

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afdeling R170

Hæmatologisk Afdeling R

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	54
Besvarelser fra afsnittets patienter:	38
Afsnittets svarprocent:	70%

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 test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er 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

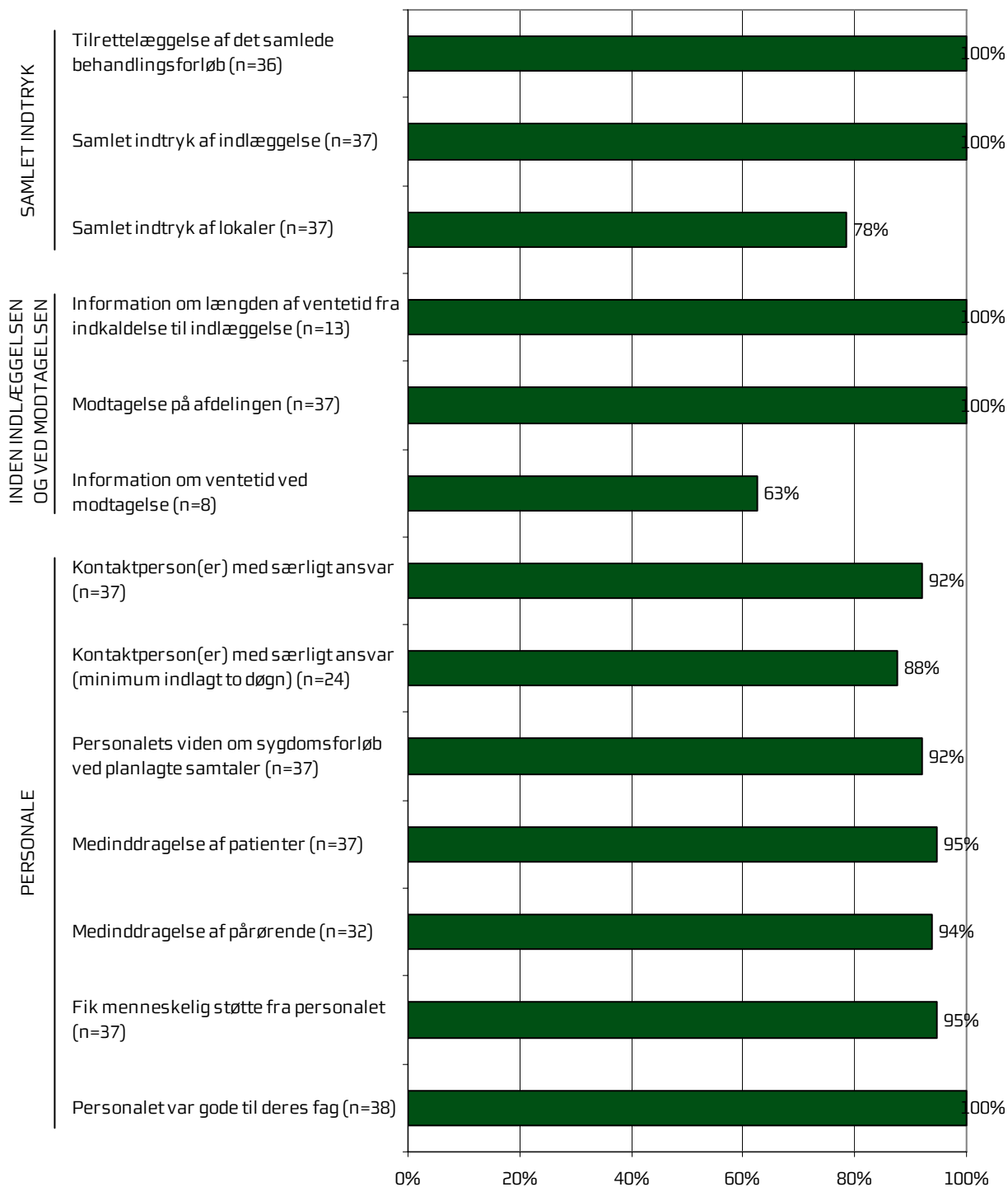
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

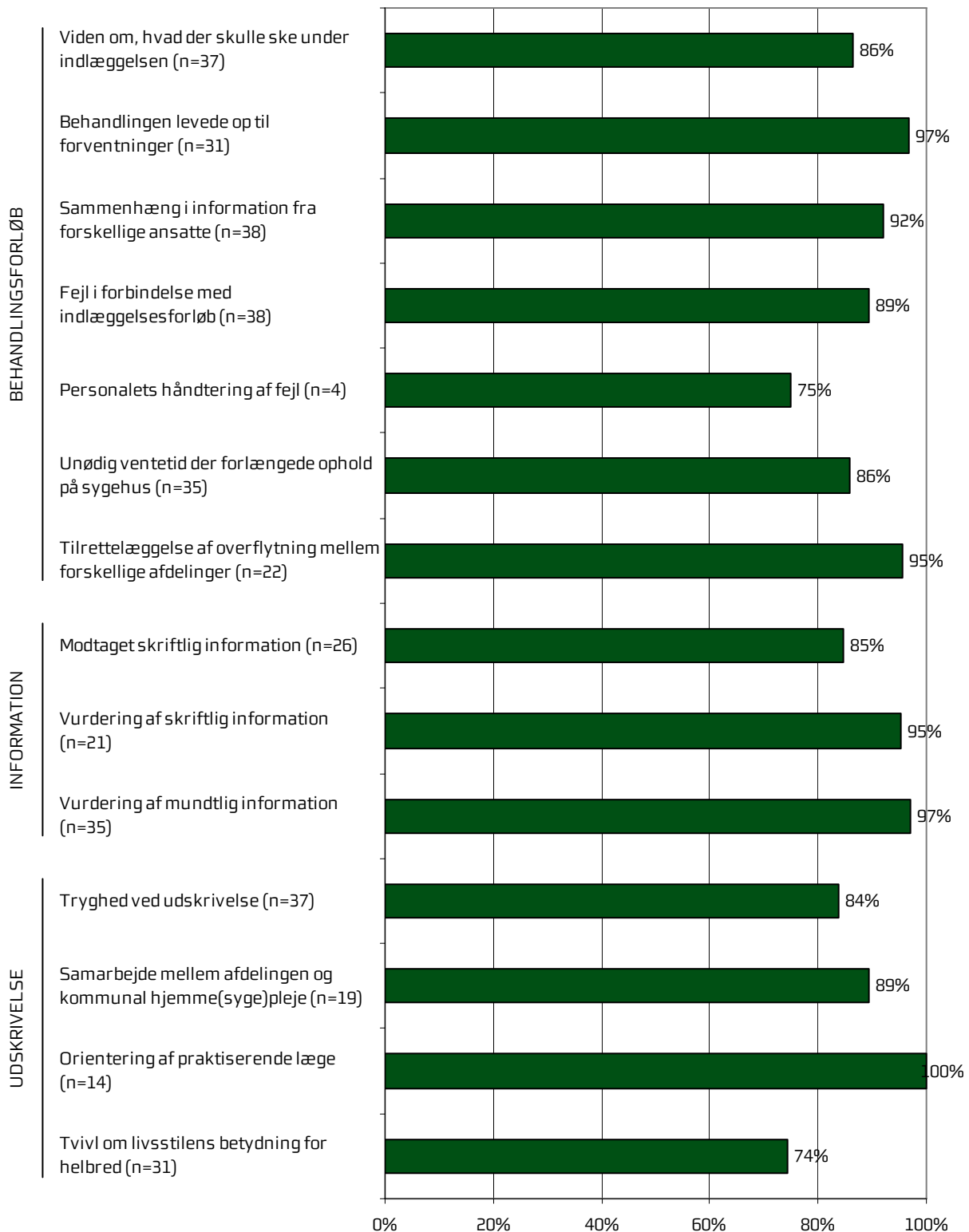
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afdeling R170

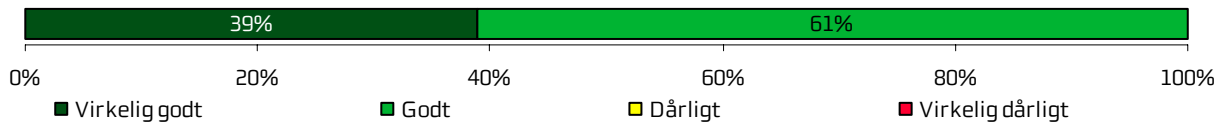
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

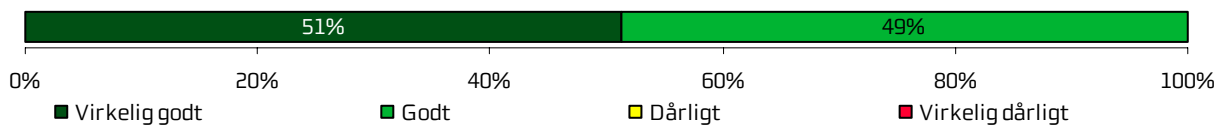
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

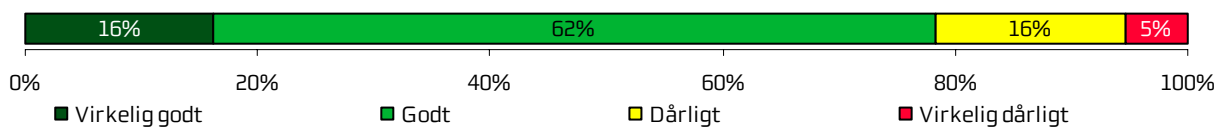
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=36)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=37)



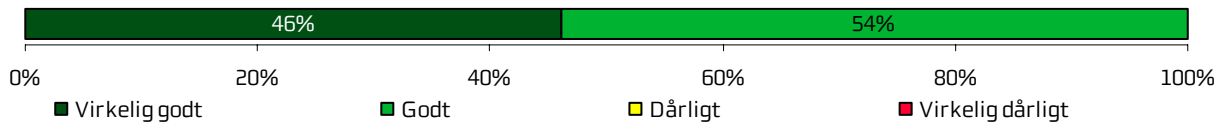
Samlet indtryk af lokaler (n=37)



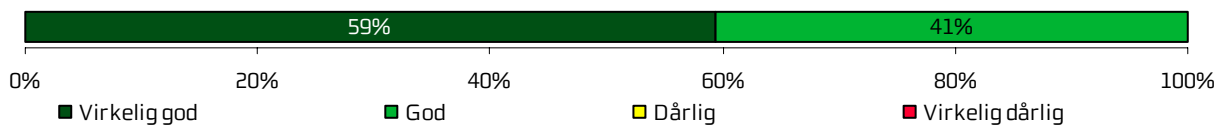
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	100 %	100 %	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		100 %	100 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		78 %	86 %	100 % *	66 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

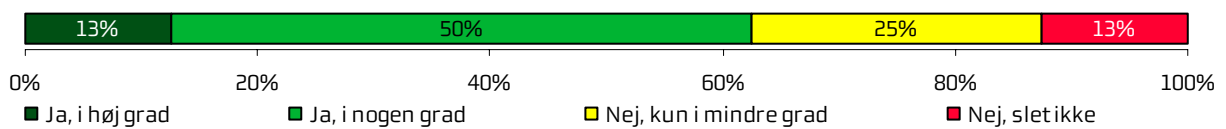
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=13)



Modtagelse på afdelingen (n=37)



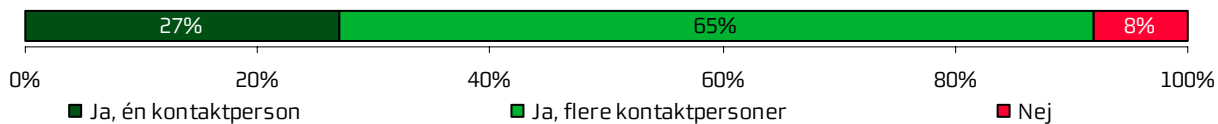
Information om ventetid ved modtagelse (n=8)



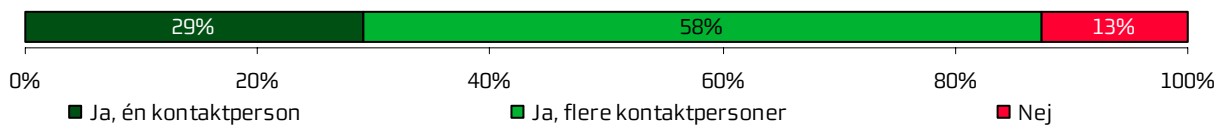
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	96 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		62 %	100 %	89 %	61 %	74 %

Personale

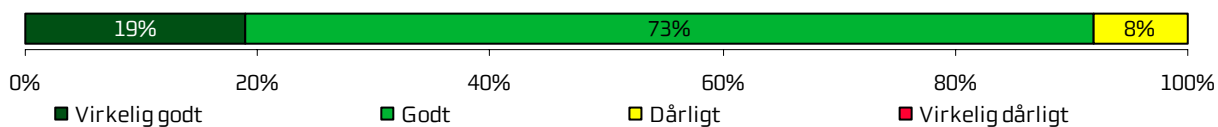
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=37)



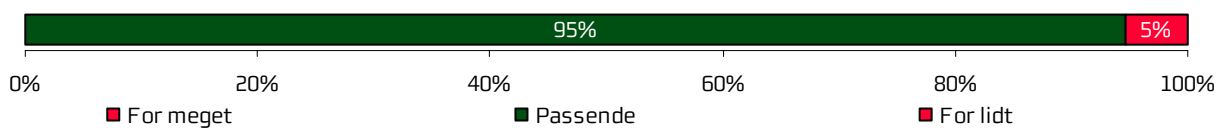
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=24)



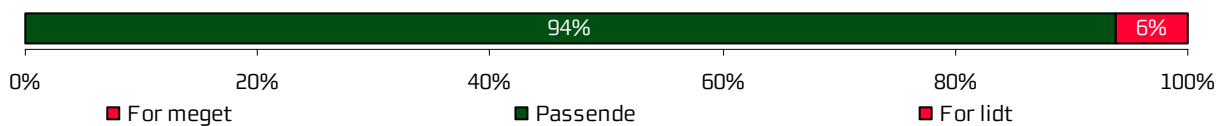
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=37)



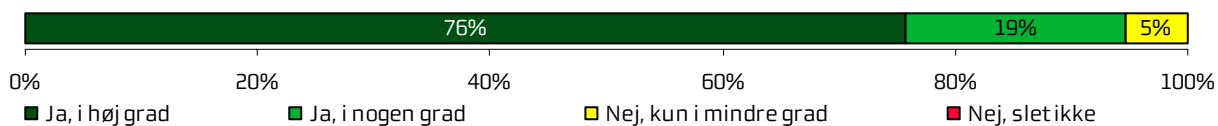
Medinddragelse af patienter (n=37)



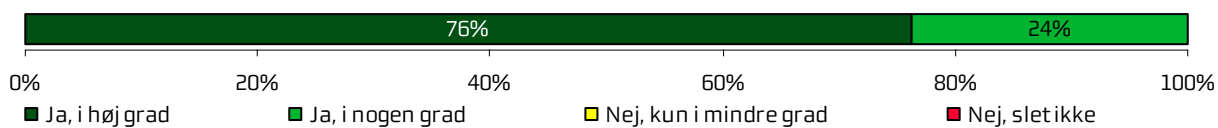
Medinddragelse af pårørende (n=32)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=37)



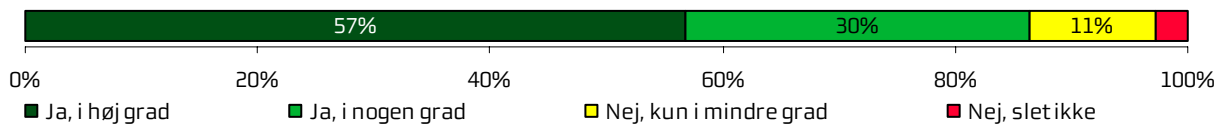
Personalet var gode til deres fag (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		92 %	86 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		88 %	-	97 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	92 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	89 %	100 %	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	82 %	100 %	74 % *	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		95 %	92 %	100 %	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	91 %	97 %

Behandlingsforløb

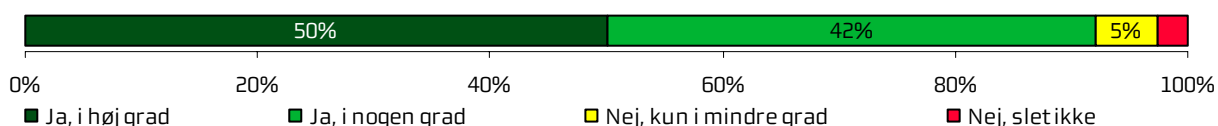
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=37)



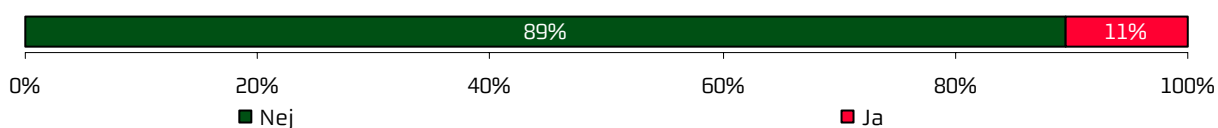
Behandlingen levede op til forventninger (n=31)



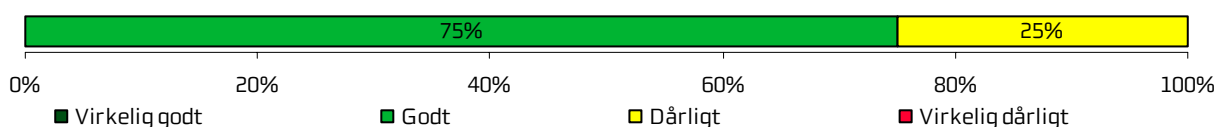
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



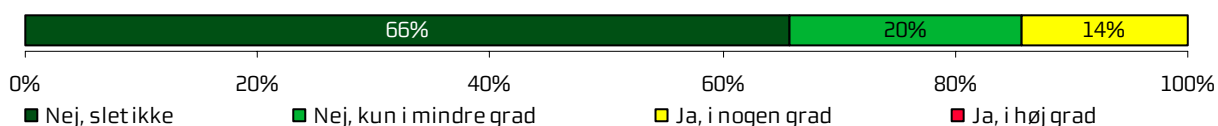
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=38)



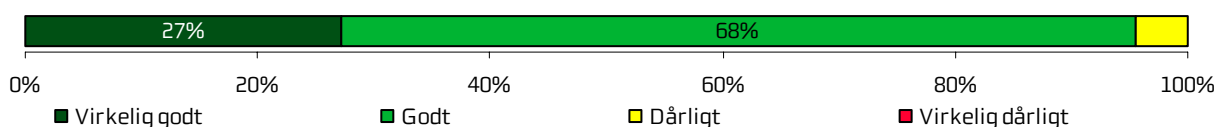
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=35)



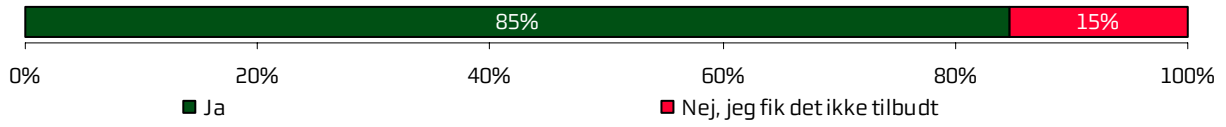
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=22)



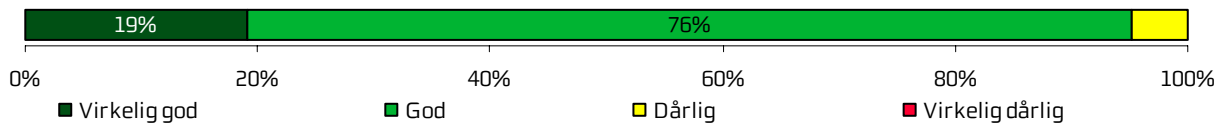
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		86 %	96 %	100 % *	71 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	92 %	100 %	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	100 %	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	96 %	98 % *	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		95 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

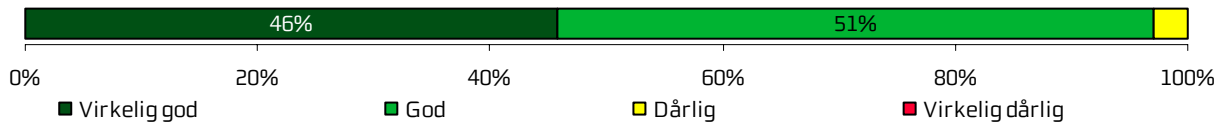
Modtaget skriftlig information (n=26)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



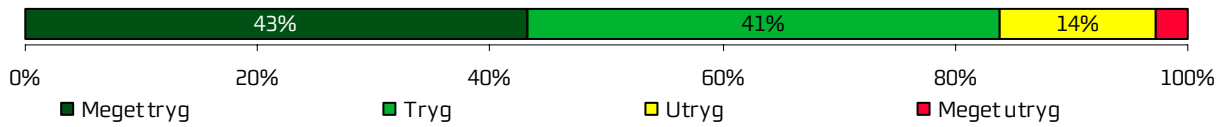
Vurdering af mundtlig information (n=35)



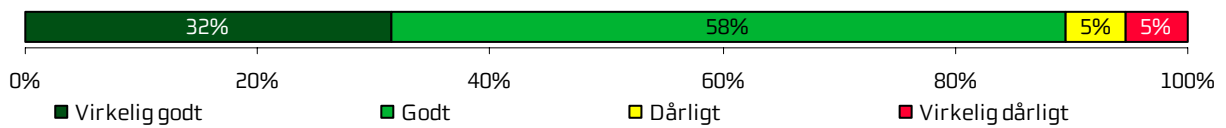
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		85 %	-	97 %	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		95 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	100 %	100 %	85 %	94 %

Udskrivelse

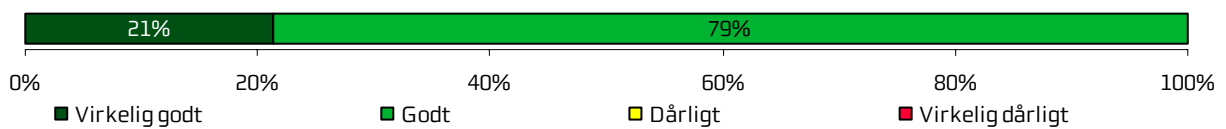
Tryghed ved udskrivelse (n=37)



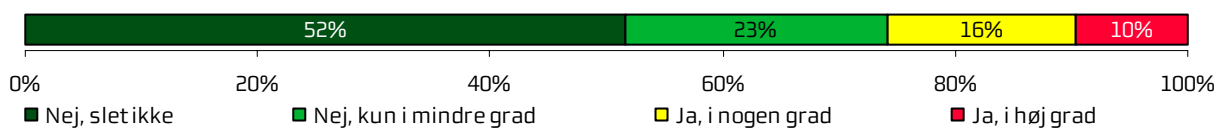
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



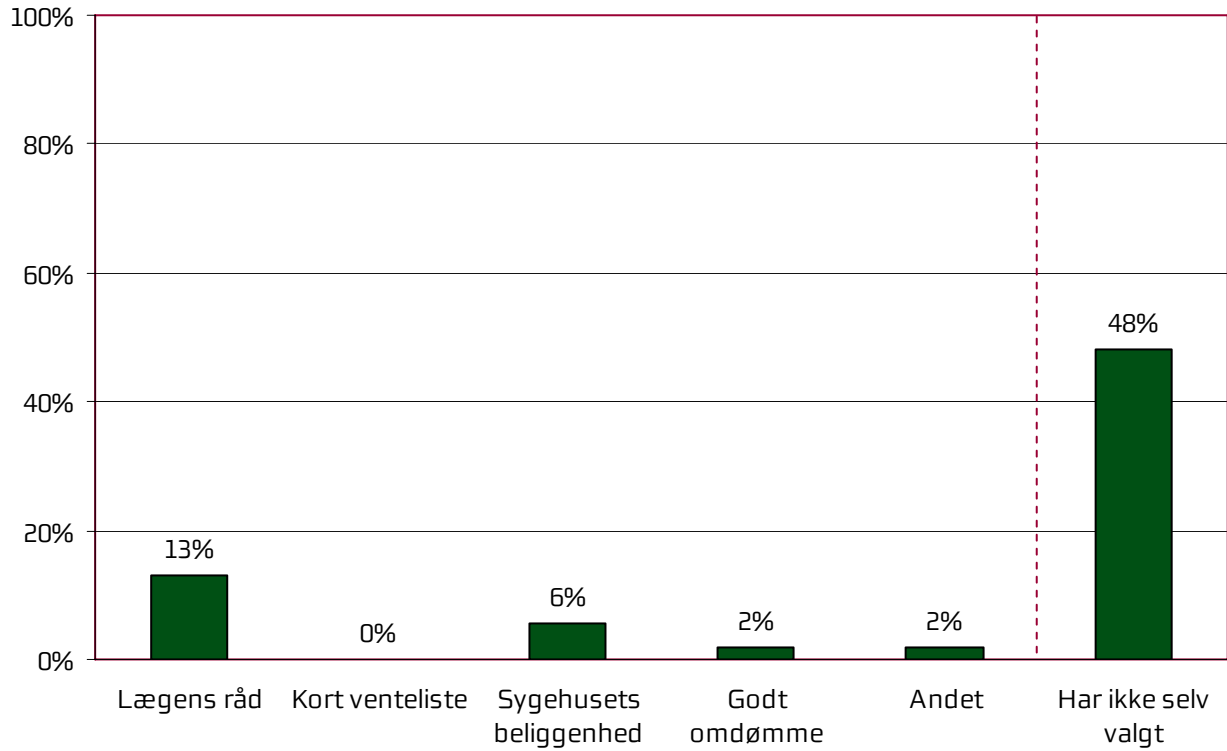
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=31)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	100 % *	100 % *	75 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	92 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	73 %	92 %	56 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Afdeling R170, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
2	Personalet burde præsentere sig bedre. Personalet burde informere om, hvem der har ansvaret i f.eks. aftenvagten, så man ved, hvem der passer én, og ikke føler sig efterladt og utryk. [Personalet] burde være bedre til at modtage kritik. Omsorg til pårørende var yderst mangelfuld. Man havde stor fokus på altid at fortælle om alvoren ved sygdommen, og alligevel går der næsten altid fem til ti minutter, og ofte mere, før man ser personale på stuen, når man har kaldt på dem.	Intet svar
4	[Afdelingen] gør et godt stykke arbejde, men mangler som anstalt elektronisk udstyr, som gør de ansatte i stand til at booke tider til dette og hint. Umiddelbart er afdelingen fem til ti år bagud på dette område set i forhold til den skole, jeg går på. En ting, som afdelingen kunne gøre bedre, var at udlevere en A4-side inden hver kemobehandling, hvor man kunne se præcist, hvordan behandlingen er sammensat.	Godt
5	Ved udskrivning udleverede de medicinliste og epikrise. Begge er håndskrevne, og kan være svære at læse. Jeg foreslår, de skriver på PC, så der ikke bliver tvivl om indholdet. Medicinlisten fra Århus Kommune er ikke håndskrevne, og det er godt, specielt når der også er medicinnavne, der er ukendte for patienterne.	Godt
6	Sørge for, at man er enige om, hvordan man behandler [min lidelse]. Hvor mange [behandlinger] man skal have. Sørge for, at det er den samme læge, der følger patienten igennem hele forløbet. Når der gives informationer angående sygdom og behandling [skal det] kun gives til nærmeste pårørende!	Godt
7	Bade- og toiletforholdene er for dårlige, ikke tidssvarende. Spisesituationen i "caféen" er organiseret uhensigtsmæssigt. Der er lang ventetid på at få sin mad, og en dårlig stemning. Personalet på afdelingerne udviser stort engagement og uvurderlig omsorgsydelse.	Godt
8	Afdelingen har en rigtig dejlig "spisesal" med duge og friske blomster. :) Altid en frisk og dejlig vogn med mellemmåltider. Men toiletforholdene kunne være bedre, hvis der var et til hver stue. Men det bliver jo nok først når afdelingen flytter.	Virkelig godt
9	Jeg kan oplyse, at jeg aldrig har oplevet lokaler så rene som disse.	Godt
10	Lige fra jeg trådte ind af døren til jeg blev udskrevet har jeg kun mødt et sødt og forstående og altid smilende og hjælpsomt personale. Jeg er og var meget taknemmelig for det, der er gjort for mig (jeg er [ca. to meter høj], sengene er for små i længden).	Virkelig godt
11	Indlagt akut.	Intet svar
12	Toilet- og bade faciliteter: For få til antallet af patienter. Standarden er for ringe (uanset god rengøring) i de små rum, som er meget nedslidte. Sengestuen (stue 10): godt indtryk.	Godt
13	Det er en fantastisk god afdeling med dygtigt, professionelt personale og en meget fin hygiejne og dejlig mad. Jeg er meget taknemmelig for min behandling på afdeling R170. Jeg oplevede ikke kon-	Virkelig godt

taktperson-ordningen under min indlæggelse, men det er nok også svært på en specialafdeling, hvor folk har forskellige vagter.

-  15 Det er sjældent rart at være indlagt, men afdelingen og dens personale hjalp til, at jeg fik det bedste ud af det. Virkelig godt
-  17 Bedst med den samme læge under indlæggelsen og efter. Alle er søde. Godt










Afdeling R170, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
1	Blev akut indlagt. Afdelingen havde ikke modtaget besked angående indkaldelse fra anden afdeling.	Virkelig godt
2	Blev akut indlagt.	Intet svar
3	Der var ingen ventetid, min egen læge ringede til mig om aftenen og næste morgen blev jeg indlagt. SUPER.	Virkelig godt
4	Jeg blev hasteindlagt, faktisk hentet [] og kørt direkte ind, hvor jeg blev taget godt imod.	Godt
5	Blev indlagt akut.	Godt
7	Jeg havde ingen ventetid.	Godt
8	Det var min kontaktlæge, der informerede mig dagen før min indlæggelse, så havde ingen ventetid.	Virkelig godt
10	Jeg var ikke klar over, hvad der var galt med mig før to dage før indkaldelse. Men så gik det også stærkt med at komme i behandling.	Virkelig godt
11	Jeg blev akut indlagt, husker intet de første 11 dage, jeg var indlagt.	Intet svar
12	OK! Planlagt behandlingsforløb. Planlagt indlæggelse. Derfor ingen ventetid.	Godt
13	Efter akut indlæggelse på medicinsk visitationsafdeling blev jeg samme dag overført til afdeling R170.	Virkelig godt
15	En rar og varm og forstående modtagelse af smilende og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
16	Da jeg havde fået konstateret for lav blodprocent efter blodprøver, hos egen læge, blev jeg indlagt akut af lægevagten, da egen læge havde lukket på grund af weekend.	Godt
17	Måske er der forvirring i de meddelelser, man får.	Godt
18	Hasteindlæggelse pga. høj temperatur og lungebetændelse. Har myelomatose.	Godt
19	Der var ingen ventetid. Bliver modtaget og indlagt den samme aften.	Godt
19	Nej, jeg bliver indlagt med det samme.	Godt





Afdeling R170, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
 3	Allerede da jeg mødte den første person på afdelingen var min fornemmelse rigtig god, det var som om, hele afdelingen bare ventede på mig.	Virkelig godt
 7	En person blev tilknyttet mig ved modtagelsen.	Godt
 10	Søde og venlige og meget hjælpsomme.	Virkelig godt
 13	Jeg blev godt modtaget af personalet, men den første samtale med lægen var noget forvirret. Den vagthavende læge var stresset og blev midt i samtalen kaldt væk til en akut patient. Det har jeg naturligvis stor forståelse for. De øvrige læger, som jeg under indlæggelsen mødte ved stuegang var meget velforberedte og klare i samtalen.	Virkelig godt
 14	Dejlig modtagelse, meget venlige og rare.	Virkelig godt
 15	Kun positiv, virkelig hjælpsomt personale.	Virkelig godt
 17	På modtagelsen er der perfekt menneskelighed for alle.	Godt
 18	Jeg mærkede at være ventet.	Godt
 19	Godt, hurtigt og effektivt.	Godt







Afdeling R170, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Afdeling R170	
	2 Flere gange dårlig sygepleje - dårlig kommunikation, dårlig lejring/mangelfuld grundlæggende sygepleje. Eksempelvis ikke tilbudt tandbørstning gennem flere døgn, trods nedsat immunforsvar, og at han ikke har magtet det selv.	Dårligt
	12 Medicineringsfejl.	Godt
	13 Jeg klagede nogle gange over, at en kanyle i hånden generede mig, men fik at vide, at den skulle blive siddende, da jeg muligvis skulle have blodtransfusion. Da jeg efter en uge igen klagede over den, blev vagthavende sygeplejerske forundret over, at den havde siddet der en uge. Hun fortalte, at denne skulle være skiftet efter fire dage. Da hun fjernede den, viste det sig, at noget i den var knækket, - formodentlig årsagen til de gener, jeg havde haft (kanylen var isat på medicinsk visitationsafdeling). Kanylen var ikke blevet brugt under indlæggelsen, og derfor havde ingen opdaget fejlen.	Godt
	17 Den ene sagde sådan, den anden sagde noget andet. Meget forvirrende.	Godt





Afdeling R170, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
	2	Klinisk dygtige, men menneskeligt meget at lære.	Intet svar
	4	Dagambulatoriet havde lange ventetider. Afdelingen mangler elektronisk booking så f.eks. nye tider, tider til røntgen og tider til scanning kan bookes elektronisk, så det ikke tager f.eks. en time og 40 minutter at få en tid til røntgen (altså at bestille tiden).	Godt
	10	Jeg er blevet informeret om alt, der er sket i mit behandlingsforløb, og er meget tilfreds.	Virkelig godt
	13	Jeg fik en rigtig god og professionel behandling og følte mig meget tryk ved at vide, at jeg var i de bedste hænder, da jeg blev indlagt med akut anæmi og ikke vidste, hvad det skyldtes. Med hensyn til kontaktperson, blev jeg først ved udskrivningen informeret om, hvem mine kontaktpersoner var.	Virkelig godt
	15	En virkelig velfungerende afdeling med søde sygeplejersker.	Virkelig godt
	17	Meget godt.	Godt

Afdeling R170, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afdeling R170	Samlet indtryk
	11	Havde en aftale om liggende hjemtransport. MEN fik at vide, at det havde der aldrig været tale om. Det var en alvorlig kommunikationsbrist.	Intet svar
	13	Jeg mødte min kontaktlæge første gang ved udskrivelsen, men ved de efterfølgende ambulante kontroller har jeg været hos ham, bortset fra et par uger, hvor han var bortrejst. Så efter min udskrivelse har kontaktperson-ordningen fungeret fint.	Virkelig godt
	18	Var indlagt [et par dage]. Var nervøs for, at behandlingen med flydende antibiotika var for kort tid. Blev færdigbehandlet hjemme med tabletter i otte dage.	Godt
	20	Jeg blev indlagt, da min blodprocent var blevet truende lav. Jeg var indlagt [på et sygehus], og blev overflyttet til [et andet], hvor jeg stadig [konsulterer en afdeling], da min blodprocent falder.	Virkelig godt