

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Afsnit F1
Neurologisk Afdeling F
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

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
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	120
Besvarelser fra afsnittets patienter:	73
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

Yderligere information

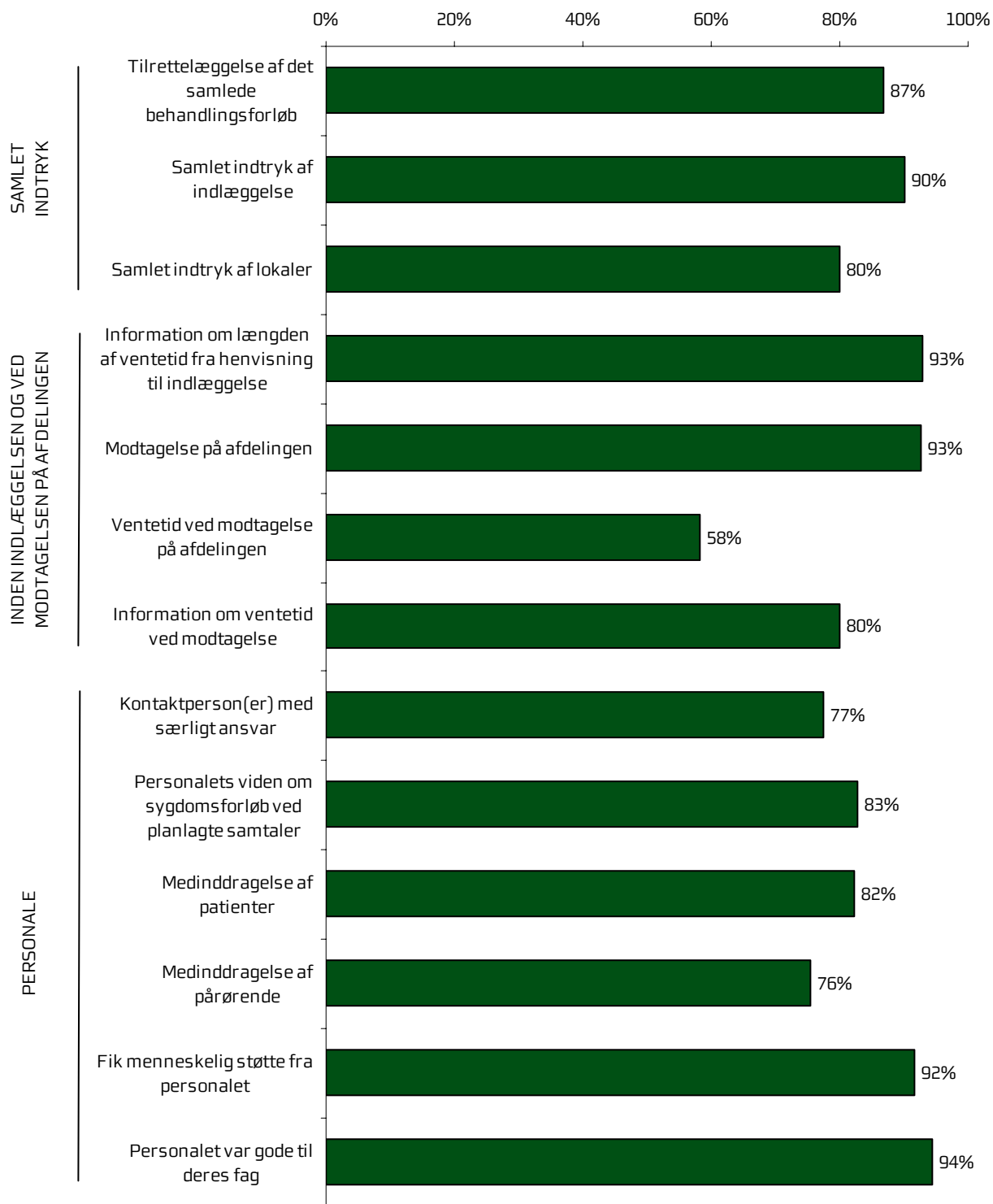
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

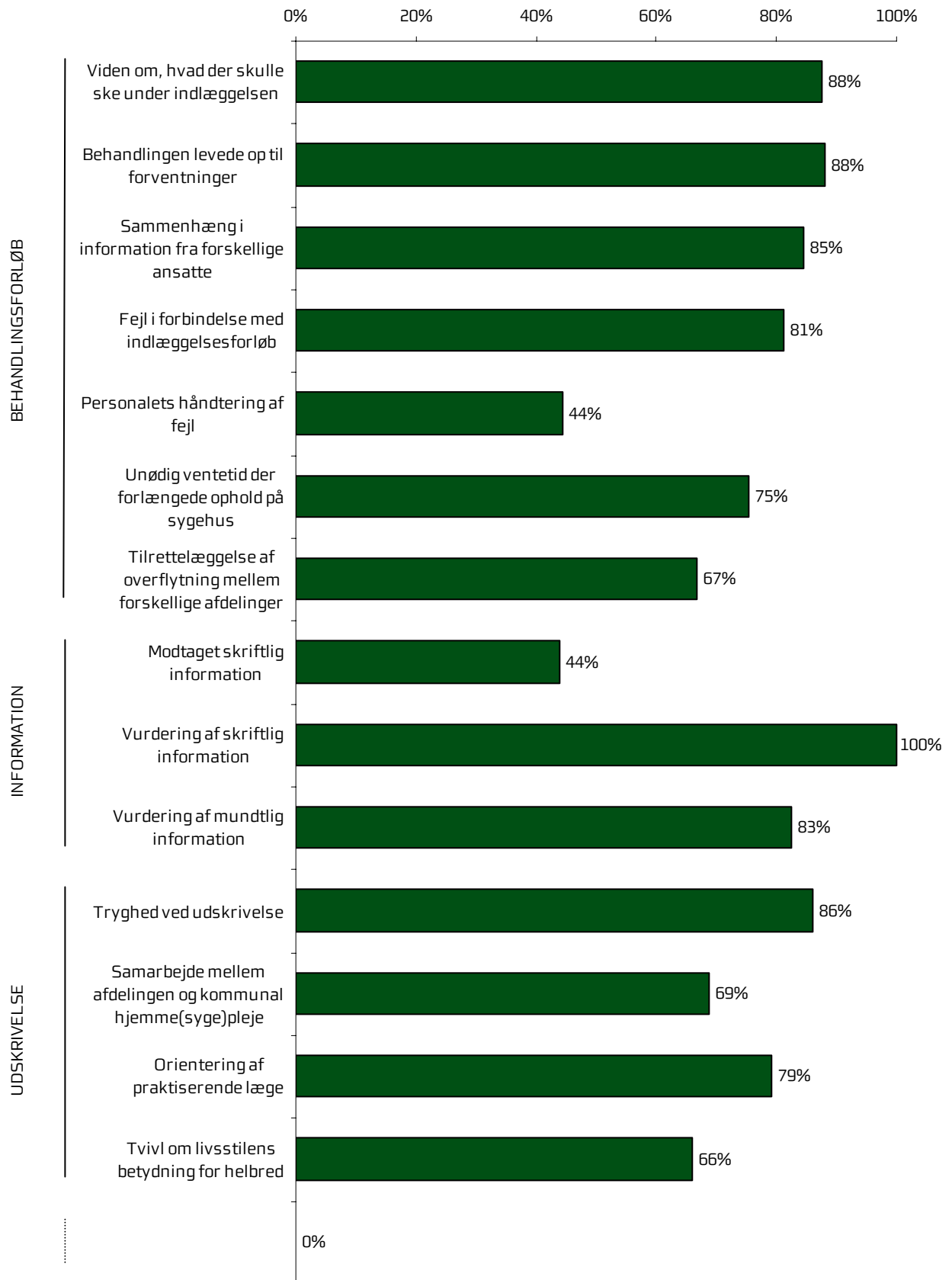
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

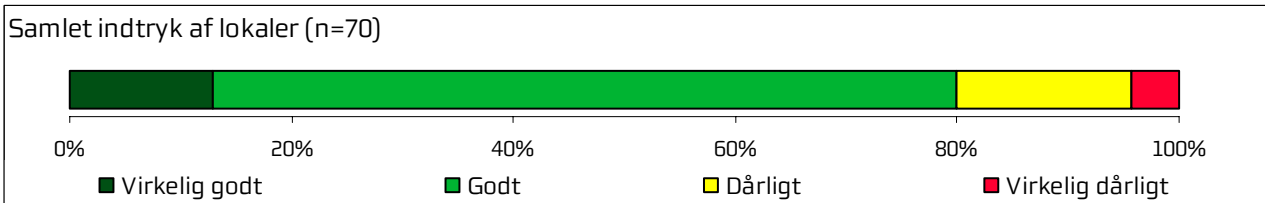
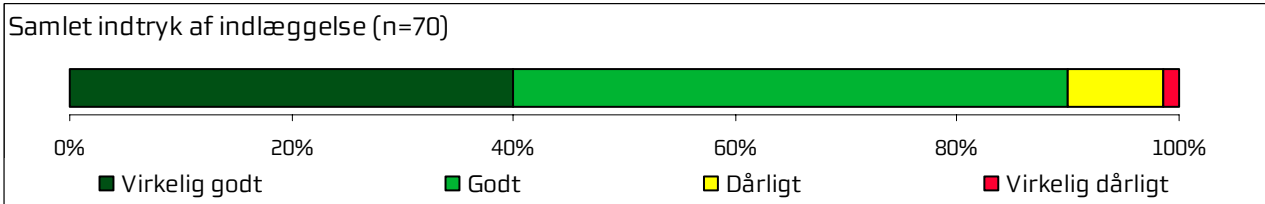
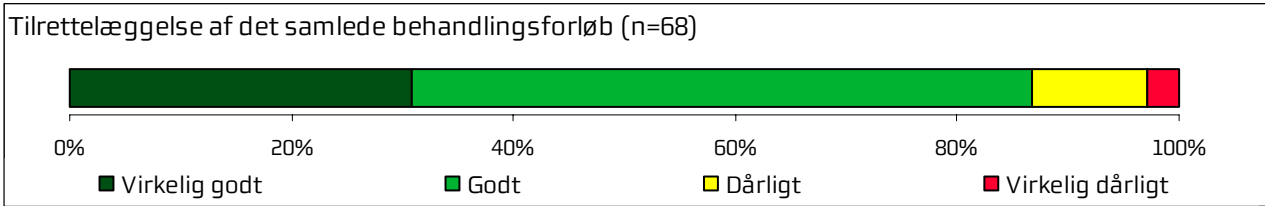
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

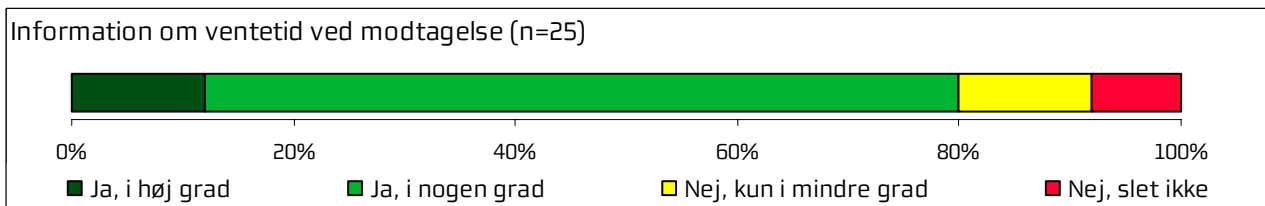
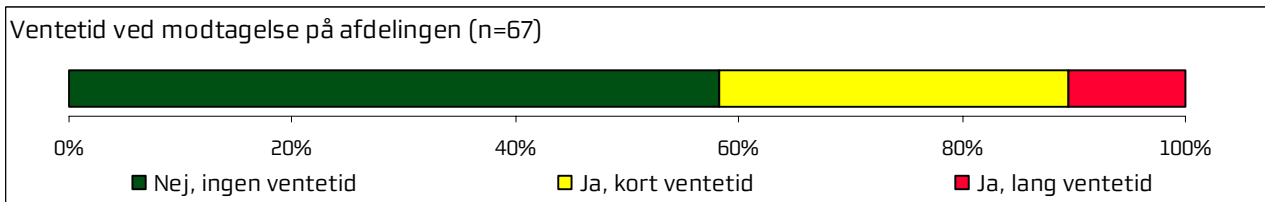
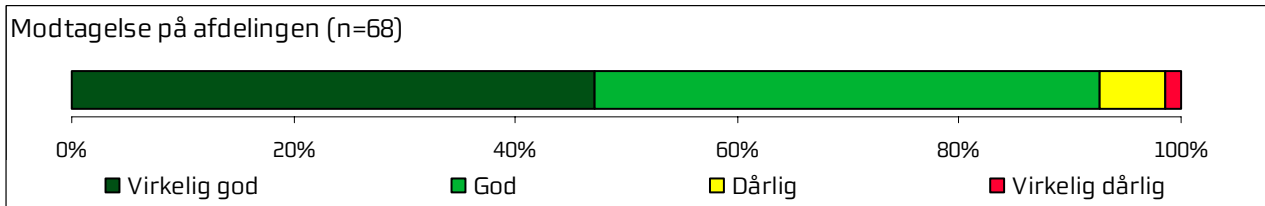
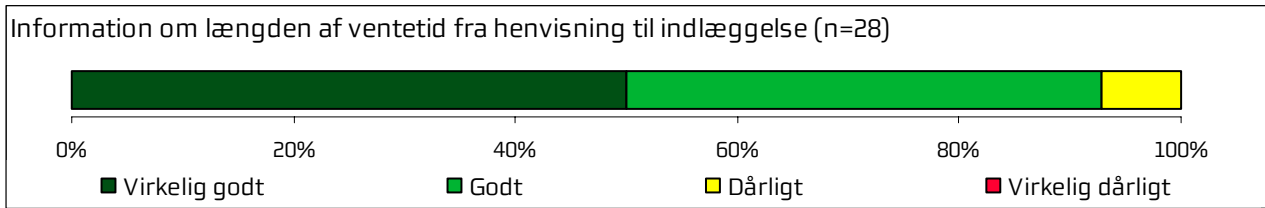
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	100%*	71%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	80%	-	-	97%*	54%*	76%

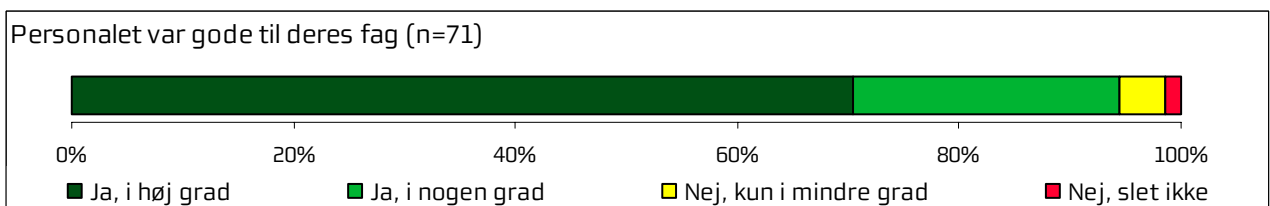
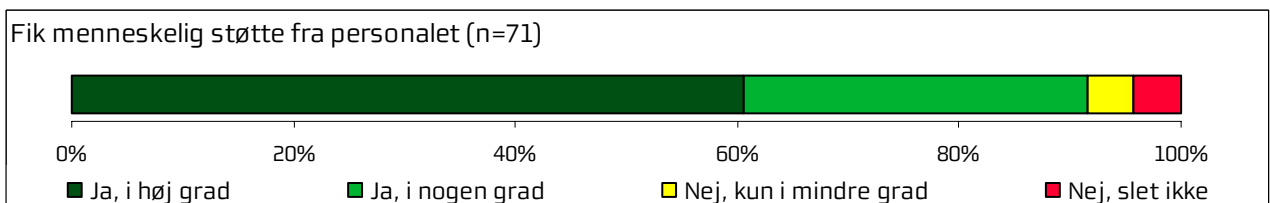
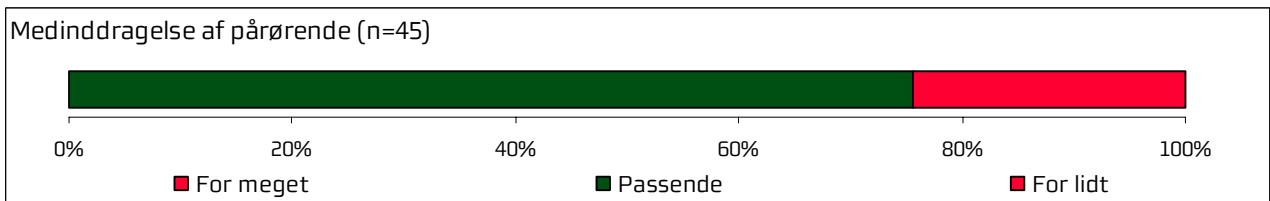
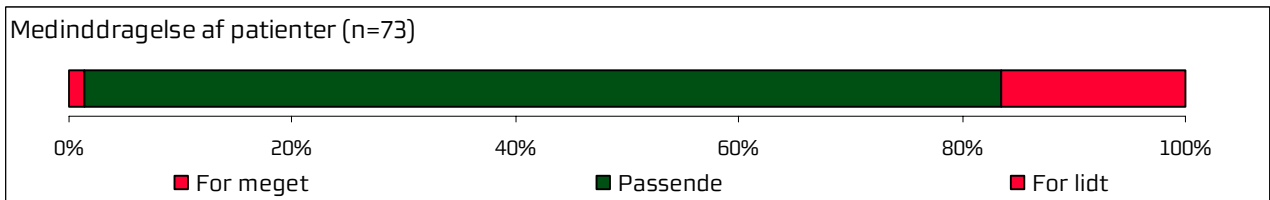
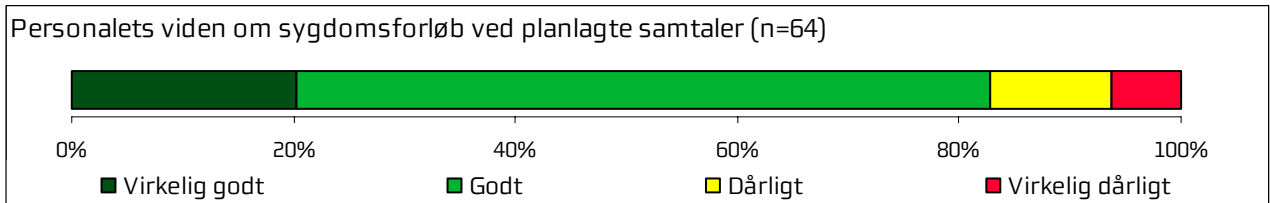
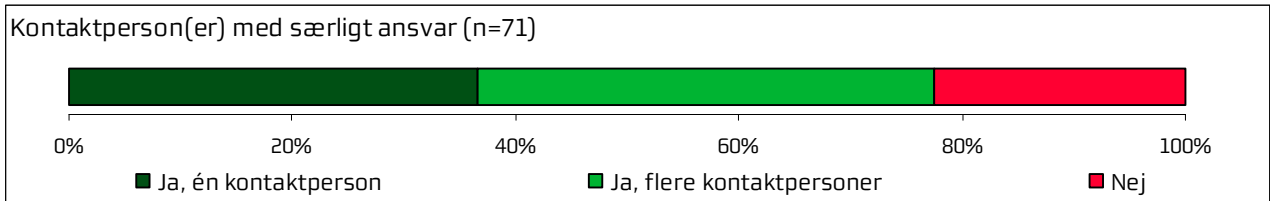
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	93%	-	-	100%	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	58%	-	-	83%*	28%*	48%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	80%	-	-	100%*	32%*	66%

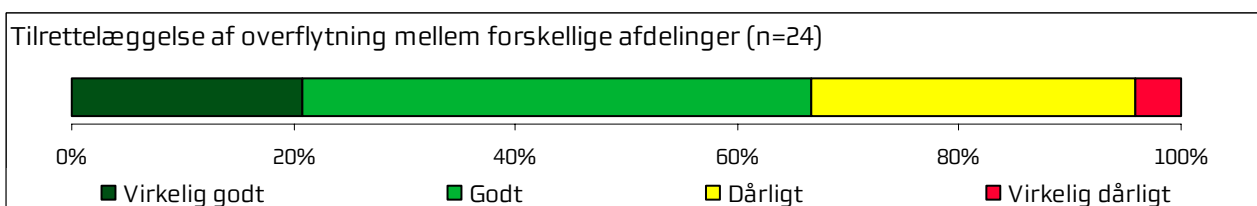
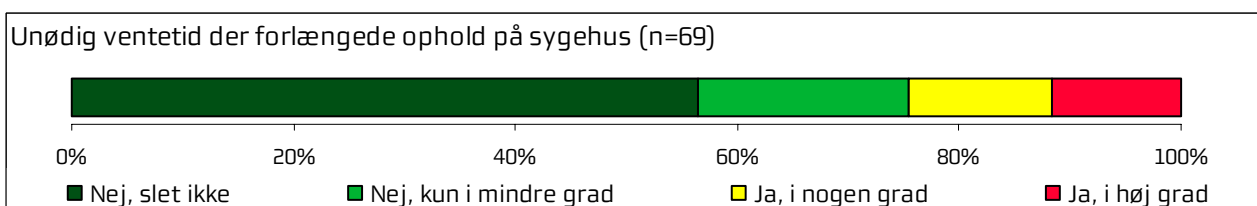
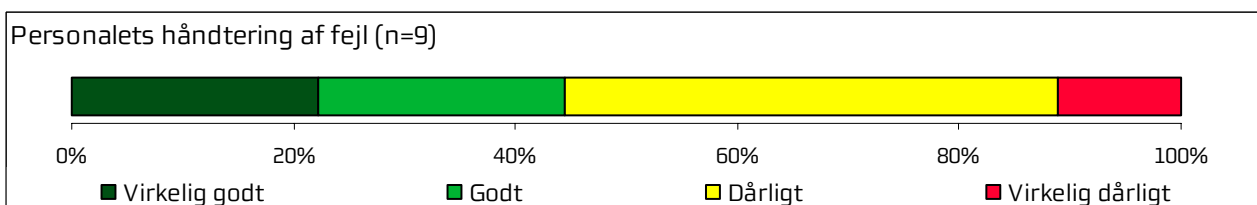
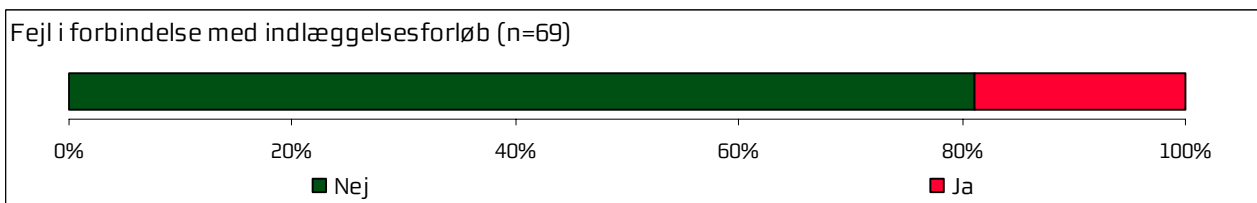
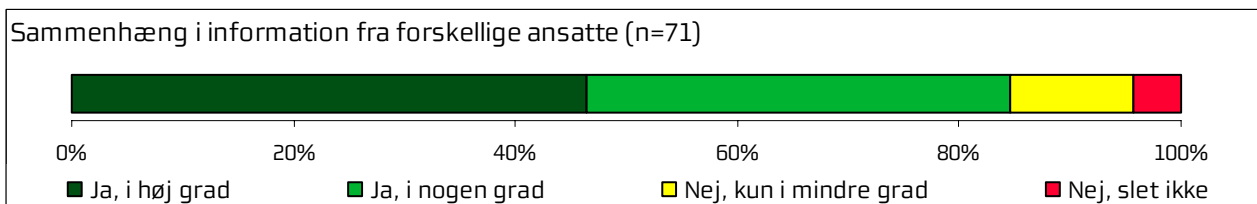
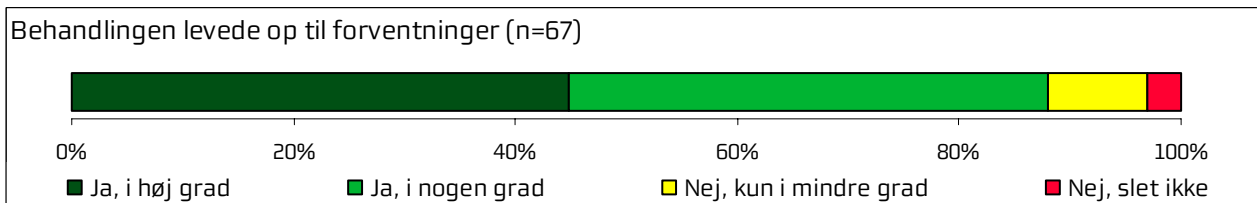
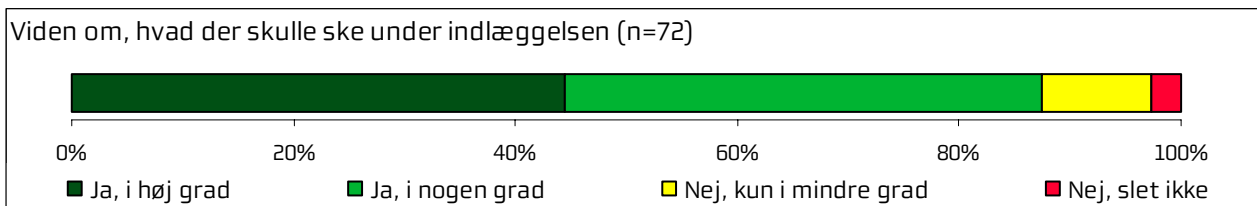
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

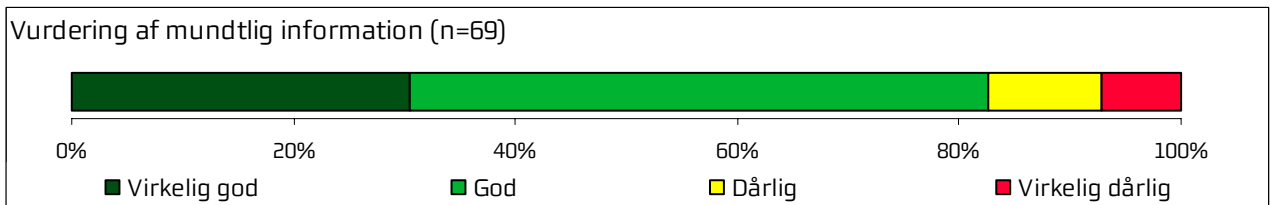
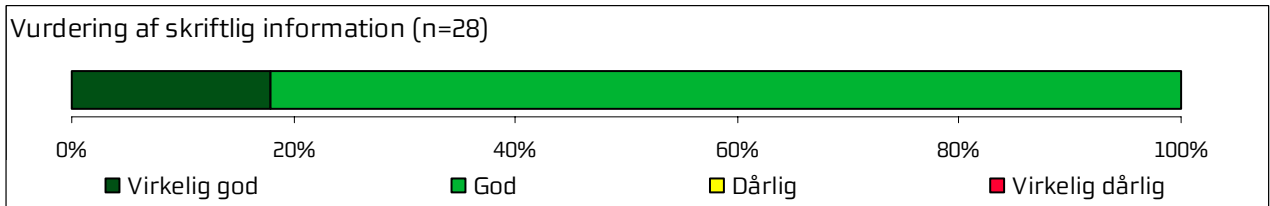
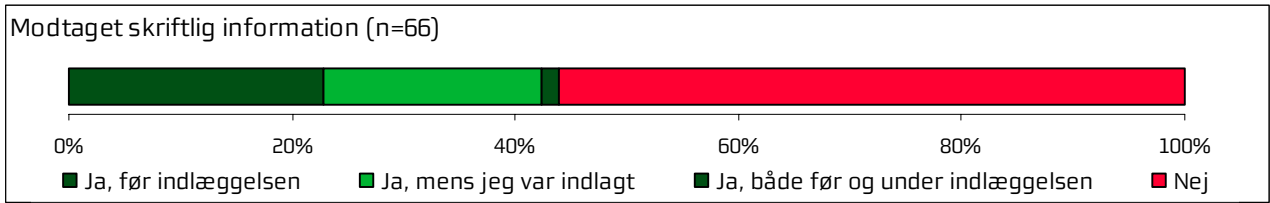
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77%	-	-	94%*	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83%	-	-	100%*	73%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82%	-	-	99%*	70%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76%	-	-	100%*	62%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	88%	96%

4.4 Behandlingsforløb



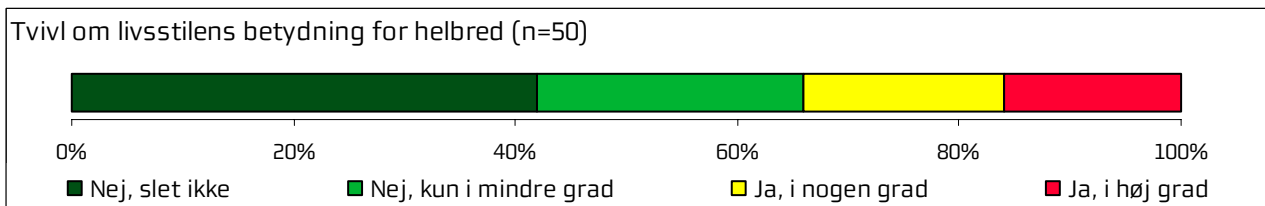
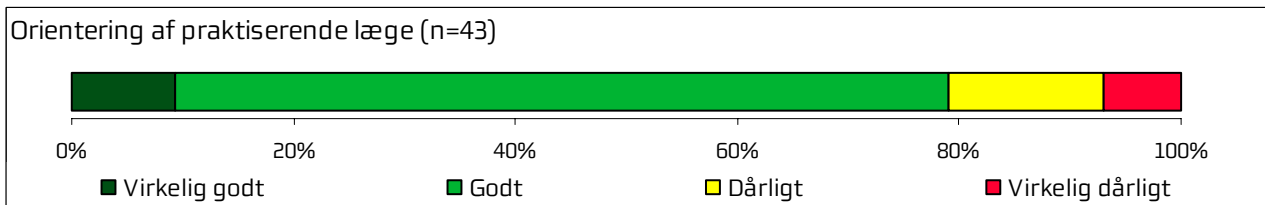
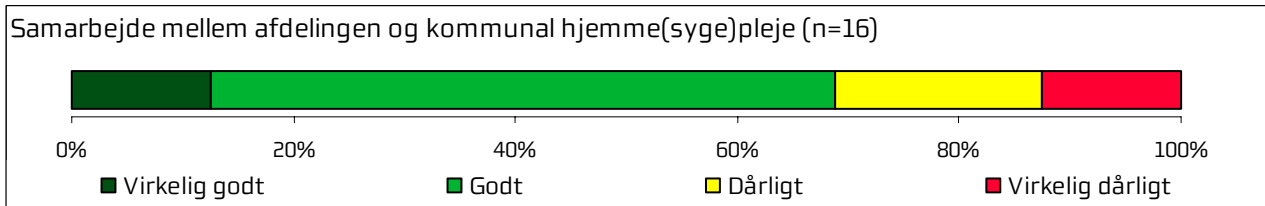
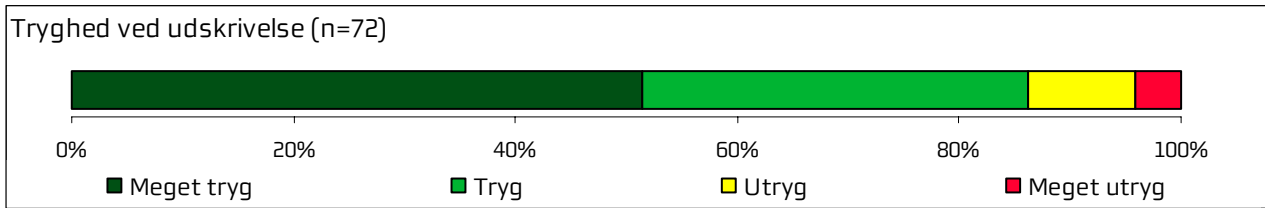
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88%	-	-	100%*	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	98%*	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85%	-	-	100%*	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	92%*	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44%	-	-	100%*	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75%	-	-	98%*	62%*	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	67%	-	-	100%*	72%	89%*

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	44%	-	-	84%*	23%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	84%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83%	-	-	100%*	75%	91%

4.6 Udskrivelse

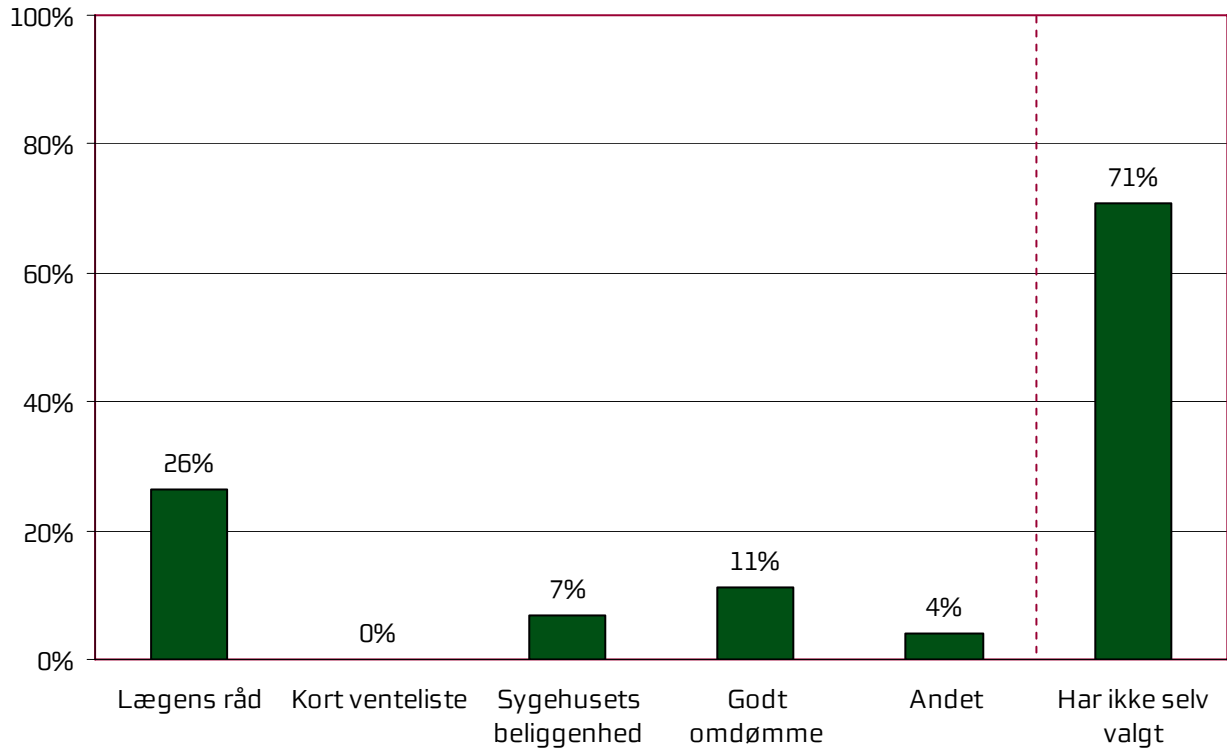


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	69%	-	-	100%*	65%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79%	-	-	100%*	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66%	-	-	86%*	55%	72%

4.7 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 er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.







Afsnit F1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De skulle have fulgt op på de tegn på skader, som den afsluttende lægeundersøgelse viste, og det burde have været det første, de havde foretaget, da jeg ankom. Jeg blev sendt til to undersøgelser uden en samtale og undersøgelse med en læge forinden. Afdelingen bør tage udgangspunkt i den enkelte patients beskrivelser af deres symptomer og ikke kun skyde i blinde med undersøgelser.	Virkelig dårligt
2	Jeg synes, stuerne er små og lidt kedelige. Gamle senge indimellem og ikke tv på alle stuer, men det er jo ikke afdelingens skyld som sådan. Kunne godt ønske et opholdsrum kun til min patientgruppe, måske med bedre sidde-/liggestole, computeradgang m.v. Alle på afdelingen er utrolig søde. Kan mærke, de har det godt sammen, det er positivt, og man er altid velkommen.	Godt
4	Forslag til forbedringer: adgang til frisk frugt - også eftermiddag og aften (ikke som nu kun formiddag) Rengøring af toiletter flere gange dagligt. Internetadgang. Flere tv-kanaler. Skriftligt informationsmateriale om sygdom.	Virkelig godt
5	Meget venligt og hjertevarmt plejepersonale. Utrolig god forplejning.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at opholdsstuen godt kan være indrettet med bedre stole og flere, da vi ofte er flere, som får samme behandling og bruger opholdsstuen jævnligt! Det kunne også være godt med internet i opholdsstuen. Men ellers et super godt sted at være indlagt.	Godt
7	Under mit ophold var der en del sygdom i personalet, og der var brug for vikarbureau, hvilket skyldes mangel på information. Slidte stuer og trang med plads. Dårlige toiletforhold - burde ikke at skulle ud på gangen for at komme på toilet.	Intet svar
8	Lægerne hjalp mig til at få det betydeligt bedre, og afdelingen gav god ernæring.	Godt
9	Dejligt personale, men absolut ingen opfølgning. Det ville være en smule mere betryggende, hvis eksempelvis lægen efterfølgende ringede op for at høre, om alt var ok.	Godt
10	Gå mere i dybden, eftersom de sagde, alt var ok, jeg kunne tage hjem. Men jeg har stadig kraftige smerter. Alligevel må jeg vente flere måneder på en ny tid.	Dårligt
11	Alt var ok.	Virkelig godt
12	Integrere fysioterapi bedre. Personalet var lyttende, venlige, imødekommende. Anden indlæggelse var personalet meget skiftende. God lægelig information. Fik god forklaring på stillede spørgsmål.	Godt
13	Jeg var privilegeret i at få enestue, da der ikke var nogle EEG-undersøgelser i den uge, jeg var indlagt.	Virkelig godt
14	INFORMATION, ellers alt super godt.	Godt

-  15 Særdeles snavset afdeling. For mange senge på hver stue. Kvaliteten af den varme aftensmad er særdeles ringe. Godt
-  16 Samtlige personalegruppers samordnede indsats en inspirerende og varmende oplevelse. Virkelig godt
-  19 Det havde faktisk ret stor (negativ) betydning for min mands helbred, at jeg blev fejlinformeret om hans medicinering ved udskrivelsen. Til gengæld må jeg sige, at den ansvarlige læge prompte ringede, da jeg i en mail beskrev min mands tilstand. Lægen har siden kontaktet mig direkte om blodprøvesvar og medicin. Godt
-  20 Der kunne være fx bedre kommunikation blandt to sygehuse/afdelinger, da det for mig var vigtigt, at to forskellige slags medicin kunne fungere sammen. Bedre information om bivirkninger ved givelse af medicin fra et sygehus, især når det ikke er dansk (i stedet for at lægen siger, at man kan "google" det (Skejby Sygehus)). Færre ansvarlige/ledende læger. Intet svar
-  21 Det er ubehageligt at være på en mange-sengsstue, når man er meget dårlig. Godt
-  23 Dygtige sygeplejersker! Lidt uerfarne læger! Godt
-  24 Kan ikke fremhæve noget særligt, da afdelingen alt i alt er virkelig god, hvilket også gælder det tilhørende ambulatorium. Virkelig godt
-  25 Jeg savner hurtigere opfølgning på det videre forløb. Jeg savner samarbejde mellem afdelingen og et andet hospitals afdeling, jeg er tilknyttet for bedre og hurtigere udredning. Godt
-  26 Jeg synes, det var skørt, at jeg var indlagt og belastede sengepladser i fem dage for at vente på en scanning. Men ellers er der kun positivt at sige om både læger og sygeplejersker og behandling. Virkelig godt
-  28 Koordinering!!! Information. Sikkerhed i behandling, ensartethed i informationer og handlinger omkring behandling og medicinering. Ventetiden skal altså ned!!! Selvfølgelig har personalet brug for pauser, men det får de i høj grad også - og måske pauserne kan deles op, så der hele tiden er tilgængeligt personale på gangen til at varetage behandlinger og pleje. Det er en meget gammeldags tænke måde, at patienterne må vente til det samlede personale vil sætte kaffekoppen fra sig. Det er utilfredsstillende for indlagte, der vil kunne komme tidligere hjem eller få opstartet behandling tidligere. Man har en tendens til, at synes, at patienterne er til for personalets skyld - og ikke at patienterne i forvejen er pressede pga. et opstået sygdomsforløb. Dårligt
-  29 De forskellige sygeplejersker og forskellige andre var meget opmærksomme på os, som sad i opholdsstuen, men lægen!!! Dårligt
-  30 Da man som patient ikke har overskud, er det vigtigt, at lægen følger op på mit sygdomsforløb, og man føler, at der sker noget. Det kan ikke passe, at det er pårørende, der skal kontakte de forskellige instanser. Jeg har nogle gange følt, at der er blevet givet op fra sygehusets side, da jeg er blevet dårligere! Godt
-  31 Afdelingen handlede meget hurtigt i forhold til min sygdom. Jeg fik hurtigt de relevante samtaler og kom meget hurtigt i den behandling, der nu er tilbage. Godt
-  32 Jeg har altid meget kvalme ved indlæggelsen og kan derfor have svært ved at spise den meget fede mad, der serveres. Personalet kender ikke nok til min sygdom og kan derfor heller ikke give den rette støtte. Dårligt

Bilag 1


-  33 Stuerne for små, ligger som "sild i en tønde" og som kørestolsbruger, giver det store problemer hver dag - hele dagen. Kan ikke komme forbi senge, borde osv. Ligeledes er lyset på badeværelserne meget ringe, lampen sidder i loftet, har meget svært ved at se, hvis man skal have lidt creme m.m. i ansigtet. Personalet er ualmindeligt søde, rare og hjælpsomme, men ovenstående meget, meget generende! Virkelig godt
-  34 Jeg har været godt tilfreds. Godt
-  36 Tre-sengsstuer er ikke særlig rart at være på, når man som patient er meget syg. Ingen ro eller undersøgelser/pleje er privat på en stor stue! Meget gammel og slidt afdeling! Dårligt
-  37 Jeg synes, afdelingen gør det rigtig godt. Jeg bliver mødt af et dygtigt og kompetent personale, som også er gode til at hjælpe hinanden og patienterne. Jeg føler mig ganske tryk ved at komme der. Virkelig godt
-  38 Det opleves utrygt, at personalet på F1 ved modtagelsen/overflytningen fra F2 ikke vidste, jeg skulle komme, hvad der skulle ske, eller hvorfor jeg blev overflyttet. Godt
-  39 Afdelingen gør det efter givne omstændigheder virkelig godt. Der kunne ønskes bedre økonomiske omstændigheder udmøntet i mere personale, således at den individuelle pleje og samtale fik mere TID. Overordnet kan man sige, at kvaliteten af plejen og behandlingen ville profitere af en personaleressourcetilførsel, der sikrede, at den enkelte ansatte kunne/kan leve op til afdelingens høje, faglige standard. Virkelig godt

Afsnit F1

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De symptomer jeg beskrev, blev ikke taget alvorligt, og der blev ikke taget initiativ til at få dem uret. Jeg har dem stadig i meget forværret grad.	Virkelig dårligt
2	Jeg skal møde inden kl.9. Det er lidt svært, da jeg har halvanden times kørsel. Da jeg ikke er en helt rask person, skal mine hænder og ben lige "vågne op" inden jeg kan køre bil.	Godt
3	Meget dårlige parkeringsforhold.	Godt
5	Meget lang undersøgelsestid på Vejle Sygehus. Modtagelsen var meget positiv.	Virkelig godt
13	Intet - alt kørte på skinner, og jeg fik en venlig og kompetent behandling af læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
14	Alt forløb fint, ingen ventetid.	Godt
16	Enestående venlig, hjælpsom og informativ modtagelse.	Virkelig godt
17	Her er der kun tale om en dagsindlæggelse, vi var til undersøgelse 4-5 gange indenfor nogle dage.	Godt
18	Jeg blev modtaget af nogle meget flinke Falckfolk, som beroligede mig og virkede meget professionelle.	Godt
24	Venligt, imødekommende og informativt personale uanset uddannelsen.	Virkelig godt
26	Jeg har INGEN tillid eller tryghed ved Randers Sygehus. Jeg har prøvet det og familien har prøvet det - og det var meget negativt. Både behandling og deres omsorg. Hvorimod det er 100 procent anderledes på Århus Sygehus og Amtssygehuset.	Virkelig godt
27	Yderst flinke.	Virkelig godt
28	Så lang ventetid at jeg var i tvivl, om jeg var blevet glemt. Henvendte mig flere gange til afdelingens personale, før jeg blev modtaget. Derefter henvist til en stue og lang ventetid igen. Mødte ind i afdelingen om morgenen efter telefonisk aftale og blev sat i gang med behandling lige inden middagsmaden! Ved senere indlæggelser er mønsteret det samme (dog er dette den længste ventetid, jeg har været ude for!). En stor del af personalet virker uinteresserede og ligeglade med både mig selv og andre, der venter i forrummet.	Dårligt
30	Efter udskrivelse fra afdeling L går der halvanden måned, inden jeg kommer på neurologisk, hvor jeg var blevet mere dårlig (kunne ikke gå ved udskrivelse) under indlæggelsen. Det er for lang tid.	Godt
32	Det varede alt for længe, før jeg blev henvist til den rigtige afdeling og behandling, ca. et år.	Dårligt
34	Alle var søde og rare.	Godt

Bilag 1

-  37 Jeg er kronisk syg og kommer jævnligt på afdelingen. Jeg er altid ventet, det er planlagt, hvem der skal tage imod mig, hvor jeg skal ligge, og min medicin er bestilt. Jeg modtages altid med et smil og velkommen, lige fra rengøringsassistenter til plejepersonalet. Det er dejligt. Virkelig godt

Afsnit F1

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Læge NN kendte ikke oplysningerne i min journal.	Virkelig dårligt
	7	Forkert information om tidspunkt.	Intet svar
	19	Fejlinformeret om medicin.	Godt
	20	Manglende samtale mellem to afdelinger plus "forkert" eller manglende afdelingsoplysninger i journalen.	Intet svar
	22	Dårlig intern kommunikation.	Godt
	24	Forkert oplysning om en bestemt slags støttestrømper.	Virkelig godt
	29	Fejl i journalskrivning.	Dårligt
	35	Skulle spørge efter medicin.	Godt
	36	Glemte at henvise til operation.	Dårligt
	38	Personalet på F1 kendte ikke til overflyttelsen.	Godt

Afsnit F1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Mine symptomer er stadig uafklarede - sandsynligvis en bestemt sygdom ubehandlet på andet år og med svære livstruende symptomer (åndedrætscentret er hårdt ramt).	Virkelig dårligt
5	Forløbet har været fint.	Virkelig godt
9	Der var ikke nogen, som havde erfaring med min tilstand. Syntes ikke, at lægerne gjorde noget for at sætte sig ind i diagnosen og forklare tilstrækkeligt. Dette til trods for, at diagnosen er yderst sjælden.	Godt
14	Jeg er meget tilfreds med forløbet på afdelingen, men fik dog skrevet alt for mange piller ud, da jeg skulle hjem, hvor jeg kun skulle bruge nogle få. Det var vidst en kommunikationsfejl, men noget ærgerligt, da de ikke kunne returneres, og jeg står med en regning på 600 kr. for medicin, jeg ikke skal bruge.	Godt
16	Optimalt i alle henseender.	Virkelig godt
17	Vi var til den sidste undersøgelse og samtale på afdelingen i foråret, og har en måned efter modtaget brev fra afdelingen om, at der skal foretages en yderligere scanning, men at der var ventetid. Nu skriver vi 2½ måned senere, og vi synes nok, at det er længe at vente for at få dette forløb afsluttet med et endeligt svar. Dette er det eneste, vi er utilfredse med i hele forløbet.	Godt
19	På trods af indlæggelse på en specialafdeling blev min mand overmedicineret på grund af fejlinformation vedrørende medicinering.	Godt
21	Jeg havde det for skidt til min taxatur fra neurologisk til Q2 på Skejby, og så var det lidt fjollet, at jeg igen skulle på Kommunehospitalet dagen efter. Men jeg har en klar følelse af, at alle gjorde, hvad de kunne.	Godt
22	Da det var et udredningsforløb, der skulle hjælpe til forståelse på smerten, og det ikke blev afrundet, må jeg sige, det var et underligt forløb.	Godt
23	Lokalemangel. Undersøgelser og samtaler foregår på sygestuen - det er virkelig dårligt.	Godt
28	Meget af personalet virkede meget usikre på behandlingen, i tvivl om udførelsen og unødigt tøven i forhold til udførelsen af behandlingen. Igen unødigt forsinkende (og uinformeret) ventetid ad mange omgange. Fejl i oplysninger om indløbshastigheder af medicin, uensartede oplysninger om både behandling og undersøgelser. Meget ukoordineret i det hele taget. Ingen koordinerende kontaktperson.	Dårligt
29	Flere læger end sengepladser.	Dårligt
31	Når man kommer ind om natten, er man selv lidt forstumlet og hører måske ikke alting. Nu drejede	Godt

det sig så om en sygdom, jeg fik tilbagefald af, så jeg vidste nogenlunde, hvad det handlede om, og hvad mulighederne var. Den turbulente situation taget i betragtning, synes jeg forløbet var ok.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Nej, alt er forløbet planlagt. | Godt |
| ✎ | 37 Jeg har stor selvbestemmelse på mit behandlingsforløb. Det er ofte vanskeligt at komme i kontakt med en speciallæge. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Efter et døgn på F2 blev jeg flyttet til F1 pga. pladsproblemer. Der var bestilt en akut undersøgelse på F2, der gik over 24 timer på F1, før de fandt ud af, at der ikke var registreret nogen akut undersøgelse mere. Den blev så effektueret, efter jeg flere gange havde spurgt til den og til sidst bad personalet ringe op og spørge konkret efter tidspunktet. | Godt |
| ✎ | 39 Jo højere grad af patientinvolvering, jo bedre pleje/behandling. Grundighed ved modtagelse (samtale), opfølgning og afrunding efter endt behandling. At LYTTE til patientens egen erfaring og beskrivelse. | Virkelig godt |

Afsnit F1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Afdelingen burde have udredt mine symptomer i stedet for bare at lave et par standardundersøgelser. Der blev ikke lyttet til min beskrivelse af mit sygdomsforløb, og der blev ikke taget initiativ til at få det afklaret.	Virkelig dårligt
9	Jeg har ikke oplevet, at nogen efterfølgende har fulgt op på mit behandlingsforløb. Jeg ringede selv til afdelingen og spurgte om en tid til genoptræning - men de ringede aldrig tilbage.	Godt
14	Da jeg blev udskrevet, var jeg meget i tvivl om, hvad der var resultatet af mine undersøgelser, men fik dog et svar ved egen læge efter en uges tid. Senere er jeg blevet indkaldt til yderligere to undersøgelser på Skejby. Jeg troede, jeg var færdigbehandlet og havde ikke fået at vide, at jeg skulle til flere undersøgelser. Efter ca. en måned fik jeg tilsendt et kontaktkort, som jeg måske skulle have haft, da jeg blev hjemsendt. Tiden på afdelingen var super, men jeg føler, at jeg har manglet nogen information om det videre forløb.	Godt
18	Jeg fik en meget omhyggelig snak med sygeplejersken om altid at kunne ringe, hvis jeg var i tvivl om noget.	Godt
22	Jeg synes, det er uacceptabelt, at jeg selv skal henvende mig for at få svar på scanning - og kun kan få en telefonisk besked. I burde orientere min praktiserende læge også. Virker som om jeres systemer/journalen internt ikke kører optimal.	Godt
24	Jeg har lidt nervøsitet ved at komme hjem alene, så det er betryggende, at man kan (henvende sig) kontakte afdelingen hjemmefra ved opståede problemer eller usikkerhed.	Virkelig godt
28	Fik udleveret en A4-kopi med en patientbeskrivelse af et behandlingsforløb. Ikke yderligere materiale om sygdom, behandling, medicinering, virkning og bivirkning, prognose eller andet, hverken mundtligt eller skriftligt. Igen, synes det som om der manglede koordinering.	Dårligt
29	Ja. Lægen udskrev mig uden efterbehandling. Han udskrev mig, og jeg kunne næsten ikke gå. Det ville tage 3-6-12 måneder, inden foden var ok. Jeg gik en uge uden noget, hvorefter jeg selv ringede til min læge og spurgte, om jeg ikke skulle have noget optræning. Nu skal jeg til en speciallæge, grundet at jeg ikke kan gå.	Dårligt
30	Der er gået for lang tid, inden der kommer gang i nogen videre behandling. Har selv kontaktet afdelingen og rykket for at komme på et genoptræningssted. Føler ikke, der har været opbakning fra lægernes side.	Godt
32	Jeg har prøvet at få vejledning til motionsformer, der kunne være egnet for mig, men får INGEN hjælp. Jeg mangler også hjælp til, hvilken hjælp jeg kan få økonomisk.	Dårligt
38	Jeg fik ved det akutte undersøgelsesforløb en bestemt medicinsk behandling. Det stod ikke i udskrivningsbrevet til egen læge, at jeg fortsat skulle medicineres med det.	Godt

