

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit R70
Hæmatologisk Afdeling R
Aarhus Universitetshospital**

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	81
Besvarelser fra patienter:	54
afsnittets svarprocent:	67%

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: R70 Hæm. Sengeafsnit

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

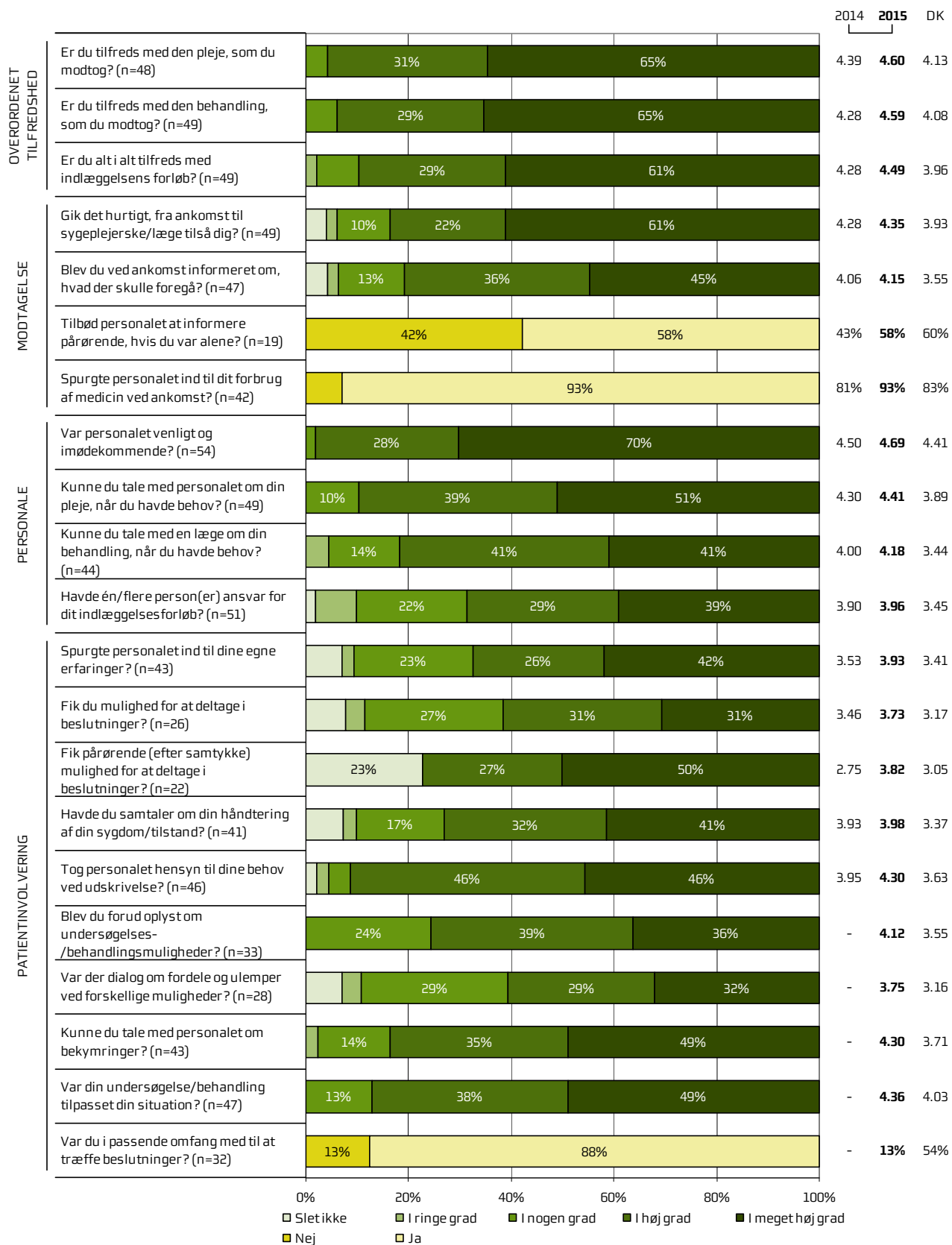
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

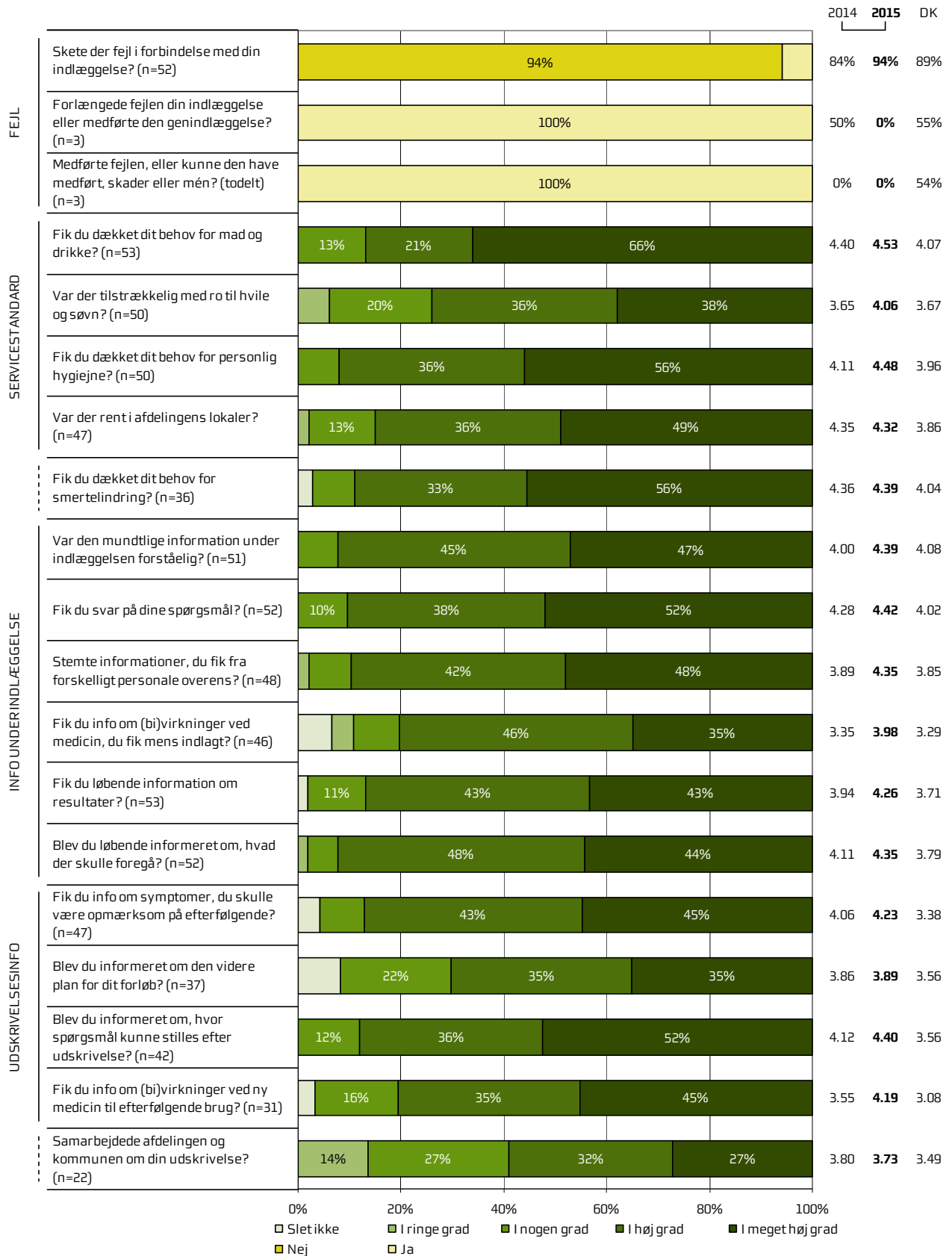
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

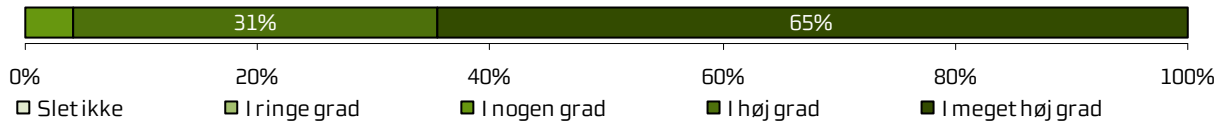
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

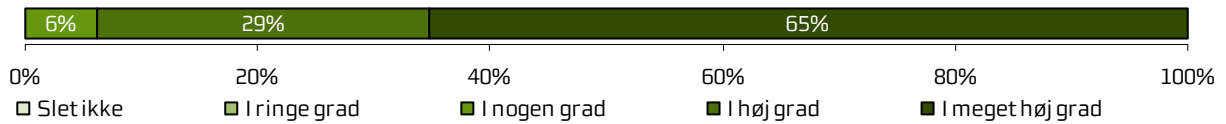
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

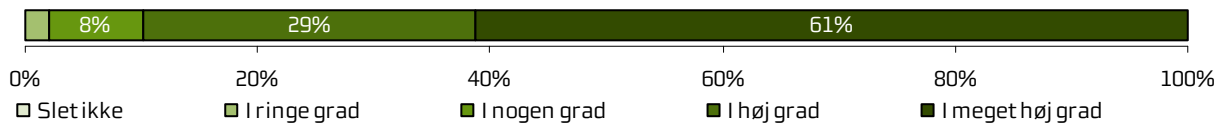
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=48)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=49)



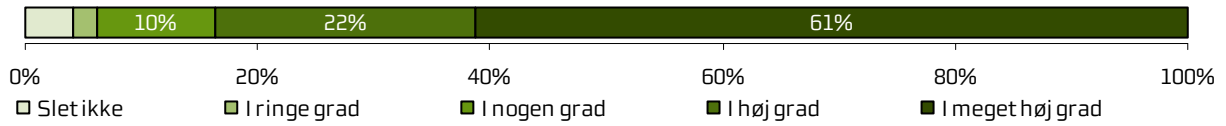
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=49)



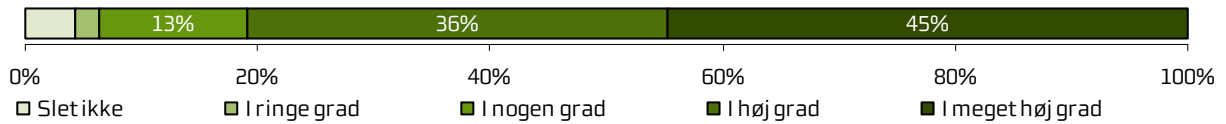
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,6		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,59		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,49		3,96	

Modtagelse

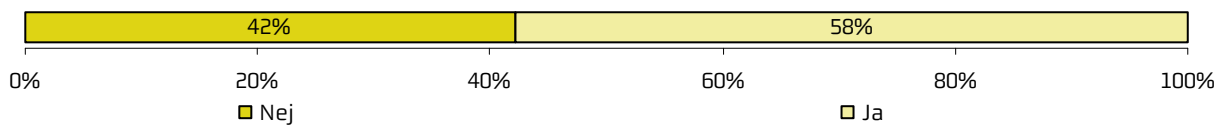
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=49)



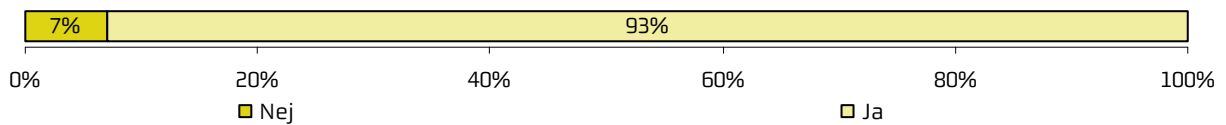
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=47)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=19)



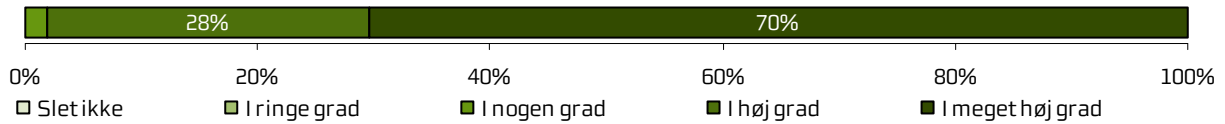
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=42)



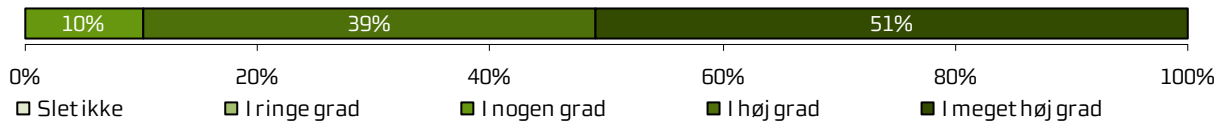
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,35		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,15		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		58 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		93 %	83 %	

Personale

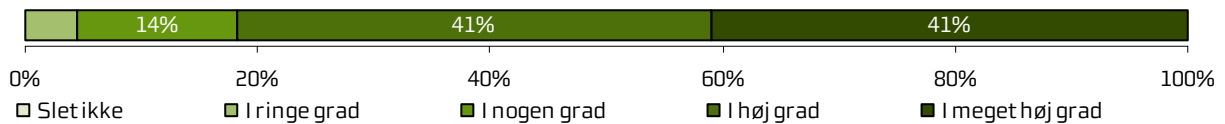
Var personalet venligt og imødekommende? (n=54)



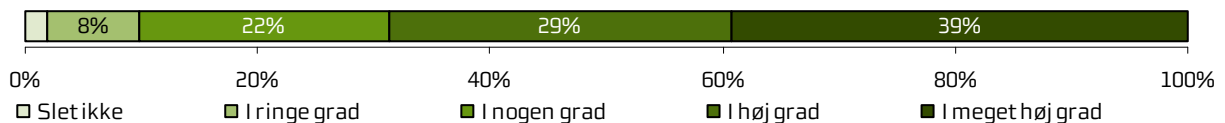
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=49)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=44)



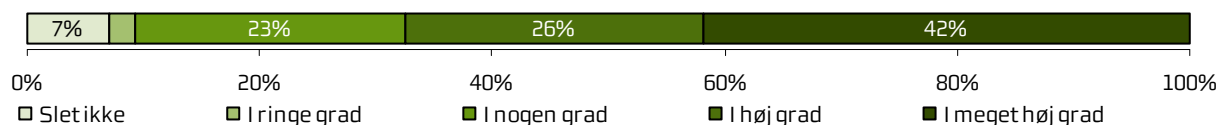
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=51)



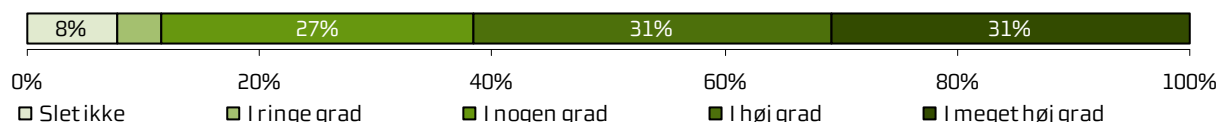
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,69		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,41		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,18		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?	3,96		3,45	

Patientinvolvering

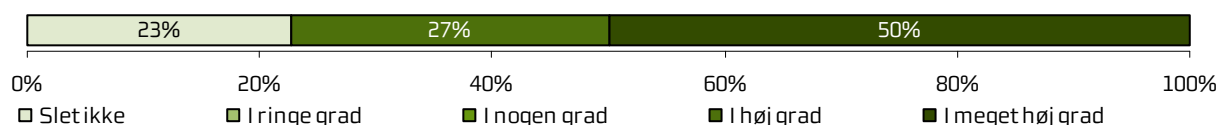
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=43)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



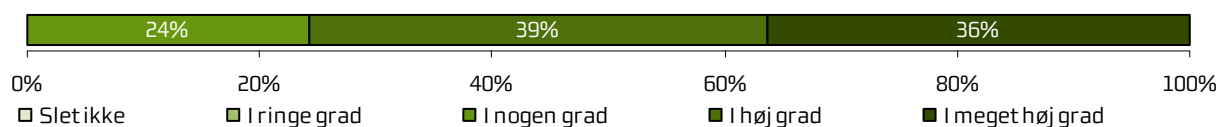
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=41)



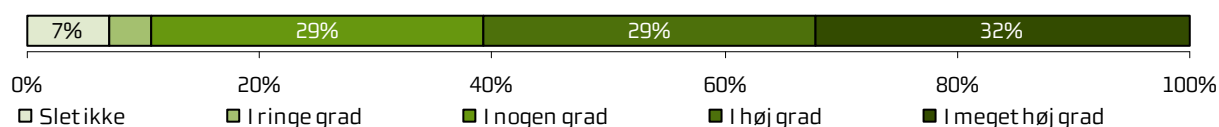
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=46)


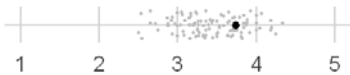
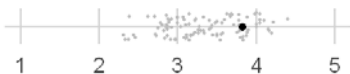
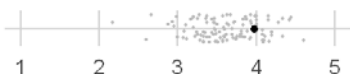





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=33)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=28)



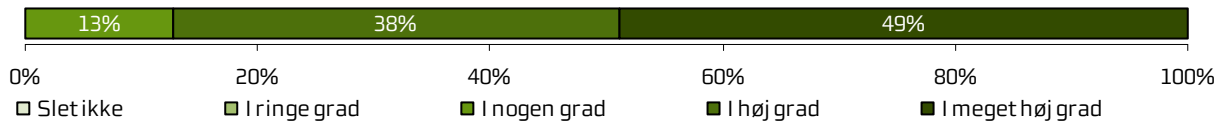
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,93		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,73		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,82		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,98		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,3		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,12		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,75		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

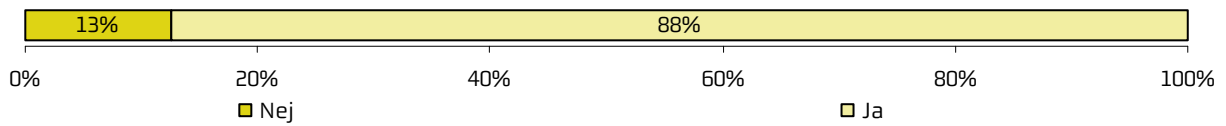
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=43)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=47)



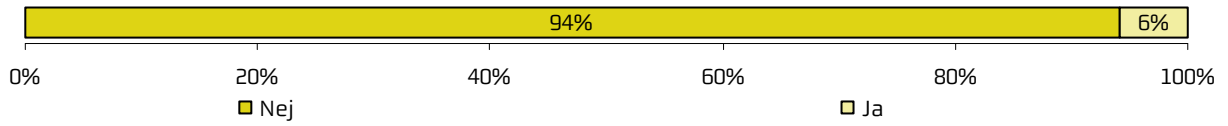
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=32)



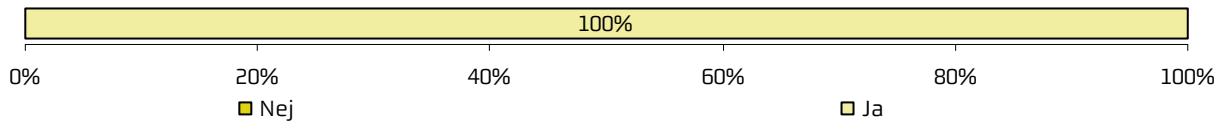
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,3		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,36		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		12 %	54 %	

Fejl

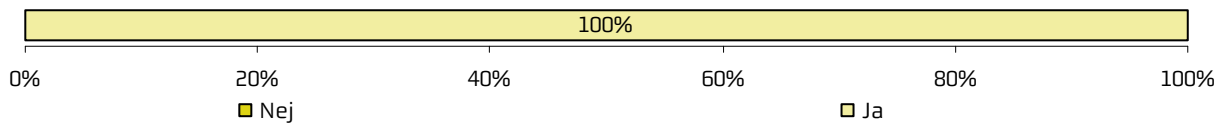
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=52)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



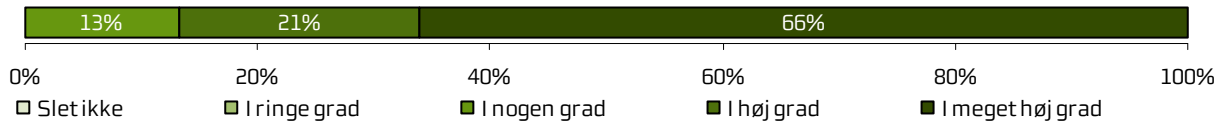
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



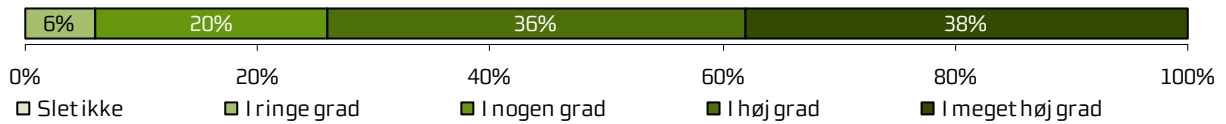
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		0 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	54 %	

Servicestandard

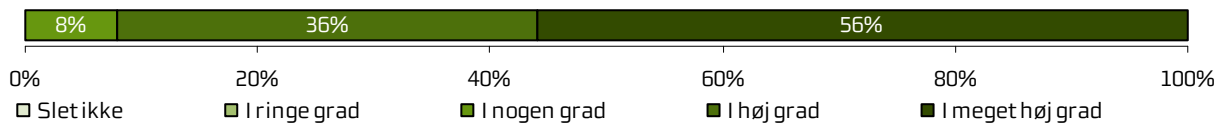
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=53)



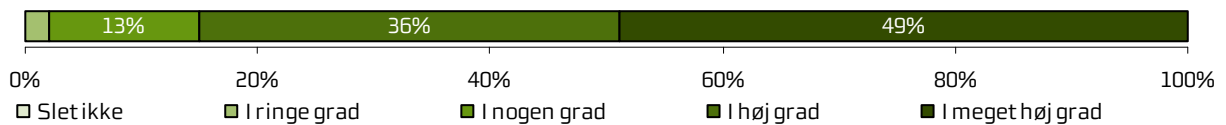
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=50)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=50)



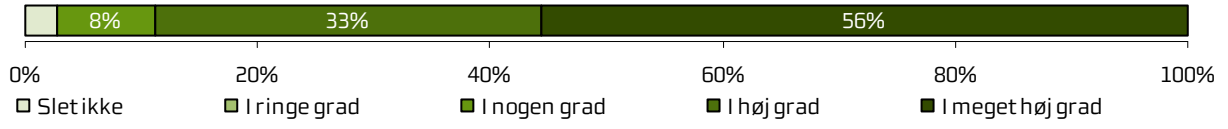
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=47)



	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?	4,53		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,06		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,48		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,32		3,86	

Smertelindring

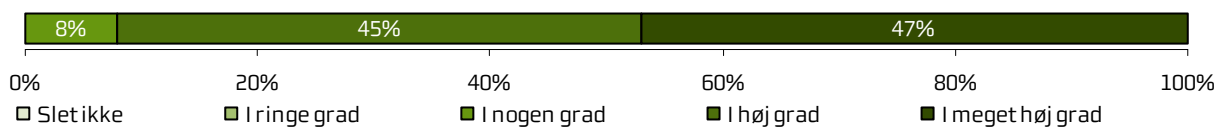
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=36)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,39		4,04	

Info under indlæggelse

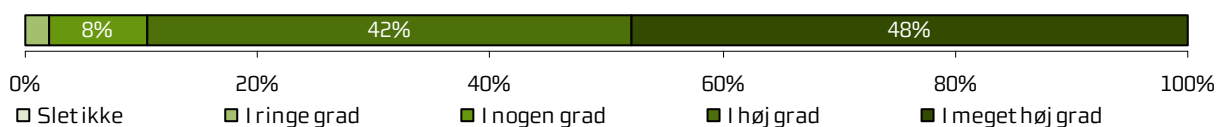
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=51)



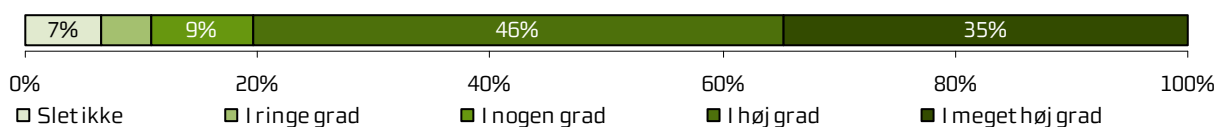
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=52)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=48)



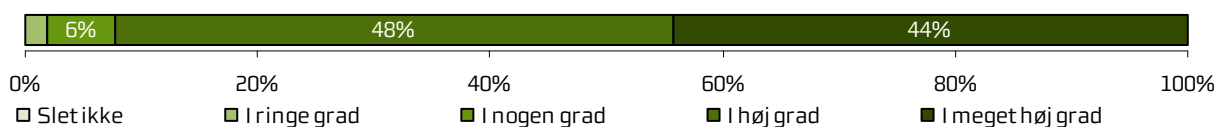
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=46)



Fik du løbende information om resultater? (n=53)



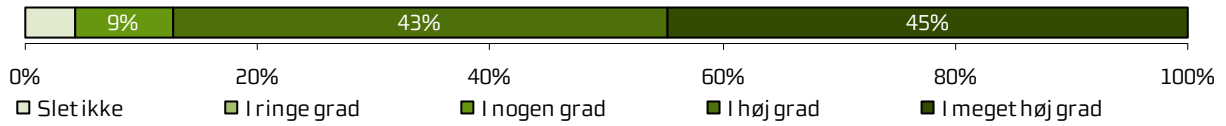
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=52)



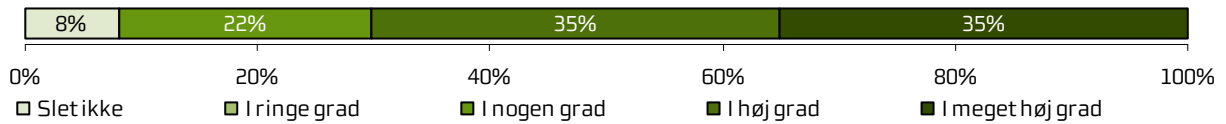
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,39		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,42		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,35		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,98		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,26		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,35		3,79	

Udskrivelsesinfo

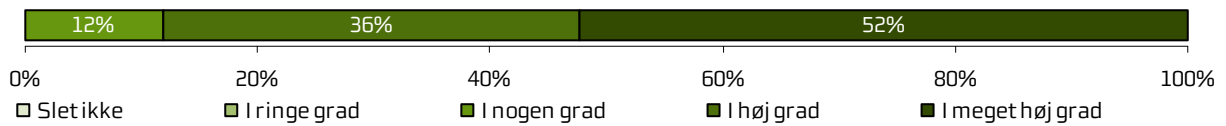
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=47)



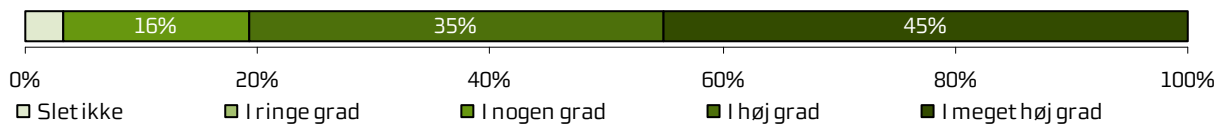
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=37)


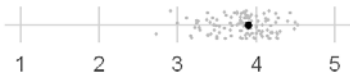

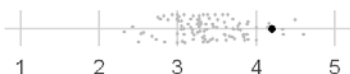


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=42)



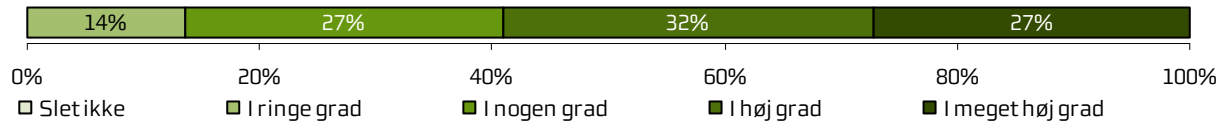
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=31)



	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?	4,23		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,89		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,4		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4,19		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=22)



	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?	3,73		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 [].

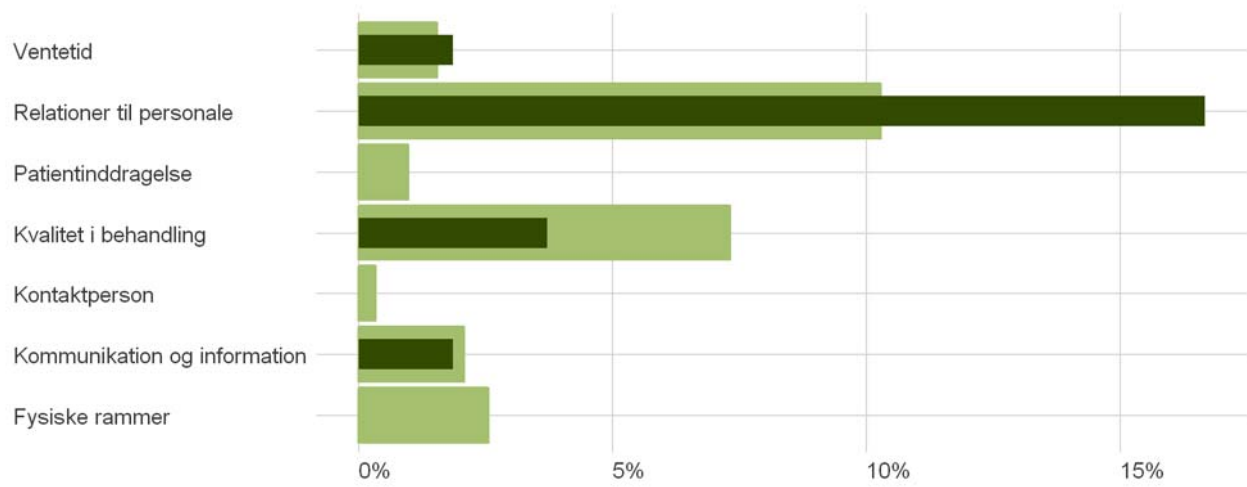
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.



Sengeafsnit R70

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Jeg oplevede et personale, som til tider havde meget travlt, men som tog sig tid til at være nærværende og parat til at hjælpe. Maden var ofte for krydret, og der var for meget sødt og salt på "fristevognen". Kemo og antibiotika giver ændrede smagsløg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Alle gjorde deres bedste for, at man skulle føle sig tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Oplever i praksis ofte, at der kommer en ny sygeplejerske, hver gang man "hiver i snoren", hvorved det er svært at opnå en tillidsfuld relation til personalet. Ofte skal man genfortælle sin "historie". Der skal koordineres mere, og der sker misforståelser, fordi det samme personale er "alle steder" på én gang. Jeg er bekendt med, at min indlæggelse var i en ferieperiode, hvilket nok har gjort problemet endnu værre. Uanset ovenstående har personalet været rigtig venlige under hele forløbet, og forsøgt at tackle problemstillingen professionelt og efter bedste evne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Trods travlhed er alle læger og sygeplejersker venlige og imødekommende med smil på. Ved akutindlæggelser pga. feber er de altid klar og mere klar end, når jeg kommer til planlagt behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg har kun positive ting at tilføje.	I meget høj grad
6	God og nærværende afdeling. Tak!	I meget høj grad
10	Personalet var særdeles lydhørt, smidigt, venligt og effektivt. Det skal bemærkes, at da jeg efter eget ønske overgik til kommunal iv-behandling ved hjemmesygeplejersker, var det som at komme fra en Jaguar sportsvogn til en udtjent Lada! Den hjemmepleje, som i mange tilfælde kunne være en værdifuld aflastning af de travle hospitaler, var i [kommunen] elendig ledet, og plejen derfor dårlig koordineret, samtidig med at der var en sådan mangel på faciliteter af enhver art, at man følte sig hensat til et u-land. Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne i den umulige situation, de var sat i. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Fantastisk omsorg. Personalet kan være stolte. Alt fra [anden fagperson] til læge. Smilende. Imødekommende. Dygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Kompetent personale, der skaber tryghed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Det, som afdelingen gør særlig godt, er: Den gode information, som de altid er meget omhyggelige med at udlevere/give til patienterne. Personalets gode humør og gejst for deres arbejde. Deres store interesse i hver enkelt patient på afdelingen. Kontinuitet i patientforløbene, både med personale, men også i de informationer, der bliver givet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Efter at have været på andre afdelinger, både i anden by og Aarhus, må jeg sige, at Hæmatologisk Afdeling, Tage-Hansens Gade, Aarhus, overgår andre afdelinger. Både med hensyn til personale, som var enestående, både overfor mig og mine pårørende. Forplejningen var helt i top, når man, som jeg, havde fået sondemad, men personalet dér kunne få mig til at indtage maden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Plejepersonalet sang fødselsdagssang i anledning af min [] fødselsdag.	I meget høj grad




		grad
 26	Altid venligt og smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 23	Minimere ventetiden, på transporten, fra afdelingen til undersøgelser på andre afdelinger. Lå nogle gange og ventede på hjemtransport i [flere timer]. [Ventetid]	I ringe grad

Sengeafsnit R70

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
9	Jeg fik en god behandling af personalet. De var meget opmærksomme på mine oplysninger. Jeg er for nylig begyndt i medicinsk behandling for en leukæmi og havde aftale om at kunne ringe til afdelingen i forbindelse med dette. Det var derfor, jeg var indlagt.	I høj grad
13	Blev indlagt på [en afdeling] og efter to dage flyttet til [en anden].	I høj grad
24	Er fast tilknyttet afdelingen med ugentlige kontroller med blodprøver, så jeg kontaktede selv vagthavende på afdelingen. Gennem de sidste år har jeg oplevet våde blødninger, som har krævet indlæggelse/behandling	I høj grad
2	Jeg blev taget godt imod af en meget omsorgsfuld og nærværende sygeplejerske.	I meget høj grad
5	Jeg føler mig virkelig godt modtaget af et yderst venligt og kompetent personale. Jeg fik en grundig information angående forløbet ved indlæggelsen, hvilket var både trygt og beroligende for mig.	I meget høj grad
6	Modtagelse og indlæggelse var veltilrettelagt og effektiv.	I meget høj grad
8	Turen i ambulancen er ubehagelig.	I meget høj grad
14	Jeg oplever en stor tryghed, omsorg og faglighed.	I meget høj grad
21	Jeg fik en god modtagelsen af et kompetent personale, som var der for min skyld.	I meget høj grad
22	Vi blev modtaget af venligt personale, og jeg blev henvist til stue og seng. Med det samme var der en, der tog hånd om mig med hensyn til blodtryksmåling m.m., og det varede heller ikke længe, inden lægen kom forbi. En positiv oplevelse og det er skønt at mærke, der bliver taget aktion med det samme, og for øvrigt af utrolig venlig, personale	I meget høj grad
3	Da der var tale om aftalt indlæggelse, undrer det mig, at selvom personalet er klar over, jeg kommer, så kan der gå timer inden, der er en seng klar.	I nogen grad
18	Jeg har slet ikke opfattet denne konsultation som en INDLÆGGELSE.	I nogen grad
16	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen og i det hele taget med mine indlæggelser.	Slet ikke
7	På min hustrus vegne: NN blev indlagt igen i [efteråret] og er stadig indlagt på [afdelingen] i Århus. Så jeg synes ikke rigtigt, at det giver nogen mening med denne analyse. I øvrigt føler NN, at de er meget venlige på afdelingen.	Uoplyst
12	Jeg var på hospitalet i ca. to timer pga. svimmelhed, og i den tid, jeg var der, blev jeg behandlet til ug.	Uoplyst
27	Ved ikke, da jeg blev indlagt med høj feber.	Ved ikke

Sengeafsnit R70**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 20	Den læge, som først så mine symptomer [] sendte mig hjem med beskeden om ikke at røre ved knuderne mere end en gang om måneden. To dage senere vendte jeg tilbage, og min egen kontaktlæge indlagde mig straks, med hvad der viste sig at være ondartet lymfekræft.	Ja
 25	Det tog dem to en halv måned at finde ud af, hvad jeg fejlede. Og det er for dårligt, når der sidder så mange læger, og de kan ikke finde ud af noget som helst.	Ja
 27	Faldt og brækkede venstre håndled.	Ja

Sengeafsnit R70

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 1	Når jeg ikke altid fik informationer eller kunne få fat i personalet, var det fordi, at de flintrede rundt og havde travlt. De gjorde alt, hvad man på nogen måde kunne forvente, for at klare opgaven godt.	I meget høj grad
✎ 6	Jeg har ikke manglet noget som helst.	I meget høj grad

