det kræver et suverænt godt helbred at være indlagt på den måde, jeg var indlagt. Skrøbelige ældre mennesker overlever ikke et sådant ophold!



6

Min mor kan slet ikke huske noget fra ankomsten til sygehuset.

Ved ikke

Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
7	Jeg skulle ikke have været på Randers sygehus. Jeg skulle have været på andet Sygehus. Det var dårlig behandling, at jeg skulle flyttes frem og tilbage.	Ja
18	Fik bakterier i min hånd. Blev alligevel sendt hjem. Måtte returnere dagen efter udskrivelse, hvilket betød [flere] dages ekstra indlæggelse. [].	Ja
1	Jeg fik et kateter op, hvor der ikke kom urin ud af det. Det lå jeg med hele natten, og da jeg klagede til sygeplejersken, skete der ikke noget, før en anden kom og fik lukket op for kateteret. Der var over en liter urin i , det var en lettelse.	Nej
10	Blærekateter og pose gik fra hinanden på stuen. Slangestudsden faldt på gulvet. En sygeplejerske hentede handsker og samlede studsden op fra gulvet og samlede tingene igen. Intet udskift af pose, [og dermed] risiko for forurening eller infektion!	Nej
16	[Patientens] kørestol væltede (med ham i!).	Nej
27	Fik ikke besked om, hvor livstruende man fandt min tilstand. Man tog mig til skanning under serveringen af aftensmad, som var kold, da jeg kom tilbage.	Nej
17	Personalet kunne ikke give mig det at drikke, jeg havde behov for.	Uoplyst
2	Det var ikke særligt oplysende, hvad der skulle ske under min indlæggelse.	Ved ikke

Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 1 - Randers	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
4	Ingen mangel.	I høj grad
10	Denne bedømmelse er udfyldt af pårørende, da patienten er meget hukommelses-svækket. En dag kom vi efter patientens samtaler med læger vedrørende bl.a. stillingtagen til evt. livsforlængende tiltag, hvis dette måtte blive nødvendigt. Patienten selv kunne ikke huske noget om samtalen. Sådanne samtaler bør måske afholdes sammen med pårørende! Information vedrørende medicinadministration (hvad der var bestilt og hvornår det skulle komme) modtaget ved udskrivelse stemte overhovedet ikke overens med virkeligheden. Der kom ingen medicin, som ellers var lovet. Hjemmeplejen måtte udrede problemet! Noget frustrerende for os pårørende!	I høj grad
15	Har ikke manglet information.	I høj grad
18	Afdelingen var rengøringsmæssig forfærdelig og skræmmende. I en periode på fire dage blev der ikke rengjort på min afdeling (en kapsel lå på mit stuegulv, mens jeg var der i fire dage).	I høj grad
22	Det var en dejlig, rolig og afslappet afdeling, selv om alle havde travlt. Alle var søde og rare.	I høj grad
31	Fik grundig information af dygtig, venlig læge ved udskrivelsen. Også min datter informerede han. Meget tilfreds. Kom ikke hjem med ubesvarede spørgsmål.	I høj grad
11	Jeg synes, der manglede forventningsafstemning, ift. hvor smertedækket man kunne blive i forhold til, den sygdomstilstand man var i.	I meget høj grad
23	Alt information var ok.	I meget høj grad
28	De var gode til at informere. Tog meget hensyn og havde tid til at tænke på mit velbefindende. [De var gode til at] tage sig af specielle goder, som de synes, jeg skulle have.	I meget høj grad
2	Blev udskrevet med besked om, at jeg ville høre videre fra andet sygehus om det videre forløb. Hørte intet. Først [i efteråret], da der var gået tre uger, hvor jeg henvendte mig til egen læge, fik jeg besked på at andet sygehus havde sendt besked til Randers. Jeg skulle ikke på andet sygehus. [I Randers havde de] bare ikke sendt besked videre til mig.	I ringe grad
27	Blev ikke udskrevet, da jeg blev overflyttet til andet sygehus [].	I ringe grad

