

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**R170 Hæm. Sengeafsit
HÆMATOLOGISK AFD. R
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 76 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 51 |
| Afsnittets svarprocent: | 67% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

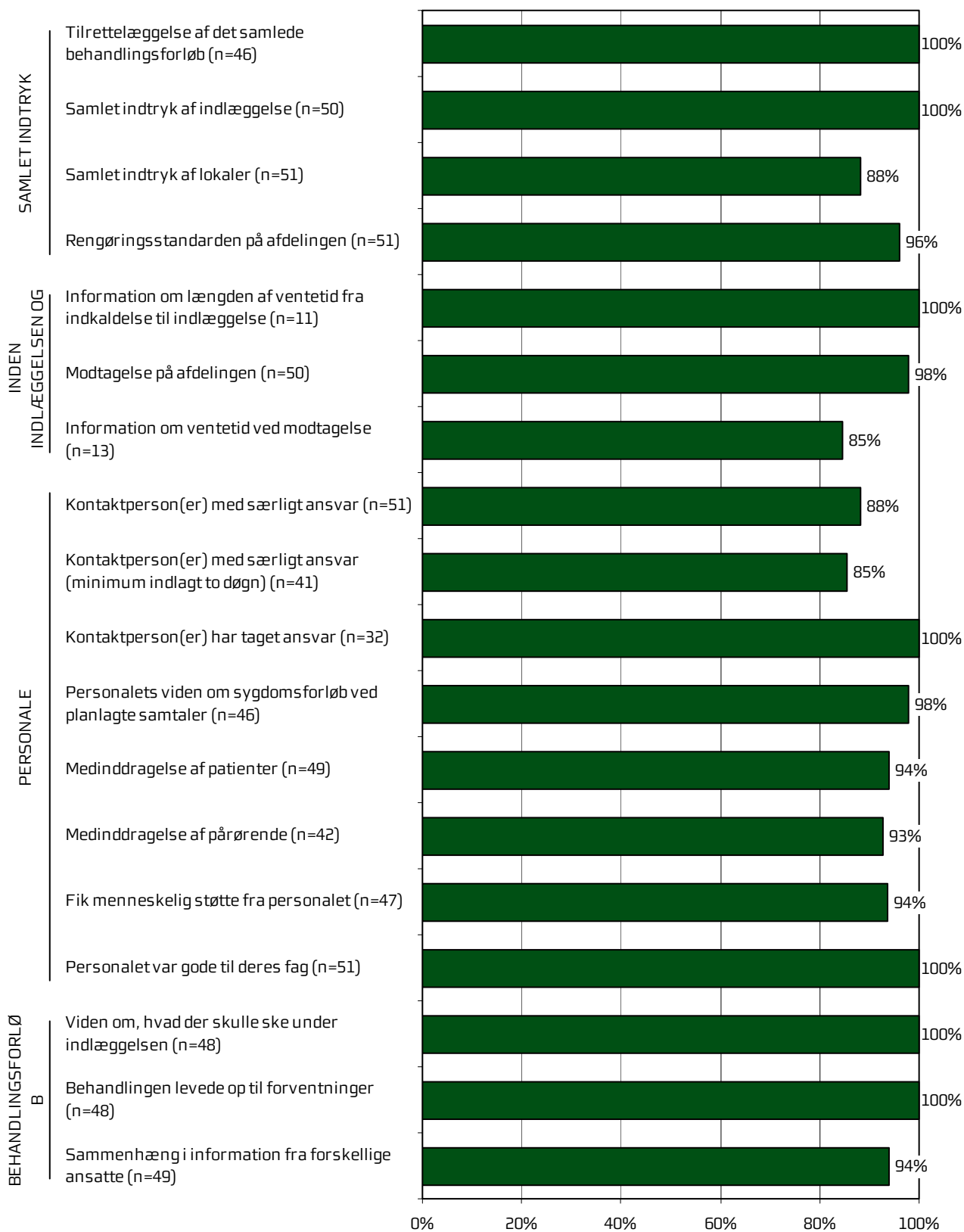
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

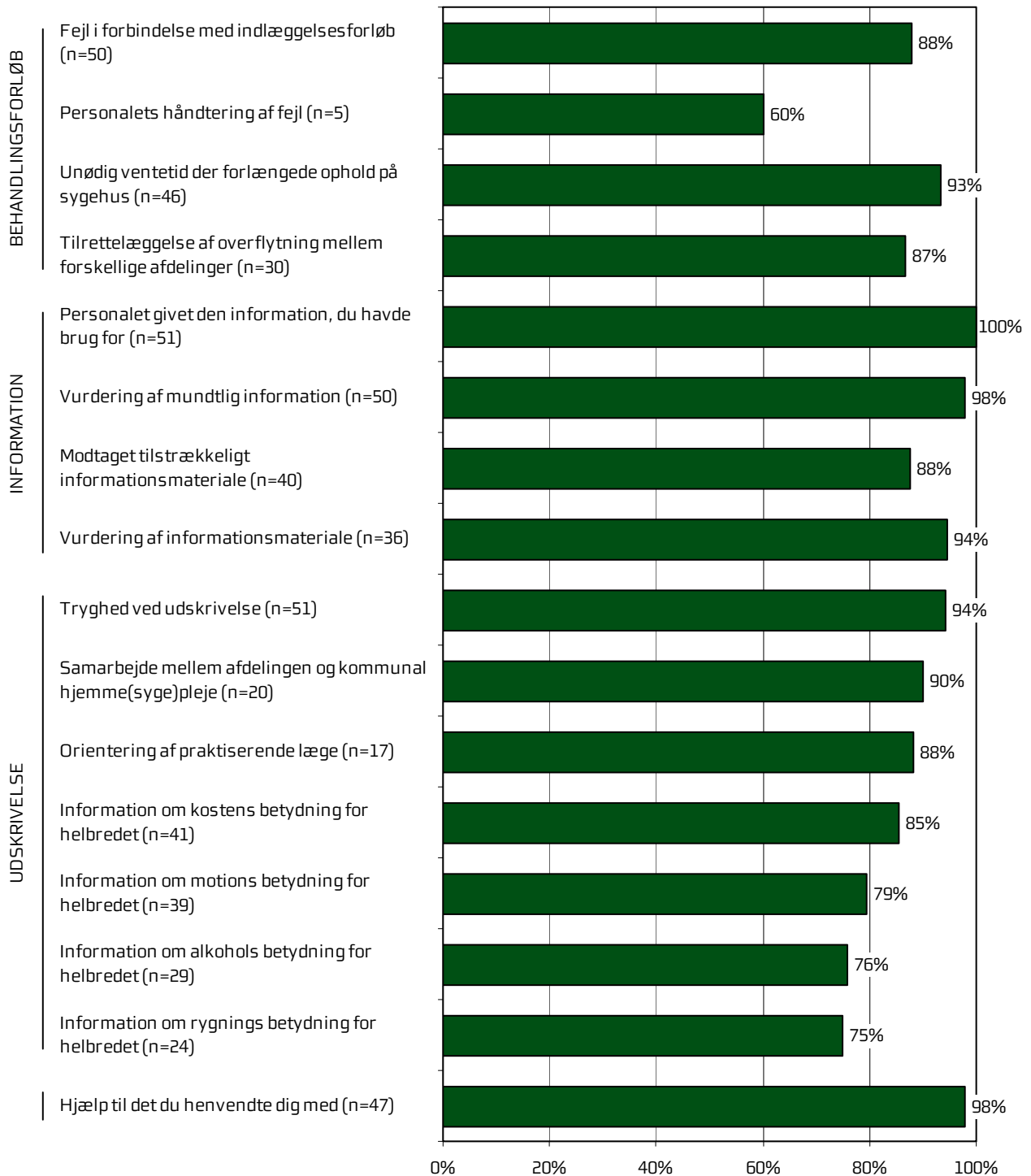
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2012-tallet er for: R170 Hæm. Sengeafsit

2011-tallet er for: R170

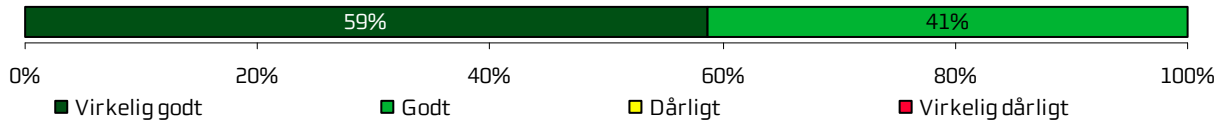
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

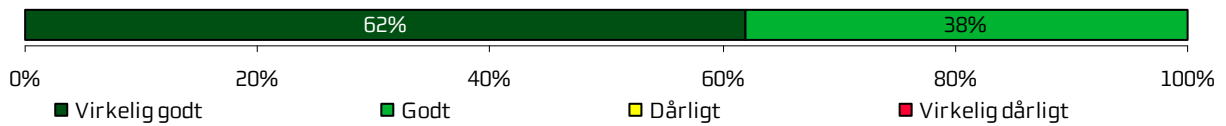
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

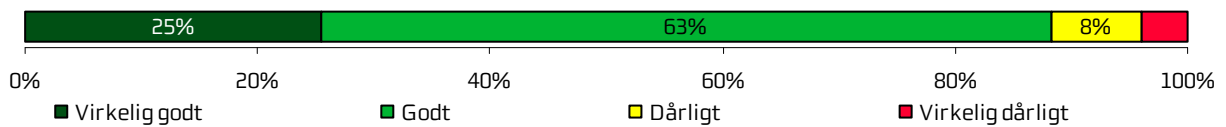
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=46)



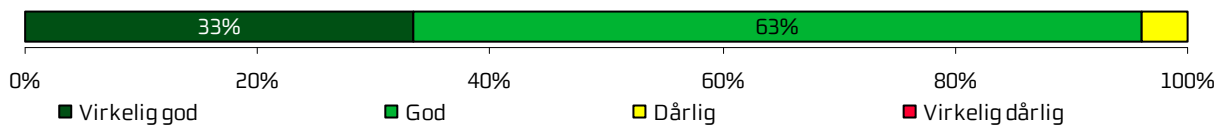
Samlet indtryk af indlæggelse (n=50)



Samlet indtryk af lokaler (n=51)



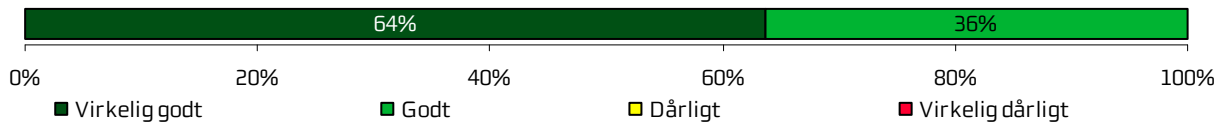
Rengøringsstandard på afdelingen (n=51)



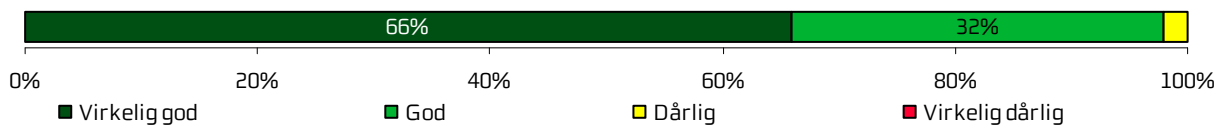
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 84 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 86 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 88 % | 78 % | 81 % | 100 % * | 68 % * | 88 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 96 % | 98 % | 94 % | 100 % | 81 % * | 91 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

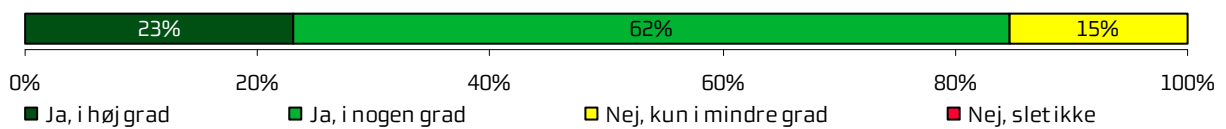
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=50)



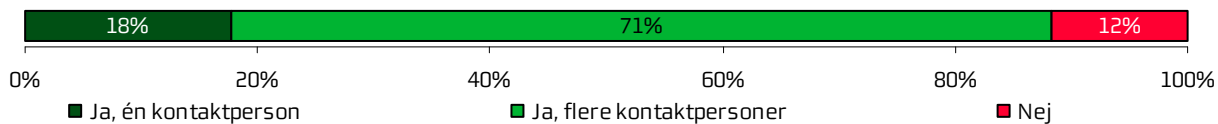
Information om ventetid ved modtagelse (n=13)



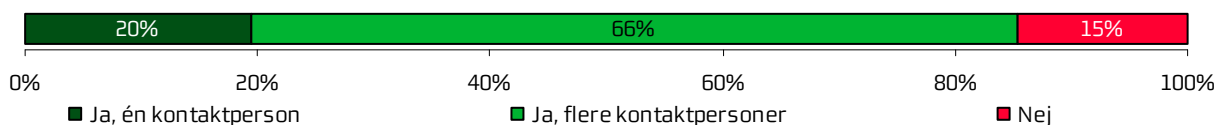
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 82 % * | 93 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 98 % | 100 % | 100 % | 100 % | 85 % * | 97 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 85 % | 78 % | 74 % | 90 % | 46 % * | 75 % * |

Personale

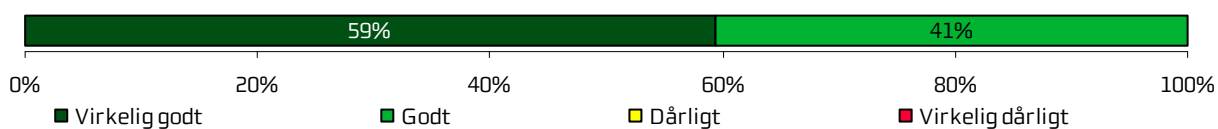
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=51)



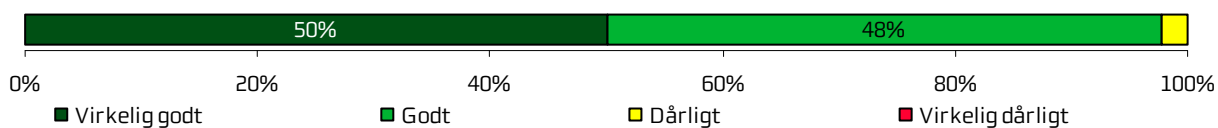
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



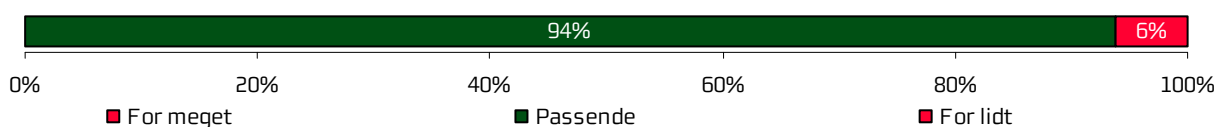
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=32)



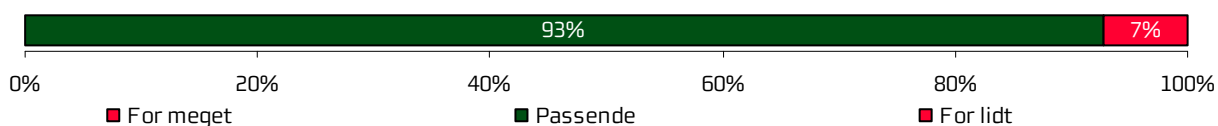
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=46)



Medinddragelse af patienter (n=49)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



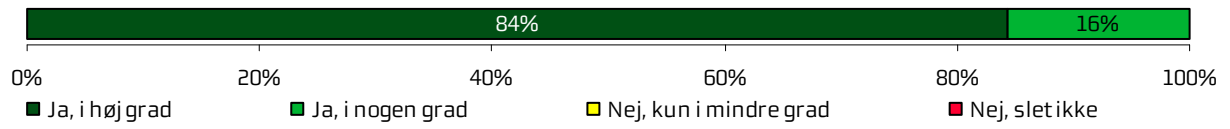
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=47)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 88 % | 90 % | 94 % | 97 % | 69 % * | 84 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 85 % | 89 % | 92 % | 94 % | 61 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | 100 % | 97 % | 100 % | 94 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 98 % | 100 % | 96 % | 100 % | 86 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 94 % | 98 % | 96 % | 100 % | 79 % * | 90 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 93 % | 94 % | 97 % | 100 % | 73 % * | 88 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 94 % | 95 % | 100 % | 100 % | 85 % | 94 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=51)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 90 % * | 97 % * |

Behandlingsforløb

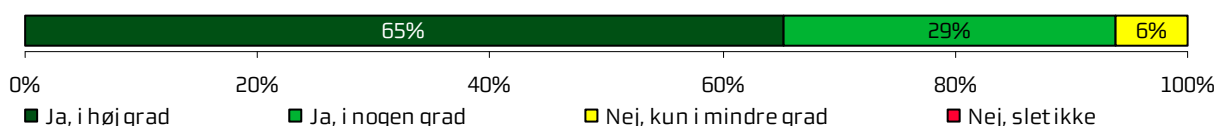
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=48)



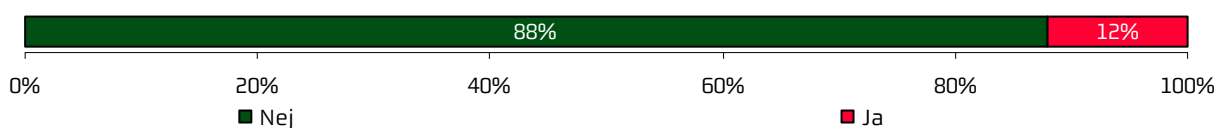
Behandlingen levede op til forventninger (n=48)



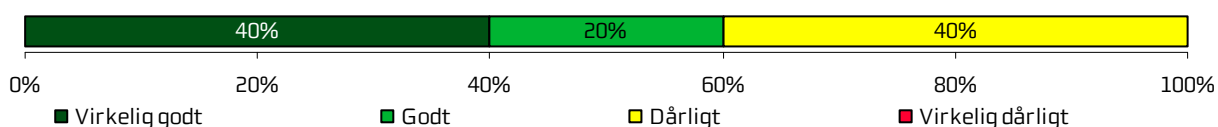
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



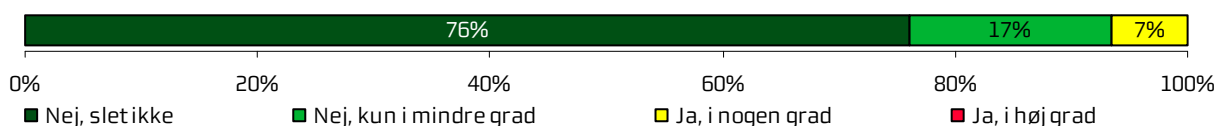
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=50)



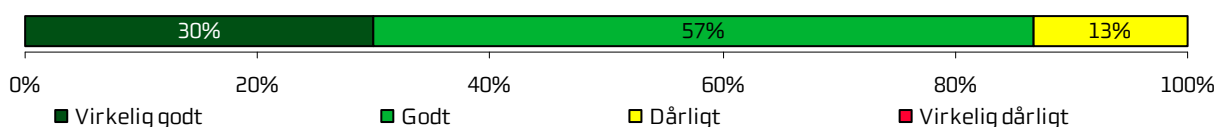
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=46)



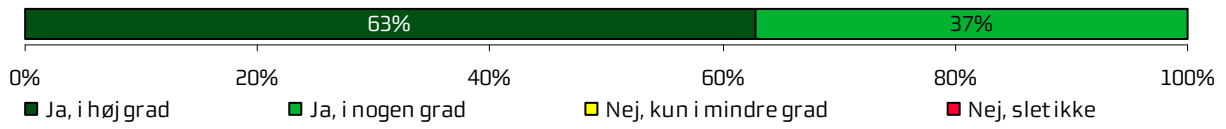
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



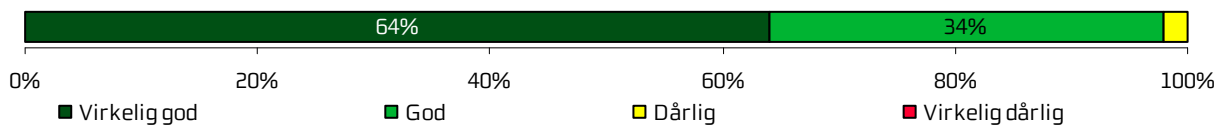
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 100 % | 95 % | 94 % | 100 % | 68 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 100 % | 98 % | 98 % | 100 % | 82 % * | 92 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 94 % | 98 % | 91 % | 100 % | 80 % * | 91 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 88 % | 85 % | 85 % | 97 % | 76 % * | 88 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 60 % | 100 % | 83 % | 79 % | 51 % | 68 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 93 % | 95 % | 86 % | 96 % | 66 % * | 84 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 87 % | 95 % | 92 % | 100 % * | 77 % | 94 % |

Information

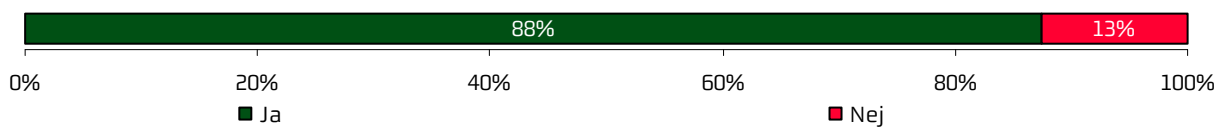
Personalet givet den information, du havde brug for (n=51)



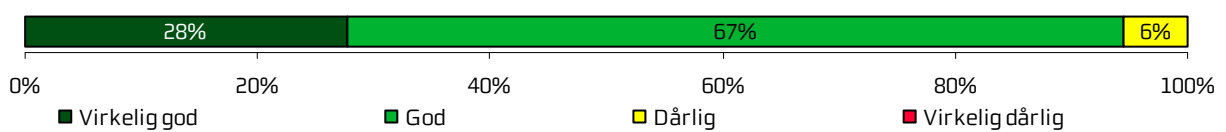
Vurdering af mundtlig information (n=50)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=40)



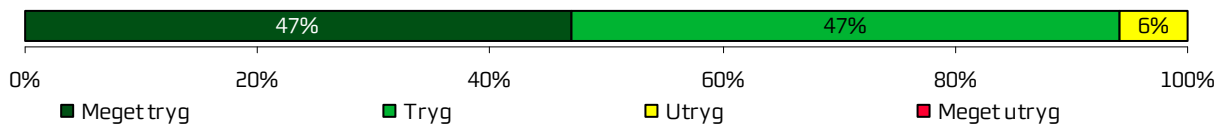
Vurdering af informationsmateriale (n=36)



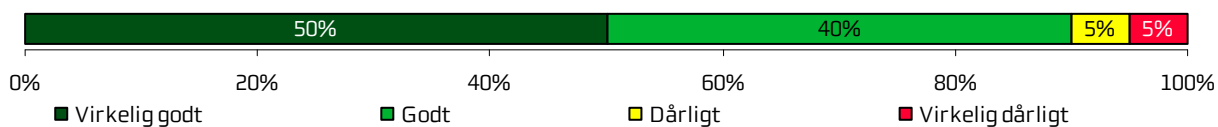
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 100 % | 98 % | 98 % | 100 % | 83 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 98 % | 98 % | 94 % | 100 % | 82 % * | 94 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 88 % | - | - | 98 % | 51 % * | 79 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 94 % | - | - | 100 % | 78 % * | 93 % * |

Udskrivelse

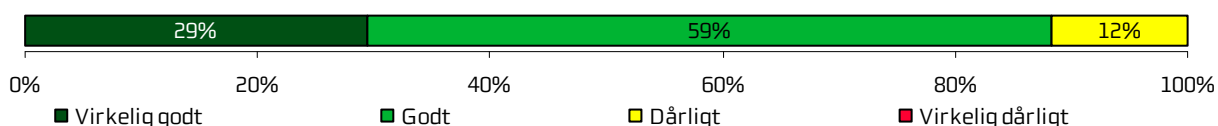
Tryghed ved udskrivelse (n=51)



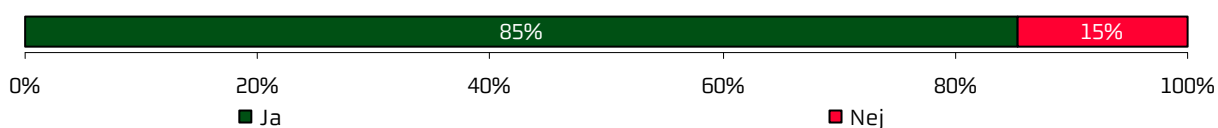
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



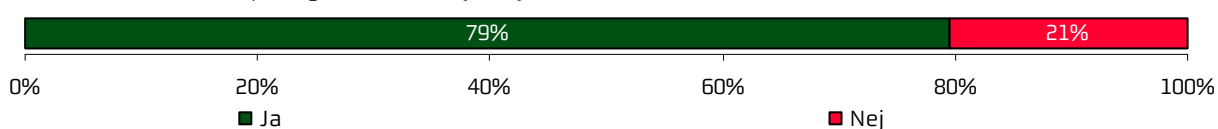
Orientering af praktiserende læge (n=17)



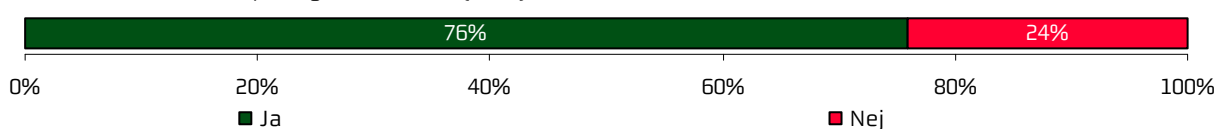
Information om kostens betydning for helbredet (n=41)



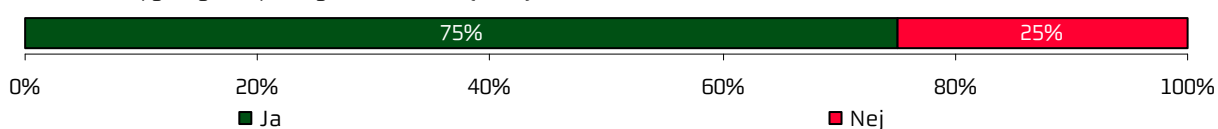
Information om motions betydning for helbredet (n=39)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=29)



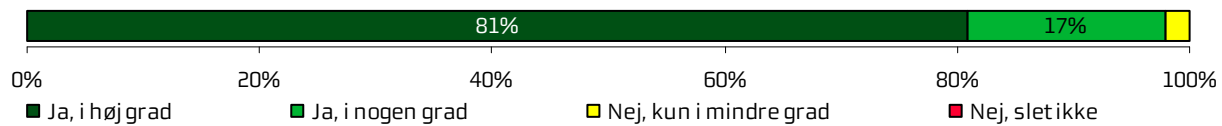
Information om rygningens betydning for helbredet (n=24)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 94 % | 95 % | 96 % | 99 % | 73 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 90 % | 92 % | 96 % | 98 % | 74 % | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 88 % | 94 % | 100 % | 100 % | 74 % | 89 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 85 % | - | - | 95 % | 47 % * | 70 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 79 % | - | - | 96 % * | 53 % * | 75 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 76 % | - | - | 88 % | 36 % * | 66 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 75 % | - | - | 93 % | 41 % * | 72 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=47)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 98 % | 100 % | 98 % | 100 % | 91 % * | 96 % * |

Bilag 1: Kommentarsamling

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











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

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

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

| | | Antal kommentarer |
|------------------------------|--|-------------------|
| | | n |
| Fysiske rammer | | 8 |
| Kommunikation og information | | 0 |
| Kontaktperson | | 0 |
| Kvalitet i behandling | | 1 |
| Pleje | | 4 |
| Relationer til personale | | 5 |
| Ventetid | | 0 |

R170 Hæm. Sengeafsit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Samlet indtryk |
|--|---|-----------------------|
|  4 | Jeg blev ikke indkaldt, da jeg blev akut indlagt fra vagtlæge. | Virkelig godt |
|  5 | Ikke relevant, da jeg blev indlagt dagen efter indkaldelse. Indlæggelse blev ikke brugt i praksis. Da jeg blev udredt i løbet af samme dag. | Virkelig godt |
|  6 | Hurtig og effektiv. Blev undersøgt en fredag, og behandling blev påbegyndt mandag. Virkelig effektivt. | Virkelig godt |
|  10 | Jeg ringede til sygehuset, og efter en god samtale skulle der komme en bil, og hente mig efter en halv time. Alt foregik meget fint. | Virkelig godt |
|  11 | Min egen læge fik mig til undersøgelse på modtagelsen, hvorpå jeg straks blev indlagt, så jeg kan ikke beklage mig over ventetiden :-) | Virkelig godt |
|  12 | Akut indlagt. | Virkelig godt |
|  16 | Der blev handlet hurtigt og professionelt, og jeg følte samtidig, at der blev taget hånd om mig og min mand. | Virkelig godt |
|  21 | Blev indlagt gennem vagtlægen. | Godt |
|  23 | Blev indlagt efter opringning fra min læge. | Virkelig godt |
|  24 | Blev henvist af egen læge efter konsultation samme dag, som behandling startede (indlæggelse). | Virkelig godt |





R170 Hæm. Sengeafsit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 5 | Måske endda lidt overvældende med anvisning af seng og menukort for de kommende dage. Jeg var på tidspunktet ikke bevidst om væsentlige sygdomsproblemer. | Virkelig god |
| 10 | Når jeg ankommer, er det dejligt, at alle modtager én med smil, og der bliver hilst med navn. | Virkelig god |
| 11 | Husker den kun lidt svagt, men husker dog nogle af de søde mennesker, jeg mødte den første dag. | Virkelig god |
| 14 | De er bare så søde alle sammen, man føler sig godt tilpas, når man møder ind af døren, selvom man er syg. Det gælder alle såsom læger, sygeplejersker, rengøringspersonale. | Virkelig god |
| 15 | Der gik bare ca. en time, inden sengen var klar. | God |
| 21 | Når man tænker på, at indlæggelsen ikke var planlagt, så var indlæggelsen fantastisk god. | Virkelig god |

R170 Hæm. Sengeafsit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Fejlhåndtering |
|--|--|----------------|
|  2 | Der blev taget fejl af, hvor længe jeg [] skulle ligge fladt på ryggen efter behandling. Dette gav mig enorm hovedpine i [flere dage]. Plus, der var information fra OP, som jeg skulle have haft, jeg ikke fik. Kommunikation mellem OP og [afdeling NN] kunne være bedre. Er sket før. | Dårligt |
|  11 | Jeg fik penicillin, selv om jeg havde fortalt, at jeg vist nok var allergisk over for penicillin. Men håndteringen af min allergiske reaktion var fortrinlig. | Virkelig godt |
|  13 | - Forkert medicin. - Glemte at lukke []. - Glemte at give medicin til hjemmet. []. | Virkelig godt |
|  22 | Rod omkring pillerne. | Godt |






R170 Hæm. Sengeafsit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?





| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Dårligt, at når der sker fejl i kommunikationen generelt og mellem afdelingerne, så undskyldes der, men samme problemer sker igen og igen desværre. | Godt |
| 10 | Jeg var meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 11 | Jeg havde et indtryk af stor kompetence på alle niveauer. | Virkelig godt |
| 15 | Kunne godt tænke mig at vide, hvorfor jeg fik blodforgiftning? Fik ikke spurgt. | Godt |
| 16 | Personalet virkede fantastisk professionelle og kompetente. Og det på trods af, at der periodisk var endog meget travlt på afdelingen. Jeg er overbevist om, at personalets holdning kombineret med en positiv og humørfyldt stemning på afdelingen påvirkede mit behandlingsforløb positivt. | Virkelig godt |
| 18 | Usikkerhed i forhold til indlæggelse og ambulante forløb. Intet glidende patientforløb. | Uoplyst |
| 21 | Skal da lige huske at sige, at min behandling endnu ikke er afsluttet. | Godt |

R170 Hæm. Sengeafsit

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

| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Samlet indtryk |
|--|---|----------------|
|  13 | Manglede lidt information om "hvad nu", da behandlingsforløbet er ovre. Hvor skal jeg henvende mig, hvor hører jeg nu til, og hvad sker der fremadrettet. | Virkelig godt |
|  19 | Ville godt have vidst noget mere om bivirkningerne ved den medicin, jeg fik. | Virkelig godt |
|  20 | Det fulde overblik over sygdom/behandling m.v. faldt dog først på plads gennem mundtlig information fra fagpersonen. | Virkelig godt |
|  22 | Alt for lidt information om sygdommen. Manglede data på projektet og information. | Godt |
|  23 | Alle på afdelingen har været hjælpsomme og rare over for mig under mine indlæggelser. | Virkelig godt |

R170 Hæm. Sengeafsit**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Samlet indtryk |
|--|---|-----------------------|
|  2 | Har for nyligt oplevet en del gange, at der er givet for lidt eller helt glemt at give medicin med hjem, som jeg skal have i forbindelse med kur, hvilket nogle gange har gjort, at jeg får det for sent. | Godt |
|  9 | Der var lagt op til en uddybende samtale med lægen, som blev noget tynd. | Godt |
|  20 | Meget god udskrivelsessamtale. | Virkelig godt |
|  21 | Jeg er endnu ikke udskrevet. | Godt |

R170 Hæm. Sengeafsit

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

| ID | Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsit | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Den varme mad var altid lunken eller nærmest kold. Derfor havde jeg ikke den store lyst til at spise, mens jeg var indlagt. [Pleje] | Virkelig godt |
| 3 | Jeg har fået en god behandling. Kan ikke gøres bedre. | Godt |
| 7 | De fysiske rammer kunne godt være bedre. For meget forskel på kulde/varme rummene imellem. Toilet, gang og stue. [Fysiske rammer] | Godt |
| 8 | Når jeg er på afdelingen, er der en [] læge NN, som går i meget hårde sko. Det er MEGET ubehageligt at høre på. Alle andre går i bløde sko!! | Godt |
| 10 | Jeg synes, at afdelingen gjorde det godt. Hovedpuderne er forfærdelige og fulde af klumper []. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 11 | Afdelingen bærer præg af at være halvgammel. Nogle stuer er små og upraktisk indrettet. Det gælder også nogle af bad/toiletterne. Tv'erne fungerer kun fornuftigt på enestuerne, de øvrige er for små, og lyden er er elendig, når man kobler sine høretelefoner til. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 13 | - Der kunne være bedre opsyn med toiletterne, at der ikke manglede sprit og papir. OG særligt at der ikke var [diverse] på brættet!! - De var super søde til at tage ekstra hånd om en, når man havde ekstra brug for det og lytte og snakke! [Fysiske rammer, Pleje] | Virkelig godt |
| 14 | Personalet var altid søde og venlige, når man havde brug for dem. Når man blev sendt hjem, og hvis man havde brug for at ringe og tale med en læge, var alle bare så rare og venlige. Tak for det. []. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 15 | Der kunne godt have været et specielt toilet til gæsterne. [Fysiske rammer] | Godt |
| 16 | "De offentlige" toiletter på gangene er under al kritik i 2013. Jeg har lyst til positivt at fremhæve den gode stemning på afdelingen og personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 17 | Mellemmåltiderne var gode, når appetitten var dårlig. [Pleje] | Virkelig godt |
| 18 | Sikre mere glidende patientforløb fra indlæggelse til ambulatorium. Bedre og mere synlige arbejdsgange, så patienten ikke skal være i tvivl og ej heller personale. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 19 | Mange forskellige læger med lidt forskellige meninger. I er nogle søde og rar mennesker :-). [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 20 | Jeg fornemmede et godt arbejdsmiljø på afdelingen. Alle, uanset funktion, udviste professionel/venlig håndtering af opgaver. Dejligt! [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 24 | Med hensyn til toilet-/badeforhold: temmelig dårlig. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 25 | Virkelig søde og dygtige sygeplejersker og [andre medarbejdere]! Tv-systemet er som på et russisk provinshospital :-). | Virkelig godt |

[Fysiske rammer, Relationer til personale]

