

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
F1
NEUROLOGISK AFD. F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	137
Besvarelser fra patienter:	65
Afsnittets svarprocent:	47%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

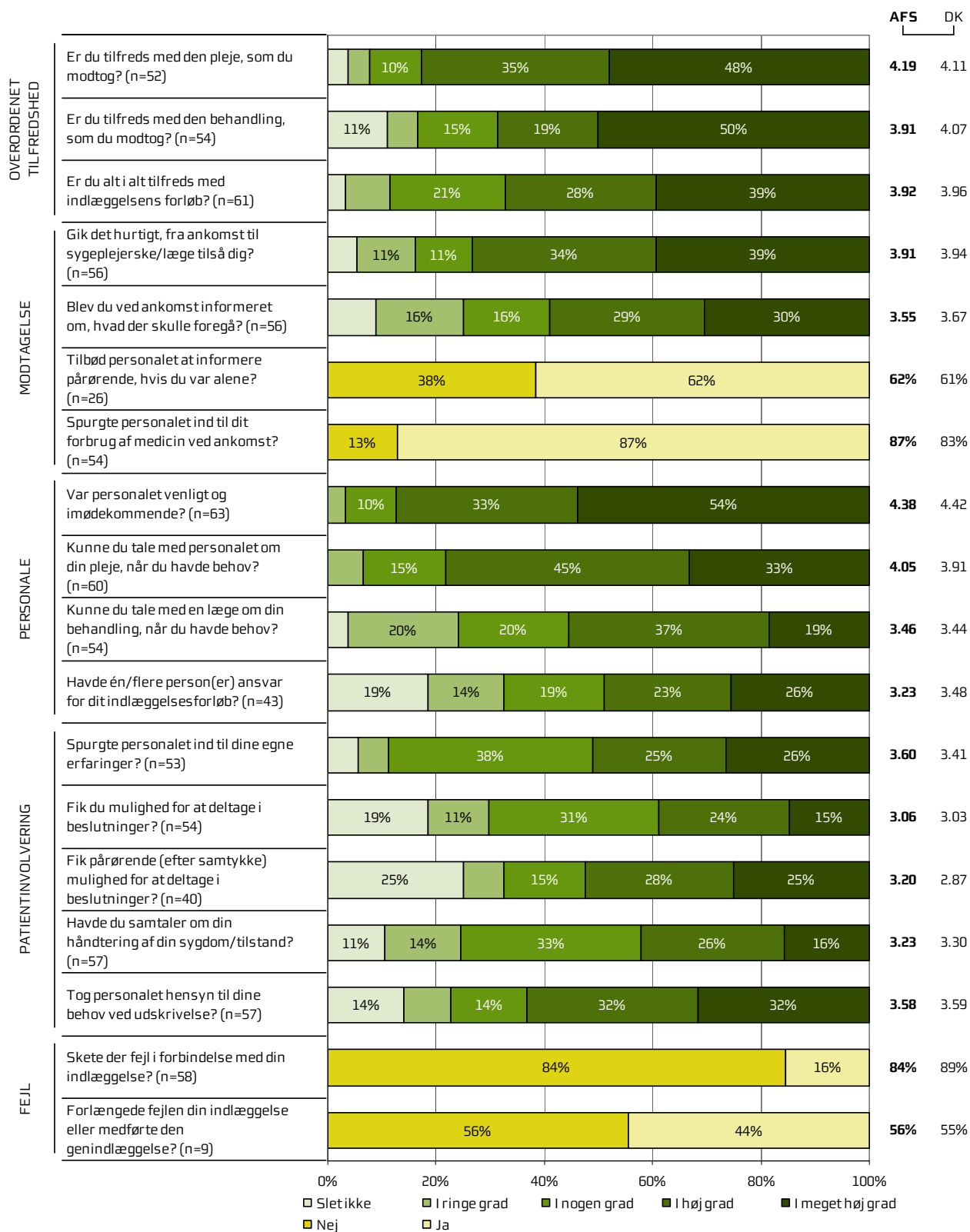
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

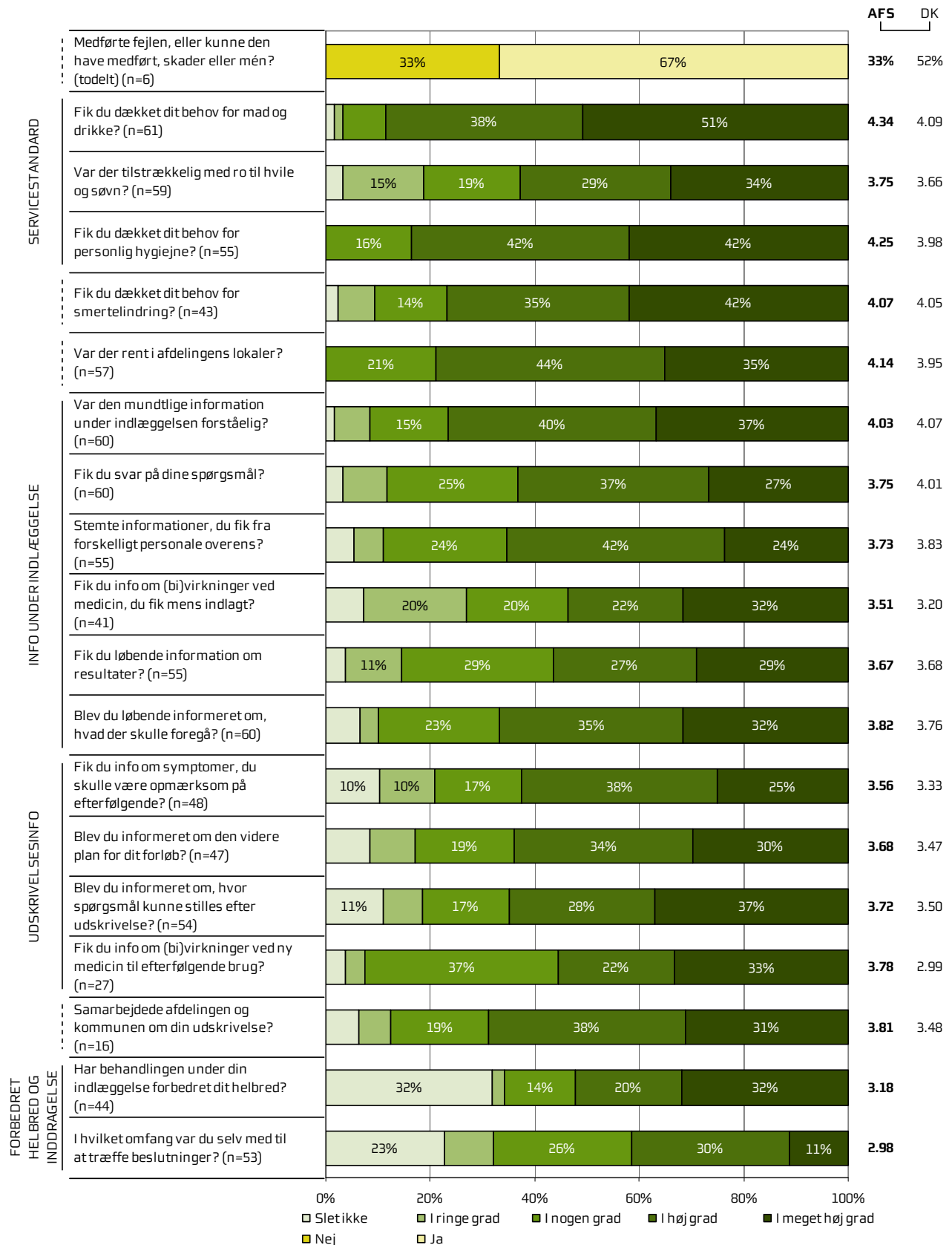
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

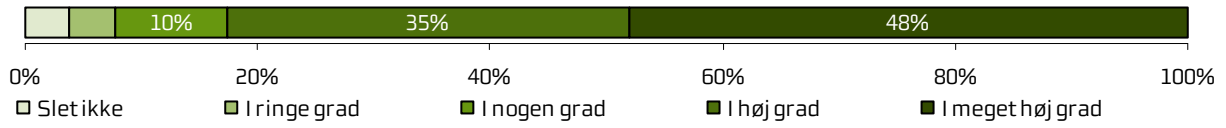
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

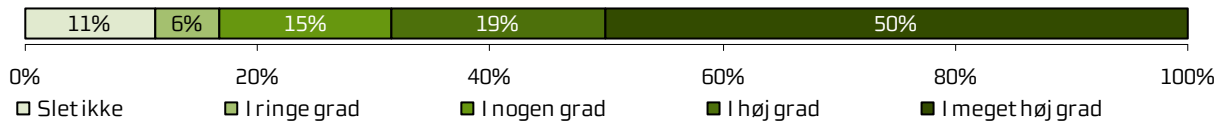
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

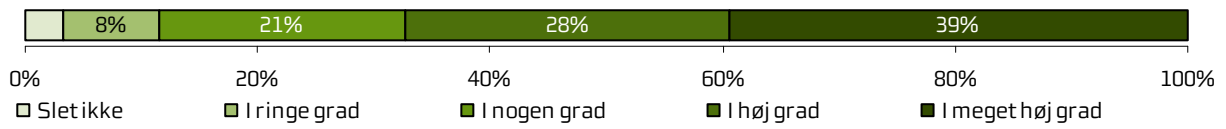
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=52)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=54)



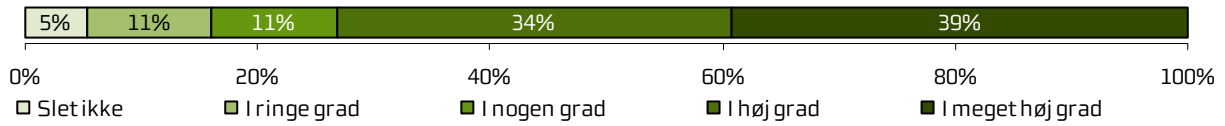
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=61)



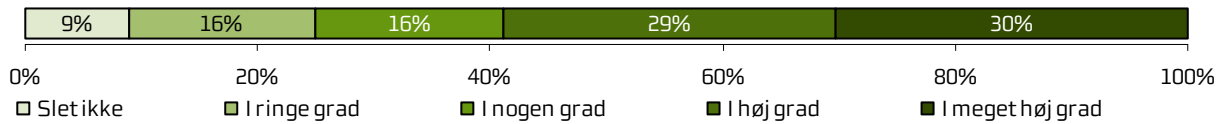
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,19		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,91		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,92		3,96	

Modtagelse

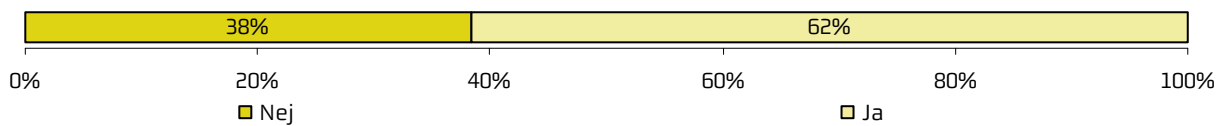
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=56)



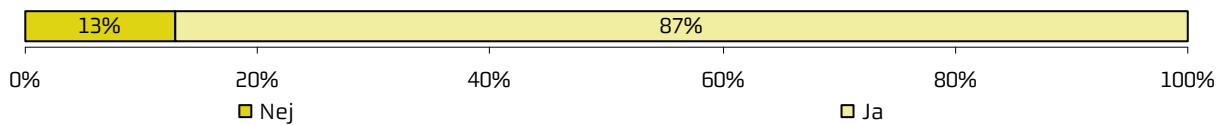
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=56)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=26)



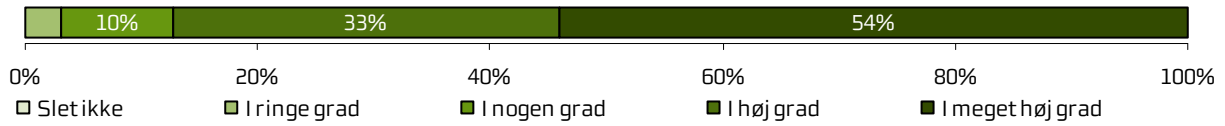
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=54)



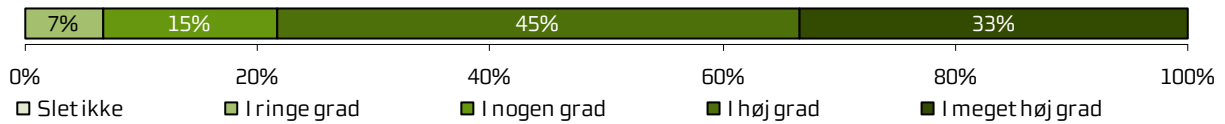
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,91		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,55		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		62 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		87 %	83 %	

Personale

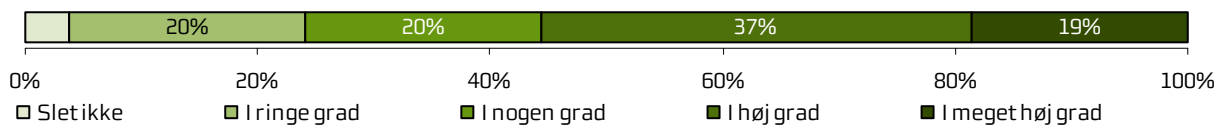
Var personalet venligt og imødekommende? (n=63)



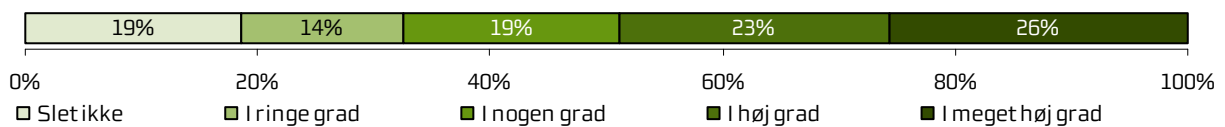
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=60)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=54)



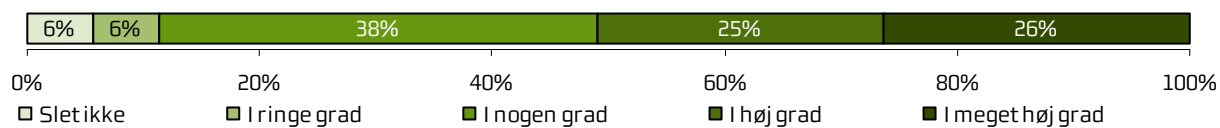
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=43)



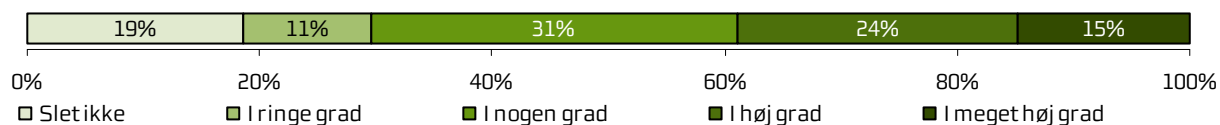
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,38		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,05		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,46		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,23		3,48	

Patientinvolvering

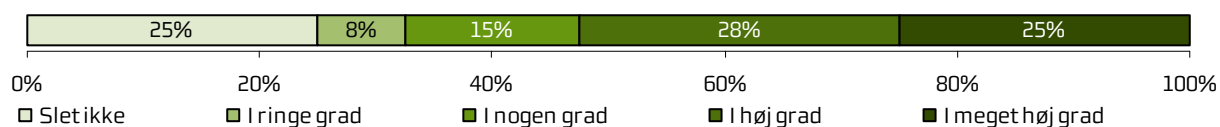
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=53)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=54)



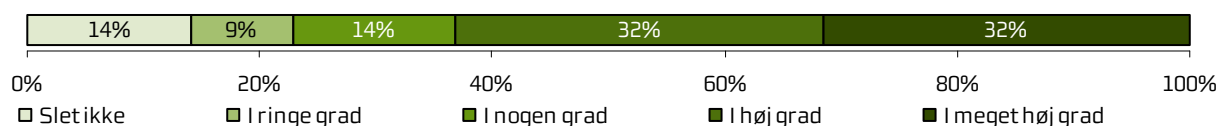
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=57)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=57)



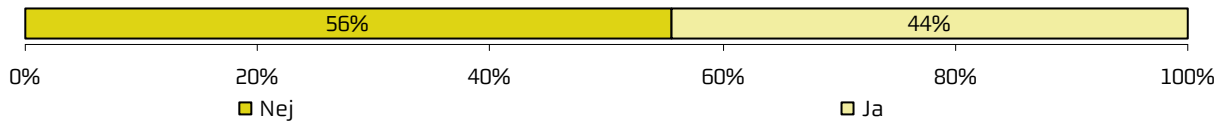
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,6		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,06		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,2		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,23		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,58		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=58)



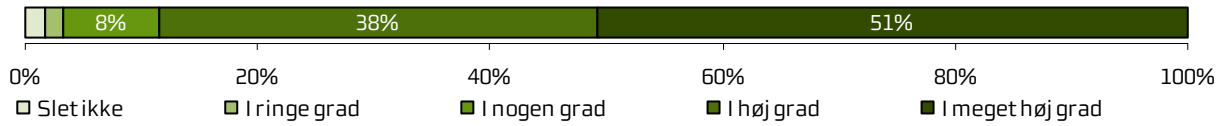
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



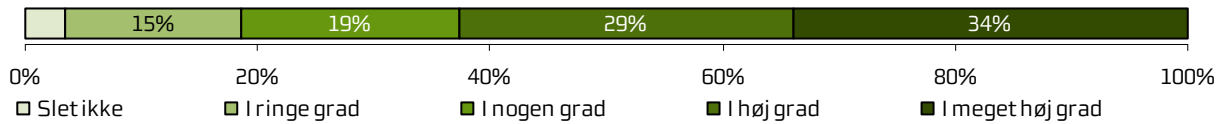
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		84 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		56 %	55 %	

Servicestandard

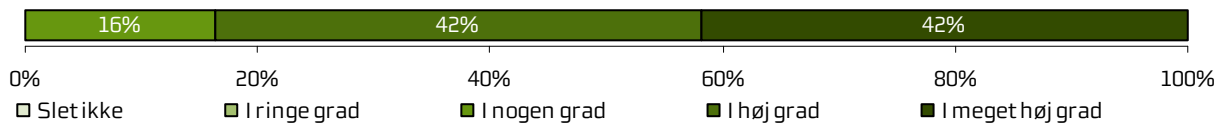
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=61)



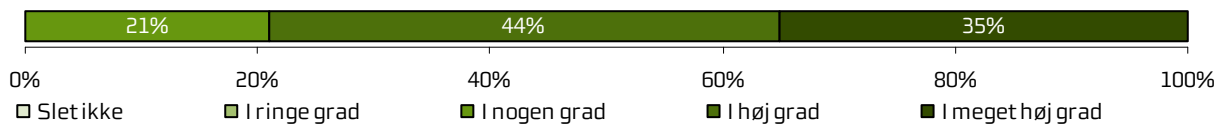
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=59)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=55)



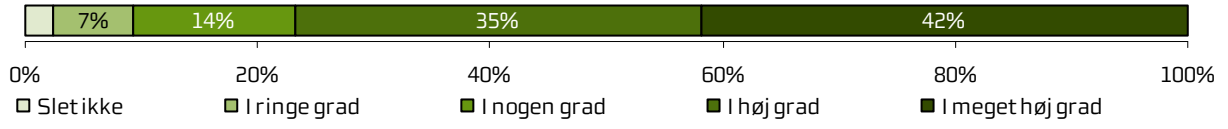
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=57)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,34		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,75		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,25		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,14		3,95	

Smertelindring

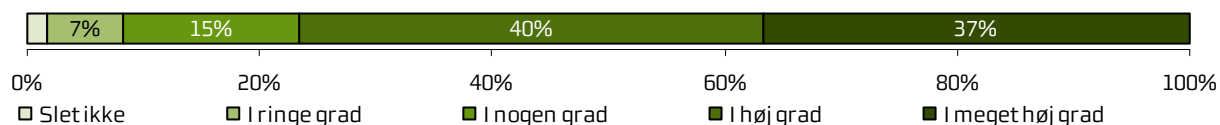
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=43)



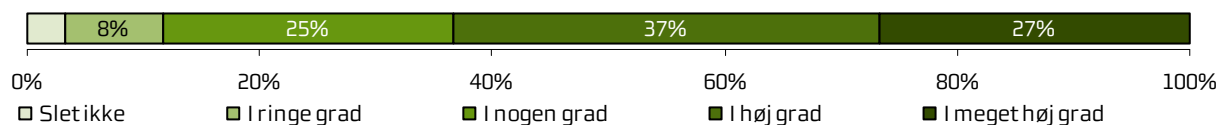
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,07		4,05	

Info under indlæggelse

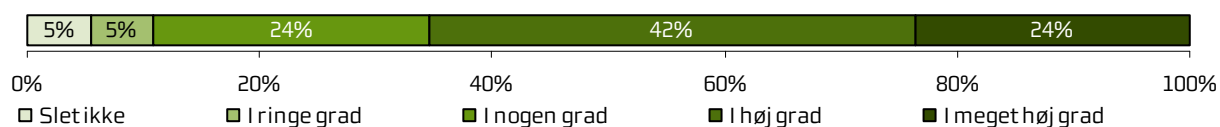
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=60)



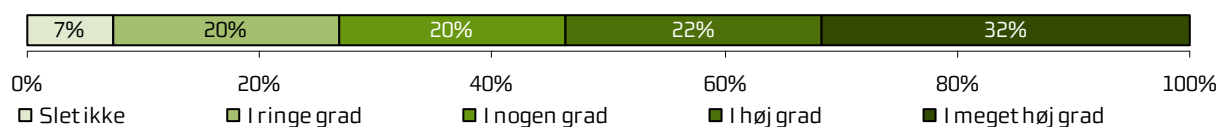
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=60)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=55)



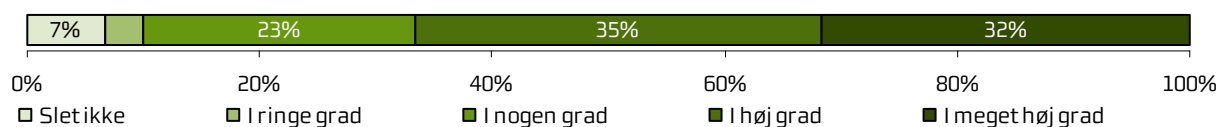
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=41)




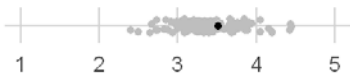
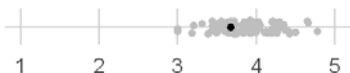



Fik du løbende information om resultater? (n=55)



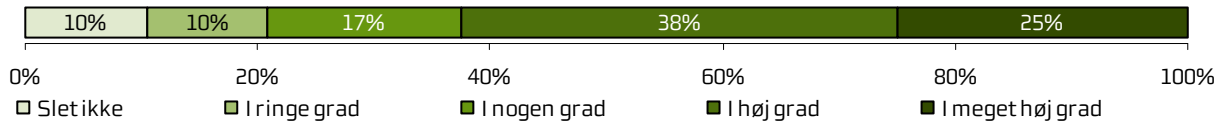
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=60)



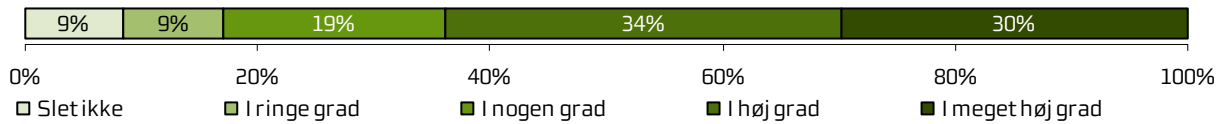
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,03		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,75		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,73		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,51		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,67		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,82		3,76	

Udskrivelsesinfo

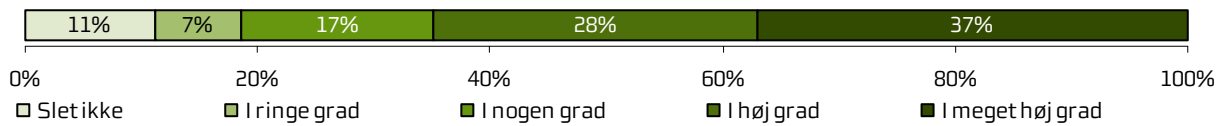
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=48)



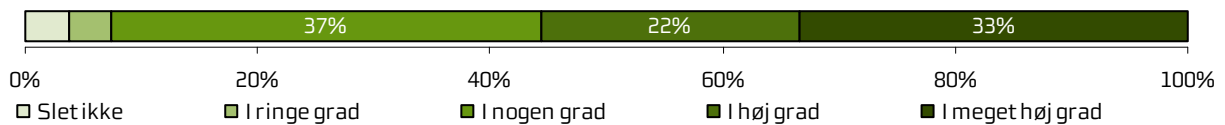
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=47)


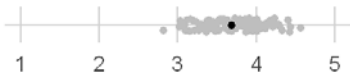




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=54)



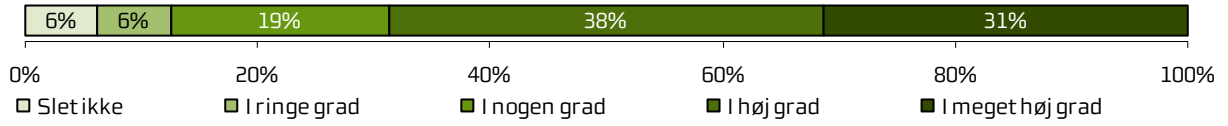
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=27)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,56		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,68		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,72		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,78		2,99	

Hjemmepleje

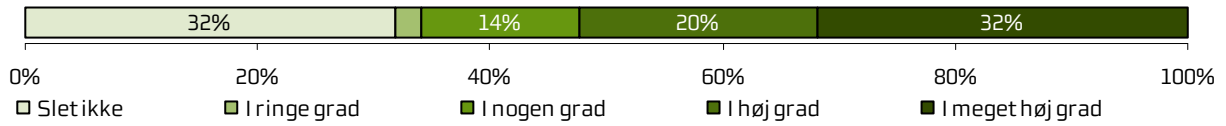
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)



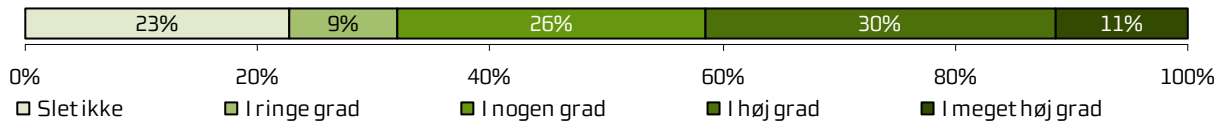
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,81		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=44)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=53)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,18			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,98			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

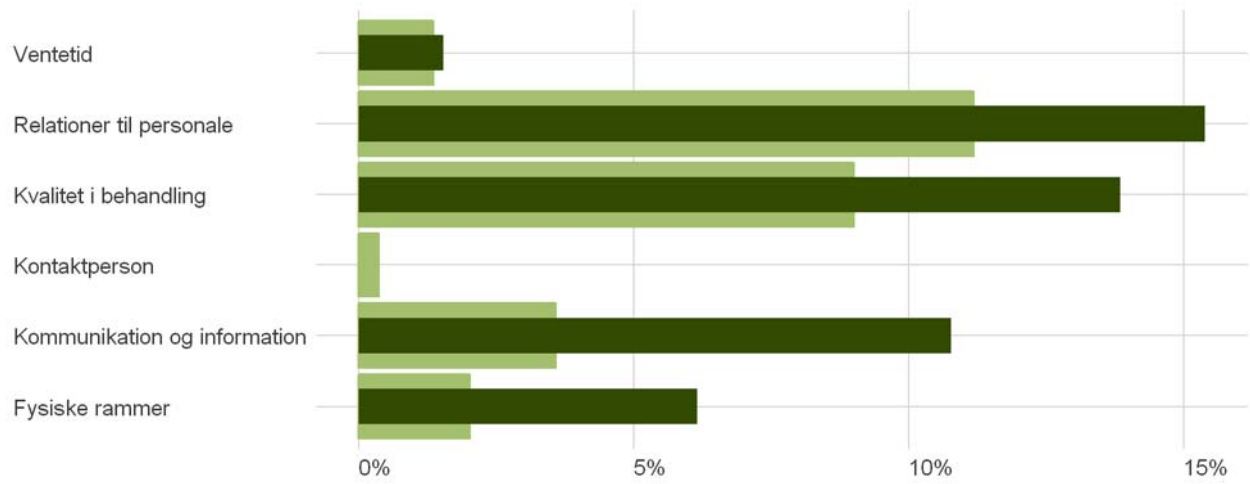
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



F1

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - F1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Det var fint. Jeg skulle bare tjekkes og havde en tid, derfor var det ikke meningen, at jeg skulle indlægges. Derfor er det svært at svare på modtagelsen til indlæggelse, da dette fra starten ikke var planen.	I høj grad
7	De pårørende oplevede meget lidt omsorg for mig som patient og dem som pårørende. Den første læge er godt nok imødekommende, men da jeg får yderligere anfald, og der kommer en ny læge til, taler hun meget ubehøvet til mig som patient efter anfaldet. Hun præsenterer sig slet ikke for de pårørende osv.	I høj grad
31	Vidste ikke, hvad der skulle ske, inden jeg sad med lægen.	I høj grad
3	Ok. Kom direkte på Afdeling F1, bygning 10.	I meget høj grad
13	Jeg var alene.	I meget høj grad
29	Rigtig god modtagelse og venlige læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
17	Jeg blev først udskrevet, og så blev jeg ringet op dagen efter og bedt om at komme igen. Jeg følte ikke lægerne snakkede ordentligt sammen i denne sammenhæng.	I ringe grad
23	Samme læge.	I ringe grad
24	Jeg kom direkte fra egen læge, som havde talt med en læge fra afdelingen. Jeg fik besked om at komme på hospitalet med det samme, men afdelingen vidste ikke lige, hvor jeg skulle være, så jeg blev henvist til en stol, som jeg så sad på, inden der skete noget.	I ringe grad
19	Det er muligt at købe mad i en kantine, men der er virkelig stor mangel på oplysninger på gangene for at finde stedet.	Ikke relevant for mig
20	Manglende information. LANG VENTETID. Umuligt at komme i kontakt med læge.	Slet ikke
2	Blev indskrevet ved NN, og en dejlig snak med det samme om alt muligt; om jeg havde det skidt m.m. Så det var virkelig godt i halvanden time, og så bad jeg om forskelligt vedrørende min mad (medbragte mad og medicin). Fik alt omgående og et hjerteligt farvel [], men kan ny hjælper [] også leve op til alt så?	Uoplyst
28	Vedlagte spørgeskema returneres. Min mand har Alzheimers [].	Uoplyst
30	[Min pårørende] blev behandlet for en begyndende Parkinsons [i efteråret]. Vi har været glade for forløbet.	Uoplyst
6	Var ikke ved bevidsthed meget af tiden, hvorfor min mand har fået de forskellige spørgsmål.	Ved ikke
21	Jeg var bevidstløs ved ankomst, så jeg ved ikke hvordan de tog imod mig. Men jeg blev behandlet godt, da jeg vågnede op.	Ved ikke
26	Grunden til, at jeg svarer "ved ikke" ved spørgsmål et og to, er, at jeg ikke var vågen. Jeg havde fået et krampeanfald.	Ved ikke
34	Min mand var ikke ved bevidsthed pga. kramper/epilepsi/stesolid. Jeg kørte selv og kom senere, men havde en aftale med personale/via Falck. Det fungerede.	Ved ikke

F1

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - F1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 12	Efter et døgn på NN Afdeling blev jeg flyttet til NN Afdeling. Jeg var på det tidspunkt meget dårlig, og vi vidste endnu ikke, at jeg havde meningitis. Der var ingen læge til at tage imod os på afdelingen. Min datter bad gennem fire timer gentagne gange om at tale med en læge, men hun fik hver gang at vide, at de ventede på overleveringen fra NN Afdeling. Først da min datter i desperation selv ringede direkte til NN Afdeling, kom der skred i tingene. De fortalte, at jeg egentlig ikke skulle være flyttet til NN Afdeling, og de kunne ikke forklare den manglende overlevering. Jeg fik det stadig dårligere []. Derfor turde min datter ikke tage hjem men blev ved min side natten igennem. Hun bad mange gange om smertestillende og beroligende medicin til mig og om at få mig koblet på hjertemålingen igen. Det var en frygtelig nat. Først da vi om morgenen blev flyttet til Infektionsmedicinsk Afdeling på Skejby, blev der taget hånd om mig. Lægerne, der var overraskede over min dårlige tilstand, [og] over at jeg ikke var flyttet tidligere [samt] over at jeg ikke havde fået beroligende medicin. Jeg fik straks morfin og stesolid. Vi følte os i den grad ladt i stikken på NN Afdeling. Informationsniveauet var under al kritik, og jeg tør ikke gætte på, hvordan det var gået, hvis ikke min datter havde våget ved min side.	Ja
✎ 17	Jeg har stadig ondt [] og har fået hukommelsestab. Jeg føler, lægen synes, jeg var til besvær, og da jeg var hjemme på orlov, var der næsten ikke mulighed for at komme igen, da jeg fik det værre!	Ja
✎ 18	Jeg ankom til sygehuset, hvor jeg skulle CT-scannes torsdag, men blev det først mandag. Det var frygteligt at være uvidende om. Da jeg var blevet lovet det senest fredag. Jeg skulle blive der hele weekenden!	Ja
✎ 7	Man glemte at tage en blodprøve, der havde betydning i forhold til min videre behandling.	Nej
✎ 8	Indlagt [om morgenen] og tilset af en læge [sidst på aftenen]. Det er for lang tid. Melding fra Falck-personale hed blodprop i hjernen. Urimeligt man først [sidst på aftenen] får noget relevant at vide.	Nej
✎ 11	Jeg oplever det som en fejl at afslutte/udskrive en patient (mig) med markant muskelsvind uden at henvise til øvrige undersøgelser f.eks. muskulære sygdomme.	Nej
✎ 15	Blev indlagt på en T-afdeling. Skulle have været på F1.	Nej
✎ 27	Hvis min egen læge ikke havde insisteret, var jeg først blevet indlagt ugen efter, og det viste sig at gammel brystkræft har spredt til forskellige steder og metastaser i hjernen. Jeg blev indlagt i sommers en formiddag, og der kom først en læge kl. 21 og fortalte, at jeg skulle CT-scannes næste formiddag :(Ventede hele dagen!	Nej

F1

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - F1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Jeg anede ikke hvad jeg nu skulle stille op, da der ikke blev stillet en endelig diagnose. Fik en recept på et medikament jeg skulle prøve at bruge, for at se om det kunne have en gavnlig effekt og dermed komme nærmere en afklaring på mine symptomer. Jeg har efterfølgende modtaget en indkaldelse til kontrol, så jeg nu kender det videre forløb.	I høj grad
6	Jeg blev efterfølgende pr. telefon informeret om videre behandling på en meget relevant måde.	I høj grad
34	Samlet set er vi meget tilfredse med personalet på Afdeling F.	I høj grad
2	Fik ingen medicin, men en maskine.	I meget høj grad
33	Det kunne have været nyttigt for mig at vide, at den ansigtslammelse, jeg var til undersøgelse for, fik nogle konsekvenser for det øje, som jeg ikke kunne blinke med. Halvandet døgn efter udskrivning kunne jeg ikke se skarpt og ikke køre bil. Skulle selv finde ud af den bedste måde at skåne øjet på, men det tog flere dage, hvor mit øje var meget overanstrengt og lysfølsomt. Det var hårdt!	I meget høj grad
24	Der var meget uenighed blandt lægerne både i forhold til undersøgelser og diagnose.	I nogen grad
31	Anede ikke om jeg skulle tilbage til Aarhus, eller om jeg skulle tilbage til andet sygehus.	I nogen grad
32	Jeg ventede besked angående blodprøver, overlægen ville kontakte mig, Har selv ringet fire gange, og snakket med sekretæren, hvor hun skulle gøre alt hvad hun kunne, for at få ham til at kontakte mig, men der er ingen kontakt fra overlægen.	I nogen grad
17	Jeg følte mest, at man var til besvær og bare skulle ud derfra hurtigst muligt. Jeg følte mig ikke klargjort med, hvad jeg egentligt fejlede og måtte til egen læge bagefter for at få ordentligt svar.	I ringe grad
8	Manglende information om medicin til forebyggelse af mavesår i forbindelse med Cortisol.	Slet ikke
12	Se nedenstående: Efter et døgn på anden afdeling blev jeg flyttet til neurologisk afdeling. Jeg var på det tidspunkt meget dårlig, og vi vidste endnu ikke, at jeg havde meningitis. Der var ingen læge til at tage imod os på afdelingen. Min datter bad gennem fire timer gentagne gange om at tale med en læge, men hun fik hver gang at vide, at de ventede på overleveringen fra anden afdeling. Først da min datter i desperation selv ringede direkte til anden afdeling, kom der skred i tingene. De fortalte, at jeg egentlig ikke skulle være flyttet til neurologisk afdeling, og de kunne ikke forklare den manglende overlevering. Jeg fik det stadig dårligere og var i delirium. Derfor turde min datter ikke tage hjem, men blev ved min side natten igennem. Hun bad mange gange om smertestillende og beroligende medicin til mig og om at få mig koblet på hjertemålingen igen. Det var en frygtelig nat. Først da vi om morgenen blev flyttet til anden afdeling, blev der taget hånd om mig. Lægerne var overraskede over min dårlige tilstand, over at jeg ikke var flyttet tidligere og over, at jeg ikke havde fået beroligende medicin. Jeg fik straks morfin og stesolid. Vi følte os i den grad ladt i stikken på Neurologisk Afdeling. Informationsniveauet var under al kritik, og jeg tør ikke gætte på, hvordan det var gået, hvis ikke min datter havde været ved min side.	Slet ikke

F1

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - F1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg var overrasket over så meget, der blev gjort på kort tid. Jeg blev tjekket og skannet i flere afdelinger på én eftermiddag, og det synes jeg var utroligt effektivt og professionelt. Jeg har kun godt at sige om personalet og behandlingen, som virkelig overgik min forventning. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Der var stor mangel på internetadgang, og det var lidt svært at starte en undersøgelse op af en sygeplejerske. Men efter tre dage kom der gang i Internettet. [Fysiske rammer]	I høj grad
25	Vi ved ikke, hvad jeg fejler. Ups :-D.	I høj grad
31	Glade sygeplejersker! Manglede bare lidt bedre information angående isolation (som jeg pludselig var i uden at vide det). Men jeg tog det som en oplevelse ;-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Fint, hele forløbet.	I meget høj grad
9	Meget venligt og informativt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	En læge havde god tid, stille og rolig, god til at spørge ind, forslag til, hvad der skal ske, når jeg kommer hjem. En anden læge virkede, som om det her skal bare overstås, vi kender dig jo? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Jeg synes, at jeg fik en fantastisk god behandling! Af både læger og sygeplejersker. Jeg ville dog ønske, at det var muligt at høre noget beroligende musik. Jeg følte mig meget urolig, bekymret og stresset, og hvis jeg kunne have hørt noget beroligende, klassisk musik, havde det nok hjulpet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	En rigtig god afdeling. Dygtigt personale. Venligt og imødekommende. Afdelingen er absolut pæn, ren og ryddelig. TAK for god hjælp. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Lå med myoklonier i knap et døgn (til observation), EMG udskudt et døgn, men så fik etableret behandling, myoklonierne kom endelig til at forsvinde, hvorfor EMG på tre dage ikke tillod nogen diagnostik. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Mere information om overførsel til andet sygehus, tidsplan, hvordan og hvad skal medbringes. F.eks. folder med oplysninger. Oplevede ofte at være overladt til mig selv [] og selv være ansvarlig for f.eks. medicin. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	[Personalet på] afdelingen var søde, men jeg ville gerne, at de havde sagt, at det er sjældent, man kommer til CT-scanning i weekenden på grund af pengemangel, eller hvad det nu skyldes. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
20	Nogle af [] sygeplejerskerne, om morgenen, var vildt sure og virkede altid irriterede. Meget bedre information. Mulighed for at snakke med læge noget hurtigere. Syv timers ventetid på at snakke med læge er IKKE ok. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
32	Fantastisk plejepersonale. Altid søde, venlige og vil gøre alt for dig. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 7 | <p>1. Lave en ordentlig sygdomsanamnese.</p> <p>2. Overveje kommunikationskursus til alt personale.</p> <p>3. Fokus på pårørende.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I ringe grad |
| ✎ 17 | <p>Jeg lå for det første på stue med en, som var oppe hele natten, og det var frustrerende. Synes at personalet var dårlige til at kommunikere, og følte ikke rigtig, at de gad patienterne. Jeg kom op igen efter orlov hjemme, og jeg følte mest, at jeg var til besvær!! Træls følelse!
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]</p> | I ringe grad |
| ✎ 8 | <p>Sad en hel dag og aften uden undersøgelse/behandling, som først skete [den] følgende dag.
[Ventetid]</p> | Slet ikke |
| ✎ 12 | <p>Min kritik går udelukkende på mit ophold på Neurologisk Afdeling, på den manglende overlevering fra anden afdeling og på manglen på information og behandling. Jeg var meget alvorlig syg [] og blev bare læsset af på Neurologisk Afdeling. Det var tæt på at gå helt galt! Jeg var efterfølgende indlagt en måned på anden afdeling i Skejby, og der modtog jeg god pleje og behandling.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Slet ikke |

F1

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - F1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
10	Kom ind med en ansigtslammelse og var indlagt i fem til seks timer, så det var et ganske kort forløb. En positiv oplevelse. Søde læger og sygeplejersker!	I høj grad
33	Min [lammelse] havde sit højdepunkt i syv dage efter indlæggelsen (mest lam) og aftog fra den 12. dag og frem gradvist. Efter [flere uger] var den helt væk. Forbedringerne startede, da arbejdspresset faldt [], så måske kunne der være en sammenhæng.	I høj grad
16	Harde ingen erfaring selv vedrørende min sygdom og fik flere gange at vide, at der kunne søges oplysninger på "nettet", også for mine pårørende.	I nogen grad
7	Har det bedre nu, men det er udelukkende fordi, at jeg selv har taget ansvar for min behandling i det efterambulante forløb og har foreslået medicinøgning, hvilket har gjort mig anfaldsfri. Så et godt råd fra [mig]: Læs [] kommunikationsteori om at lave en fælles agenda med patienten samt aldrig at forlade samtale uden at sikre sig, at patienten og den pårørende ikke sidder tilbage med nogle uafklarede spørgsmål.	I ringe grad
22	Er undersøgt, har ikke fået nogen behandlinger.	Ikke relevant for mig
1	Da der ikke er stillet en endelig diagnose, er det svært at svare på. Dog har det grundige tjek af mig gjort, at jeg ikke er så bekymret for, at der er noget alvorligt galt såsom svulst eller begyndende synsforringelse.	Slet ikke
2	Alle beslutninger blev snakket og talt om med mange læger både privat og på hospital, hvor jeg og [mine pårørende] og lægerne var og skal til møde hver anden til tredje måned om min sygdoms udvikling. [].	Slet ikke

