

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
F2 APOPLEXIAFSNIT
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	252
Besvarelser fra patienter:	156
Afsnittets svarprocent:	62%

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/om-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

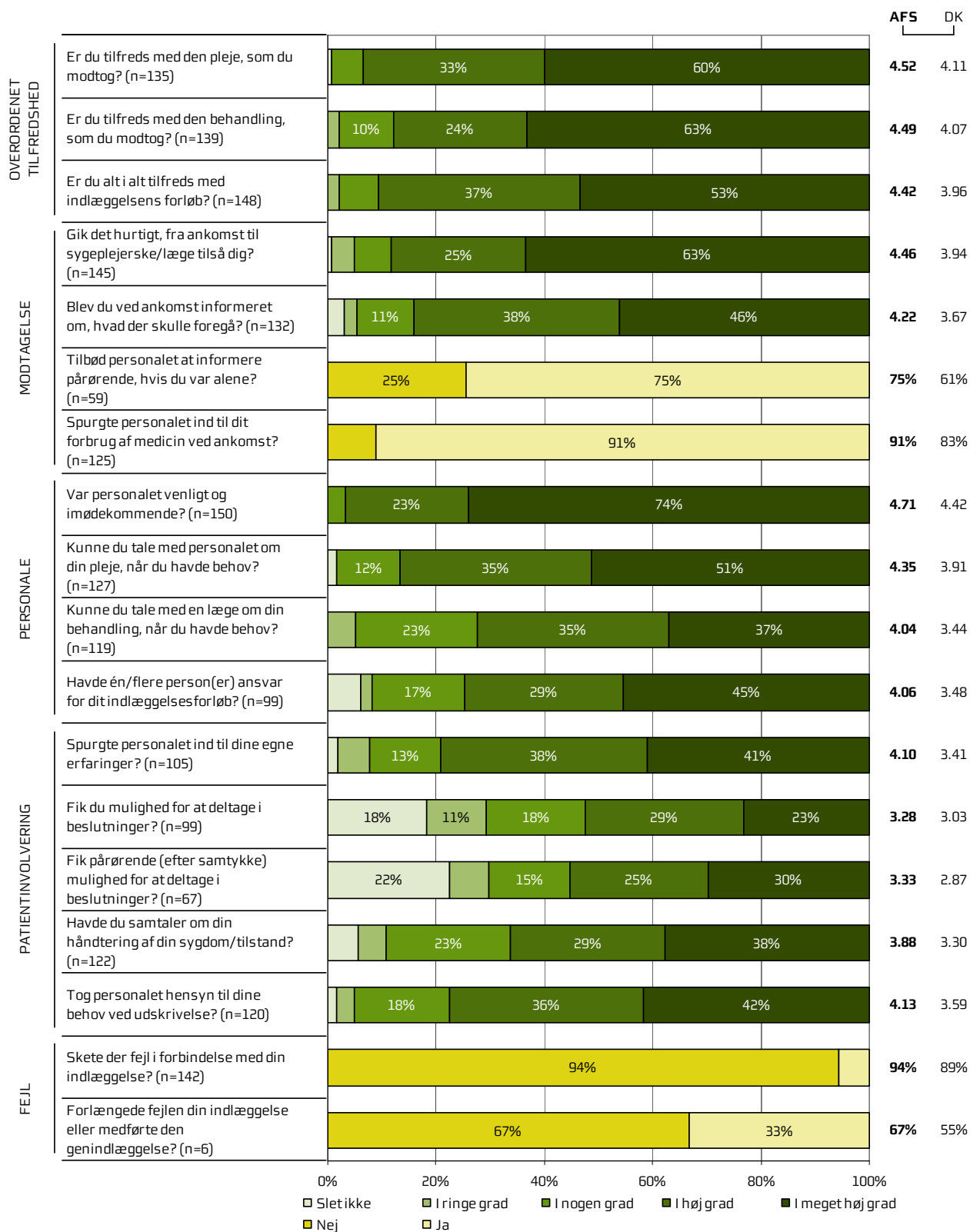
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

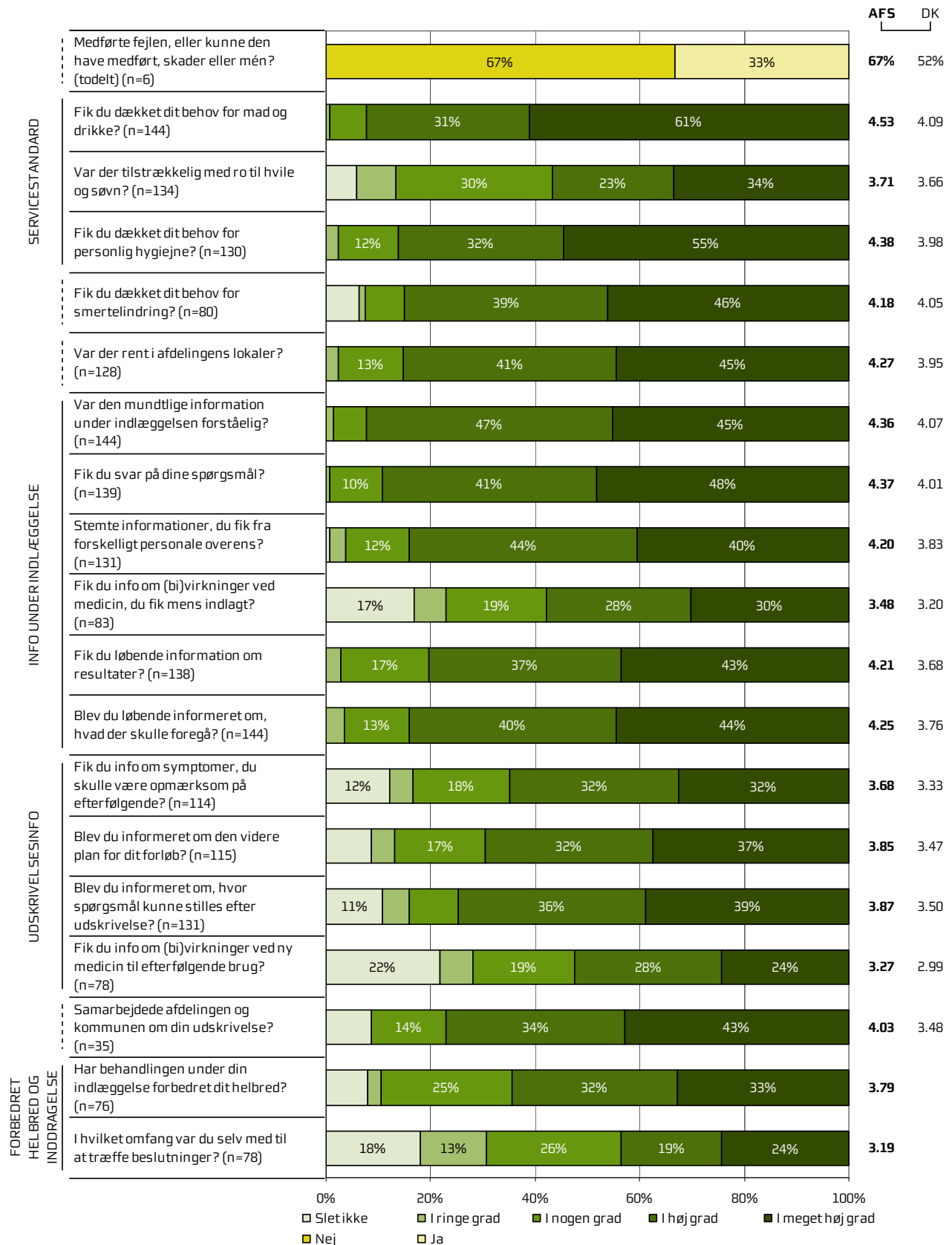
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

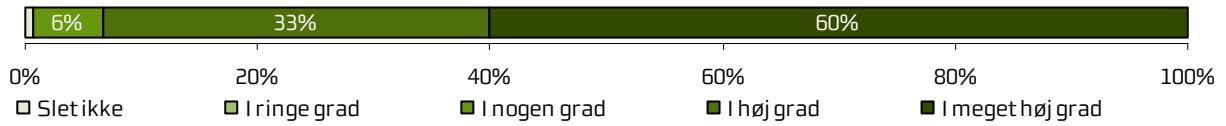
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

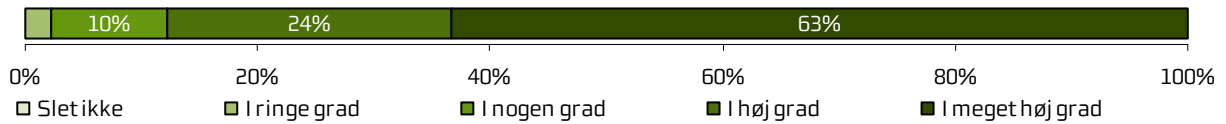
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

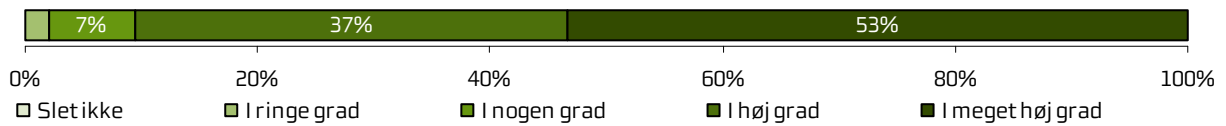
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=135)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=139)



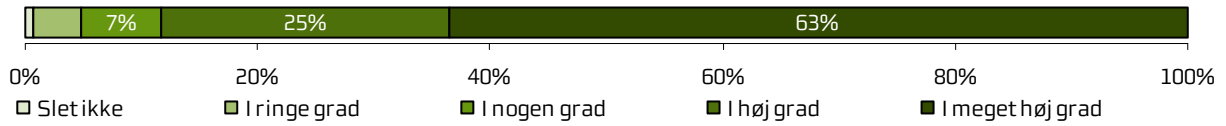
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=148)



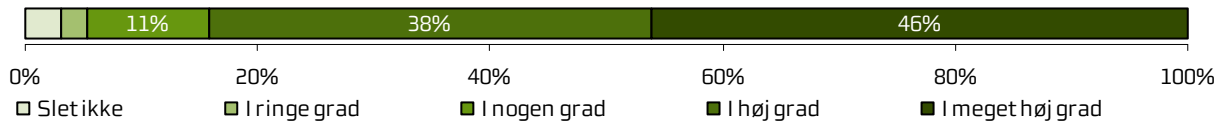
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,52		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,49		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,42		3,96	

Modtagelse

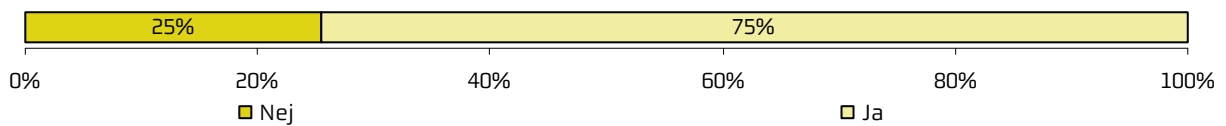
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=145)



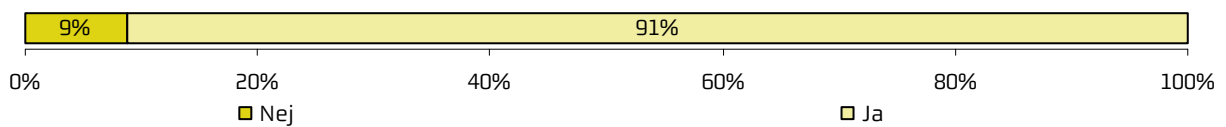
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=132)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=59)



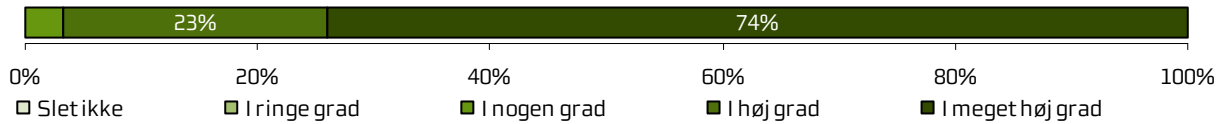
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=125)



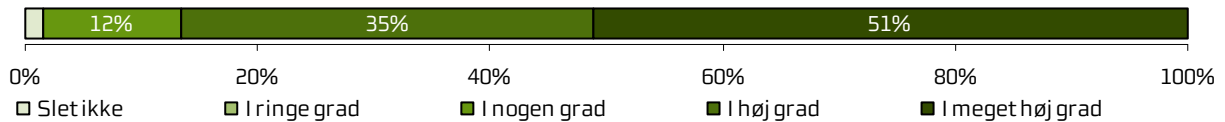
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,46		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,22		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		75 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		91 %	83 %	

Personale

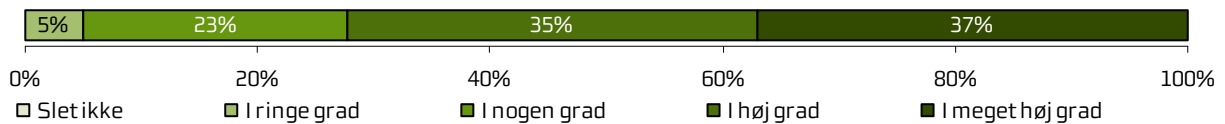
Var personalet venligt og imødekommende? (n=150)



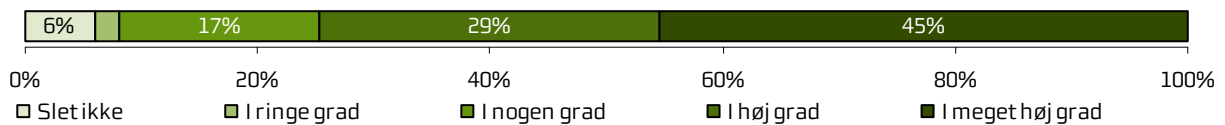
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=127)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=119)



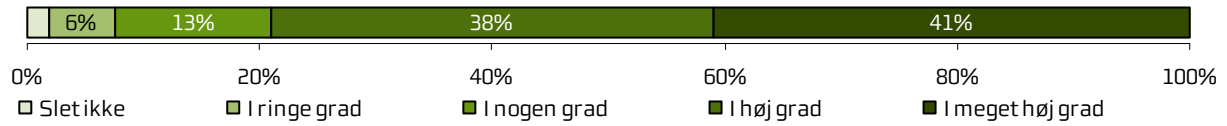
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=99)



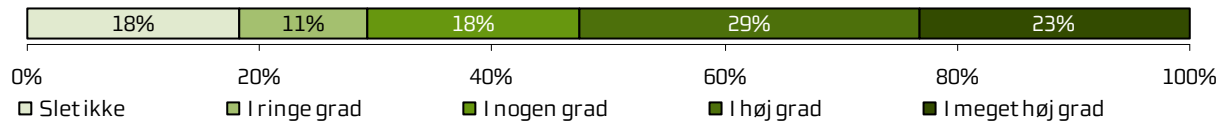
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,71		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,35		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,04		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?	4,06		3,48	

Patientinvolvering

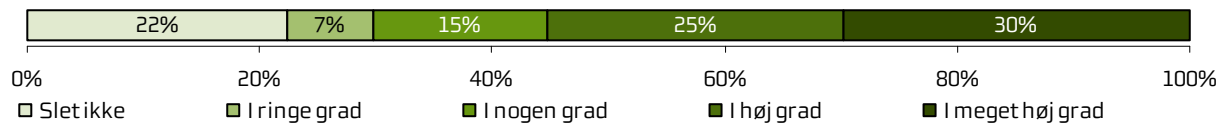
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=105)



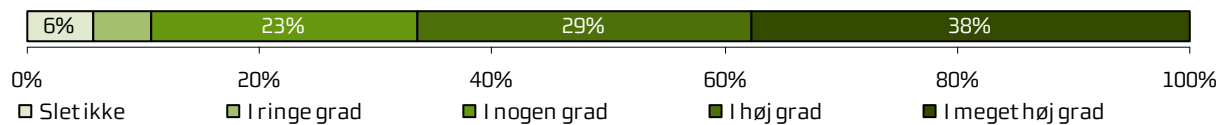
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=99)



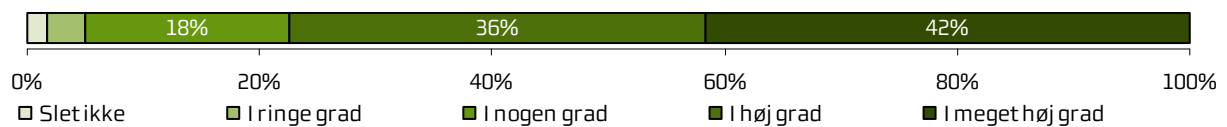
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=67)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=122)



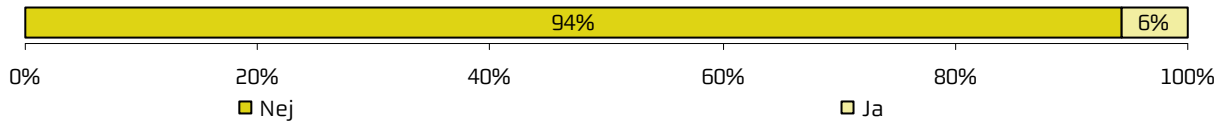
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=120)



	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?	4,1		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,33		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,88		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,12		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=142)



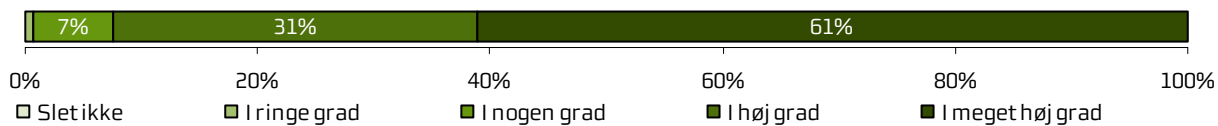
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



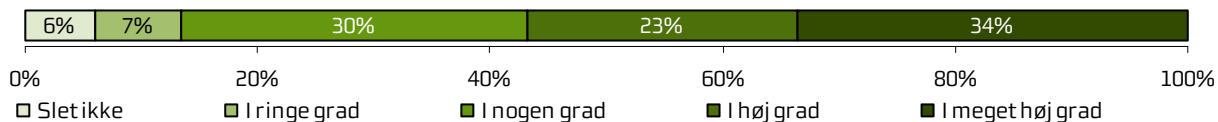
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	

Servicestandard

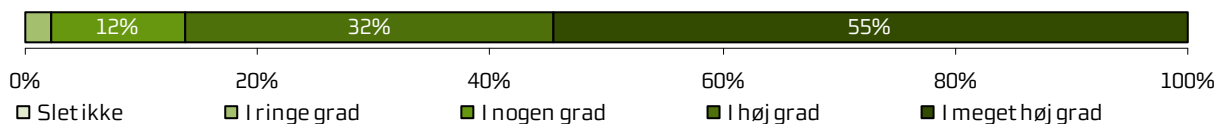
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=144)



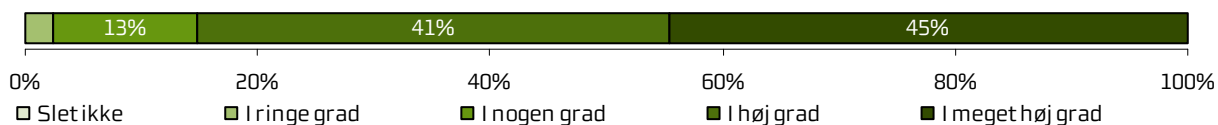
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=134)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=130)



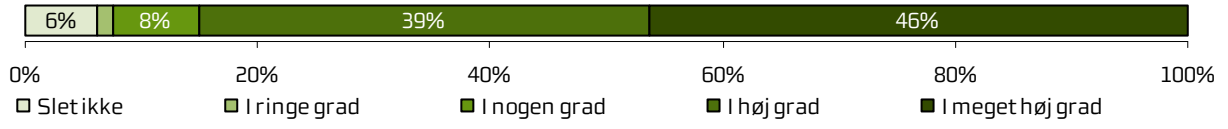
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=128)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,53		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,71		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,38		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,27		3,95	

Smertelindring

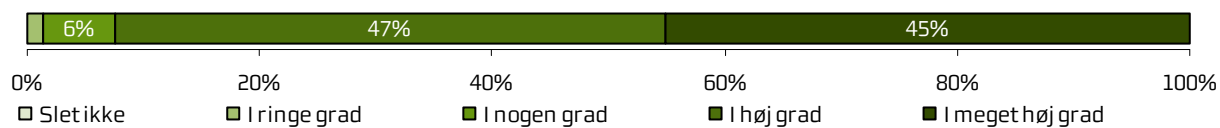
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=80)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,18		4,05	

Info under indlæggelse

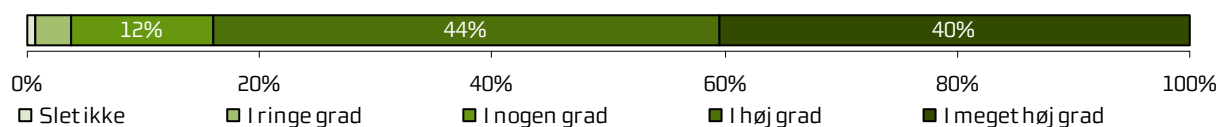
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=144)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=139)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=131)



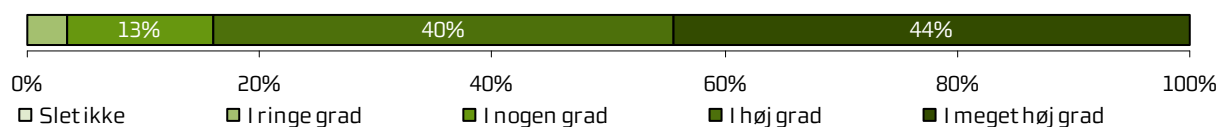
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=83)



Fik du løbende information om resultater? (n=138)



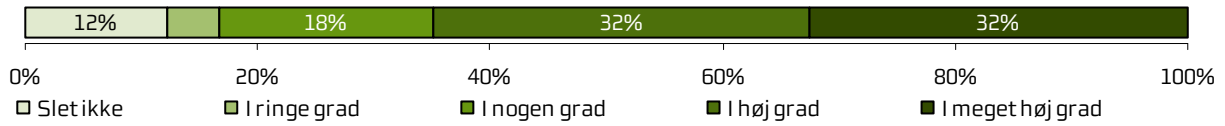
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=144)



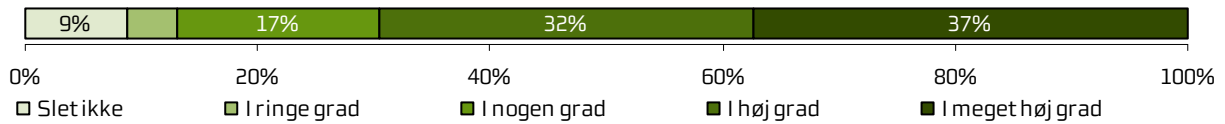
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,36		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,37		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,2		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,48		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,21		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,25		3,76	

Udskrivelsesinfo

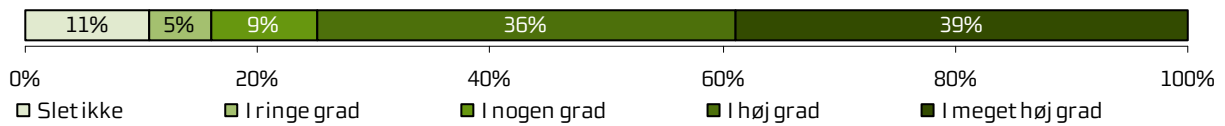
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=114)



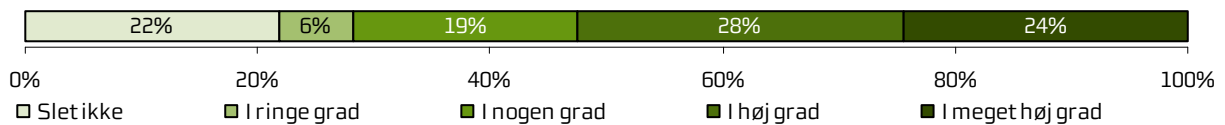
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=115)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=131)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=78)



	Gennemsnits-score	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?	3,68		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,85		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,87		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,27		2,99	

Hjemmepleje

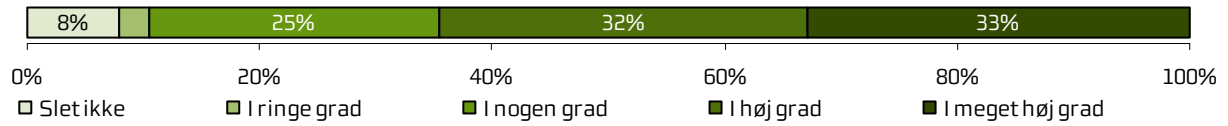
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=35)



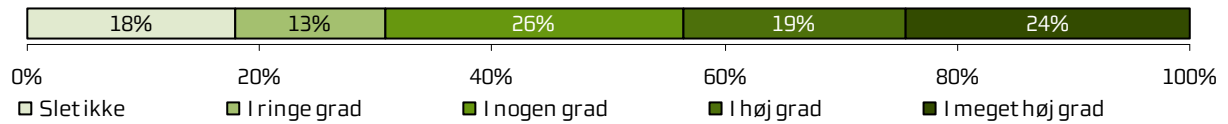
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,03		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=76)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=78)



	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?	3,79			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,19			

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.

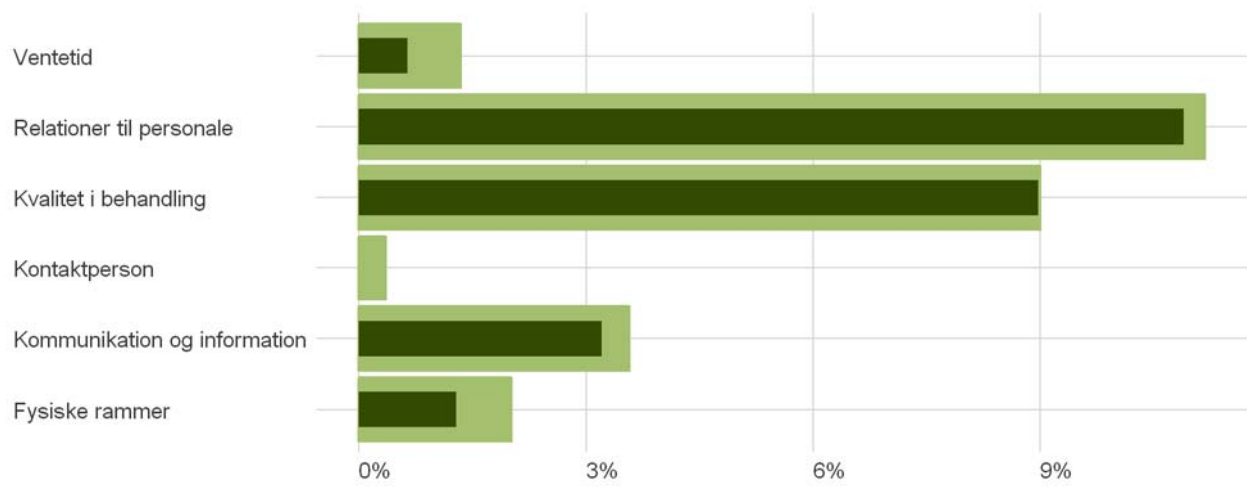
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



F2 APOPLEXIAFSNIT

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

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
9	Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
11	Mere ro. En forfærdelig larm den blodtryksmaskine laver, når man skal sove.	I høj grad
21	FIN transport og modtagelse.	I høj grad
12	Fantastisk at forløbet gik så hurtigt og så effektivt. Havde en meget god oplevelse! :-)	I meget høj grad
16	Alt var ok.	I meget høj grad
17	Efter endt behandling blev jeg klar over, at der havde været tale om en række standardprocedurer. Min usikkerhed ville have været mindsket betydeligt, hvis jeg fra begyndelsen havde haft et generelt overblik over forløbet.	I meget høj grad
27	Ingen, jeg synes det hele fik som. Afslappet og effektivt, tak for det.	I meget høj grad
29	Ville gerne have været informeret om, at man på skanning havde fundet en "gammel" blodprop udover den nye, som jeg blev informeret om (det er muligvis først set på skanningen den efterfølgende dag).	I meget høj grad
35	Modtagelsen var meget professionel. Når man ankommer på den måde jeg gjorde, var det tryghed man mærker, da folk var rolige og organiserede. Det har man brug for i sådan en situation.	I meget høj grad
36	Bedre håndtering af personens ejendele.	I meget høj grad
39	Jeg blev indlagt akut med mistanke om en blodprop i hjernen. Efter undersøgelser og skanning fik jeg af vide, at alt var OK. Jeg blev hjemsendt derefter. Absolut professionel behandling af alle.	I meget høj grad
47	Helt i top.	I meget høj grad
48	Da jeg ankom til skadestuen, blev der med det samme indledt undersøgelser og skanninger. Det gjorde, at jeg hele tiden følte, at jeg var i dygtige og kompetente hænder.	I meget høj grad
55	Havde en idé om, at jeg havde en blodprop i hovedet. Blev modtaget af en læge i porten og blev budt velkommen, blev kørt til en modtagerstue og blev gjort klar til skanning, hvor jeg var i 15 minutter. Derefter kørt tilbage til samme stue og fik meddelelsen om, at det var en blodprop i hovedet.	I meget høj grad
59	Blev rigtig godt modtaget. Stor kompetence fra starten. TAK!	I meget høj grad
30	De virkede ikke parate til at modtage mig. Der var f.eks. ikke nogen seng klar til mig, og på trods af at vagtlægen havde mistanke om blodprop, gik der længe før, jeg blev undersøgt.	I nogen grad
34	Blev ikke indlagt.	I nogen grad
37	Det kan ikke gøres anderledes. Personalet er venlige og imødekommende.	I nogen grad
13	Ventede fire timer uden, at jeg blev tilset af læge. Medbragt medicin.	I ringe grad
28	Sygeplejersken glemte at sige videre, at jeg var ankommet dvs. jeg sad 65 minutter inden andre kom ind i venteværelset og spurgte efter mig.	I ringe grad
40	Syntes de havde meget travlt (lidt urolige).	I ringe grad

- | | | |
|--|---|----------|
|  14 | Kan ikke huske noget fra min indlæggelse. Kan derfor ikke besvarer skemaet. | Uoplyst |
|  53 | Jeg blev indlagt [på andet hospital] aftenen før og så overført til Aarhus næste morgen. | Uoplyst |
|  45 | Jeg kan ikke huske, at jeg blev indlagt. Vågnede først op senere og kan ikke huske noget. | Ved ikke |

F2 APOPLEXIAFSNIT

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Var indstillet til scanning to gange ved indlæggelse. Det blev afvist af en læge, men blev dagen efter arrangeret af en anden læge. Og gudskelov for det.	Ja
22	Har før indlæggelse fået medicin fra andet sygehus der bevirkede, at jeg ikke opereres akut.	Ja
29	Der er blevet skrevet forkerte oplysninger i min journal.	Nej
36	Mine briller blev beskadiget, men altså ikke fejl vedrørende min person.	Nej
51	Ved udskrivelsen tjekkede lægen ikke, hvem jeg var, hverken med navn eller personnummer.	Nej
4	Jeg blev indlagt pga. blodprop i hjernen. Jeg synes, jeg burde være MR-scannet af min hjerne i begyndelsen af min indlæggelse. Det blev først gjort [lang tid efter]. Jeg blev først CT-scannet [flere timer] efter, jeg kom på afdelingen og ultralyd-scannet dagen efter af mit halskar. Det er MR-scanningen der har afsløret blodproppen.	Uoplyst
11	En fin behandling. ALLE er søde og rare.	Uoplyst
30	Oplevede meget lang ventetid, hvor de næsten forsikrede mig om, at der ikke var noget galt, hvorefter det virkede som om, at de derved udskød scanningen, som gav det endelige svar, at det faktisk var en blodprop, selvom flere læger sagde, at det var det nok ikke.	Uoplyst
32	Jeg blev spurgt, om jeg ville være med i et forsøg angående den medicin, jeg skulle have. Jeg sagde ja, men i dag vil jeg sige nej, da jeg vil have medicinen.	Uoplyst
35	Jeg mangler udredning af hvad der er sket. Jeg sidder her næsten to måneder efter, og ved ikke hvad der skal ske. Mit øjenlåg er stadigvæk slap trods af øvelser jeg laver hver dag.	Uoplyst
38	INGEN.	Uoplyst
41	Der gik lang tid før scanning foregik [tre og en halv time], da der var meget travlt på afdelingen pga. akut modtagelse af andre patienter.	Uoplyst
42	Der var tvivl om NNs diagnose [] pga., at der ikke kunne gennemføres rygmarvsprøve. Vi synes, at vi manglede oplysninger om forholdsregler for os alle i tilfælde af, at det er [en bestemt diagnose].	Uoplyst
46	Lægen, der udskrev mig, oplyste mig om, at blodproppen skyldtes forkalkning i halsblodårerne, men at operation pt. ikke var nødvendig. Det kom bag på mig, da anden læge NN selv havde scannet mig og fundet dem fine. Det burde jeg have nævnt overfor lægen, men blev nok for overrasket. Efter lægen var gået, gik der dog nok under et minut, før han kom løbende ind til igen og fortalte, at han havde taget fejl af mig og en anden, hvilket han undskyldte, og mine så fine ud. På et tidspunkt under indlæggelsen, kom samme læge for at tilse mig, og vi hilste hinanden ved navn, hvorefter han blev ringet op, og sagde: "Lige et øjeblik", gik udenfor og gennemførte sin samtale, hvorefter han sagde god nat til andet personale på gangen og gik. Jeg var blevet glemt, så kan man blive sådan lidt "tøsesur". Sygeplejersken måtte ringe efter ham. Det er ikke et udtryk for kritik af lægen, for jeg har fuld forståelse for den travle hverdag, som personalet har, men blot en lille skønhedsfejl i et ellers fuldstændigt perfekt forløb under modtagelsen og indlæggelsen. Jeg må også tilføje, at lægen faktisk var vældig flink.	Uoplyst

F2 APOPLEXIAFSNIT

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





ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
11	Det har jeg ikke.	I høj grad
12	Kunne godt have brugt en kort samtale med sygeplejersken. F.eks. da MR-scanning blev afblæst og mistanken om apopleksi blev afblæst. Så jeg kunne føle mig tryk med at gå hjem og kunne ikke være bange for at få en apopleksi.	I høj grad
44	Lægen var arrogant, da han udskrev mig. Lyttede ikke til min angst for at blive hjemsendt så hurtigt efter en overnatning, hvor jeg ikke havde sovet. Jeg var bange for blodprop igen.	I høj grad
52	Blev udskrevet med diagnose [], som egen læge skal ordinere medicinering af. Har efterfølgende fået foretaget yderligere undersøgelser, som fastslår, at dette er en FORKERT DIAGNOSE!	I høj grad
55	Spørgsmål 29: Var indlagt i fire dage, og mærkede allerede fra anden dag at det gik hurtigt fremad. Spørgsmål 34: Det tror jeg egentlig ikke, men gjorde på apoteket.	I høj grad
59	Jeg fik besked om virkning af medicinen, men ikke om bivirkninger. Men jeg læste selv om det på nettet.	I høj grad
58	Mulighed for genoptræning! Vejledning i egen indsatsmulighed.	I meget høj grad
10	Der har manglet aftalte tilbagemeldinger pga. travlhed.	I nogen grad
29	De fulgte ikke op på de ting, de sagde. Meldte ikke til fysioterapeut, at jeg var blevet udskrevet. De sagde, at jeg skulle til samtale efter to til tre uger. Det passede ikke.	I nogen grad
42	Der var aftalt tidspunkt til stuegang, hvor patient NNS pårørende skulle deltage. Vi blev sendt ud af stuen pga. personlig pleje. Vi ventede udenfor i halvanden time, hvor vi kunne komme ind på stuen til [patienten] af os selv for at finde ud af, at der havde været stuegang uden os. Der var ligeledes aftalt, at der skulle ringes til [patientens] datter, når [patienten] blev hentet af Falck i forbindelse med overførelse til [andet sygehus], så hun kunne mødes med dem i [anden by], da [patienten] ikke selv kunne besvare eventuelle spørgsmål relevant. Dette skete ikke!	I nogen grad
30	Dårlig information omkring videre genoptræning.	I ringe grad
35	Mangler information om videreforløb, eller hvad jeg skal efterfølgende.	I ringe grad
50	Jeg var så positiv over al den hjælp, jeg fik, men jeg vil gerne have noget at vide om "psyken".	Uoplyst

F2 APOPLEXIAFSNIT

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












ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Personalet virker ikke stressede, selvom der var meget travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Når man bliver indlagt akut, har man behov for at kunne kontakte pårørende og venner. Alle går rundt med telefon, men man går ikke rundt med opladeren, og min telefon løb rimelig hurtigt tør for strøm. Det er en almindelig iPhone, men det var ikke muligt at låne en oplader på afdelingen. På en Akutafdeling bør man måske have de mest gængse opladere liggende, som patienter kan låne. Jeg fik tilbudt at låne en telefon, men jeg kunne ikke huske telefonnumrene, da de er indkodet på min telefon. Af samme grund kunne jeg ikke kontakte de personer, jeg mente havde behov for at kende til min indlæggelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
15	Jeg har været indlagt med en blodprop og blev utrolig godt taget vare om og informeret løbende lige fra henvendelse til Vagtlægen via falckreddere, skanning, diagnose fra læge, indlæggelse, ophold og udskrivning med råd og vejledning fra fysio- og ergoterapeut. Især var jeg glad for opringning dagen efter og igen nogle dage senere fra fysioterapeuten, da jeg fik små tip om, hvad jeg selv kunne gøre med genoptræning, indtil Neurologisk Afdeling reagerede. Jeg har kun rosede ord til personalestaben på Region Midtjylland. Tak for jeres hurtige reaktion og efterfølgende faglige og venlige væremåde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Kunne komme op på fem point, hvis [det havde været en anden sygeplejerske, der udskrev mig.] [] Jeg (pårørende) følte, at vi manglede lidt information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Tilfreds, men der var utrolig travlt, og jeg blev placeret mellem to senge på en en til to-sengs stue? Var kun indlagt [få] timer. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Fantastisk afdeling og personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Lægerne var de eneste sløve ved min indlæggelse. Det samme var tilfældet på et andet sygehus [forrige vinter]. Det kan kun ændres, hvis lægerne betragter os som kunder og ikke som patienter (får), der kun behandles efter for godtbefindende, altså deres. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Jeg blev indlagt og undersøgt for mistanke om blodprop i hjernen, hvilket ikke var tilfældet. Det blev konstateret, at det var stress. Kunne have ønsket information om behandling af dette. [Kommunikation og information]	I høj grad
51	Kom hurtigt ind og fik afklaret, at der ikke var en blodprop. Ventede meget længe på at få at vide, [at] jeg kunne tage hjem igen. I skal huske at tjekke patientens navn og person nummer. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
58	Jeg fik en hurtig og sikker (følte mig tryk) behandling hele vejen. Imponeret over effektivitet og planlægning. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Der var en omsorg for min mand. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Meget venligt og sympatisk personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Jeg synes, man får så flot opmærksomhed og venlig behandling. Man kan kun blive rolig. SUPER.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	grad
11	Meget positiv.	I meget høj grad
28	Jeg mødte kun ildsjæle, som kæmpede for at redde mit liv. Tusind tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Det personale, som mødte min mor for første gang, der virkede det, som om at de vidste, at hun havde haft en hjerneblødning, og at hendes "forståelse" var svækket. Hun forstod ikke deres beskeder, fordi de talte for hurtigt. Især en bioanalytiker. Han forvirrede mere, end han gjorde gavn. Han burde have vidst, at hun ikke kunne modtage beskeder. Hun blev så utryg ved ham. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Der er flere ting, jeg ikke husker fra min indlæggelse, det er jeg ked af. Jeg var forvirret og vidste ikke engang, hvor jeg var (afdeling). Men jeg husker, at personalet tog sig godt af mig, og at de var yderst kompetente. Jeg kunne godt have brugt, at telefonsamtalen ugen efter, havde været med den sygeplejerske, der udskrev mig. Dog er jeg meget tilfreds, og det var en efter omstændighederne god oplevelse, hvor jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Der blev gjort alt for at finde ud af, hvorfor jeg blev indlagt. Også (måske) forbyggende skanning af gentagelse.	I meget høj grad
43	Personalet var søde. Venlige og imødekommende. Trods travlhed havde de altid tid med et smil og et venligt svar. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Afdelingen var på alle måder til min rådighed, selvom jeg måske var [] grundet hukommelsestab og forvirring. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
46	Stor ros til alle personalegrupper. Det var, bortset fra den lille skønhedsfejl tidligere nævnt og bortset fra baggrunden for indlæggelsen, som jeg gerne havde været foruden, et fantastisk flot stykke arbejde hele vejen igennem. Rengøringen af f.eks. sengenatbordene kunne gøres bedre, specielt rullejulene, der er meget beskidte. Men det har selvfølgelig noget med økonomi og besparelser at gøre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
47	Alt professionelt og kompetent. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
54	Afdelingen tog sig rigtig godt af mig, gav mig ro i sindet ved hjælp af løbende information. Alle var søde og imødekommende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Fik en rigtig behandling i Århus samt [på andet sygehus] efter overflytning dertil. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
56	Utrolig sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Personalet har en fin og sober måde at være på i det daglige, og de har tydeligt travlt, men for katten, de gør det glimrende med et godt humør og søde smil. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Oplevede stor kompetence fra start til slut. Gælder både læger og sygeplejersker. TAK! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	For lange ventetider mellem undersøgelserne. [Ventetid]	I nogen grad
29	Forsøg at undgå, at så mange læger, med hver deres mening, tilser samme patient. Fortæl patienten, hvad der bliver fundet på skanning osv. Vær enige om, hvordan behandling foregår. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Modtagelsen var rigtig god, med udskrivelsen mangler information eller vejledning om, hvad jeg	I nogen grad

- skal gøre.
[Kommunikation og information]
-  40 Mangler at der var nogle, da jeg kom, da de mente, jeg havde fået en blodprop i hjernen. I nogen grad
[Kvalitet i behandling]
-  30 Jeg havde mange forskellige sygeplejersker, som alle sammen ville have mig til at gøre det I ringe grad
samme. Virkede som om kommunikationen var dårlig sygeplejersker imellem. Der kom også hele tiden nogle ind på stuen, selvom en anden lige havde sagt, at man nu kunne ligge sig til at sove f.eks. Det var meget forstyrrende.
[Relationer til personale/Pleje]
-  42 NN blev overført til andet sygehus, og var indlagt der [i flere uger] efterfølgende. Ikke relevant for mig
-  53 Jeg var udmærket tilfreds med forløbet. Uoplyst
[Kvalitet i behandling]

F2 APOPLEXIAFSNIT

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

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 44	[I efteråret] fik jeg lammelse i venstre hånd [om formiddagen]. Følelsen kom tilbage inden midnat. Sov ikke om natten. Efter MR-scanning, ultralydsscanning og mange andre undersøgelser [blev jeg] sendt hjem dagen efter. Jeg følte mig angst og utryk, men lægen fortalte, jeg havde det godt, og hørte ikke på, hvad jeg sagde. Ellers var jeg godt tilfreds med opholdet. Tak.	I høj grad
 57	Der var tale om udredning for diverse, blandt andet TCI.	I meget høj grad
 5	Har ikke fået afklaret årsagen til mit symptom, hvilket var årsagen til undersøgelsen. Det er stadig uafklaret for mig, om symptomet [] skyldes et TCI eller migræne?	I nogen grad
 58	Der var ikke noget galt.	I nogen grad
 3	Lammelse af hånd og arm (højre).	Ikke relevant for mig
 30	Jeg finder det meget foruroligende, at op til flere læger nærmest forsikrede mig om, at jeg ikke havde nogen blodprop, og jeg derved fik indtrykket af, at jeg blev skubbet bag i køen. Ventede over 12 timer på at få det svar, at jeg rent faktisk havde en blodprop i hjernen. Om morgenen fik jeg af vide, at jeg kom til scanning inden for en time, men der ventede jeg i mindst tre og måtte til sidst tage fat i en sygeplejerske og høre, om det snart var min tur.	Ikke relevant for mig
 32	Kanon betjening af personalet.	Ikke relevant for mig
 25	Jeg fik ikke medicin, men skulle til speciallæge, da jeg havde øresten.	Uoplyst
 26	Indlagt til observation for blodprop.	Uoplyst
 8	Er til genoptræning.	Ved ikke
 55	Har fået en blodprop i hjernen, den skulle jo behandles.	Ved ikke

