

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Medicinsk Sengeafsnit 3 - 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](mailto: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 Brugerinvolvering, 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	99
Besvarelser fra patienter:	51
afsnittets svarprocent:	52%

**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/](http://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: MS3

**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.

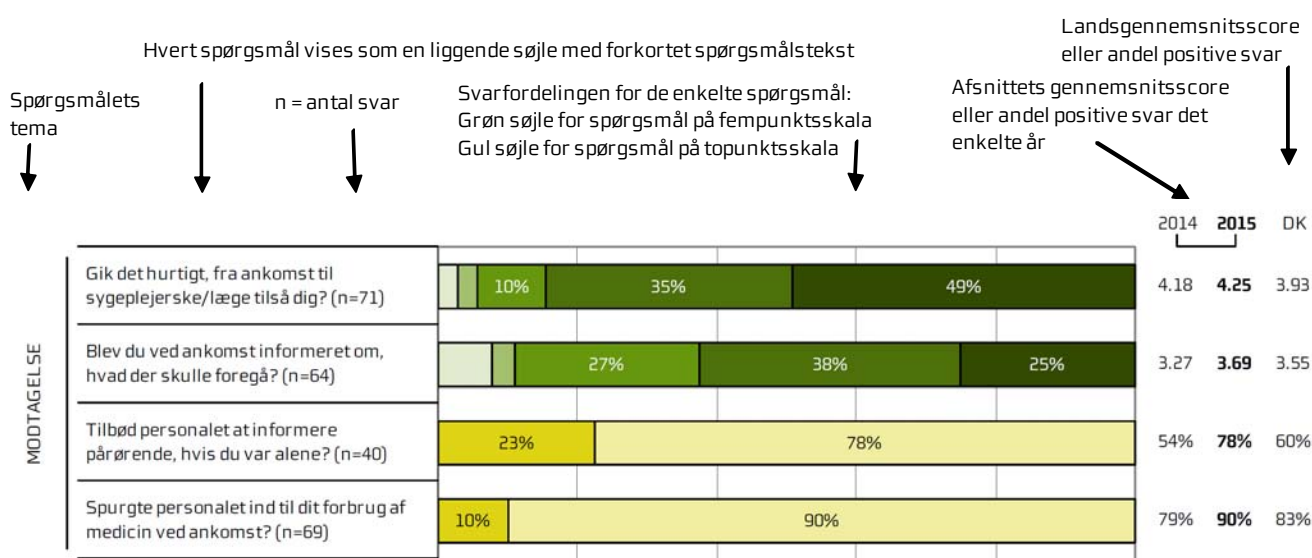
### Skala og gennemsnitsscore

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

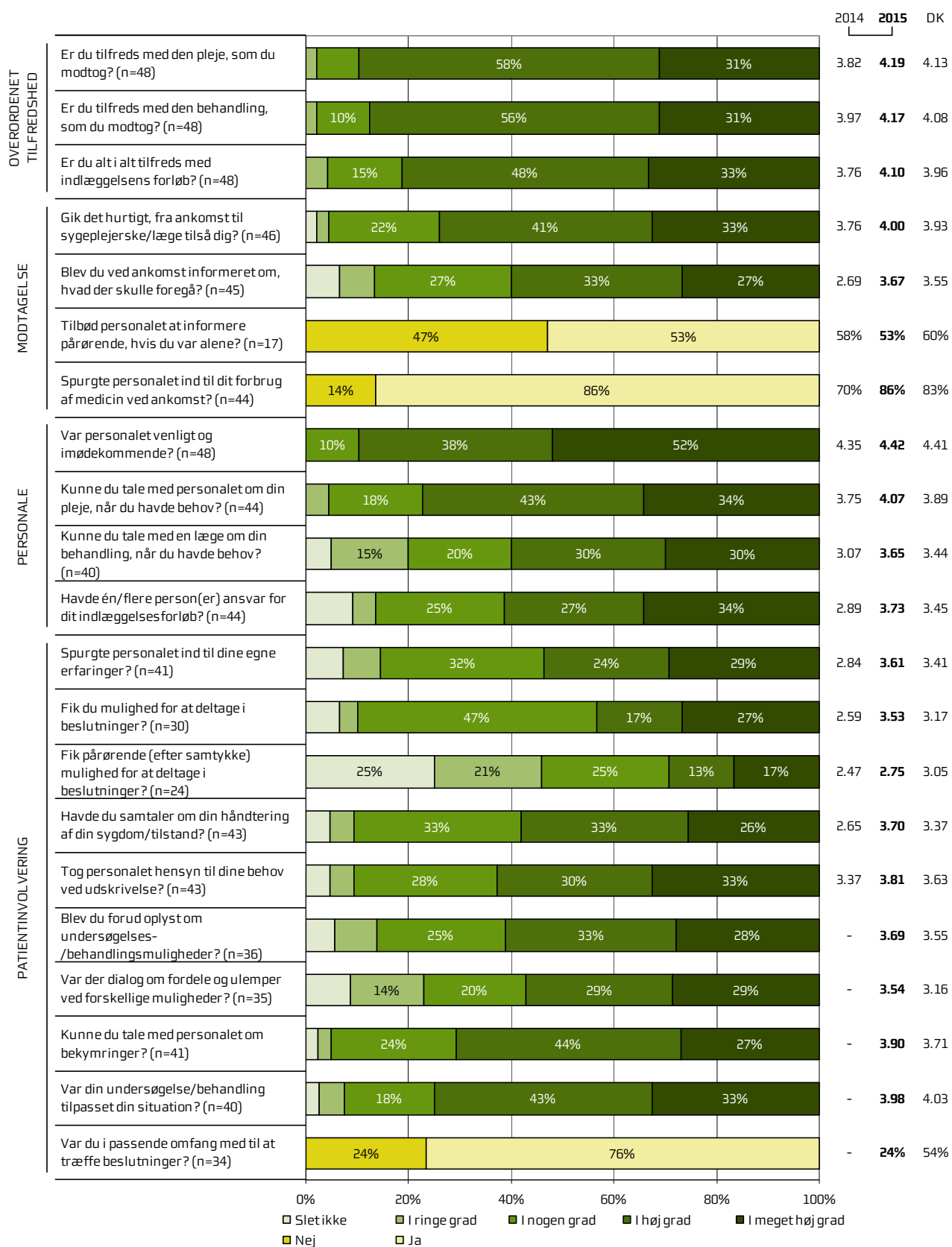
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

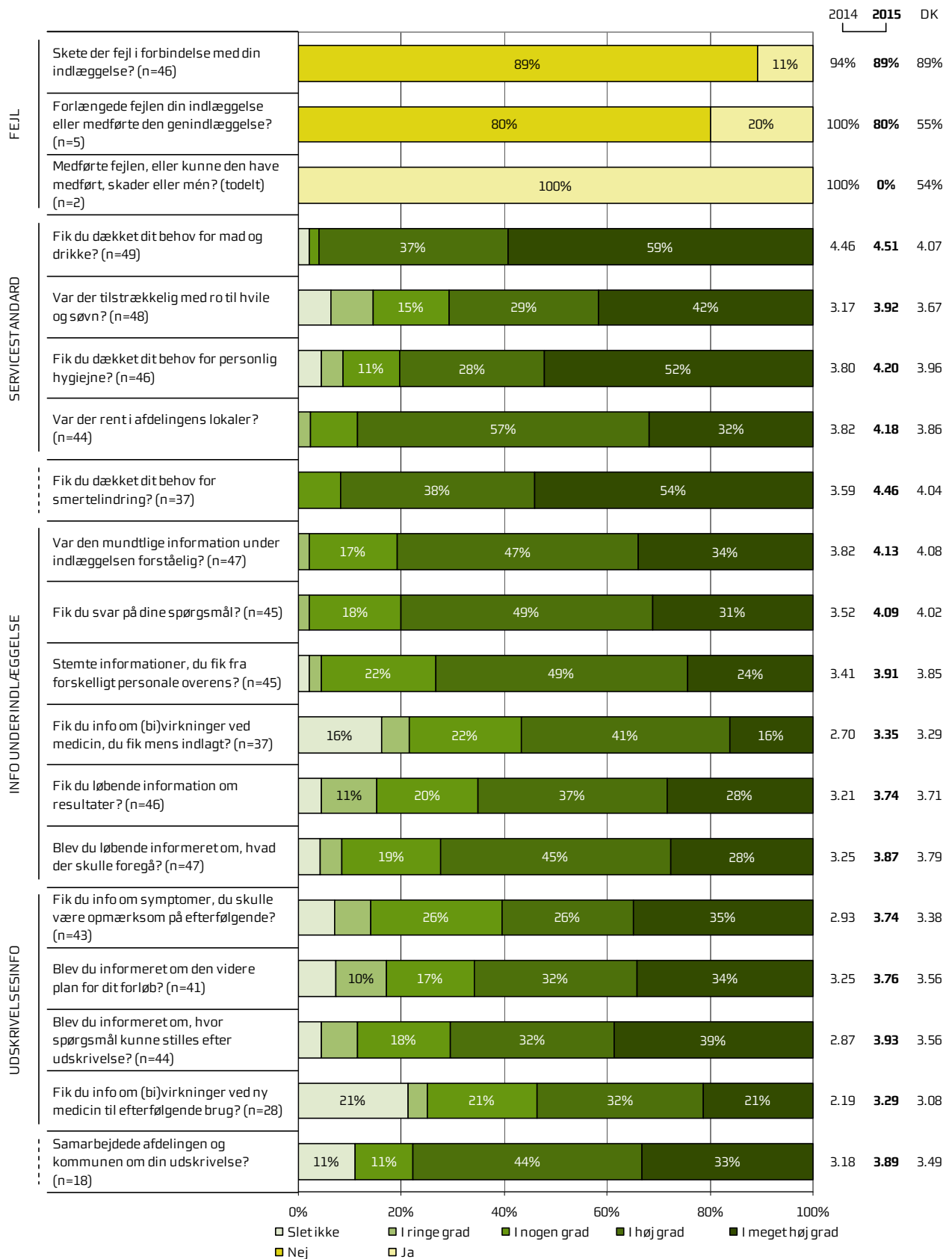
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

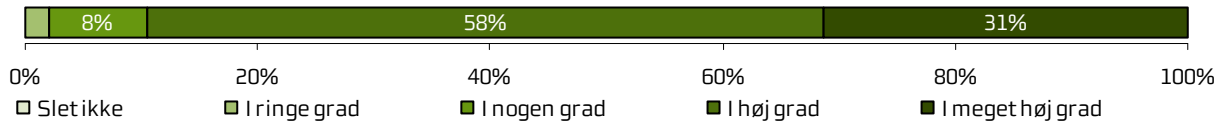
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

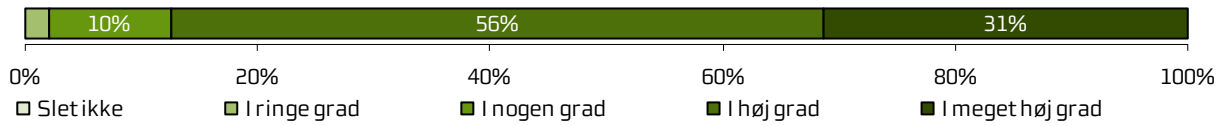
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

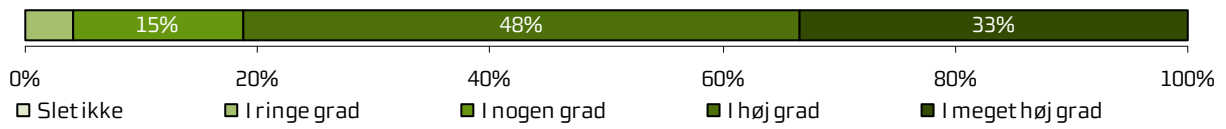
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=48)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=48)



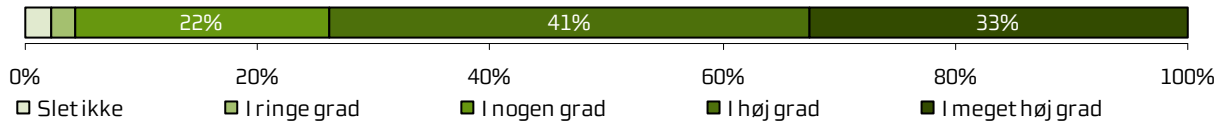
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=48)



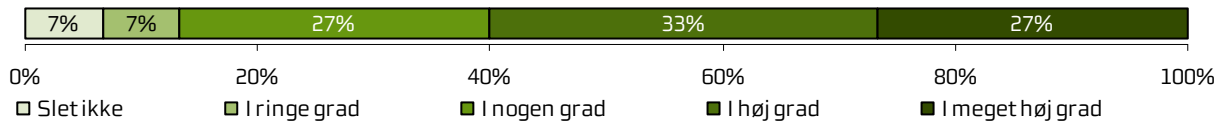
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,19		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,17		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,1		3,96	

## Modtagelse

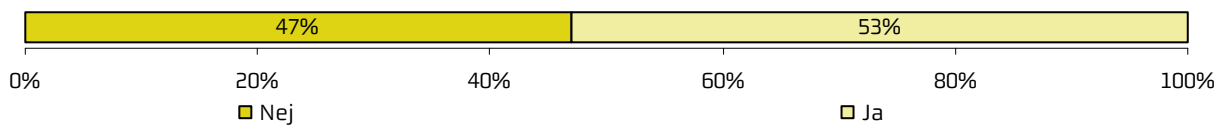
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=46)



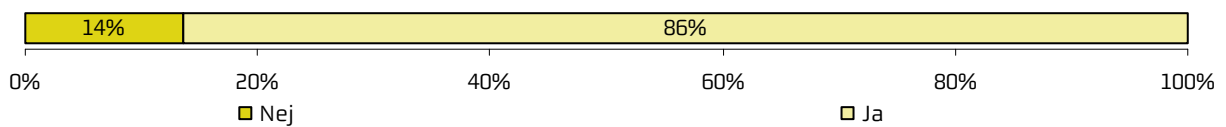
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=45)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=17)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=44)

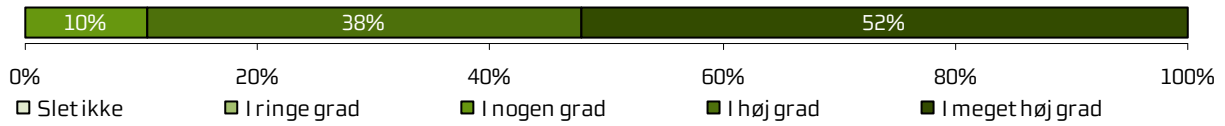




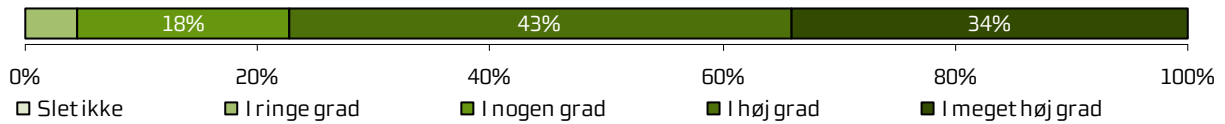
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,67		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		53 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

## Personale

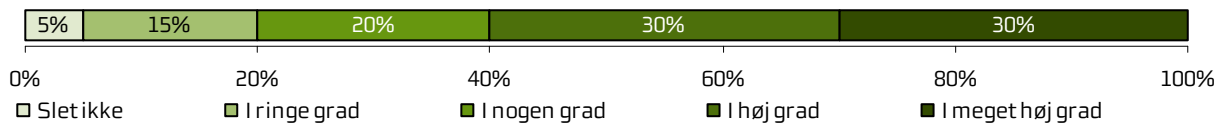
Var personalet venligt og imødekommende? (n=48)



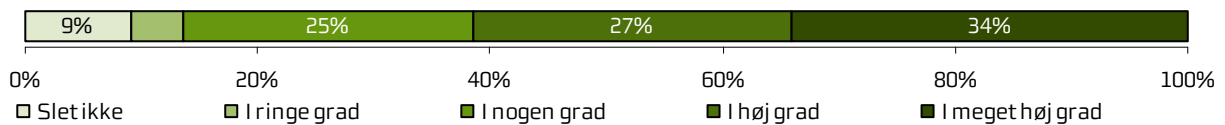
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=44)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=44)



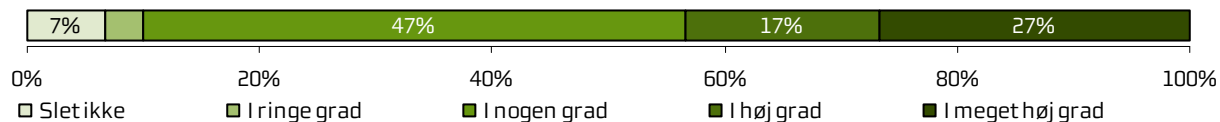
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,42		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,07		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,65		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?	3,73		3,45	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=41)



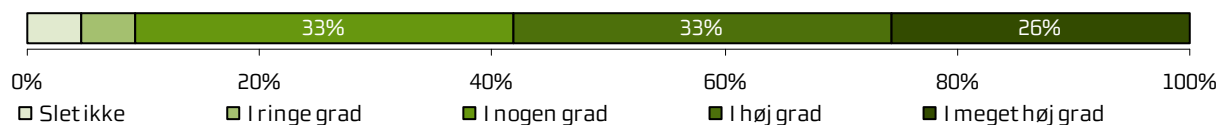
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



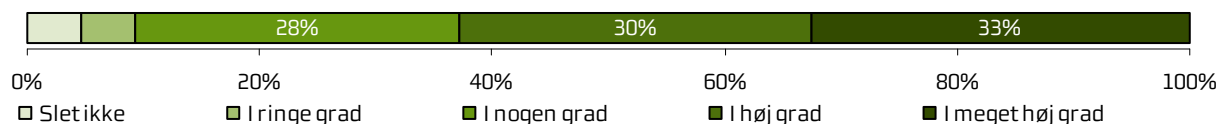
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=24)



Harvede du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=43)



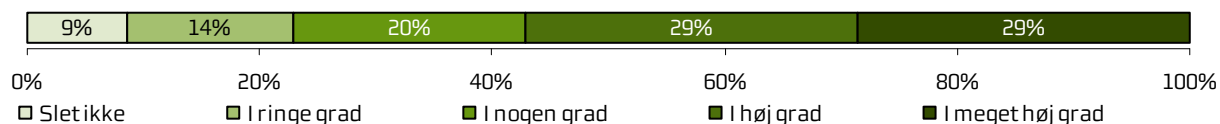
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=43)


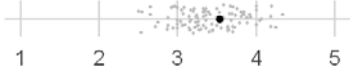





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=36)



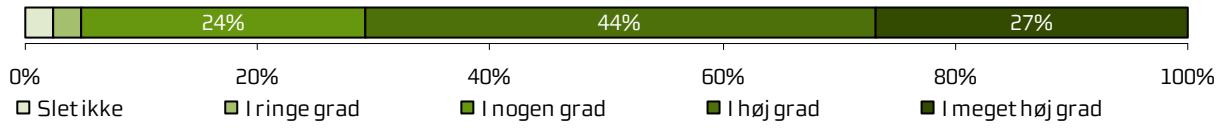
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=35)



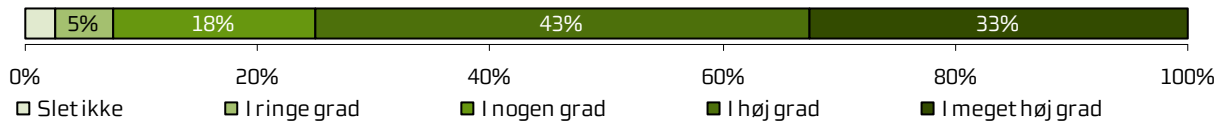
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,61		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,53		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,75		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,7		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,81		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,69		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,54		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

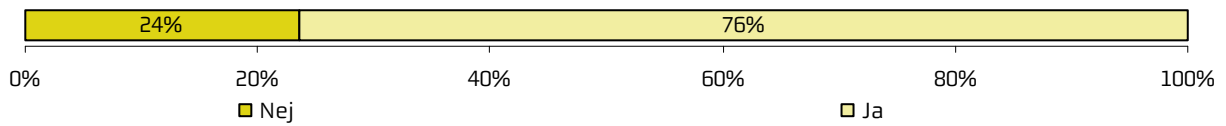
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=41)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=40)



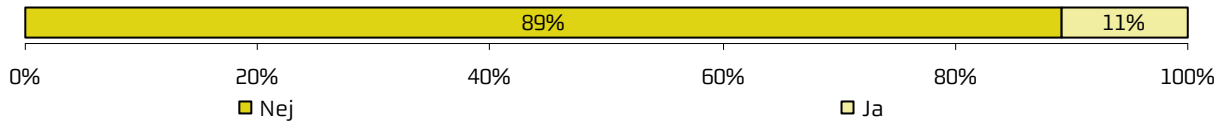
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=34)



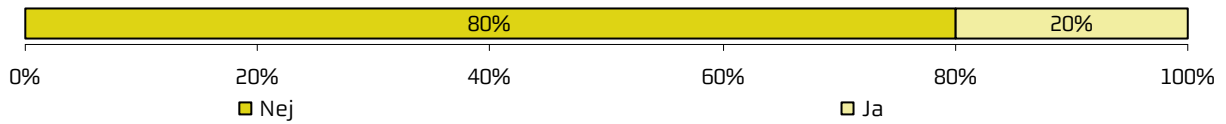
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,9		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,98		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		24 %	54 %	

## Fejl

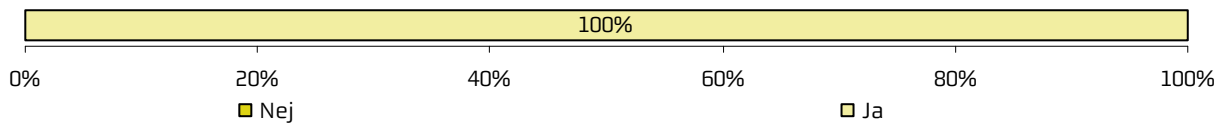
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=46)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)

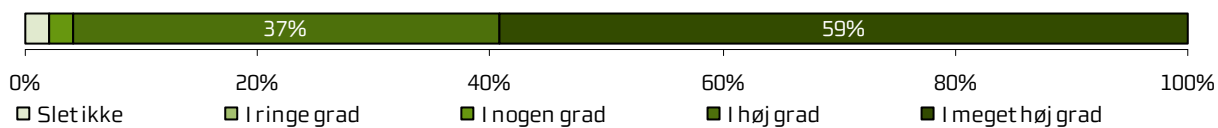




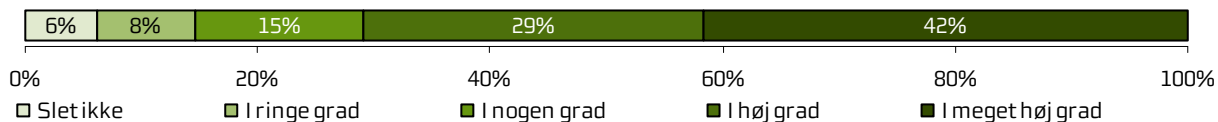
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		80 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	54 %	

## Servicestandard

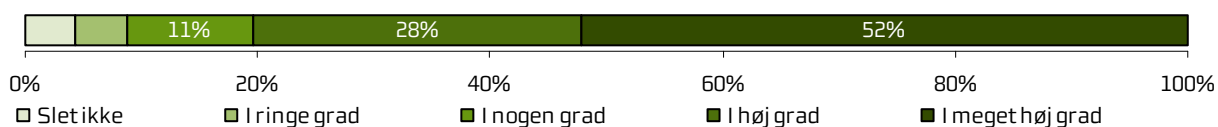
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=49)



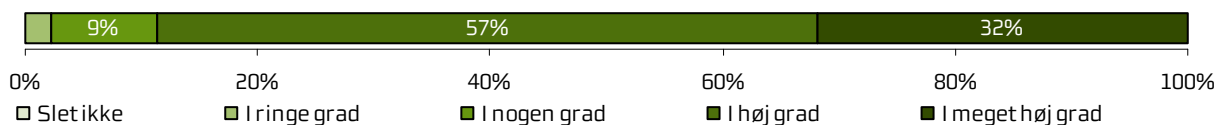
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=48)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=46)



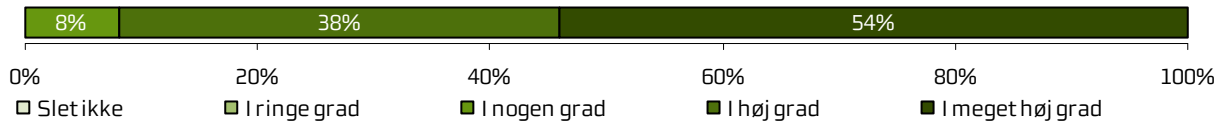
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=44)



	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?	4,51		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,92		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,2		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,18		3,86	

## Smertelindring

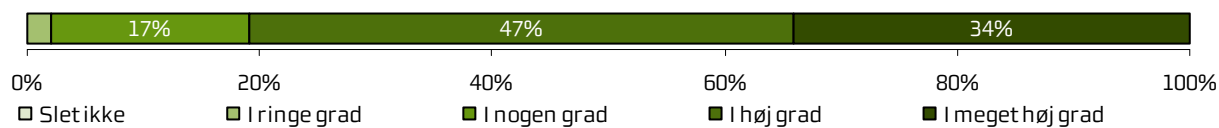
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=37)



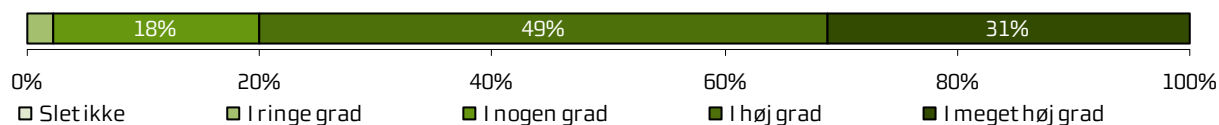
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,46		4,04	

## Info under indlæggelse

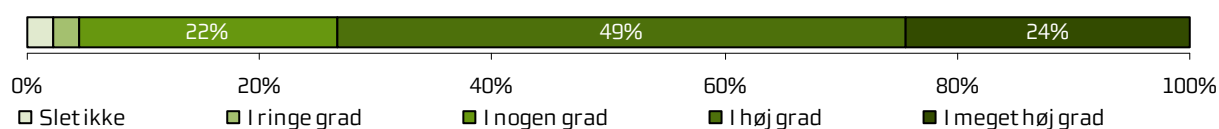
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=47)



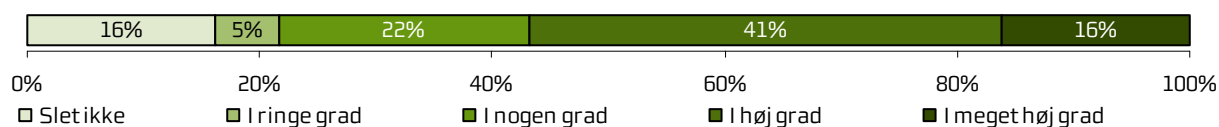
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=45)



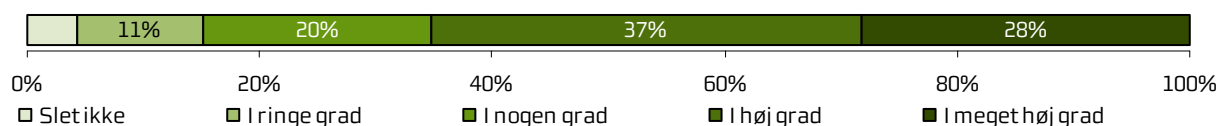
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=45)



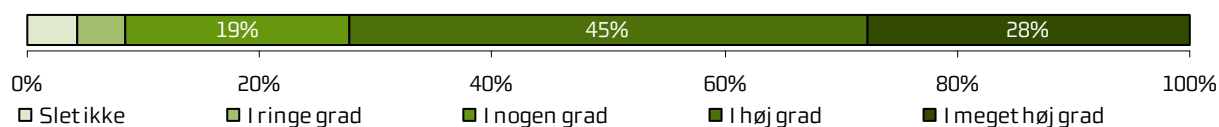
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=37)



Fik du løbende information om resultater? (n=46)



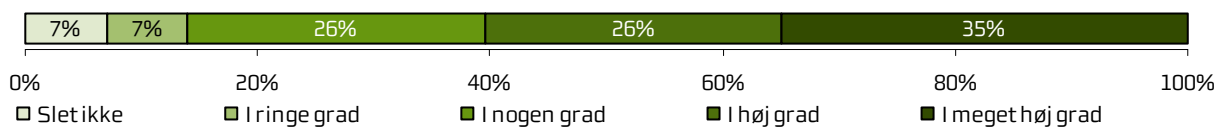
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=47)



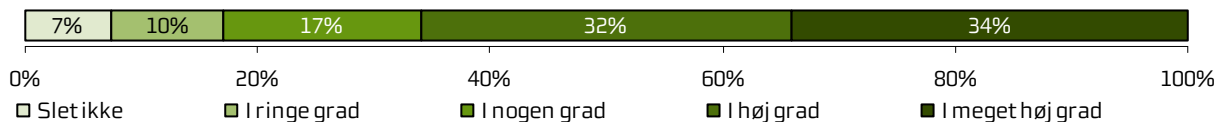
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,13		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,09		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,91		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,35		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,74		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,87		3,79	

## Udskrivelsesinfo

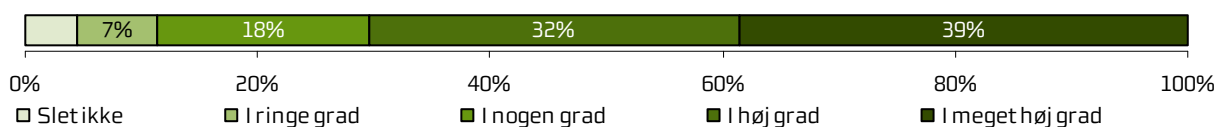
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=43)



Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=41)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=44)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=28)

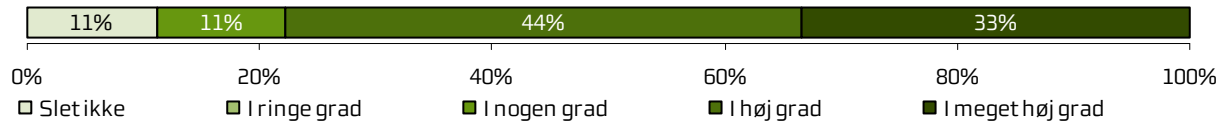




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,74		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning 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?	3,93		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,29		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



	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?	3,89		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 [].

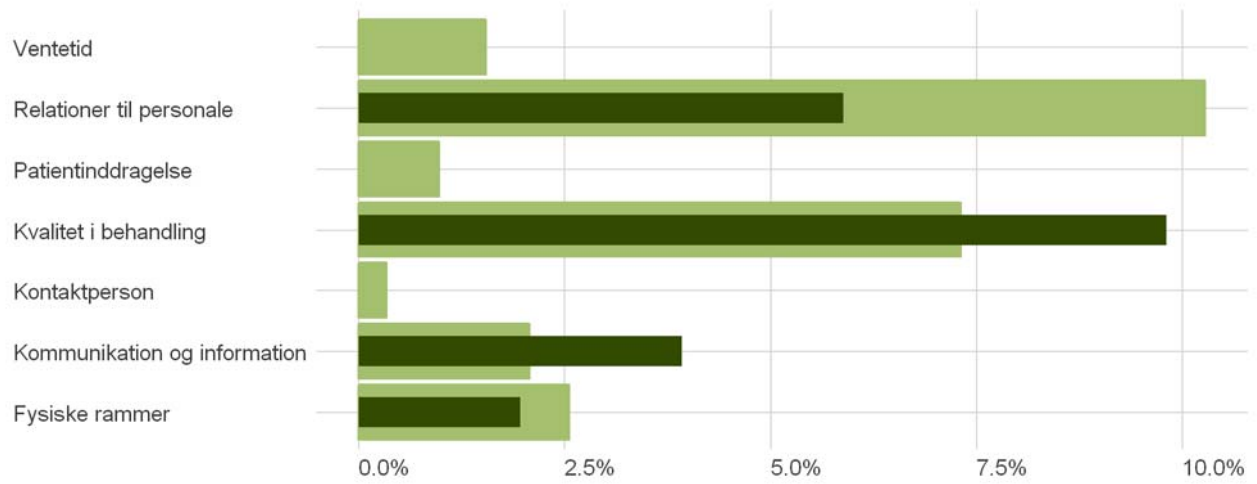
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 3 - 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 3 - Randers	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
5	Det var OK.	I høj grad
6	De var søde og venlige, men har jo travlt og var til tider hårdt presset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Jeg har følt mig godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
15	Indlæggelse af to omgange. En mere sikker færdigbehandling i første omgang kunne have forhindret en genindlæggelse formodentlig. Men der skulle dyr medicin til (præparat), så det var ikke første prioritering i behandlingen, men det der virkede i anden omgang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Uovertruffen positiv oplevelse.	I meget høj grad
7	De var så gode til at give omsorg og forståelse, og i et forløb, hvor jeg stod til at få stomipose, i en [ung] alder, var der mange ting, der skulle bearbejdes. Gejst, omsorg og nærhed fra både sygeplejer, rengøring, til køkkenhjælper og læger gjorde det muligt for mig at komme videre, og blive udskrevet, med en tro på, at det hele nok skulle gå. Stor ros til afdelingen for det samarbejde, der er imellem kollegaer deroppe. Det kan mærkes, når man ligger der. Kæmpe ros for at prøve at opdatere mig omkring min sygdom, som flyttede sig hele tiden, for at svare på spørgsmål og berolige både mig og mine nærmeste, at jeg tidligt i forløbet får at vide, at der kommer til at ske det, det eller det. Det er rigtigt hårdt og ikke sjovt at få at vide, at man kan ende med stomipose. Men dejligt, at man ikke følte, at der blev holdt noget tilbage, og man kunne bearbejde det deroppe sammen med nogle, der vidste, hvad de snakkede om. Er [] stolt over at betale skat, når man oplever den behandling, ærekærlighed og stolthed for faget, som man gør på Regionshospitalet Randers. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Opfølgning på de planer, der er sat i gang ved udskrivelsen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Jeg blev flyttet til en anden stue, da der kom en ind, der var meget urolig. Selvom jeg sagde, at det ikke gjorde noget, så var det rigtig sødt af dem at flytte min seng til en anden stue, når der nu var mulighed for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Tilkald af psykiateren skulle være sket i løbet af weekenden, da det var her behovet for en samtale var for både min kone og jeg. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Jeg var indlagt på en firemandsstue fra [sidst på ugen] til [starten af efterfølgende uge]. Og indtil [om morgenen først på ugen], hvor jeg første gang fik besøg af en læge troede jeg, at jeg var indlagt, fordi de ville lave nogle undersøgelser på mig for at finde ud af, hvorfor jeg havde [diagnose]. Men jeg blev ikke undersøgt, og jeg fik bare noget antibiotika, og så var jeg frisk [den efterfølgende uge], og blev udskrevet. Jeg har haft disse [] en del gange, det sidste halve år, og har fået antibiotika mod det, hver gang. Men, hvorfor indlægge mig i [flere] døgn når jeg ikke blev undersøgt på noget tidspunkt. Jeg kunne lige så godt have været der hjemme og fået antibiotika der. Det er ikke særlig rart at ligge på firemandsstue med tre andre [patienter], som har maveproblemer, når der kun er et toilet, og man skal på toilet så mange gange om dagen. Personalet var rigtig søde, men vidste ikke, hvad der skulle ske med mig før lægen kom [flere dage senere]. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad

### Medicinsk Sengeafsnit 3 - Randers






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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 3 - Randers	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Jeg kom første gang [i sommers] og blev sendt hjem med penicillin, hvorimod at jeg straks blev indlagt uden tøven, da jeg kom [et par dage efter].	I høj grad
8	Jeg synes, at opholdet på akutmodtagelsen var professionelt, og de undersøgelser, der skulle foretages, blev planlagt og gennemført. Behandlingen blev påbegyndt.	I høj grad
10	Nej, heller ikke i min situation.	I høj grad
12	Den var fin.	I høj grad
3	I akutmodtagelsen virkede det meget travlt, da det var svært at få fat i personalet med lang ventetid til følge.	I meget høj grad
4	Enestående.	I meget høj grad
11	Syntes, det var lidt grænseoverskridende at ligge på stue med en mand, som kunne høre alt hvad der blev talt om.	I meget høj grad
2	Var meget omtåget de første par dage med [høj feber], derfor husker jeg ikke så meget fra akutafdelingen. Dog observerede min kone, at jeg lå på et meget snavset lagen.	I nogen grad
5	Modtagelsen var ok.	I nogen grad
9	For lang ventetid fra ankomst til man kommer på stue.	I nogen grad
1	Fin betjening.	Slet ikke







## Medicinsk Sengeafsnit 3 - Randers

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 3 - Randers	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	14 Behandling med forkert medicin.	Ja
	2 Det første der skete, da jeg blev overført til Medicinsk Afdeling var, at en sygeplejerske spurgte, er du blevet vasket på anden afdeling, hvilket jeg sagde nej til, og så skete der ellers ikke mere, hun kunne lige så godt have ladet være med at spørge. [En nat] jeg var på Randers gør det vanvittig ondt i kateteret kl. 4 om morgenen, som en kniv bliver stukket ind i blæren, jeg trykker til og tisser i bukserne. Jeg kalder på nattevagten, men de er jo få på vagt, så hun er ikke meget for at gøre noget ved problemet. Da dagvagten møder beklager jeg mig straks, men der sker absolut ingenting, en sød [personale] render nærmest i pendulfart op til sygeplejerskerne for at varsko dem. Først [ved middagstid] meddeles det, at de ser på det over middag, da har jeg nok tisset i mine bukser 5-6 gange og følt en kniv i blæren lige så mange gange. [Om eftermiddagen] kommer der endelig en sygeplejerske, og man bliver enige om at fjerne kateteret, hvilket tog 5 minutter, og efter 9 timers lidelser kunne jeg slappe af. Min hjertemedicin måtte jeg ikke selv styre, hvilket var forståelig de første dage på akutafdelingen, men på medicinsk var der næsten hver dag fejl i doseringen. Derfor aldrig mere Randers Sygehus.	Nej
	10 <input type="checkbox"/> Indlæggelsen [var] i mit tilfælde perfekt under hensynstagen til afdelingens ARBEJDSPRES.	Nej
	16 Dårlig smertefuld behandling under kikkertundersøgelse!	Nej
	17 Jeg oplevede at blive TOKS'et uden, at personalet reagerede på scoren.	Nej

**Medicinsk Sengeafsnit 3 - Randers****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit 3 - Randers</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
 5	Nej, jeg har ikke manglet information ved indlæggelsen.	I høj grad
 8	Jeg manglede ikke information under indlæggelsen eller ved udskrivelsen. Jeg manglede derimod den recept, der skulle ligge på serveren. Den kom først efter, at afdelingen var blevet rykket.	I høj grad
 10	Jeg har været yderst tilfreds med indlæggelsen. Jeg synes dog, at personalet skulle rende for hurtigt.	I høj grad
 3	På Medicinsk Afdeling var der styr på sagerne, men følte dog, at jeg blev holdt lidt hen, da der i Akutmodtagelsen blev sagt, at jeg ikke måtte forlade hospitalet, før jeg var tilset af en psykiater. Da det var en [weekend], jeg blev indlagt, blev denne konsultation udskudt [fire dage], hvilket var alt for lang ventetid. Desuden havde min kone givet udtryk for flere gange, at hun gerne ville have tiltaget i denne samtale, hvilket hun slet ikke fik mulighed for.	Ikke relevant for mig

