

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afdeling R70

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:	75
Besvarelser fra afsnittets patienter:	53
Afsnittets svarprocent:	71%

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

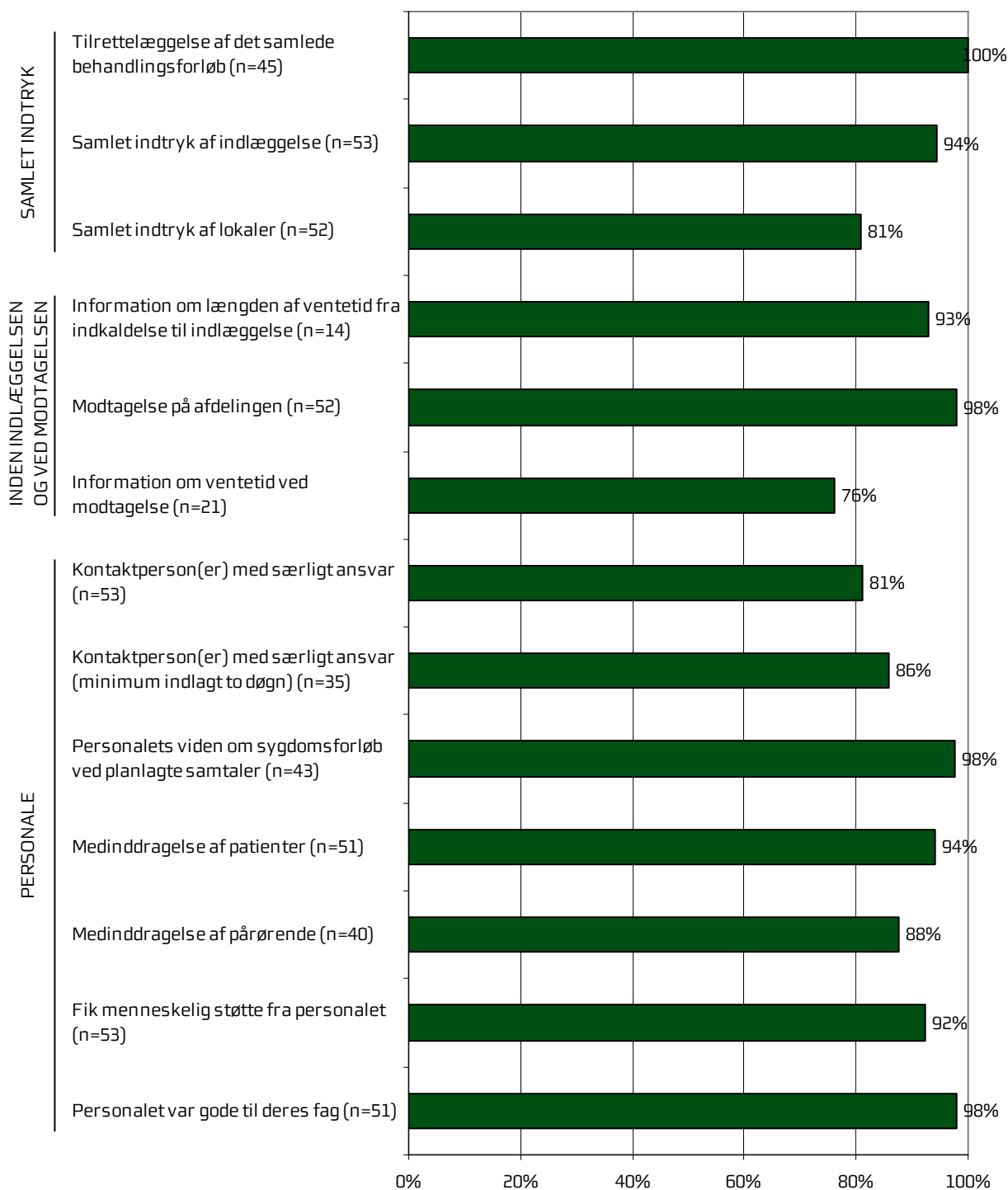
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

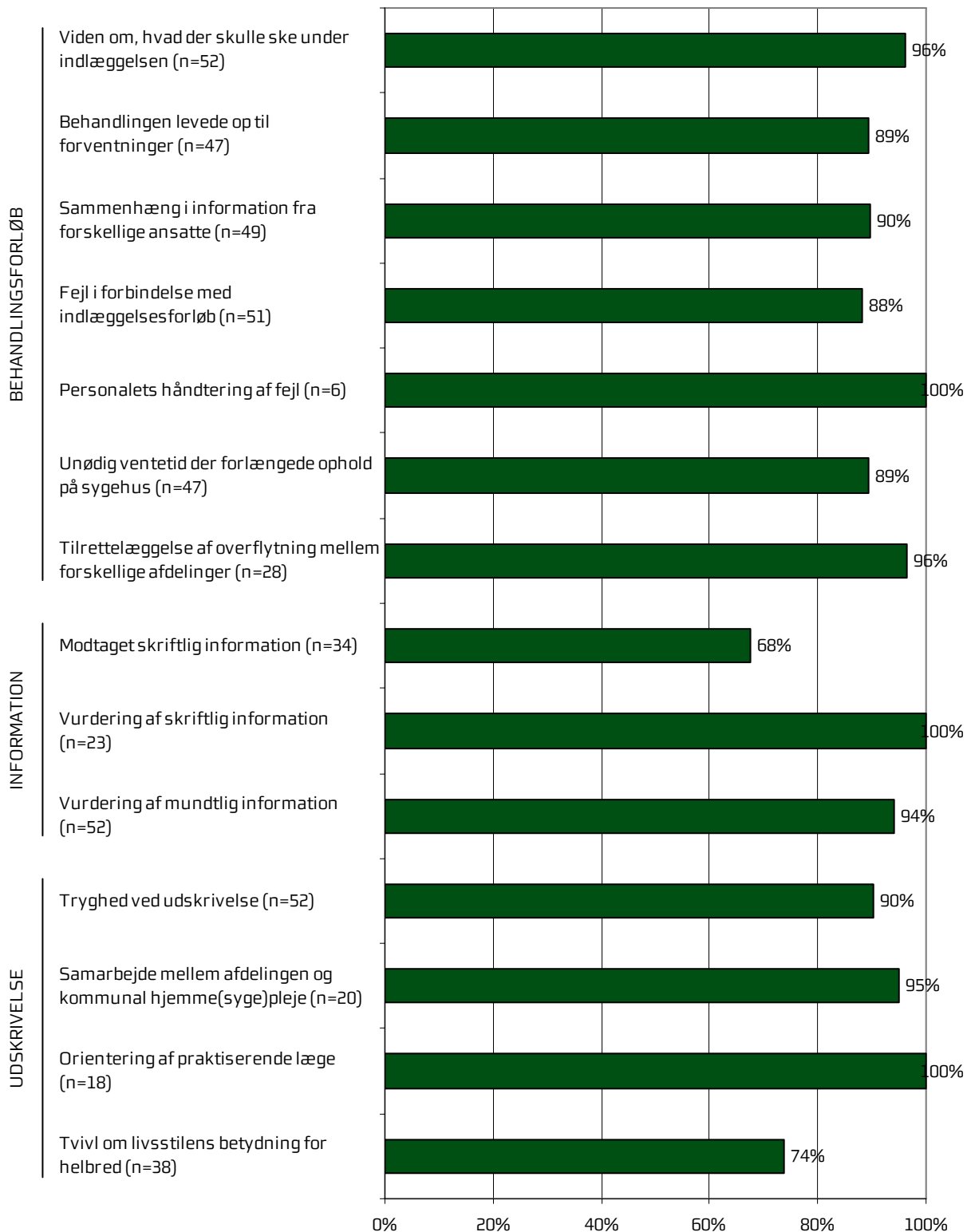
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 R70

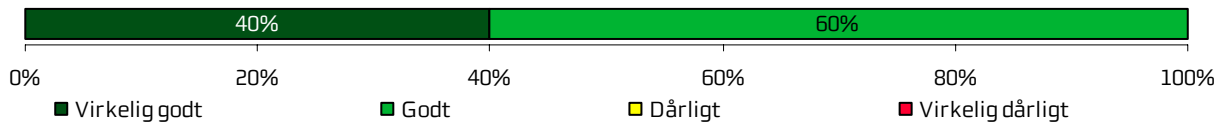
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

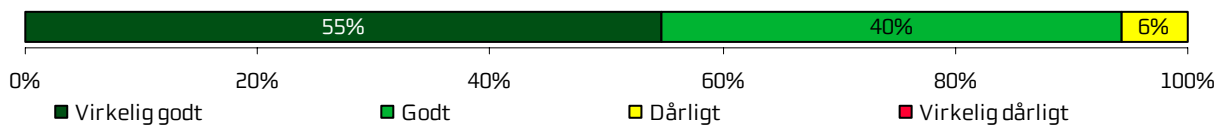
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

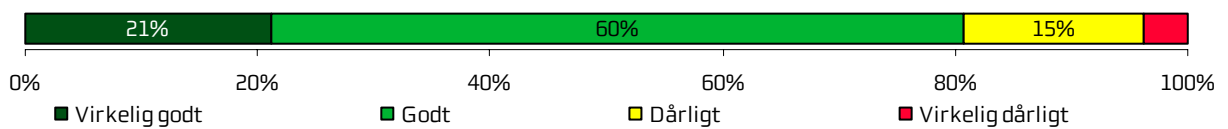
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=53)



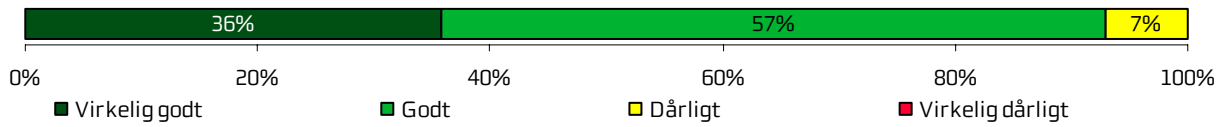
Samlet indtryk af lokaler (n=52)



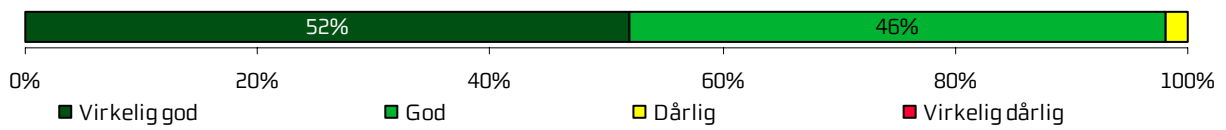
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	100 %	100 %	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	96 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		81 %	67 %	100 % *	66 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

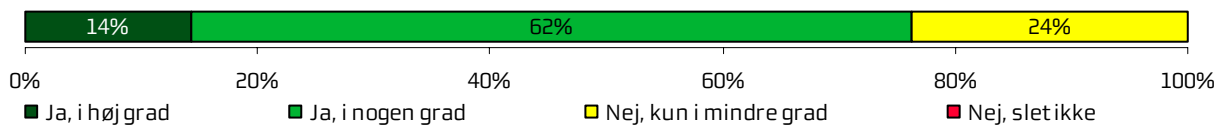
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=52)



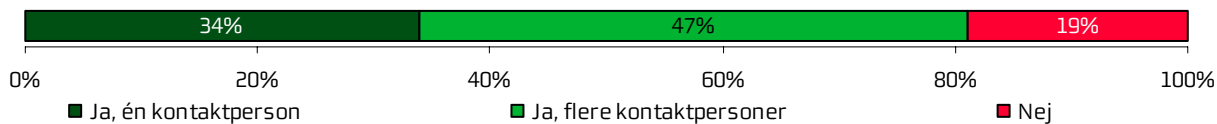
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



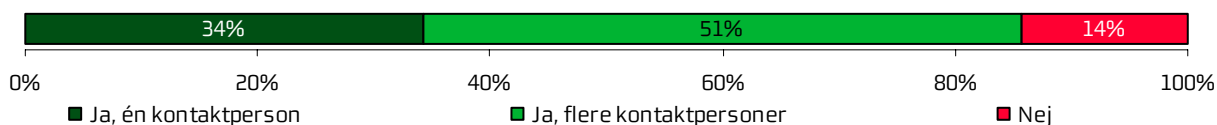
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		93 %	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	95 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		76 %	65 %	89 %	61 %	74 %

Personale

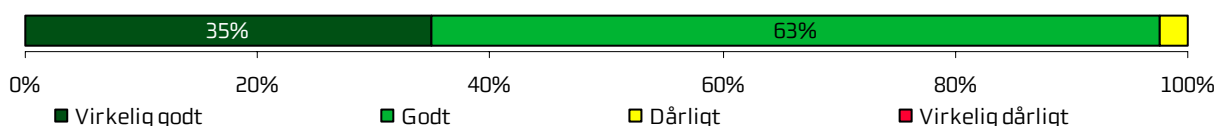
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=53)



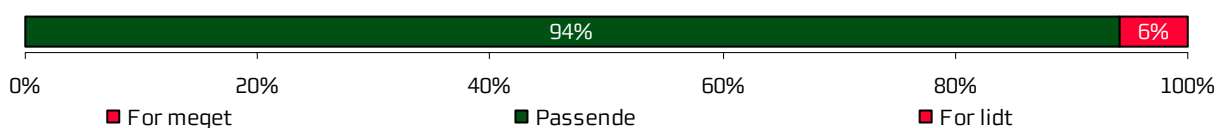
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=35)



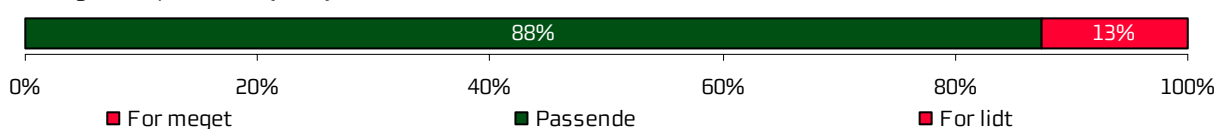
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=43)



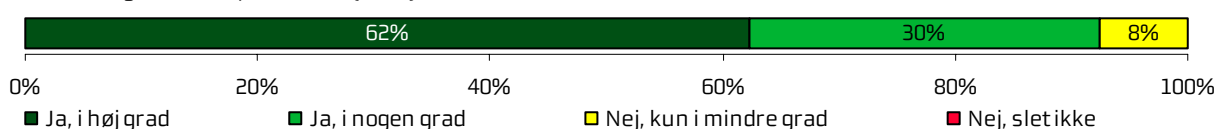
Medinddragelse af patienter (n=51)



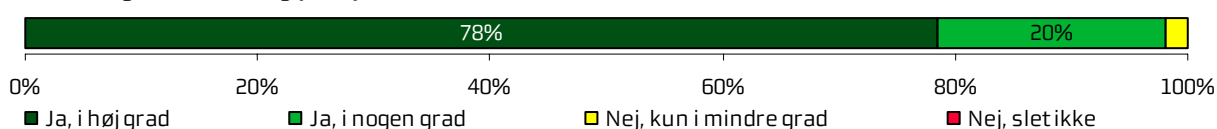
Medinddragelse af pårørende (n=40)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=53)



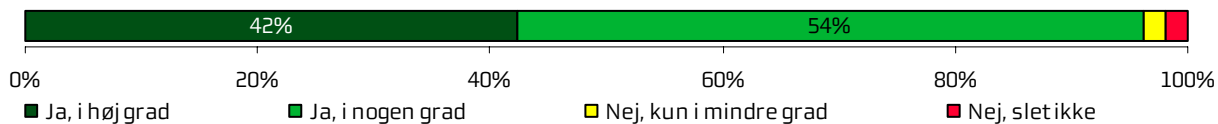
Personalet var gode til deres fag (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	79 %	100 % *	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		86 %	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	90 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	87 %	100 % *	82 % *	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	88 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	93 %	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	95 %	100 %	91 %	98 %

Behandlingsforløb

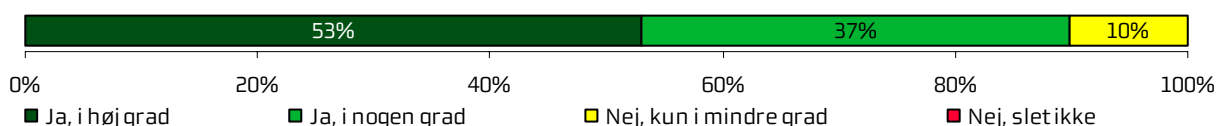
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=52)



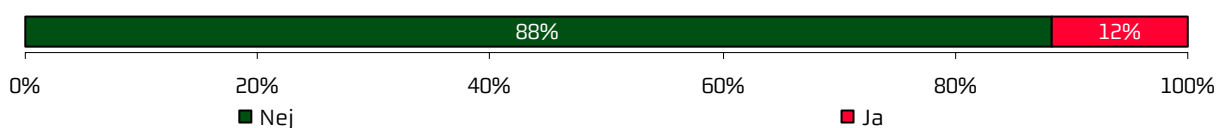
Behandlingen levede op til forventninger (n=47)



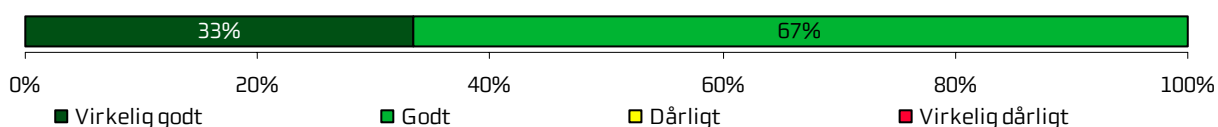
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



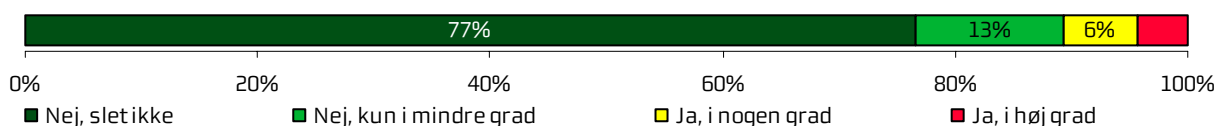
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=51)



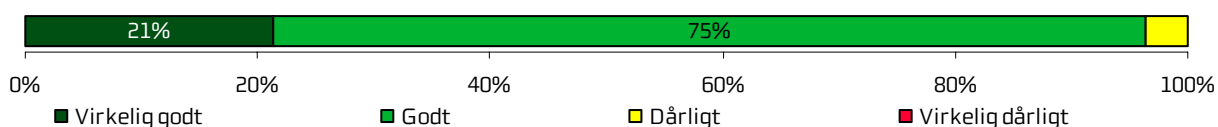
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=47)



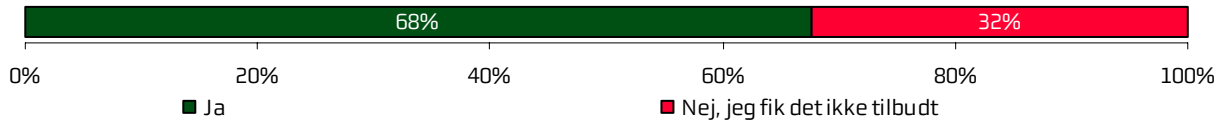
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=28)



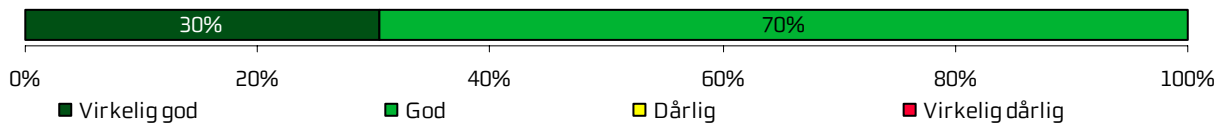
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	91 %	100 %	71 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	88 %	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	95 %	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	83 %	44 % *	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		89 %	93 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		96 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

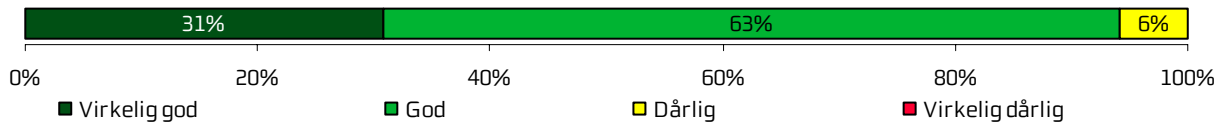
Modtaget skriftlig information (n=34)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



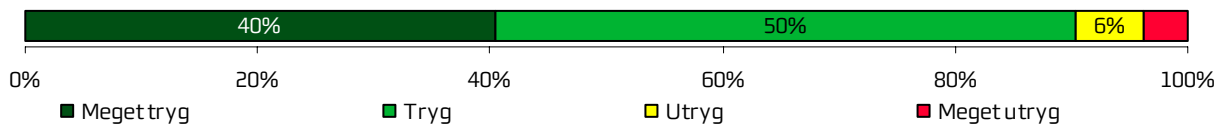
Vurdering af mundtlig information (n=52)



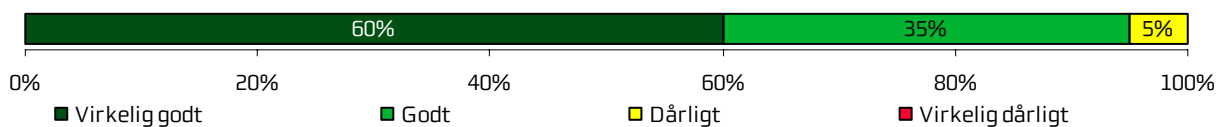
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan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

Udskrivelse

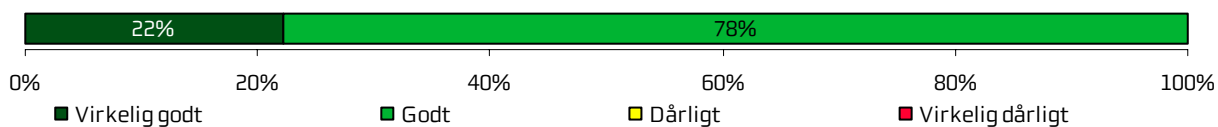
Tryghed ved udskrivelse (n=52)



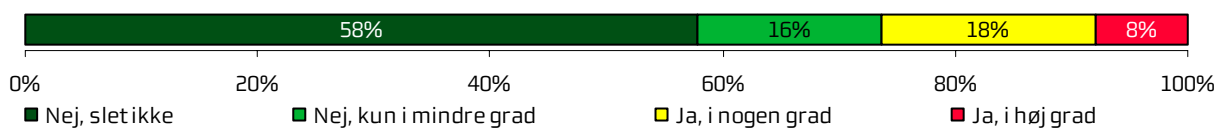
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



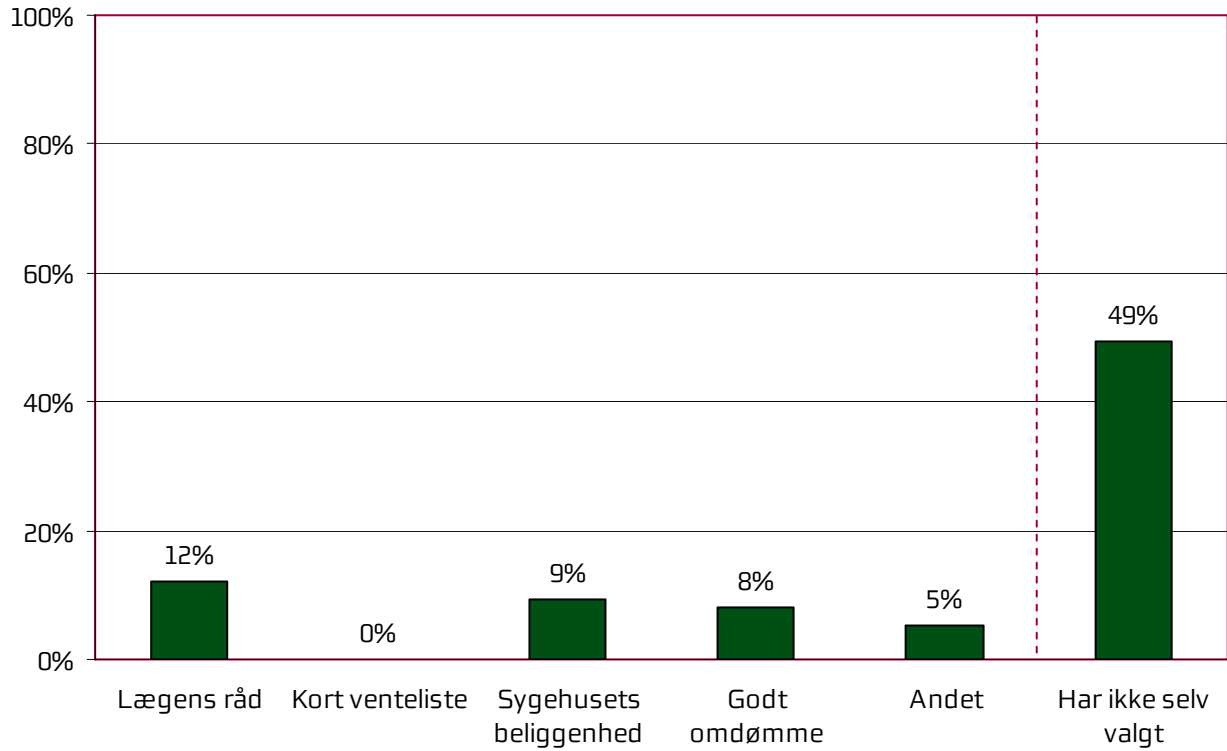
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	86 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	100 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	95 %	100 %	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	69 %	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 R70, 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 R70	Samlet indtryk
1	Når det skulle være, tror jeg ikke, det kunne være en bedre afdeling.	Godt
2	Jeg var generelt meget tilfreds med den behandling, jeg fik på afdelingen, på alle niveauer. Det eneste lidt negative jeg kan nævne i den forbindelse er, at jeg umiddelbart efter knoglemarvshøsten kom til at dele stue med en kræftpatient, som tilsyneladende havde det meget dårligt, og grædende klagede over diverse smerter. Jeg var på forhånd blevet 'advaret' om muligheden for forekomsten af lignende episoder, da det jo drejer sig om en kræftafdeling. Det var trods advarslen en lidt ubehagelig oplevelse at være vidne til. Heldigvis lykkedes det nogle få timer senere at flytte mig til en enestue, hvilket jeg satte pris på. Jeg tror derfor også, at raske donorer - så vidt muligt - skal indlægges enten på en anden afdeling eller på enestue.	Virkelig godt
3	Bedre med mindre stuer. Bedre med bad og toilet ved/på stuen. Meget god hygiejne. Meget god mad og service. Kompetent personale, og elever godt orienteret. Rart med fast kontaktperson, både sygeplejersker og læger.	Godt
4	Brusere ikke gode.	Godt
6	Aftensmad er KOLD så der er et minus. PERSONALET er super.	Godt
7	Super godt personale og læger! Ikke noget at klage over.	Virkelig godt
8	Jeg har det indtryk, at personalet, når de skal hente informationer fra min journal, mangler en kortfattet præcis formulering til en hurtig oversigt/overblik over mit sygdomsforløb. Man skal virkelig selv være agtpågivende og følge med i, hvad der planlægges for én. Eksempel: I [behandlingen] i [efteråret] 2007, fik jeg svære bivirkninger af [medicinen]. På utallige opfordringer om at få det skrevet ind i min journal, lykkedes det først her ved indlæggelse i 2010.	Godt
9	Når jeg får høj feber, kan jeg ringe direkte til afdelingen og bliver indlagt omgående.	Virkelig godt
10	Hvorfor anonymt skema? Mine svar er rigtige. Men som anonym kan man skrive dårligt til alle spørgsmål. Så er analysen jo forkert. Hæmatologisk afdeling R på Århus Sygehus. Jeg har været på mange [afdelinger]. Skala fra 1-10, et stort 10 tal.	Godt
11	Ved indlæggelsen var jeg temmelig syg og langt nede, men det lykkedes personalet på kort tid at få vendt både helbredstilstand og humør.	Virkelig godt
13	Det har været et langt forløb over næsten to år, og vi har mødt meget venlighed og stor opbakning.	Virkelig godt
14	Her skulle være toiletter tættere på stuerne, og tak fordi der altid var tid til at tale med mig, hvis man var ked af det. Jeg har ikke noget at klage over, man kan ikke få det bedre.	Virkelig godt
15	Meget dårlige toilet- og badeforhold.	Godt

-  16 Et dejligt personale, altid smilende og hjælpsomme. Virkelig godt
-  17 Forplejningen/behandlingen og kontakten til sygeplejerske fungerede godt. Meget positivt. Godt
-  18 Synes der skulle have været bedre information om, at behandlingen OFTE trækker ud - det blev kun nævnt som en sidebemærkning! Synes der skulle have været bedre information om medicins bivirkninger, og ikke sagt - det sker sjældent! Læge NN bør ikke hele tiden informere patienten om, hvad behandlingen koster. Man kan, som patient, få dårlig samvittighed over, hvor dyr man er i "drift", og hvilken belastning man er for samfundet!! Læge NN bør have bedre evner, eller evt. lære, hvordan man taler til patienter, der både fysisk og psykisk har det meget svært!
-  24 [] Lokalerne er gamle og slidte. Men det er mest et problem for personalet. Under de givne forhold er der mange gode løsninger, både praktisk og æstetisk. Set fra patientens synspunkt mangler der især en slags "stillekøpe", hvor man kan læse. Det opslidende ved at ligge på hospitalet er især manglen på ro og samling. Godt
-  26 Stor ros til samtlige personalegrupper. Gennem mange indlæggelser er min erfaring, at man på afdeling 70 får en utrolig omsorgsfuld og professionel behandling. På trods af, at der ofte er stor travlhed, er der styr på tingene. Lydhørhed over for ønsker fra patient og godt informationsniveau. Der er altid en sygeplejerske, som tager sig tid til snak, hvis der opstår ekstra behov, og generelt er der god stemning. Også ros til sosu'er for godt humør :) Virkelig godt
-  27 Kommunikationen mellem Hæmatologisk sengeafdeling og hæmatologisk ambulatorium fungerer som tidligere nævnt ikke. Der er en virkelig god service for pårørende, man føler sig aldrig i vejen, og der er altid mulighed for at komme til at tale med plejepersonalet. Godt
-  28 Jeg har været i kemobehandling siden [foråret]. Jeg har oplyst om, at jeg også har [anden sygdom], men var IKKE klar over, at jeg ville få et ny [komplikation] pga. kemobehandling med bl.a. prednison. Det læste jeg om i [fagblad]. Det nye sammenfald er meget smertefuldt. Jeg er IKKE blevet informeret om, at dette ville ske. Godt







Afdeling R70, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
	1	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	2	Min indlæggelse var i forbindelse med en []donation. Dagen/tidspunktet for indlæggelsen var derfor aftalt på forhånd. Der kan derfor i det her tilfælde ikke være tale om ventetid på den måde.	Virkelig godt
	3	Akut modtaget.	Godt
	13	[Patienten] blev indlagt på afdeling 70 i [efteråret] med lungebetændelse. Blev ugen efter grundigt informeret om, at der ikke var meget at gøre mere. Blev [kort tid efter] overført til hospice, hvor [patienten] døde [i vinter].	Virkelig godt
	14	Det er meget svært, når man har fået at vide, hvad man fejler, men jeg har været heldig, da jeg kom hurtigt til.	Virkelig godt
	16	Fast indlæggelse.	Virkelig godt
	17	Indlæggelsen var akut.	Godt
	18	Det var rart at blive ringet op om indlæggelsestidspunktet af forløbskoordinatoren.	Intet svar
	19	Akut indlagt på grund af feber.	Virkelig godt
	22	Måtte rykke andet hospital for svar på overflytning til R70.	Virkelig godt
	24	Da jeg kommer regelmæssigt til behandling på ambulatoriet, er jeg altid på forhånd informeret derfra.	Godt
	25	Jeg henvendte mig selv og blev akut indlagt [].	Godt





Afdeling R70, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
	1	Det var en god oplevelse.	Godt
	14	Man kan ikke få bedre modtagelse.	Virkelig godt
	17	Modtagelsen var meget professionel og betryggende.	Godt
	18	Der var visse misforståelser og noget forvirring.	Intet svar
	20	Det var positivt og godt.	Virkelig godt
	21	Det var lidt turbulent. Planlagt indlæggelse på en afdeling. Blev gjort klar i modtagelsen. Blev i stedet indlagt på anden afdeling og efter to timer overflyttet til tredje afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	De kender mig fra tidligere indlæggelser.	Det kan jeg ikke vurdere

Afdeling R70, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Afdeling R70 5 Forkert medicin. Manglende vejledning om en medicins bivirkninger.	Godt
	15 For mange piller.	Godt
	21 Var blevet informeret om, at []katetret kunne blive fjernet uden efter tilbagekomst fra andet sygehus, hvorefter jeg kunne tage hjem. Personalet havde ingen kendskab til mit sygdomsforløb og mente, jeg skulle blive, indtil svaret forelå fra det andet sygehus. Desværre kontaktede de ikke en læge, men lod mig vente til aftenstuegang for så at undskylde, de ikke vidste bedre, hvorefter jeg kunne udskrives. Manglede også, at den sygeplejerske, der havde ansvaret for mig, tilkendegav sig, f.eks. sige goddag og vise, man er til rådighed for en ved spørgsmål osv. Ved godt, de havde travlt, og det osede langt væk af afløsere, desværre.	Godt
	27 Min mor kunne ikke selv tage sine smertestillende piller, hvorfor vi gentagne gange fandt piller på gulvet, når vi kom. Gjorde flere gange opmærksom herpå, men først ved samtale med sygeplejersken NN, kom det til at køre på skinner.	Virkelig godt

Afdeling R70, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
1	Jeg var indlagt med lungebetændelse, det har jeg prøvet før. Der var ingen fejl, jeg fik en god og professionel behandling.	Godt
2	Jeg var ikke indlagt for at få behandlet en sygdom, men for at donere [], hvorfor jeg ikke opfatter mig selv som 'patient', men som 'rask donor'. Ikke desto mindre var personalet, specielt efter 'høsten' særdeles hjælpsomme, imødekommende og opmærksomme på netop mine behov. Trods det faktum at jeg lå på en kræftafdeling med travlhed, så viste personalet overskud. Jeg følte mig rigtig godt behandlet af alle.	Virkelig godt
14	Kun godt.	Virkelig godt
18	Synes, der er en mærkelig struktur i afdelingen, og det var svært at finde ud af hvilken sygeplejerske, der passede en den ene og den anden dag - og forvirrende at rød gruppe ikke passede hele stuen. Men det var delt mellem rød og blå gruppe. Synes, der var lang ventetid, når man trak i snoren.	Intet svar
20	Behandlingsforløbet var planlagt og gennemført til min tilfredshed.	Virkelig godt
21	Jeg ved, de gør et enestående stykke arbejde, og jeg har ingen sammenligningsgrundlag. Jeg [arbejder selv inden for sygehusvæsenet] og er derfor måske også mere bevidst om mit forløb. De var i hvert fald venlige alle sammen, når de først tog kontakt til mig.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Selvom jeg har været indlagt en del gange på Hæm. 70 og kender grundrytmen, synes jeg stadig, dagen opløses i venteperioder, der ikke er klart defineret. Som patient bliver man let enten rastløs eller apatisk ved ikke at kunne gestalte tiden selv ind imellem.	Godt
26	Det er meget fint, at der er blevet mulighed for at trave under vejledning af fysioterapeut. Også godt med tilbud om små mellemmåltider (vogn der kommer rundt på stuerne).	Virkelig godt
27	Fik ved samtale med læge på ambulatoriet at vide, at []kræften var langsomtvoksende, hvorfor det ikke spillede nogen rolle, at den af familiemæssige årsager blev udsat 14 dage. Fik ved samtale med læge på ambulatoriet lige inden kemobehandlingen at vide, at []kræften var aggressiv!!!! Samarbejdet med andre afdelinger fungerer ikke. Eksempelvis vidste en afdeling ikke, at min mor var indlagt på anden afdelingen ved første kemobehandling. Min mor havde fået piller på denne afdeling. I forbindelse med kemobehandlingen på anden afdeling, men det vidste man intet om [her], hvorfor man modstræbende undersøgte min mors påstand om, at hun allerede havde fået de omtalte piller. Ved senere længerevarende indlæggelse fik min mor udleveret et kontaktkort med kontaktpersoner på den ene afdeling, men samtidig blev der sendt et kontaktkort med andre personer fra anden afdeling til hjemadressen. Meget forvirrende, især når man er en ældre kvinde []. Såfremt vi som pårørende ikke havde taget hånd om min [gamle] mor, var der flere ting, der kunne have gået galt. På den ene afdeling var en stuegang overhovedet ikke beskrevet i journalen. Bemærkede dette over for den involverede læge, der herefter ville lave en beskrivelse efter sin hukommelse (et par uger efter stuegangen!!!). Den samme læge ordinerede ved stuegang [flere]	Godt

Bilag 1

behandlinger, men måtte lave dette om til [endnu en] behandling, da jeg foreholdt ham beslutning taget af læge NN ved tidligere stuegang (viste ham journaludskrift). Det var tydeligt, at nogle læger lige havde læst de sidste 4-5 linjer i journalen inden stuegang, hvilket ikke var særligt betryggende. Så vi måtte erkende, at det var vigtigt, vi var med til så mange stuegange som muligt, da lægerne tog min mors svar på spørgsmål for gode varer. Min mors hukommelse er meget dårlig, hvad man jo oplevede fra personalets side. Dette burde lægerne være orienterede om. Eksempelvis seponerede en læge efter samtale med min mor hendes astmamedicin to gange dagligt, hvad vi dog hurtigt fik "på banen" igen. Vi måtte ofte gøre en del af personalet opmærksom på, at min mor ikke kunne finde ud af at ringe på klokken, eksempelvis når hun sad alene på toilettet og var færdig, skulle have smertestillende [] morfin eller have hjælp til at komme ud af sengen. Det skal retfærdigvis nævnes, at det absolut ikke var alle personaler, der var "tungnemme". Til gengæld skal det meste af plejepersonalet have ros for deres store empati, der gjorde, at min mor følte sig særdeles tryk på afdelingen. Den skriftlige information, der omtales senere, bestod i, at vi udbad os en kopi af journalen. Ellers har vi intet skriftligt fået i henhold til indlæggelsen. Vi har efterfølgende sendt en kopi af journalen til den praktiserende læge, da en del af hendes oplysninger henviste til journalen, som hun ikke havde.

Afdeling R70, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afdeling R70	Samlet indtryk
	12	Mere tryk ved indlæggelsen ved kemo 1-2-3.	Godt
	17	Patientsamtalen med læge og pårørende: ønsker en mere uddybende samtale og information vedrørende medicin etc.	Godt
	18	Kunne være blevet udskrevet flere timer før det skete, hvis kommunikationen havde fungeret!	Intet svar
	20	Udskrivelse og hjemsendelser gik som planlagt.	Virkelig godt
	20	Var indlagt og udskrevet flere gange på [en afdeling], en gang på [en anden afdeling]. Altid god behandling.	Virkelig godt
	24	Jeg har kun, i alt to gange, følt mig utryk ved en hurtig hjemsendelse (berettiget viste det sig). Men omvendt har jeg også oplevet hurtige hjemsendelser som et godt og rigtigt skøn.	Godt
	26	Betydningen af sund kost og motion. Det kunne generelt være godt med mere kostvejledning (ikke kun med henblik på at holde vægt med meget fedt og protein). Vejledning i motion.	Virkelig godt