

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Medicinsk Sengeafsnit 2 - 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 Brugerindvovering, 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	117
Besvarelser fra patienter:	66
afsnittets svarprocent:	56%

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: MS2

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:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat

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

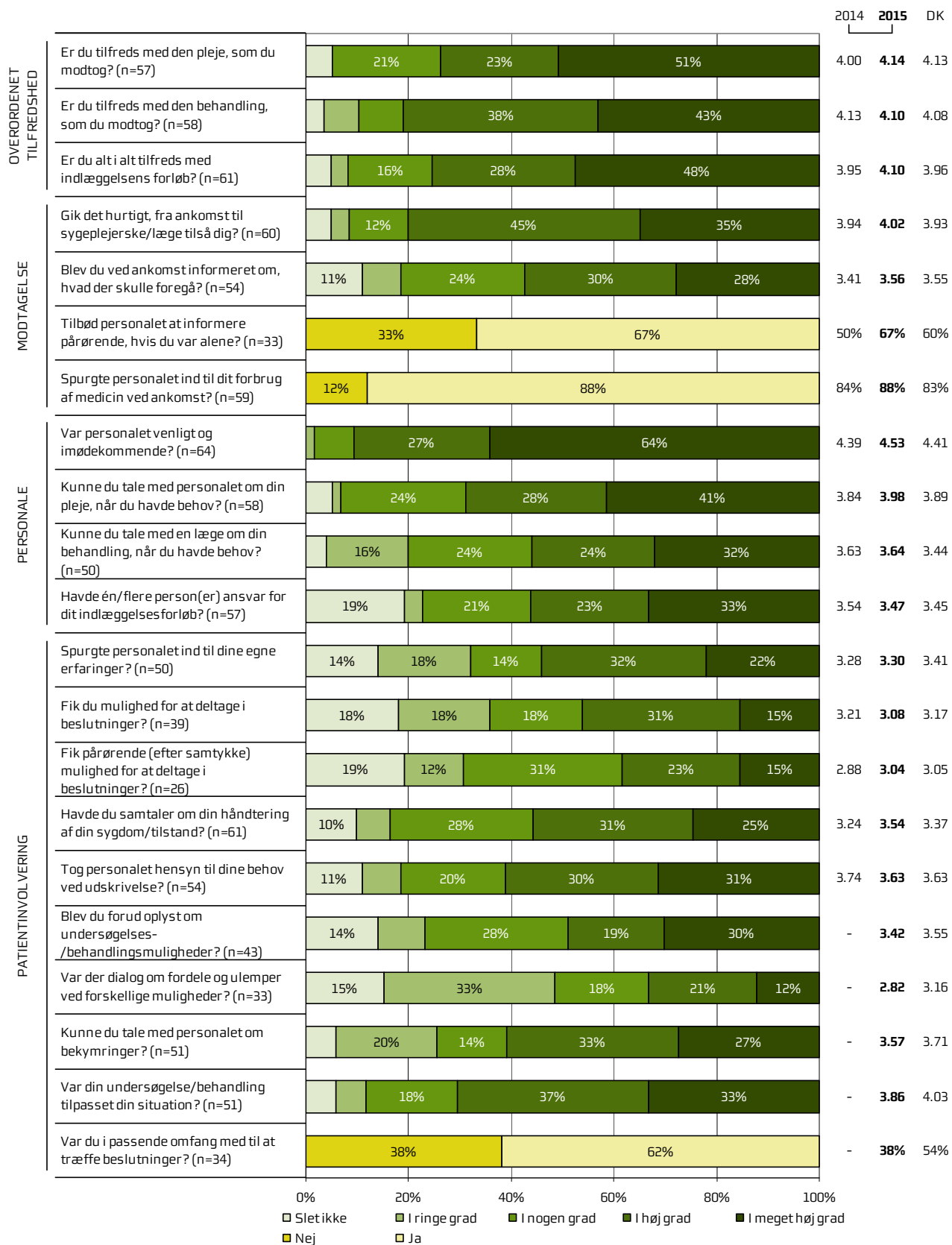
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

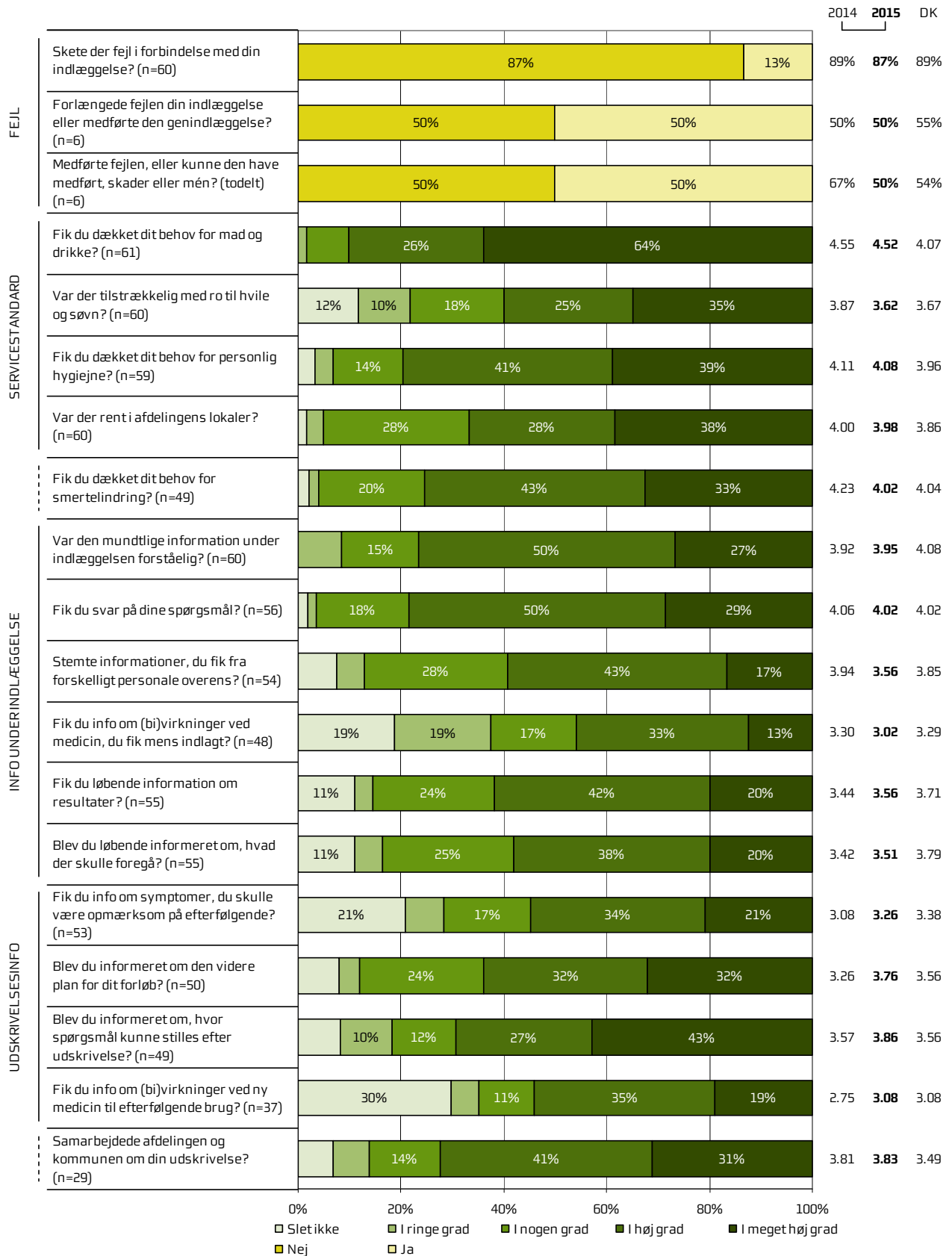
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

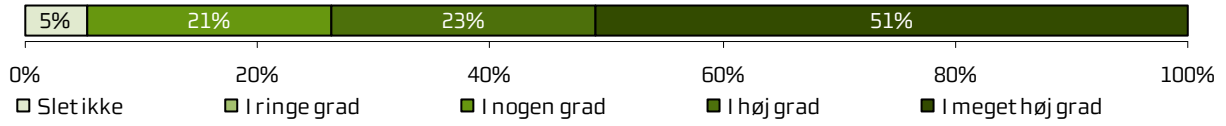
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

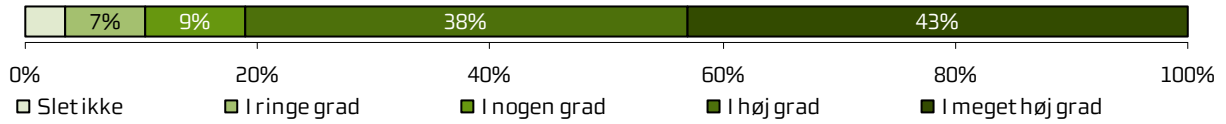
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

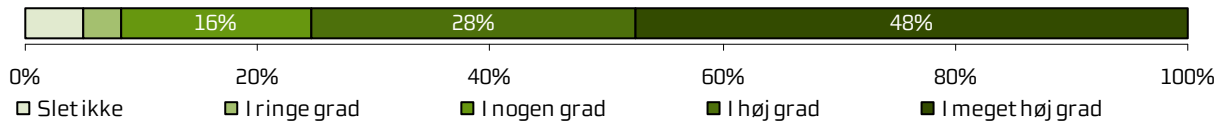
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=57)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=58)



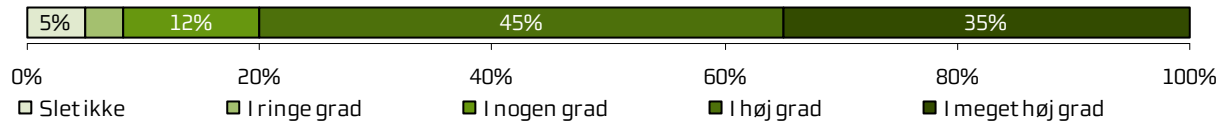
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=61)



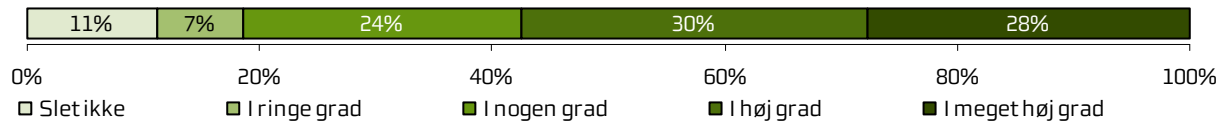
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,14		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,1		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,1		3,96	

Modtagelse

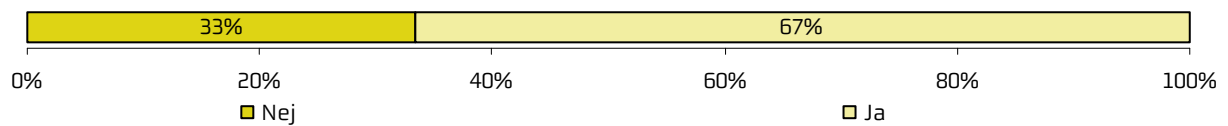
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=60)



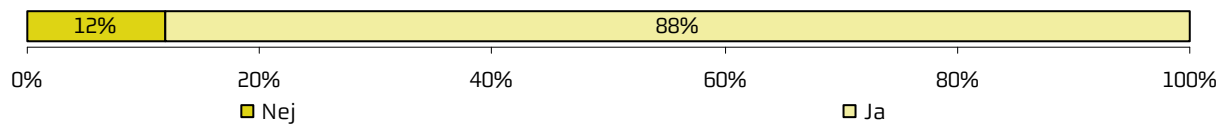
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=33)



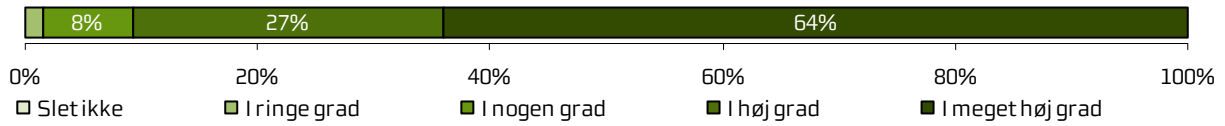
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=59)



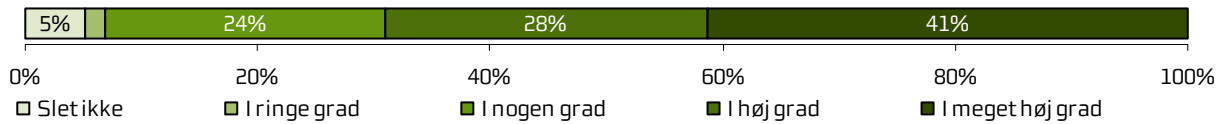
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,02		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,56		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		67 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		88 %	83 %	

Personale

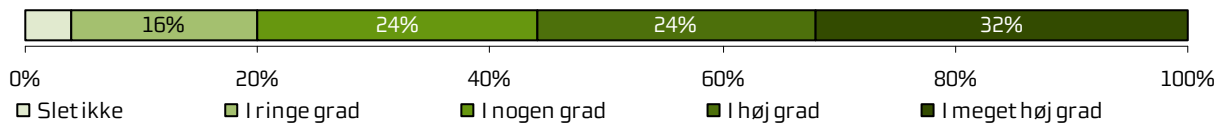
Var personalet venligt og imødekommende? (n=64)



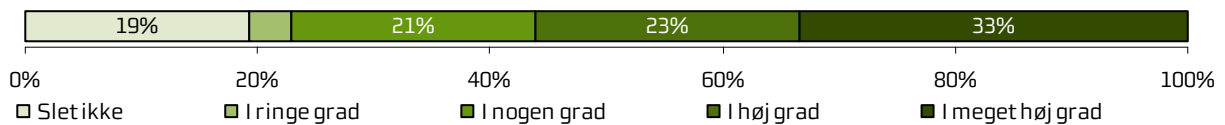
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=58)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=50)



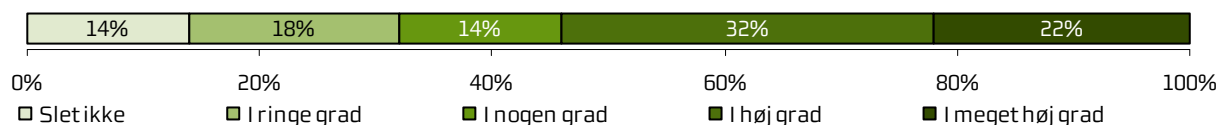
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=57)



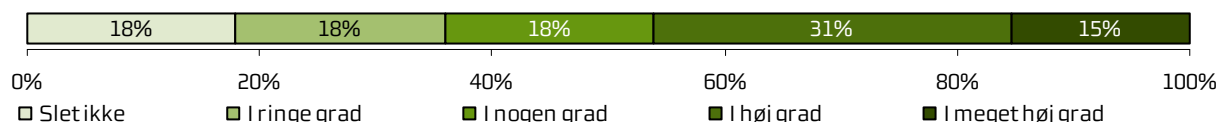
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,53		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,98		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,64		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?	3,47		3,45	

Patientinvolvering

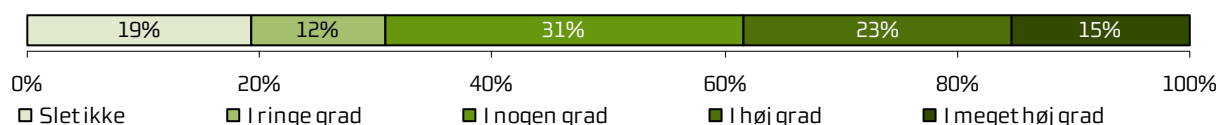
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=50)



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



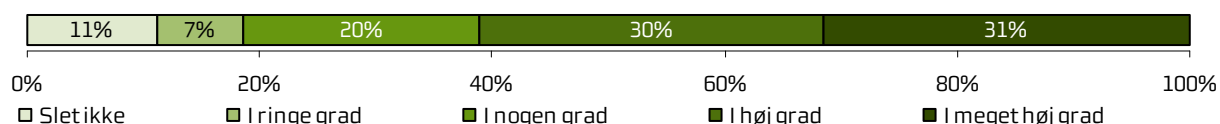
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



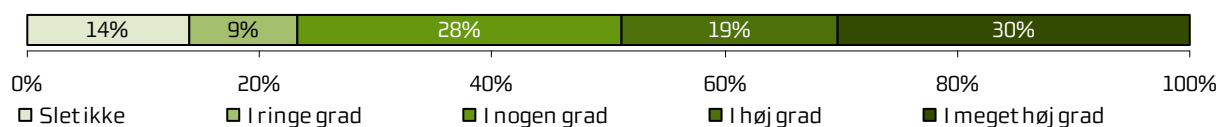
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=61)



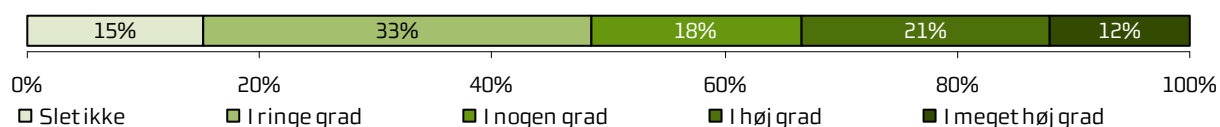
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=54)

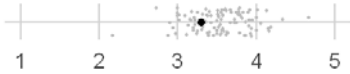
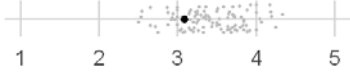







Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=43)



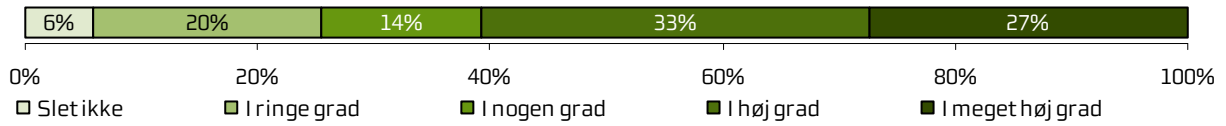
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=33)



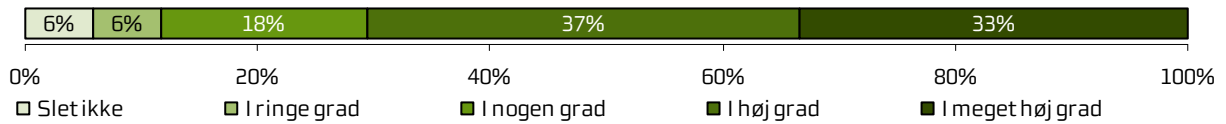
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,3		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,08		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,04		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,63		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,42		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,82		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

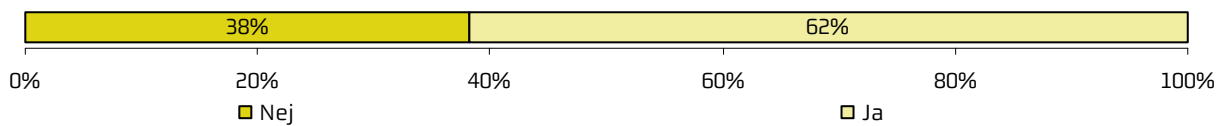
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=51)



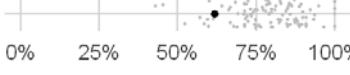


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=51)



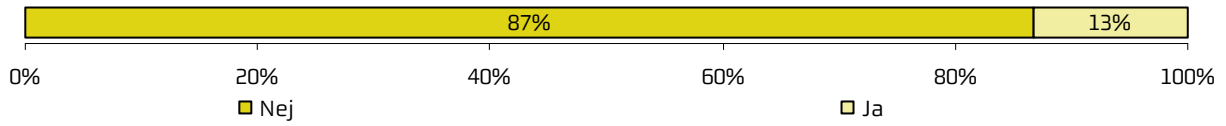
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=34)



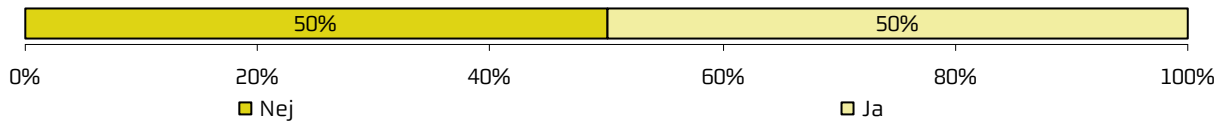
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,57		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,86		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		38 %	54 %	

Fejl

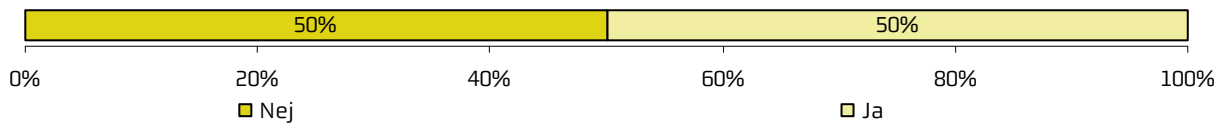
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=60)



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



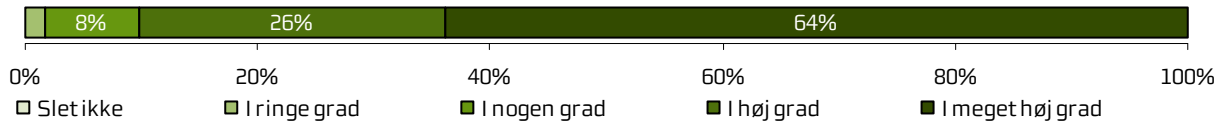
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



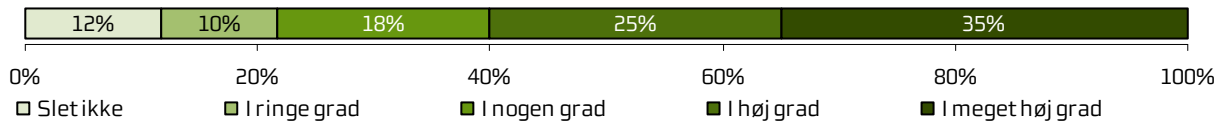
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		87 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

Servicestandard

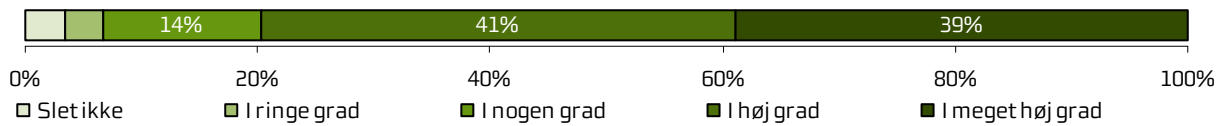
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=61)



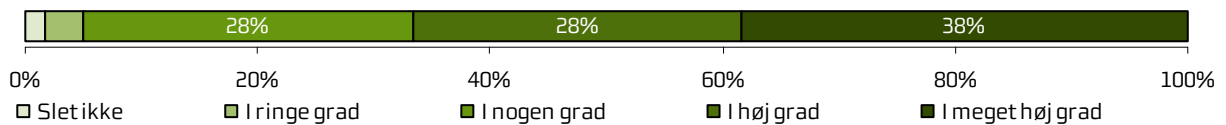
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=60)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=59)



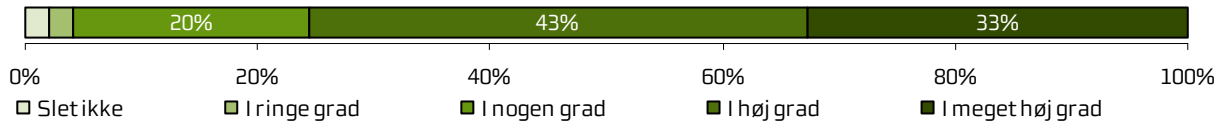
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=60)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,52		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,62		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,08		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,98		3,86	

Smertelindring

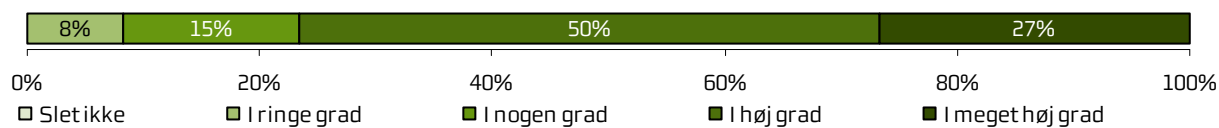
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=49)



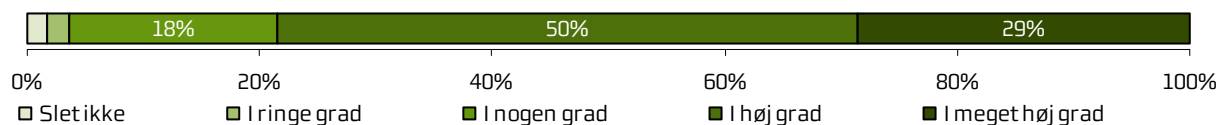
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,02		4,04	

Info under indlæggelse

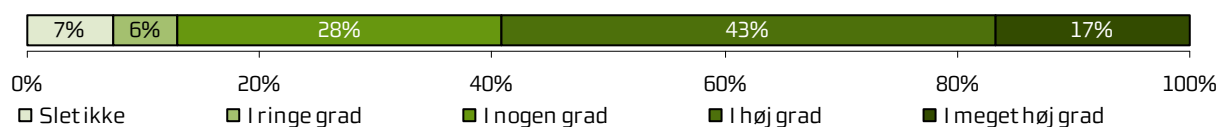
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=60)



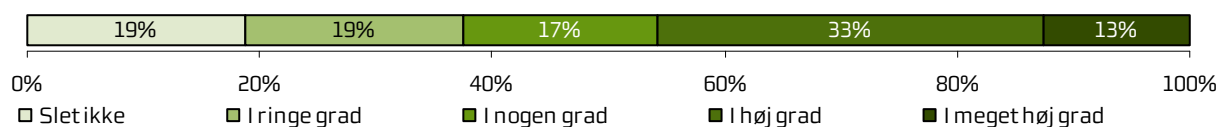
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=56)



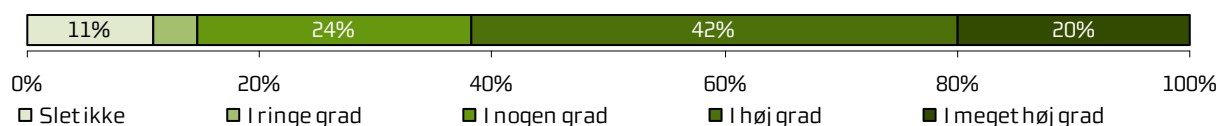
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=54)



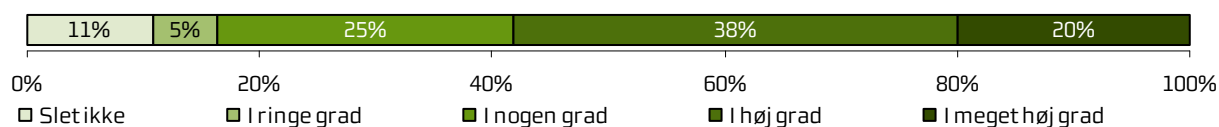
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=48)









Fik du løbende information om resultater? (n=55)



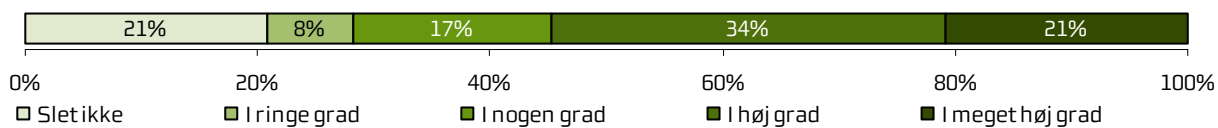
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=55)



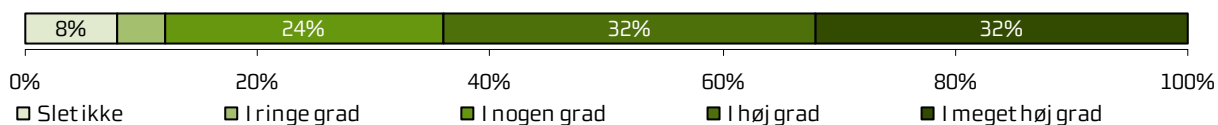
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,95		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,02		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,56		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,02		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,56		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,51		3,79	

Udskrivelsesinfo

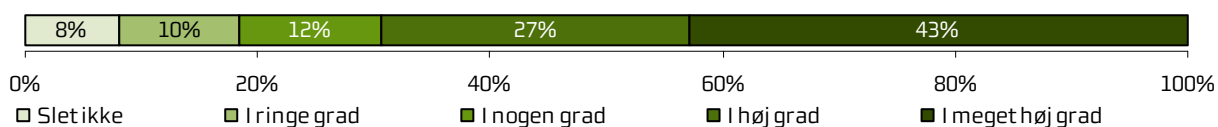
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=53)



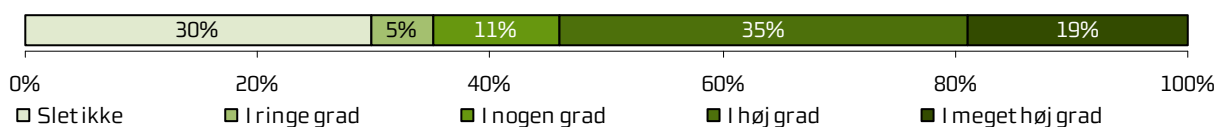
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=50)

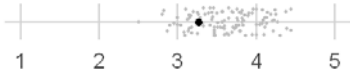

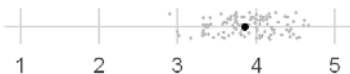
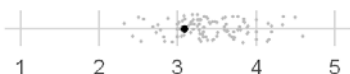


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



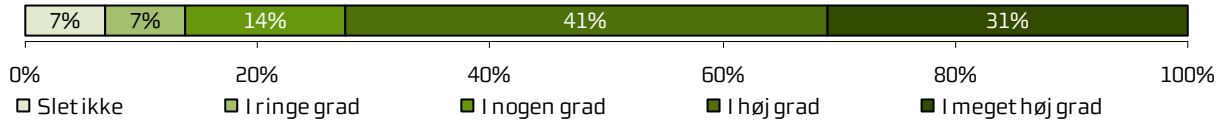
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=37)



	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?	3,26		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,76		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,86		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,08		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=29)



	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?	3,83		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 [].

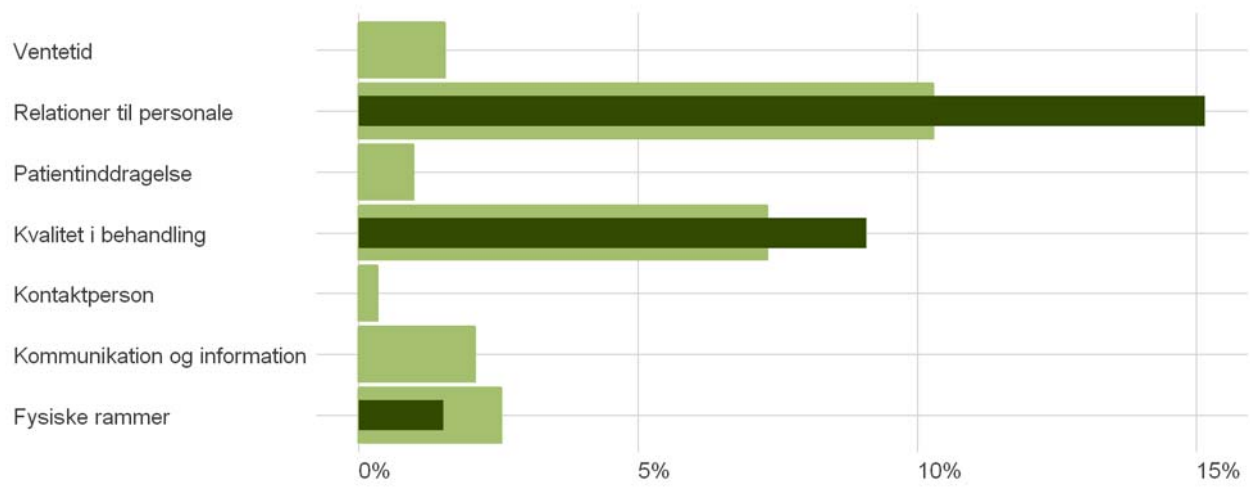
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 2 - 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 2 - Randers	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Rede sengene mindst en gang i døgnet.	I høj grad
12	De var søde, rare og dygtige til deres arbejde. Ros fra mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Det fungerede, som det skulle, og man fik altid et svar på spørgsmål og altid et smil! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Har KOL, så er meget opmærksom på egne symptomer.	I høj grad
26	Jeg oplevede kun søde og venlige mennesker der, trods travlhed, hjalp på alle måder. Som akut indlagt patient var det fint at få udleveret en bakke med diverse toiletgrej som tandbørste og den slags. Der blev gjort meget for at gøre mad og drikke appetitvækkende. Det ville være rart, hvis der ved hvert sengebord hang en pose til "privat" affald. Hvis der findes faconsyede lagener til elevationssengene, vil det være en rigtig god ide, da de gamle lagener krøller sammen og er umulige at holde på plads, og ingen kan jo ustandseligt rette op på dem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Jeg kan ikke takke og rose jer alle, jeg har været i berøring med, nok. Jeg har kun det bedste at sige om alle, jeg har mødt på de tre afdelinger, som jeg har været indlagt på i [nogle måneder]. Jeg er jer ALLE yderst taknemmelig. Tusinde tak til Randers Sygehus. Jeg fik også mine lunger tømt [flere gange], sådan som jeg husker det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Jeg tror ikke, [at der kunne gøres noget bedre]. Meget flot behandling af alle på hospitalet.	I meget høj grad
10	Både modtagelse på Akutafdelingen og Lungeafdelingen fortjener stor ros. Jeg blev tilbudt et bad på Afdeling K. Det var et wellness-bad med massage udført af en [] sygeplejerske []. Ros, ros, ros fra en taknemmelig patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	De var alle flinke, ingen sure fjæs. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Alt OK.	I meget høj grad
19	Tak for et godt ophold hos jer. Alle var flinke, og maden og serveringen var helt i top. Mange tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Rengøringen kunne være bedre, men til gengæld var personalets omsorg og pleje helt i top. Jeg havde kun positive oplevelser under min indlæggelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Økonomaer og kokke samt medhjælpere står bestemt til en guldmedalje for deres arbejde. Det gælder alle tre måltider. Og der er ikke mange hjem i Danmark, hvor man har mulighed for at vælge mellem to forskellige anretninger som her. Meget velsmagende. Det der var, var godt, og der var det, der skulle være. Bravo. Alles imødekommenhed var stor. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Den personlige hygiejne var meget mangelfuld og på grund af travlhed nedprioriteret. Når man ikke selv er i stand til at klare den personlige pleje føler man sig meget ulækker, og det er ubehageligt at skulle til diverse undersøgelser og ikke være vasket i flere dage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad




- ✎ 24 Jeg havde lige fyldt mit glas med sodavand, så går døren op, og der kommer en ind og tager mit glas. Så siger jeg, at det må du ikke hælde ud. Det bliver gjort alligevel. Jeg troede, at det var saft bliver der sagt, og så var jeg knotten. Et glas sodavand i vasken, hvis der var blevet spurgt først, var det undgået. Ellers var alt tip top.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- ✎ 18 Den første afdeling jeg var indlagt på, var velfungerende med et godt mentalt klima. Efter overflyttelse til det, der skulle være en specialafdeling ([] specialister) gik det galt. Det var en helt anden ånd, der desværre indvirkede på undertegnede og deraf følgende negative besvarelser. Jeg må sige, at jeg efterfølgende har fået en førsteklasses opfølgende behandling på [] klinikken.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- ✎ 7 Jeg håber på aldrig at blive syg i Randers. Håber på at komme til andet sygehus, da jeg på ingen måde vil være tryk ved at blive behandlet i Randers.
[Kvalitet i behandling] Slet ikke

Medicinsk Sengeafsnit 2 - Randers

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 2 - Randers	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
12	Jeg lå på anden afdeling, der var ikke plads på akutafsnittet. Jeg blev indlagt [om formiddagen], først da jeg spurgte om noget at spise [over middag], fik jeg det. Ellers var det hele noget bedre, end det plejer at være.	I høj grad
13	Alt var helt i orden.	I høj grad
14	Jeg kan kun rose akutmodtagelsen, særdeles flinke.	I høj grad
15	Meget tilfreds med modtagelsen på sygehuset.	I høj grad
17	Vidste ikke, hvilken afdeling jeg var indlagt på før efter lang tid.	I høj grad
19	Modtagelsen var helt ok. Jeg oplyste selv, at med undtagelse af et punkt, så var min medicinliste uændret fra forrige indlæggelse. Desuden har jeg altid min medicinliste med mig overalt.	I høj grad
28	Indlæggelsen og opholdet på sygehuset var en meget positiv oplevelse, og trods det at "man er syg på et sygehus", var jeg nær ved at glemme det.	I høj grad
30	Jeg vil hermed gerne rose Akutmodtagelsen for den meget venlige og rolige modtagelse. Fik hurtigt en god trykhedsfølelse takket være et dejligt sødt personale.	I høj grad
5	Fantastisk god betjening.	I meget høj grad
9	Jeg var ikke selv ved bevisthed, men min kone oplevede personalet som meget stresset og med meget lidt overskud. Det er et stresset sted, som den pårørende opfattede som meget uvenligt.	I meget høj grad
10	Jeg fik en fantastisk modtagelse på akutmodtagelsen. En indlæggelse blev til en god oplevelse. Er meget taknemmelig.	I meget høj grad
11	Der blev ringet på klokken, gik derfor lang tid.	I meget høj grad
20	Modtagelsen var både hurtig og meget kompetent, med empati.	I meget høj grad
25	Den sygeplejerske, der modtog, havde virkelig styr på det og var meget sød og venlig.	I meget høj grad
26	Kun en lille ting: Det ville være rart, hvis Akutafdelingen havde et lille lager af diverse opladere til mobiltelefoner.	I meget høj grad
27	Det var den perfekte modtagelse, jeg fik, og det gik hurtigt med det hele.	I meget høj grad
22	Der er for mange læger med hver deres mening! Talte med otte forskellige på seks dage, plus en masse sygeplejersker. Hvis man ikke var syg, så blev man det. Og den dag i dag aner jeg ikke med sikkerhed, om der er nogen der ved, hvad jeg fejler?	I nogen grad
18	JEG blev indlagt via lægevagten fra Akutklinikken i anden by med regionens transport (sidende). En form der ikke var tilfredsstillende grundet den forholdsvis lange ventetid. Ankommet på Randers Akutafdeling måtte jeg selv forsøge at finde personale, da den opgivne stue ikke var klargjort og alle tilsyneladende var midt i vagtskifte eller på vej hjem.	I ringe grad
6	Havde en tid om [morgenen] og blev ikke tilset før [om eftermiddagen], og klokken [blev endnu mere], før nogen kunne fortælle mig, at jeg skulle overnatte der, og at min søn så kunne køre hjem. Det var en meget lang dag med megen venten.	Ikke relevant for mig
4	Det er ikke i orden, at man skal ligge på skadestuen i [mange] timer, før der sker noget. Det	Slet ikke

er ikke i orden, at man ikke bliver tilset af en læge, før man selv nævner, at man har feber. Da man opdager, at feberen er 40, sker der først noget. Det er ubehageligt at ligge på skadestuen og ikke vide, hvornår man bliver tilset af en læge.

- | | | |
|---|--|-----------|
|  7 | [] Vagtlægen indlagde mig, da de ikke kunne fjerne mine smerter pga. diskusprolaps. Jeg blev overført til Afsnit 2 [], men jeg lå på gangen. Først ville de udskrive mig og blev ved med at give mig piller, som ikke virkede. Var indlagt en hel dag uden besøg af læge og [] medicin, selvom jeg fortalte, det ikke virkede. Fik til sidst [] London Cocktail, som virkede. Startede [næste dag] med forværende smerter uden, at de kunne fjerne dem. De anede ikke, hvad de lavede. Endte om aftenen med at gå ud på krykker og forlangte læge. Da hun kom klokken sent, fandt de noget, som virkede. Håber aldrig, jeg skal derned igen! | Slet ikke |
|  3 | Jeg kan ikke huske så meget. Blev indlagt på akutmodtagelsen. Husker intet. | Uoplyst |
|  8 | Kom fra intensiv. | Ved ikke |










Medicinsk Sengeafsnit 2 - Randers

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 2 - Randers	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
18	Der var fejl i information omkring tiltag. Meget modstridende oplysninger om handlingsplan og bortkomne prøver.	Ja
21	Min Marevan-behandling blev doseret helt forkert. For stor dosis, som stadig ikke, to uger efter hjemkomsten, er i orden.	Ja
22	Jeg mangler en Diagnose, som jeg kan bruge til noget?	Ja
9	Kom først til røgtgen [et døgn] efter, at det var besluttet. Ved røgtgen konstateres en lungebetændelse. Ved senere røgtgenkontrol var der beskrevet, at der skulle tages billeder af mit ben? Derfor SKULLE jeg køres ned af en portør. Den seng, jeg blev transporteret i, SKULLE køres helt ind på røgtgen/scanning. Ingen ville høre på mig. Det var min arm, der skulle scannes, og ikke mit ben.	Nej
16	Jeg får dagligt [en speciel slags medicin]. Det opdagede lægen ved udskrivelsen. Mit [andet] medicin måtte min søn komme med. Sygehuset bestilte medicin på apoteket. Den ene slags kom først [om aftenen], efter min søn havde ringet til afdelingen.	Nej
19	Det er min erfaring, at hvis jeg skal fremhæve noget, der ligner en fejl, så er det stadig manglen på kommunikation det skiftende personale imellem, men forholdene på dette punkt er blevet bedre. Tid er en mangelvare, f.eks. under en lægesamtale (stuegang) udtalte en læge, at vedkommende ville læse op i min journal angående et samtalepunkt. Hvis alt skulle være 100 procent ok, så ville det være bedst, hvis lægerne læste journalerne INDEN stuegang.	Nej
23	Jeg går stadig og tænker på, hvad det var grunden til mit smertehelvede, og har stadigvæk problemer med mit venstre ben, når jeg går eller ligger. Jeg blev bare sendt hjem efter [nogle] dage uden at vide, hvad der var sket med min venstre side.	Uoplyst
7	De aner åbenbart ikke, hvordan man smertedækker diskusprolaps, da de i to dage gav mig morfin, selvom jeg gang på gang fortalte, at det overhovedet ingen effekt havde. Spurgte hele dag to efter London cocktail, som havde virket dag [], men afviste, da det var stærkt vanedannende? Virkede som om, de overhovedet ikke snakkede sammen eller overleverede oplysninger. Da jeg efter vagtskifte skulle forklare samme ting igen og igen.	Ved ikke
29	De vurderede nogle dårlige røntgenbilleder, og derved overså de en [alvorlig ting i flere dage].	Ved ikke

Medicinsk Sengeafsnit 2 - Randers

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 2 - Randers	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 14	Jeg kan forstå, at I har ventet på svar. Der var ingen indlæggelsespapirer med sengen, dem ville jeg få senere. Jeg fik dem ikke, måske en forglemmelse. Jeg var også kun indlagt i fire dage. Jeg blev behandlet godt.	I høj grad
 15	Ingen klager over manglende informationer.	I høj grad
 3	Jeg har kun godt at sige om Randers Sygehus. Ualmindelig dejlig mad, førsteklasses pleje af sygeplejerskerne og resten af personalet.	I meget høj grad
 10	Havde svært ved at forstå lægen på Akutafdelingen.	I meget høj grad
 9	Hvis man ønsker at tale med en læge, sker det langt fra den samme dag Personalet behandler ikke, de plejer folk, dvs. at det virker ikke vigtigt, hvad du fejler. Forskellige svar fra personalet om det videre forløb, MEGET forskellige. Alle havde meget travlt med at fortælle, at jeg skulle tage fat i egen læge lige så snart, jeg var udskrevet fra afdelingen. Det var jeg meget usikker på.	I nogen grad
 18	Da udskrivningen foregik fra en anden afdeling end den første, må forløbet betegnes som rodet.	I ringe grad
 2	Ingen information er mangel på information.	Slet ikke
 17	Venter stadig på opfølgning af læge/sygeplejerske efter indlæggelse. Det stod på udskrivningspapirerne, med en samlet score, om patienten ønsker opfølgning efter udskrivning, og det ønskede jeg.	Slet ikke
 5	Det er der ikke. Meget fin behandling.	Ved ikke

