

Bilag 2: Spørgsmålskatalog - valgfrie spørgsmål til den løbende patienttilfredshedsmåling

Afsnittene har haft mulighed for at vælge to lokale spørgsmål fra et katalog af validerede spørgsmål.

Svarskalaen er den samme for alle spørgsmål og går fra "I meget høj grad" til "slet ikke" med mulighed for at krydse af i "ved ikke" eller "ikke relevant". Et enkelt spørgsmål omkring ventetid har dog en anden svarskala (bemærkning om dette ved spørgsmålet herunder). Nedenstående spørgsmål er tilpasset sengeafsnit og henviser således til patientens "indlæggelse". Når spørgsmålene bruges på ambulatorier ændres formuleringen, så der i stedet refereres til patientens "besøg".

- Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?
- Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?
- Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?
- Blev du under indlæggelsen løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?
- Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?
- Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?
- Fik du svar, på de spørgsmål du stillede, mens du var indlagt?
- Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?
- Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?
- Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?
- Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?
- Blev du ved modtagelsen informeret om, hvornår du kunne forvente at blive undersøgt?
- Blev du informeret om årsagen til ventetid?
- Blev du tilstrækkeligt informeret om udviklingen i ventetiden, fra du ankom, til du blev undersøgt?
- Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
- Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?
- Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
- Fik du dækket dit behov for mad og drikke?
- Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?
- Fik du dækket dit behov for smertelindring?
- Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?
- Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?
- Hvis du ikke havde behov for at tale med en læge, skal du svare "ikke relevant".
- Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?
- Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?
- Havde personalet på afsnittet tid til dig?
- Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?
- Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
- I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?

- Er det dit indtryk, at afsnittet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejder om dit forløb?
- Passede afsnittets åbningstider til dine behov?
- Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?
- Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/ behandling?
- Var der rent i afdelingens lokaler?
- Var der tydelig skiltning til afsnittet på hospitalet?
- Var personalet forberedt på din ankomst til afsnittet?
- Følte du dig velkommen, da du ankom?
- Var der mulighed for adspredelse i venteværelset (fx se TV, læse blade, legetøj til børn, Wi-Fi)?
- Lyttede personalet til din beskrivelse af din sygdom/skade?
- Var der adgang til mad og drikke (fx i venteværelse eller automat)?
- Blev din sygdom/skade behandlet på en måde, så du er tryk ved at skulle hjem?
- Blev der vist hensyn til din blufærdighed under indlæggelsen?
- Oplevede du din indlæggelse som et effektivt forløb?
- Var der mulighed for at få en parkeringsplads i nærheden af afsnittet?
- Var der tilstrækkelig adgang til drikkevarer i nærhed af venteværelset?
- Var det muligt at have pårørende på besøg, når du ønskede det?
- Var din overflytning mellem forskellige afdelinger godt tilrettelagt?
- Var personalet opmærksom på at sikre, at der blev taget hånd om praktiske forhold for dig derhjemme?
- Var der en positiv stemning blandt personalet på afsnittet?
- Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå?
- Har du spist de mellemmåltider, du er blevet tilbudt under din indlæggelse (fx en bolle med ost, en yoghurt/koldskål, et stykke kage eller frugt)?
- Oplevede du, at personalet på afdelingen brugte de informationer, der blev givet i telefonen til 1813?
- Følte du dig velkommen, da du blev modtaget på afsnittet?
- Fik du den hjælp, du havde brug for til at kunne amme eller give modermælkserstatning til dit barn, mens du var på hospitalet?
- Er du i tvivl om noget vedrørende amning eller ernæring af dit barn nu, hvor du skal hjem?
- Var du tryk ved den rådgivning, du fik, da du ringede til fødeafdelingen, da fødslen gik i gang?
- Fik du den hjælp, du havde brug for til at kunne pleje dit nyfødte barn, mens du var på hospitalet?
- Fik du den støtte fra personalet, som du havde behov for under fødslen?
- Følte du dig tryk ved personalets håndtering af situationen?
- Oplevede du, at jordmoderen var lydhør over for dine behov under graviditeten?
- Fik du den information, du havde behov for, forud for det planlagte kejsersnit?
- Fik du den hjælp, du havde behov for under indlæggelsen?
- Ved du, hvad du skal være opmærksom på i forhold til dit nyfødte barns trivsel eller mistrivsel, når du kommer hjem (fx gulsot, spise-, urin-, afførings- og sovemønster)?
- Fik du dækket dit behov for at få hjælp til at spise og drikke under indlæggelsen?
- Fik du dækket dit behov for at få hjælp til personlig hygiejne under indlæggelsen?
- Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?
- Oplevede du, at de planer, der blev lagt for dit undersøgelses-/behandlingsforløb, blev overholdt?

- Fik du en tilfredsstillende dialog med lægerne om dine symptomer og/eller din sygdom?
- Fik du en tilfredsstillende dialog med sygeplejerskerne om dine symptomer og/eller din sygdom?
- Oplevede du, at plejepersonalet var lydhør over for dine behov?
- Oplevede du, at afsnittets sygeplejersker var kompetente?
- Oplevede du, at afsnittets læger var kompetente?
- Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?
- Vurderer du, efter dit forløb på afdelingen, at du har kendskab til dine muligheder for at få hjælp til livsstilsændringer (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?
- Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på hospitalet?
- Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortløbende rammer?
- Er du tilfreds med den rådgivning du fik?
- Er du tryk ved at skulle hjem fra hospitalet?
- Tog personalet hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?
- Er du tilfreds med ventefaciliteterne på afsnittet?
- Er du tilfreds med afsnittets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?
- Er du tilfreds med indretningen af venteværelset?
- Er du tilfreds med modtagelsen på afsnittet?
- Er du tilfreds med den mundtlige information, du fik mens du var indlagt?
- Er du tilfreds med maden på hospitalet?
- Var der plads til, at du kunne have din familie/dine venner på besøg på afsnittet?
- Var personalet godt forberedt til planlagte samtaler?
- Fik du information om dagligdagen og reglerne på afsnittet (fx afsnittets husorden)?
- Har personalet informeret dig om, hvordan din livsstil kan påvirke din sygdom (fx kost, motion, alkohol eller rygning)?
- Har personalet talt med dig om, hvorfor du er indlagt?
- Har personalet givet sig tid til at lytte til dig?
- Var det informationsmateriale, du fik om din sygdom/behandling, forståeligt?
- Var det informationsmateriale, du fik om din sygdom/behandling, relevant?
- Har du modtaget den information, som du har behov for i forhold til din behandling/undersøgelse?
- Er du tilfreds med det informationsmateriale, du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?
- Var plejepersonalet lydhørt over for dine behov?
- Har du modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?
- Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind/henvist til en seng? (anden svarskala)
- Hvis du kom for sent, skal du svare "ikke relevant".
- Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?
- Fik du dækket dit behov for fysisk aktivitet under indlæggelsen?
- Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?