

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

R70

**Hæmatologisk Afdeling R
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	64
Besvarelser fra afsnittets patienter:	42
Afsnittets svarprocent:	66%

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

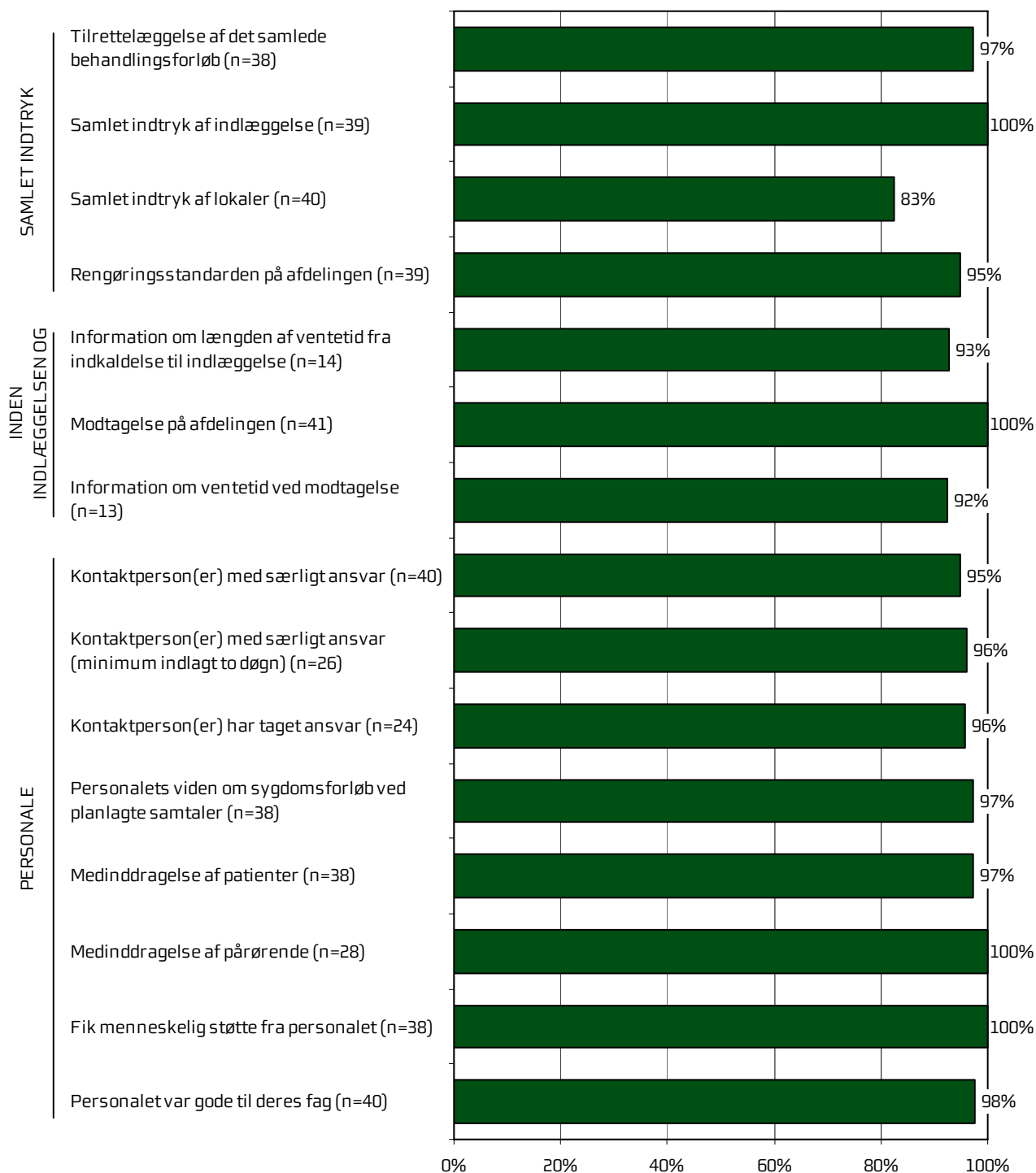
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

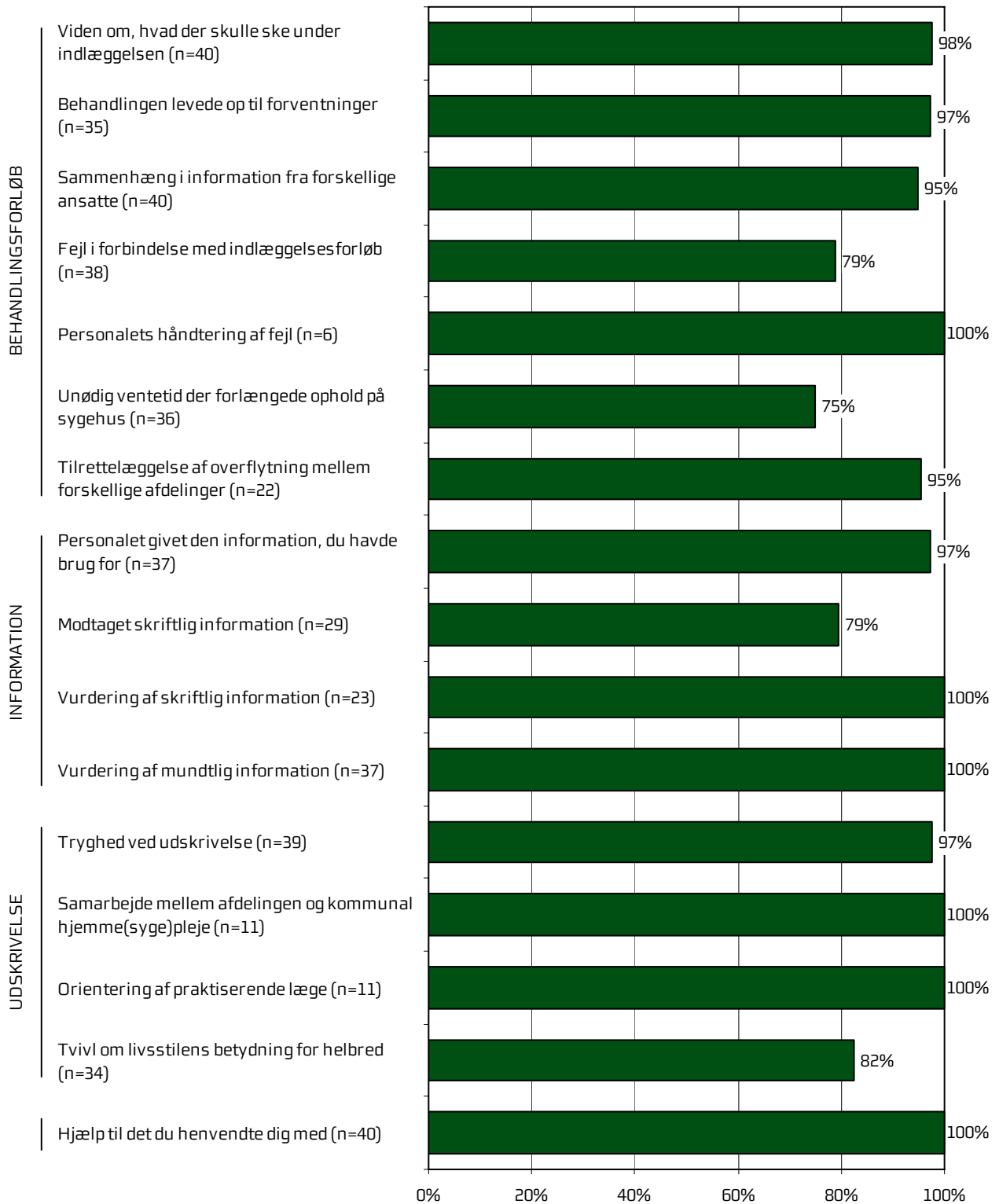
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afdeling R70

2009-tallet er for: Afdeling R70

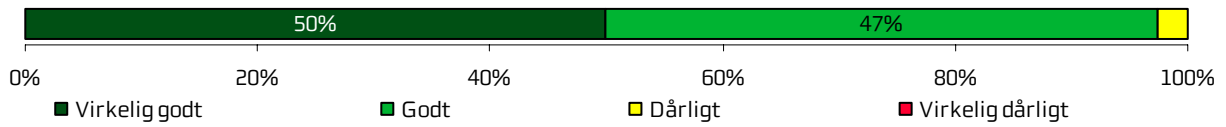
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

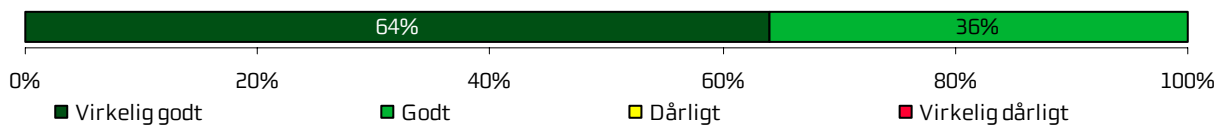
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

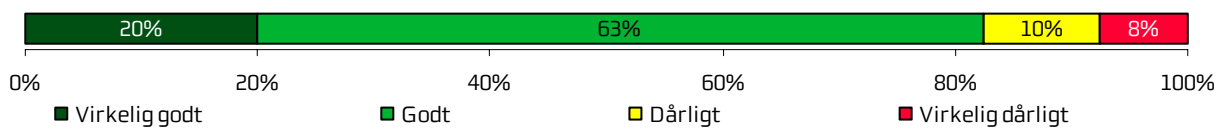
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=38)



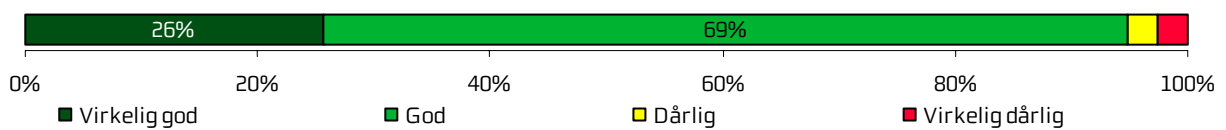
Samlet indtryk af indlæggelse (n=39)



Samlet indtryk af lokaler (n=40)



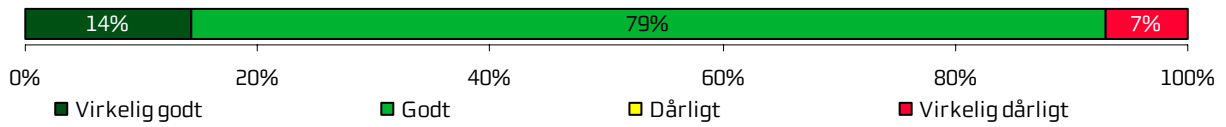
Rengøringsstandard på afdelingen (n=39)



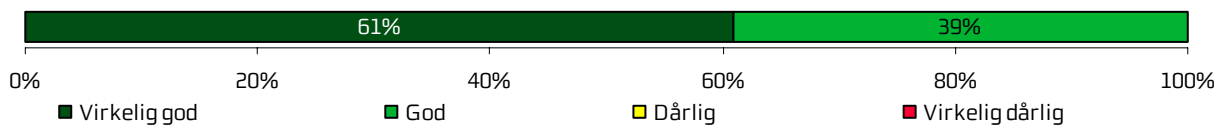
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	100 %	100 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	94 %	96 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	82 %	81 %	67 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	100 %	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

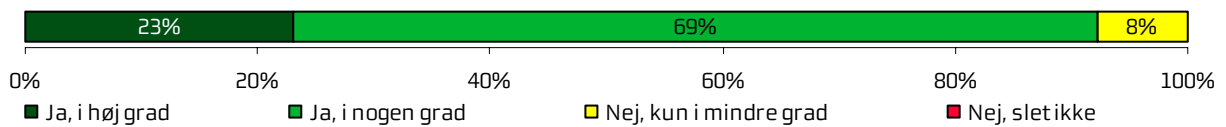
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=41)



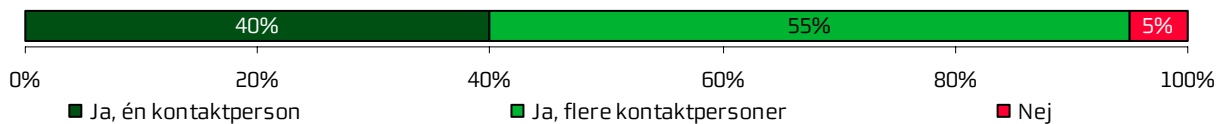
Information om ventetid ved modtagelse (n=13)



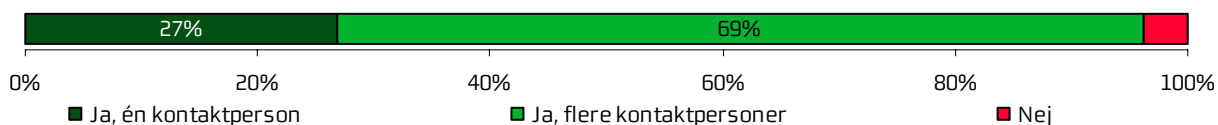
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	93 %	-	100 %	80 %	92 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	98 %	95 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	92 %	76 %	65 % *	96 %	53 % *	75 % *

Personale

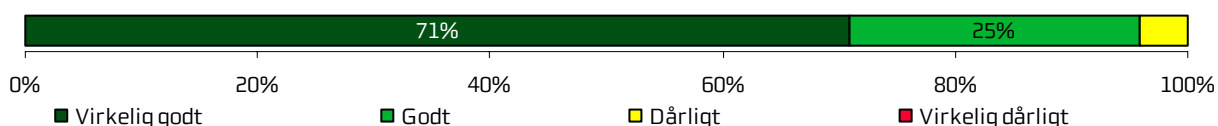
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=40)



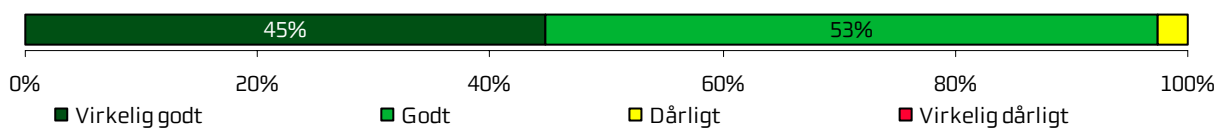
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



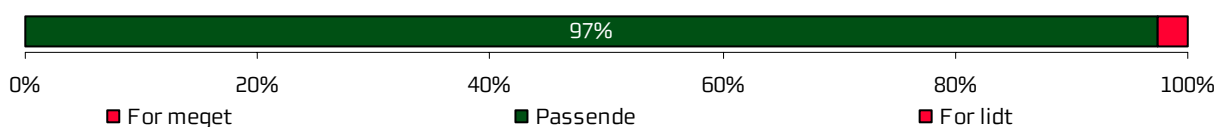
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



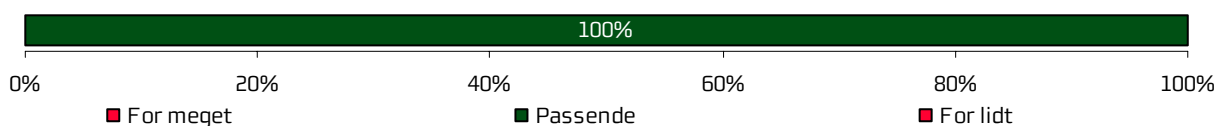
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



Medinddragelse af patienter (n=38)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



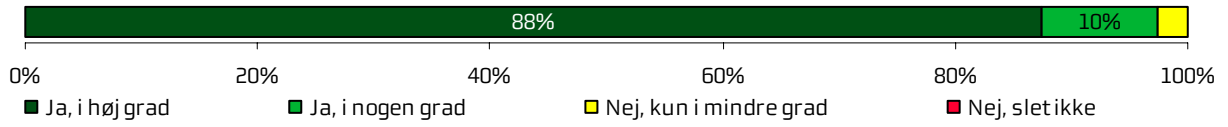
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	95 %	81 % *	79 % *	100 %	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	96 %	86 %	-	100 %	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	98 %	90 % *	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	94 %	87 % *	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	88 % *	88 % *	100 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100 %	92 % *	93 % *	100 %	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

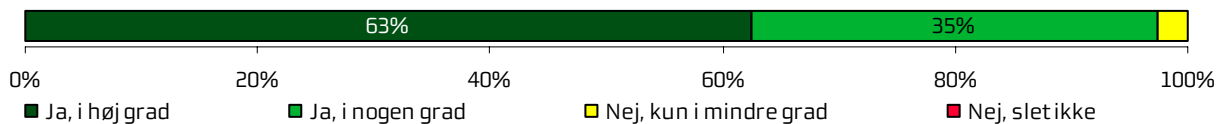
Personalet var gode til deres fag (n=40)



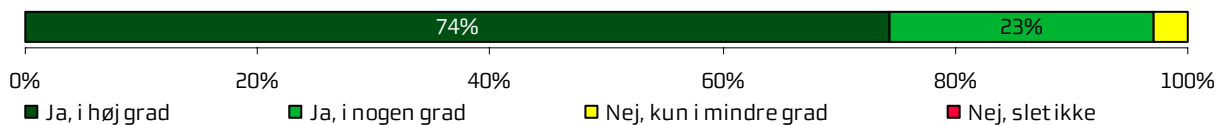
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	95 %	100 %	92 %	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=40)



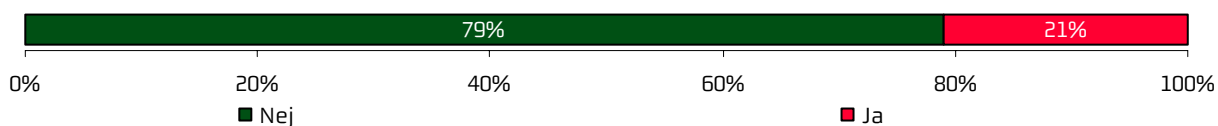
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



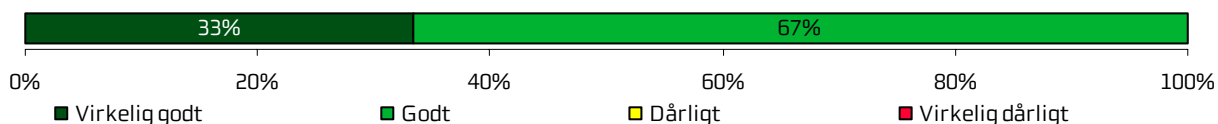
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=40)



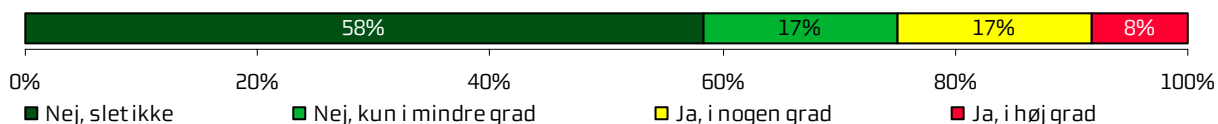
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=38)



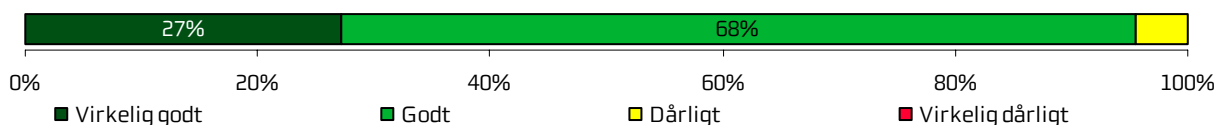
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=36)



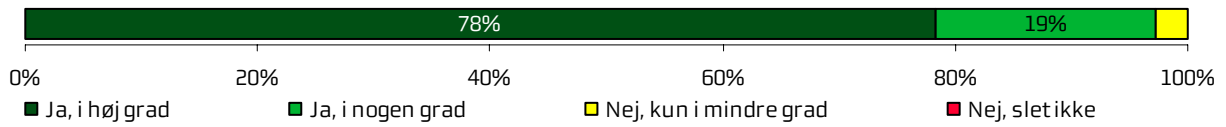
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=22)



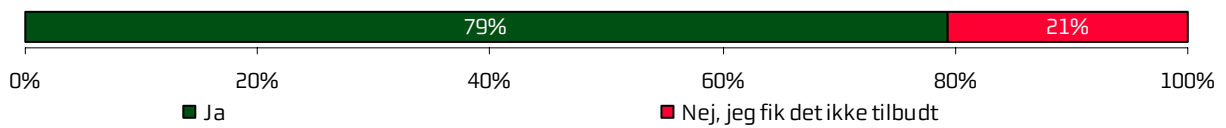
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	96 %	91 % *	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	89 %	88 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	90 %	95 %	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	79 %	88 %	-	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	-	83 % *	55 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75 %	89 %	93 % *	99 % *	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	96 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

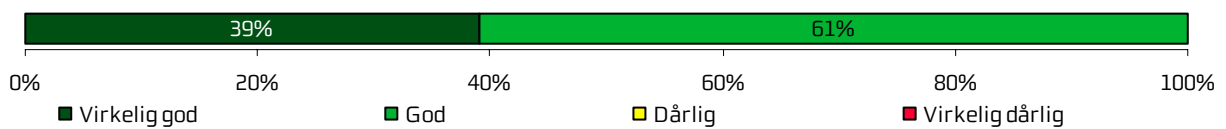
Personalet givet den information, du havde brug for (n=37)



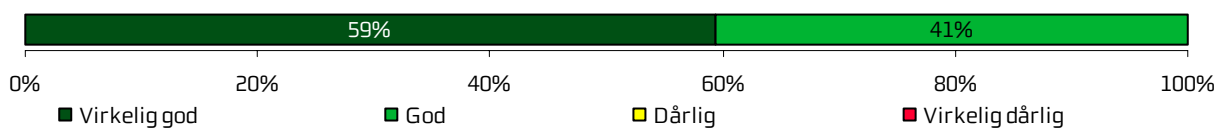
Modtaget skriftlig information (n=29)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



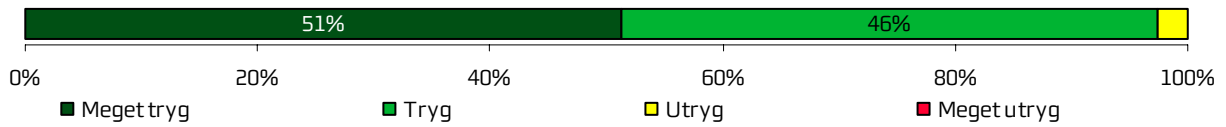
Vurdering af mundtlig information (n=37)



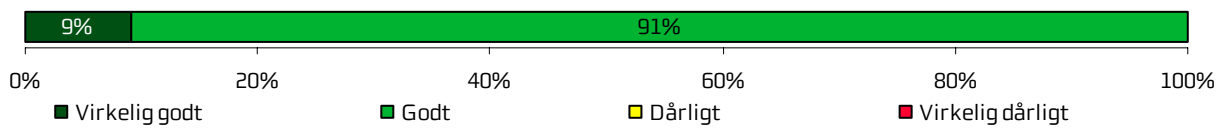
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	68 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	94 %	95 % *	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

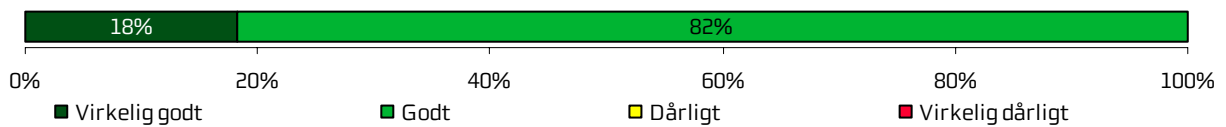
Tryghed ved udskrivelse (n=39)



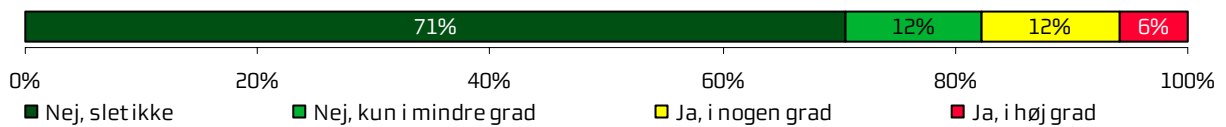
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



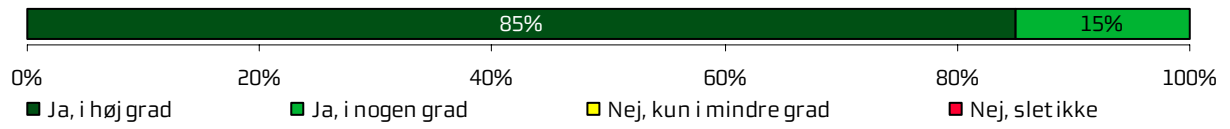
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=34)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	90 %	86 % *	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	95 %	100 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	100 %	95 % *	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	74 %	69 % *	88 %	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling



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

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

R70

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

ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
3	Flot med hurtig reaktionstid.	Virkelig godt
4	Blev indlagt på modtagelsen, ingen ventetid.	Virkelig godt
5	Virkelig god.	Virkelig godt
6	Ved en rutinemæssig undersøgelse valgte den undersøgende læge at indlægge mig.	Virkelig godt
7	Datoen for indlæggelse var aftalt på forhånd.	Godt
8	Det var en akut indlæggelse.	Godt
9	Kontakt via lægevagten, som også sørgede for transport.	Virkelig godt
10	Røg direkte fra andet sygehus til Aarhus.	Virkelig godt
12	Akut indlagt af natlægen, da jeg i forvejen er i megen kontakt med afdelingen.	Godt
13	Blev indlagt akut.	Godt
15	Jeg har valgt at svare ud fra hele mit sygdomsforløb over nu mere end to år. Inden min første indlæggelse var der en virkelig god kontakt og samtale om, hvorledes mit forløb skulle foregå. Og jeg fik lov at få nogle måneder, inden jeg gik i gang med en langvarig og hård kemotereapi, da min sygdom var blevet opdaget meget tidligt i forløbet.	Virkelig godt
16	Som kræftpatient i et planlagt forløb er jeg godt informeret om mødetider/steder via en rigtig fin og overskuelig behandlingsplan. Ændringer og undersøgelser forskellige steder/afdelinger afstemmes og forløber planmæssigt. Dog oplever jeg, at der er alvorlig "flaskehalsproblematik" på lægeniveau i en af afdelingernes modtagelse, og at kvaliteten af visitationen til kemokur påvirkes heraf f.eks. indlæggelse til behandling [i efteråret om formiddagen]. Blodprøverne er taget, svarene kommet, men jeg venter og venter, da der kun er en læge i modtagelsen. Jeg bliver visiteret til kemokur og når at få opstartet antistofbehandling, før en årvågen sygeplejerske opdager, at et [tal] er alt for lavt til at gennemgå en kemokur. Et tal overset (pga. travlhed) kunne efter lægens udsagn, have gjort mig meget syg. Undskyldning fra visiterende læge tager jeg selvfølgelig til mig menneske til menneske. Men det er bare ikke godt nok. Jeg er alvorligt syg, så derfor forventer jeg mig meget, meget mere af det system, der står for min behandling. Andet eksempel [] [samme modtagelse]. Jeg får, af et venligt og beklagende personale, besked på at tage plads i venteværelset og så bare vente, vente og vente. Ved forespørgsel [halvanden time efter aftalt tid], får jeg oplyst, at ventetiden skyldes sygdommelding. [Endnu nogle timere efter] og efter adskillige resultatløse henvendelser fra mig til personalet og fra personalet til lægen om at blive visiteret videre, var jeg så udmattet, havde så ondt og var så ked af det, at jeg overvejede at tage hjem igen. [Mange] timers ventetid på en stol i et venteværelse, uden udsigt til snarlig videre visitering, tappede mig for de ressourcer, jeg kæmper så hårdt for at opretholde og har brug for til et krævendende behandlingsforløb. På anmodning får jeg oplyst navnet på ansvarshavende læge NN, da jeg helt klart mener, at der ligger et ansvar om et effektivt, professionelt og trygt system for så alvorligt syge patienter, som jeg er en af. NN er desværre ikke at træffe. Jeg bliver ramt af modløshed og en næsten uovervindelig træthed. Det kræver i forvejen så meget at sætte sig op til næste behandlingsomgang. Personalet i modtagelsen får aftalt med anden afdeling, at jeg kan komme derop og i en seng. [En times tid efter] kommer visiterende læge. Efter få minutters samtale bryder lægen op midt i mit svar på sår/rifter, da telefonen ringer. [Ca. et kvarter efter] genoptages visiteringen med [et andet punkt] i få minutter, så ringer vagttelefonen igen. Der går information og sammenhæng tabt i en så afbrudt samtale. Modtagelsen på selve denne afdeling var venlig, effektiv og professionel. Afdelingens planlagte arbejdsgange og rytme påvirkes dog mærkbart af flaskehalsen i modtagelsen. Jeg når kun lige at hilse på "min" dagvagtsygeplejerske, som pga. forsinkelsen så er nødt til at overlevere dagens opgaver til det næste vagtskifte.	Virkelig godt
17	Akut indlagt fra andet sygehus.	Virkelig godt

-  20 Jeg fik at vide, at jeg skulle have taget ekstra blodprøver på afdelingen, hvor en sygeplejerske så fortæller, jeg skal indlægges. Virkelig godt
-  21 Jeg blev indlagt akut, så der var ingen ventetid. Virkelig godt

R70

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - R70	Modtagelsen
3	Alt er nyt, så selv, "hvor er toilet?" til spisetider er relevant.	Virkelig god
6	Stor respekt for modtagerpersonalets engagement. Bland andet fik vi serveret kaffe på stuen.	Virkelig god
7	Jeg var indlagt i to omgange. Den første gang var den, som modtog mig, tydeligvis ikke helt opdateret på min 'sag'. Jeg fik anvist en forkert seng og forkerte oplysninger om det indgreb der forestod. Senere fik jeg dog en anden kontaktperson som var mere opdateret. Ved anden indlæggelse fungerede der hele meget fint. Der var dog lidt usikkerhed om den efterfølgende behandlingsplan.	God
13	Har før været indlagt, hvor der gik meget lang tid, inden sygeplejerskerne havde tid til at høre til mig. Fx i forbindelse med kemokurene.	God
15	Intet at klage over.	Virkelig god
16	Pga. den lange ventetid i modtagelsen rykkes dagvagtens arbejdsopgaver, så de videregives til aftenvagten. Jeg når kun lige at hilse på, og så er der en anden, som jeg skal referere til. Hvis man ikke selv har prøvet at være alvorligt syg og udmattet, så er det, efter min mening, ikke muligt at forestille sig, hvor meget ekstra energi, jeg bruger på en lille ting, som et vagtskifte. Men når batterierne er tappet efter [flere timers] ventetid i modtagelsen og med en usikkerhed fra ugen før, ja så skal der ingenting til, før tårerne vælter frem i afmagt eller den skrappe tunge taler i frustration. Et utroligt venligt og imødekommende personale på R70 gør deres absolut bedste ved modtagelse og videre frem. De er fleksible og professionelle. De sikrer tryghed, stabilitet og forudsigelighed.	God

R70

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - R70	Fejlhåndtering
✎ 1	Blev i et tilfælde sendt til forkert kontrolscanning. Det blev rettet, da JEG SELV havde opdaget det og gjort opmærksom på det. Blev i et andet tilfælde medikamentelt "overbehandlet". Det blev rettet, da jeg gjorde opmærksom på det.	Godt
✎ 2	Jeg oplevede, at den første kur jeg fik, blev jeg så syg af, så de måtte afbryde den. Dernæst fik jeg kemopiller [], som jeg fik så ondt i kroppen over.	Godt
✎ 12	Ingen ro til at sove, da meget dårlig og krævende patient blev indlagt i sengen ved siden af mig. Lyset brændte overalt døgnet rundt, og personalet var næsten hele tiden på stuen.	Virkelig godt
✎ 14	Fem dages forstoppelse blev forsøgt behandlet med øgede mængder [medicin] uden held. Problemet, viste det sig, var en stor ophobning af væske []. [] Da væsken efterfølgende blev tappet, var problemet løst.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 19	1) Forkert oplysning om [] behandlingsplan (læge). 2) Forveksling af mig og en anden med samme fornavn (læge). Det er jo ikke alle, der skal klandres. Læge NN har været fin, men [nogle] læger er ikke noget at skrive hjem om.	Godt
✎ 22	[Havde særlig tilstand]. Selvom jeg fik faste tidspunkter fire gange dagligt til skylning af dræn, ventede jeg som regel 30-45 minutter. De fleste sygeplejersker var søde og omhyggelige, men var ikke enige om, hvordan det skulle gøres. Nogle var rigtig søde, andre gav mig indtryk af, at jeg var til besvær, når jeg igen sad der og ventede på behandling.	Intet svar

R70

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
1	Meget venligt og imødekommende personale på sengeafdelingen.	Godt
7	Alt i alt gik det som forventet. De aftaler, der var lavet på forhånd, blev overholdt. Forløbet var fint.	Godt
11	Alt fungerede stille, roligt og meget professionelt.	Virkelig godt
15	Jeg har været særdeles tilfreds, men har også forståelse for, at ventetid kan opstå, når en læge taler med en person før man selv skal til, og så samtalen fx kan dreje sig om liv eller død. Så skal der være respekt herom, og det forklarer fx min læge NN's stadige besvær med at overholde sine tider, så patienterne kommer til at vente. Men jeg har også haft sådanne samtaler, hvor lægen må give sig tid til mig, så de næste må vente. Gør opmærksom på det overfor de krakiler, man sommetider støder på.	Virkelig godt
19	Ved en overflytning "forsvandt" jeg i systemerne. Ingen anede, hvor jeg var. Ved [en pårørende] og NN's hjælp blev jeg "fundet" igen og kom med en taxa fra Aarhus Kommunehospital.	Godt
22	Den første tid efter operationen var min krop som en tønde, og jeg kunne ikke komme op at sidde uden en hjælpende hånd. Jeg var meget ked af, at nogle sygeplejersker ikke forstod det. De burde kunne vurdere hvornår det er pjæk eller alvor. Lægen der opererede mig, var utrolig dårlig til at informere efter operationen.	Intet svar






R70

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

ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
1	1) Den skriftlige information passede ikke helt med efterforløbet (kontrol efter behandling). 2) Min behandlingsplan blev i ét tilfælde ændret, og jeg blev først informeret, da jeg spurgte til ændringen.	Godt
7	Som tidligere skrevet, var der lidt usikkerhed om det efterfølgende behandlingsforløb. Da jeg senere mødte op i ambulatoriet var dette stadig ikke afklaret. Kun på grund af min snak med kontaktlæger forud for forløbet, var det muligt at få den rette behandling.	Godt
13	Fik uddybende information, når jeg bad om det. Print af blodprøver fik jeg indimellem uopfordret, men måtte oftest bede om dem.	Godt
15	Fuld tilfreds.	Virkelig godt
20	Fik ingen skriftlig information om selve sygdommen, men for NOGLE af de behandlinger, jeg skulle igennem.	Virkelig godt
22	Har ikke på noget tidspunkt fået skriftlig information.	Intet svar

R70

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
 3	Der var hjælp til motion, mad og tandråd.	Virkelig godt
 7	Nej det har jeg ikke. Det forløb som forventet.	Godt
 15	Jeg ved godt, hvad min livsstil betyder for mig, og jeg ønsker også selv at vælge, hvorledes jeg vil leve mit liv og har ikke brug for formynderi på dette område, som der er tilstrækkeligt mange meningsdannere, der ønsker at pådutte andre.	Virkelig godt
 19	Hjemmesygeplejen kan ikke bruges til noget. De aner ikke, hvordan man skifter/reenser []. Og de kommer ikke på aftalt dag eller tidspunkt. De har ikke styr på noget som helst. Jeg har ikke konsulteret min læge, siden jeg blev syg.	Godt
 22	Da hjemmepleje/sygepleje kom fra start, har de været utrolig søde, hjælpsomme og kompetente.	Intet svar

R70

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

ID	Kommentarer - R70	Samlet indtryk
3	Alle virker glade, og man er ikke bare et nummer.	Virkelig godt
4	For få toiletter. Yderligere er der modernisering af halvdelen af toiletterne.	Virkelig godt
5	Der er god kommunikation fra alle sundhedspersoner til den enkelte patient :-)	Virkelig godt
6	På grund af ombygning var toiletforholdene problematiske. Især i weekenderne, var det vanskeligt at holde en god hygiejnisk standard. Selv lå jeg på en ensengs-/tosengsstue, men en indlæggelse på en firesengsstue er ikke optimal.	Virkelig godt
7	Jeg har stort set kun positive indtryk af min(e) indlæggelse(r). Afdelingen var under ombygning under mit ophold. Det gav naturligvis nogle ulemper i forhold til bad og toiletter, men sådan må det vel være.	Godt
8	Altid en speciel, venlig og imødekommende stemning på netop denne afdeling. Også over for pårørende.	Godt
15	Jeg har intet at klage over. Det er klart, at når man er på en kræftafdeling, er man ikke på det mest opløftende sted på kloden, og det vil altid påvirke. Så det har været en fantastisk oplevelse at opleve, hvorledes læger, sygeplejersker og øvrigt personale har tacklet situationen på en positiv måde og søgt at lindre oplevelsen for patienterne.	Virkelig godt
16	Personalet på R70 er bare særligt gode. Trods arbejdspress og nedslidte lokaler yder de en flot indsats, er respektfulde og professionelle. De er højt specialiserede lige fra rengøring, køkken, sygepleje og til afdelingens læger. De engagerer sig med hjerne og hjerte. Som ægtefælle vil jeg gerne komme med kommentarer: Efter mere end 30 år i et offentligt system der arbejder med en enheds effektive og sikre vej igennem et system ([]), kan jeg jf. ovenstående oplevelse, og flere fra et andet sygehus, se flere punkter, som kan gøres bedre. Fx når lægen der visiterer ind i systemet, samtidig skal passe vagttelefon mm., opstår der en risiko for, at lægens fokus distraheres/flyttes. Fejlrisiko. Det oplevede vi. Som patienten tidligere har beskrevet, angående flaskehalsproblem, ser jeg det u hensigtsmæssigt, at flaskehalsen skal opstå allerede ved indskrivningen. Både patienten og afdelingen venter. Spild af tid. Utilstedeligt, når vi snakker om så syge patienter. Sammenligner jeg med det system, jeg kender til, vil det svare til, at man blot havde fem indcheckningskranke til flere hundrede rejsende. Det kan/skal gøres bedre, af respekt for alle. Når jeg snakker om en enheds sikre og effektive vej igennem et system, så var det bestemt ikke det, vi oplevede.	Virkelig godt
17	Maden var ikke tilstrækkelig rettet mod unge patienter. Meget høj grad af omsorg, professionalisme og medmenneskelighed gjorde indlæggelsen til en tryk oplevelse - dette gælder alle personalegrupper.	Virkelig godt
18	Ventetid?	Intet svar
20	Snackvognen er en rigtig god ting! Der kunne godt være noget konsol til tv'et, for det kunne godt blive ret kedeligt at ligge så længe. Plus Internettet bør åbnes, så man kan spille onlinespil som World of Warcraft.	Virkelig godt
22	Jeg mødte mange søde og kompetente mennesker, og dem var jeg glad for.	Intet svar
23	Jeg har stort set kun topkarakter til hospitalet. Der er to ting, der generede. 1. At lægen kommer ind på stuen og undersøger en og taler om, hvad man fejler med mere, mens andre medpatienter på stuen kan høre med. 2. At rengøringspersonalet er på stuen samtidig med, at lægen er der og undersøger en og taler med en. Jeg mener, at det bør foregå i en undersøgelsesstue, hvor man er ene med læge og sygeplejerske. Jeg bryder mig ikke om, at andre skal høre, hvad vi taler om. Har ikke brug for at tale sygdom med medpatienter med mere. Ellers stor ros til afdelingen.	Virkelig godt

