

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1  
Neurologisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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 sekretariatet. 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	225
Besvarelser fra patienter:	120
Afsnittets svarprocent:	53%

### 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/](http://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/](http://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/](http://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

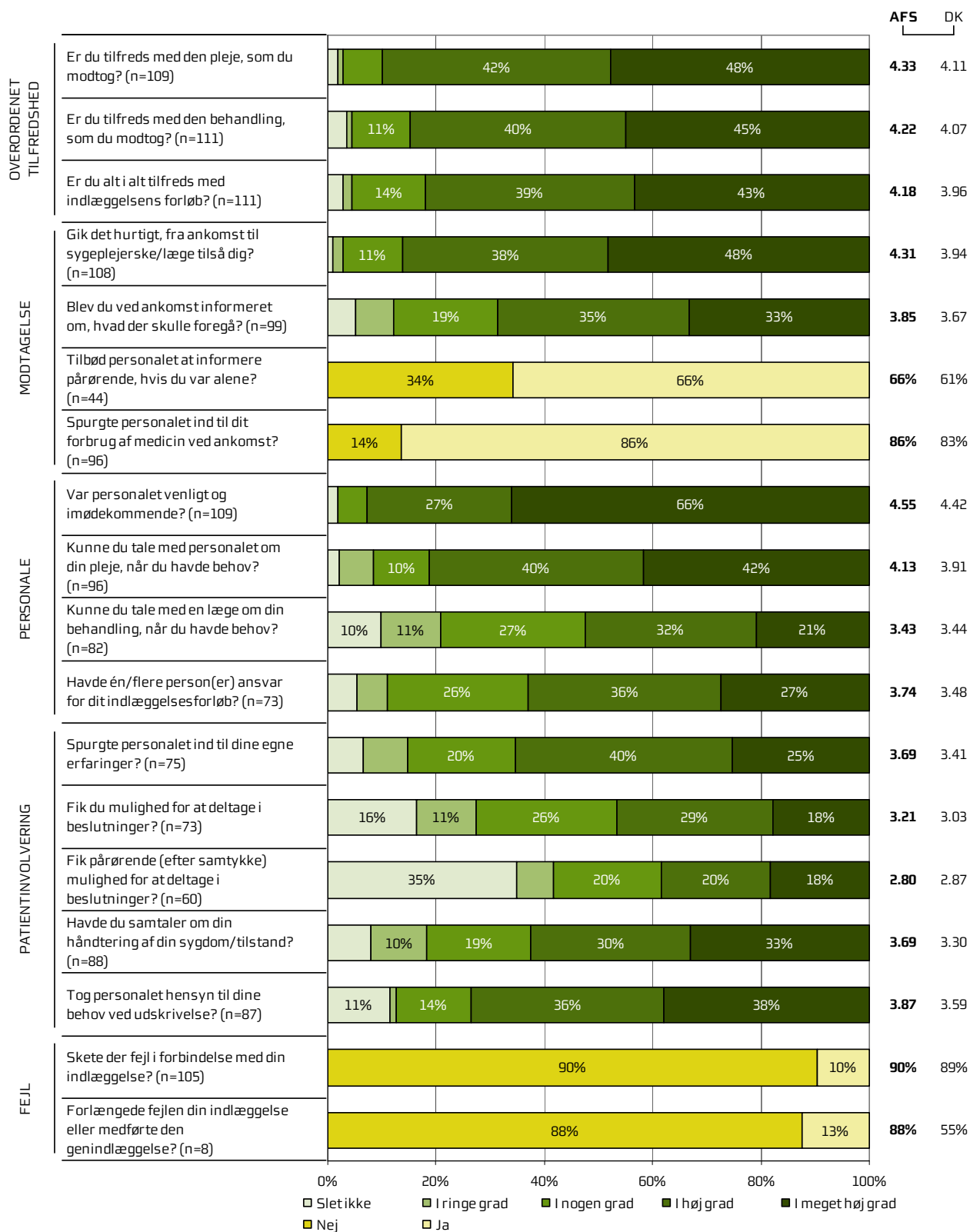
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

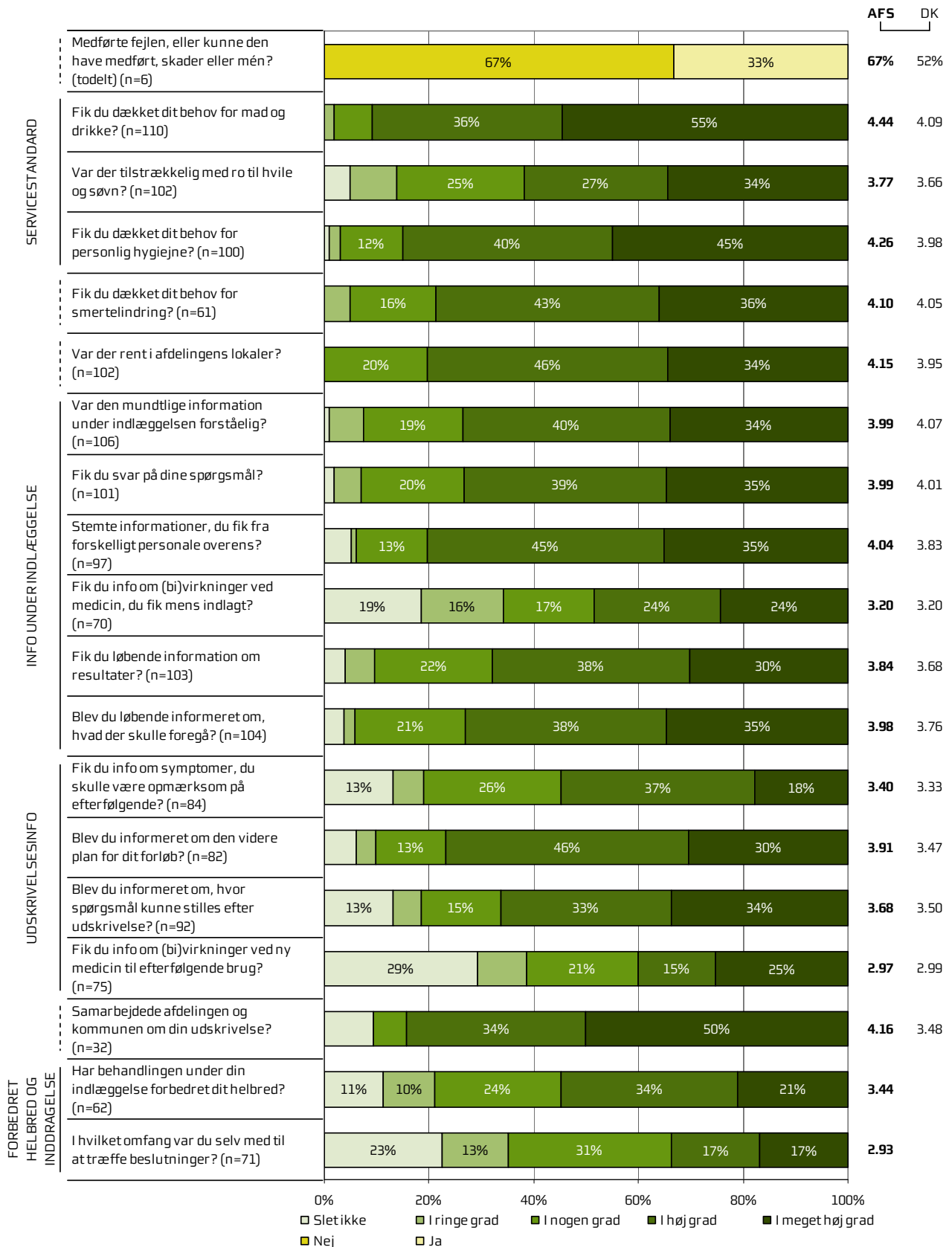
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

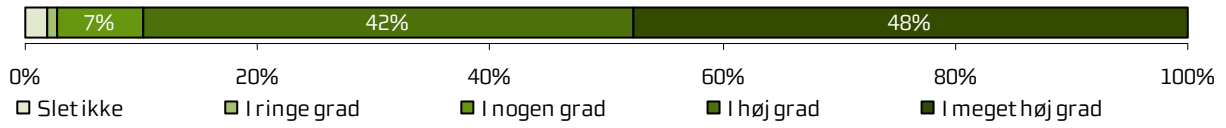
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

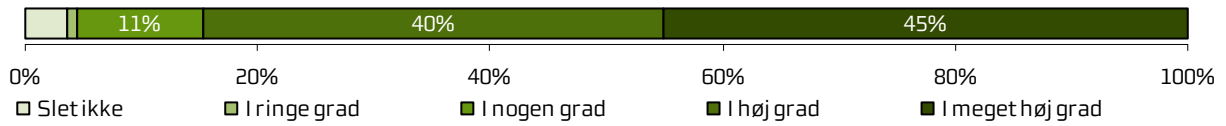
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

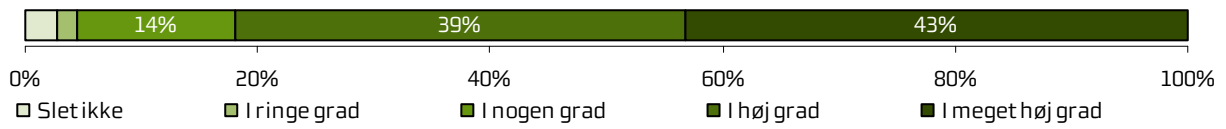
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=109)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=111)



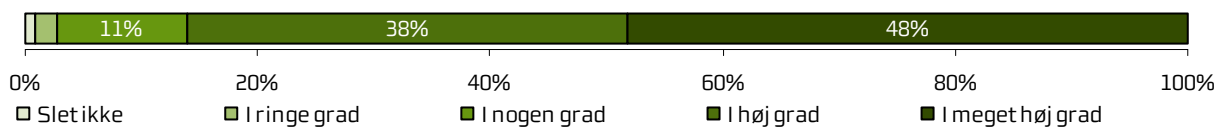
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=111)



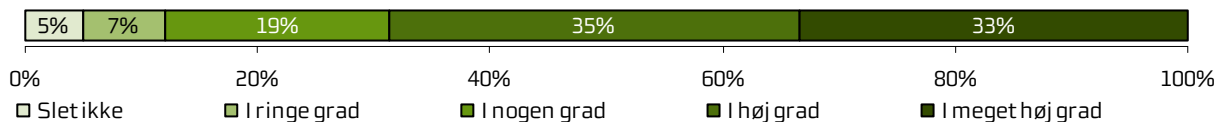
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,22		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,18		3,96	

## Modtagelse

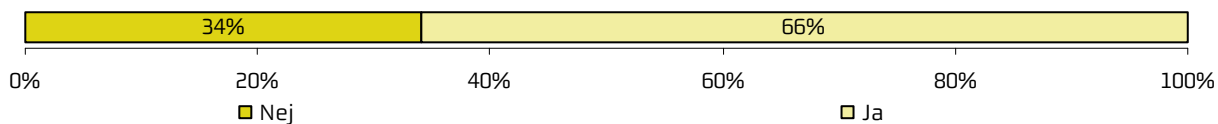
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=108)



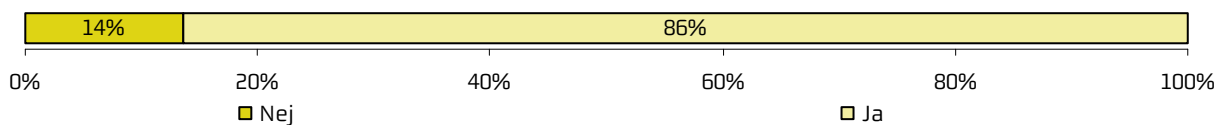
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=99)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=44)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=96)

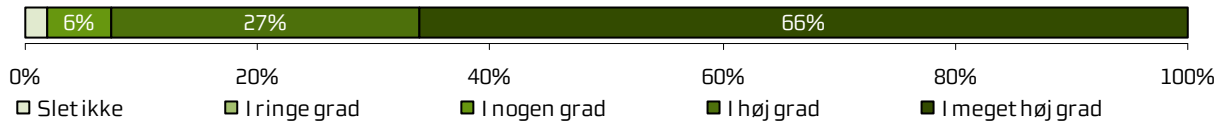




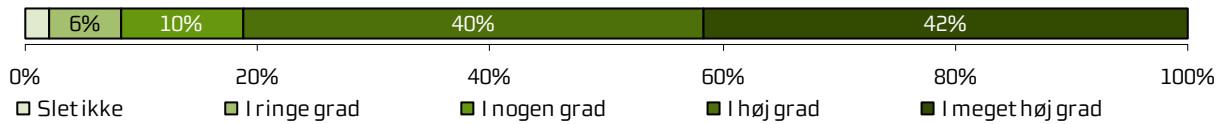
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,31		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,85		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		66 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

## Personale

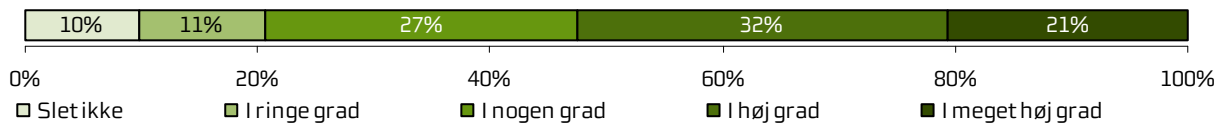
Var personalet venligt og imødekommende? (n=109)



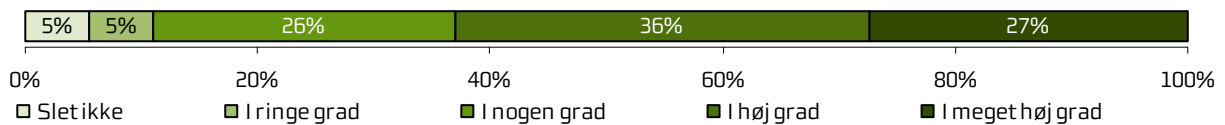
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=96)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=82)



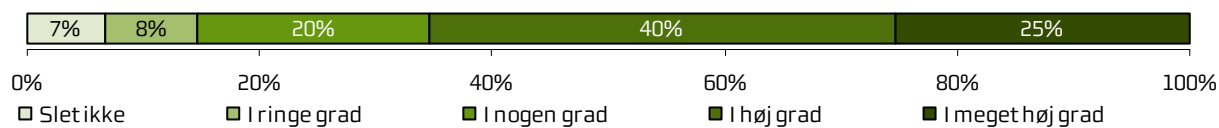
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=73)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,55		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,12		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,43		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?	3,74		3,48	

## Patientinvolvering

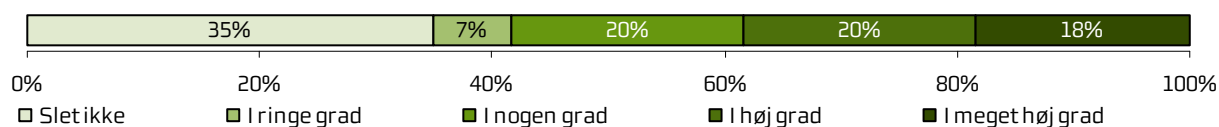
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=75)



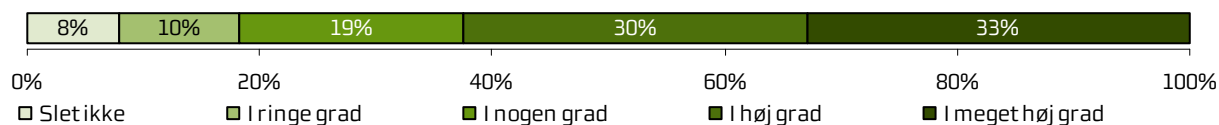
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=73)



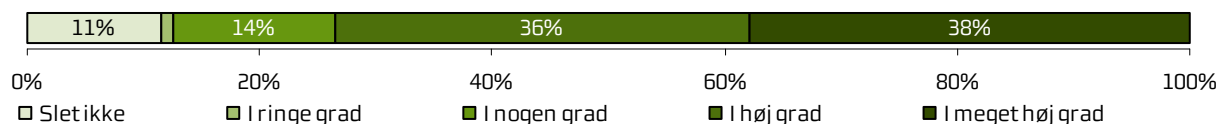
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=60)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=88)



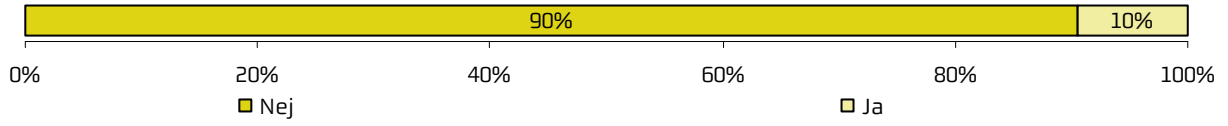
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=87)



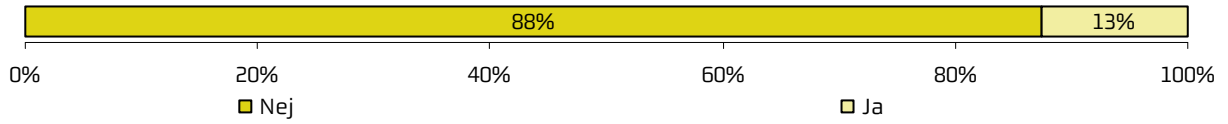
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,69		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,21		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,8		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,69		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,87		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=105)



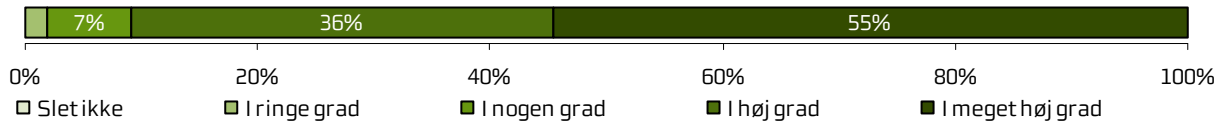
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



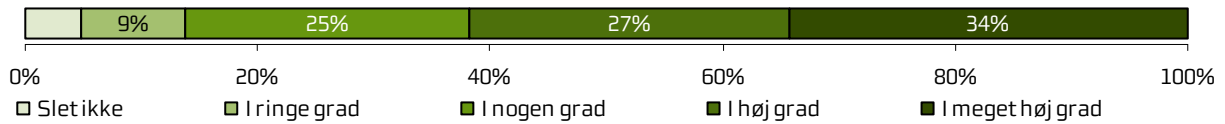
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		88 %	55 %	

## Servicestandard

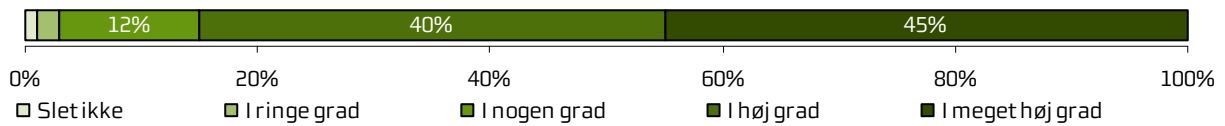
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=110)



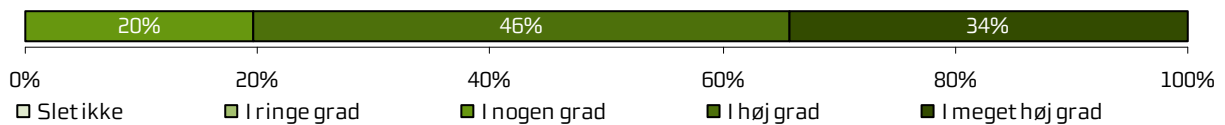
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=102)




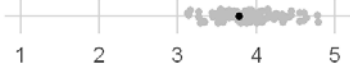


Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=100)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=102)

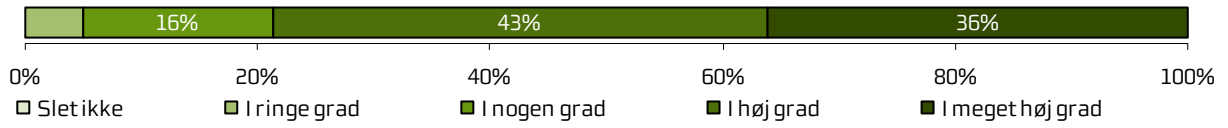




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,44		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,77		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,26		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,15		3,95	

## Smertelindring

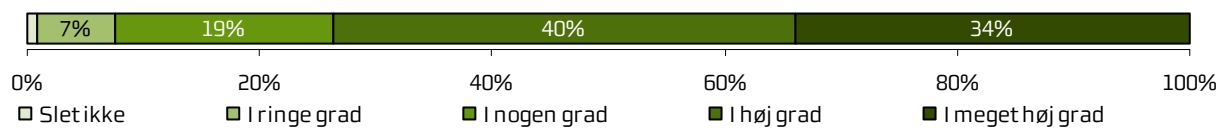
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=61)



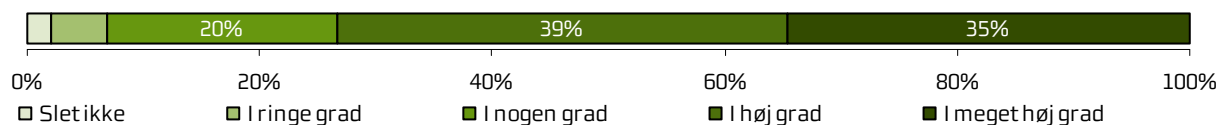
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,1		4,05	

## Info under indlæggelse

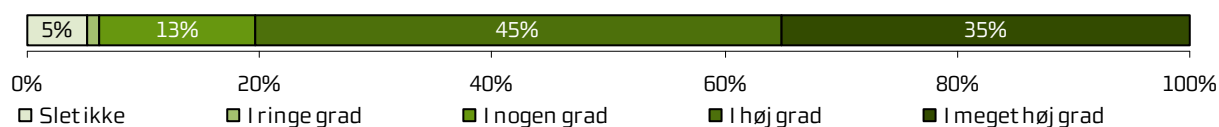
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=106)



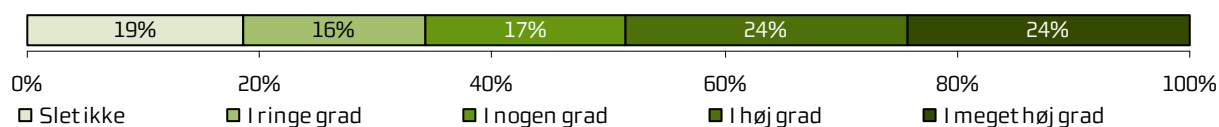
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=101)



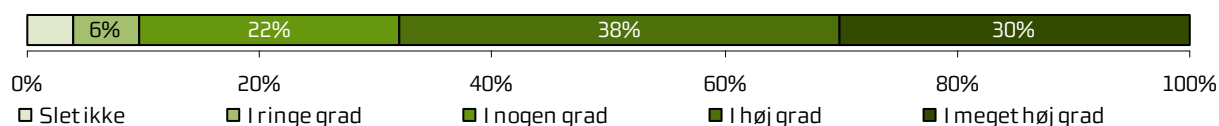
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=97)



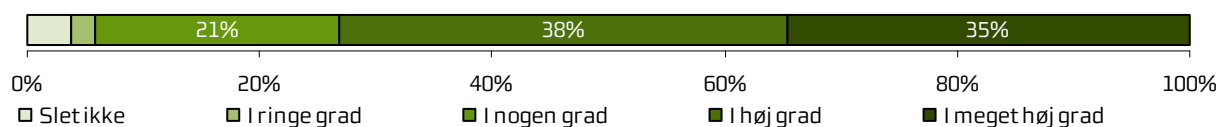
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=70)





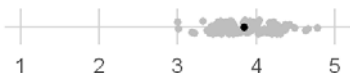



Fik du løbende information om resultater? (n=103)



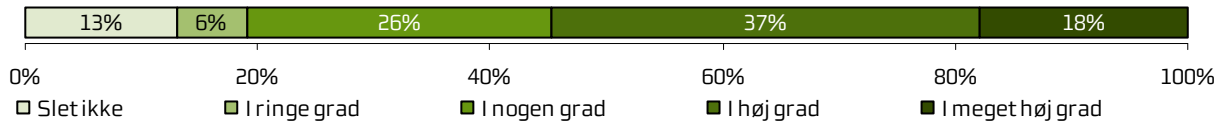
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=104)



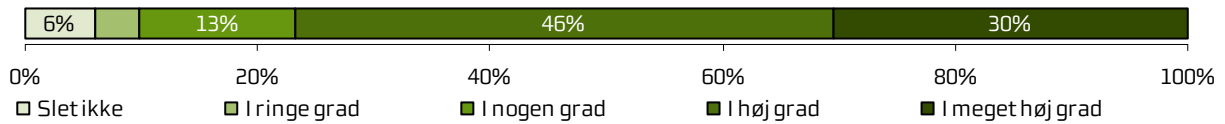
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,99		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,99		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,04		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,2		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,84		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,98		3,76	

## Udskrivelsesinfo

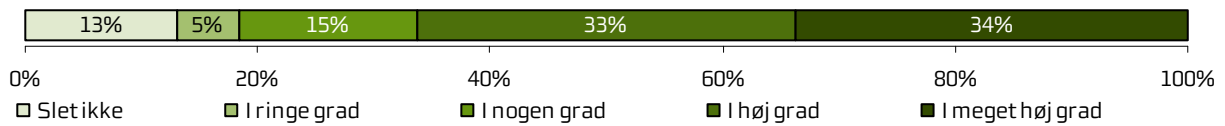
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=84)



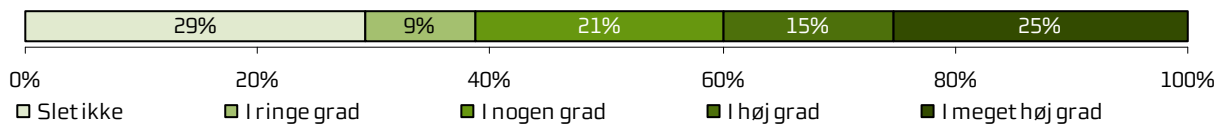
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=82)

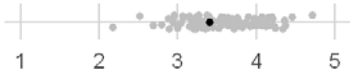
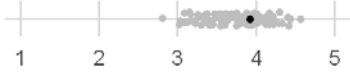




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=92)



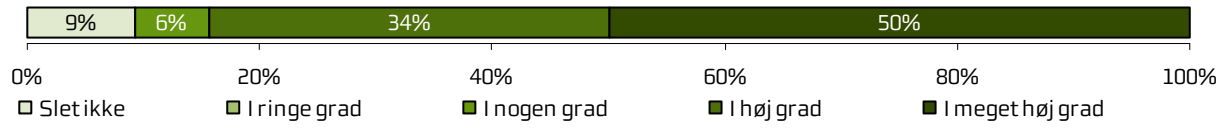
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=75)



	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?	3,4		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,91		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,68		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,97		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=32)

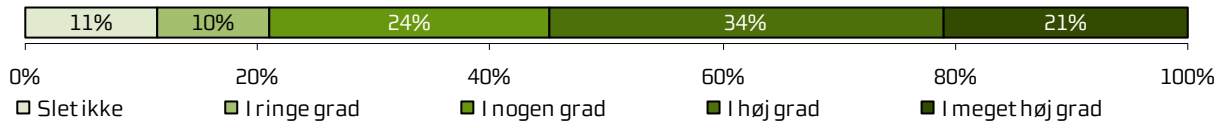




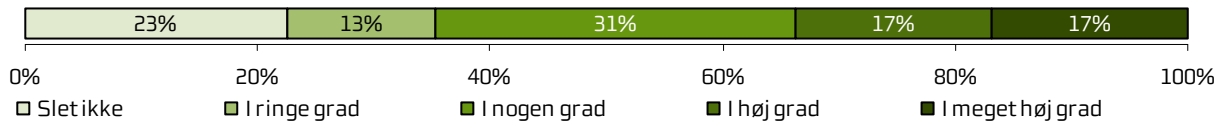
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,16		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=62)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=71)



	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?	3,44			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,93			



## 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.

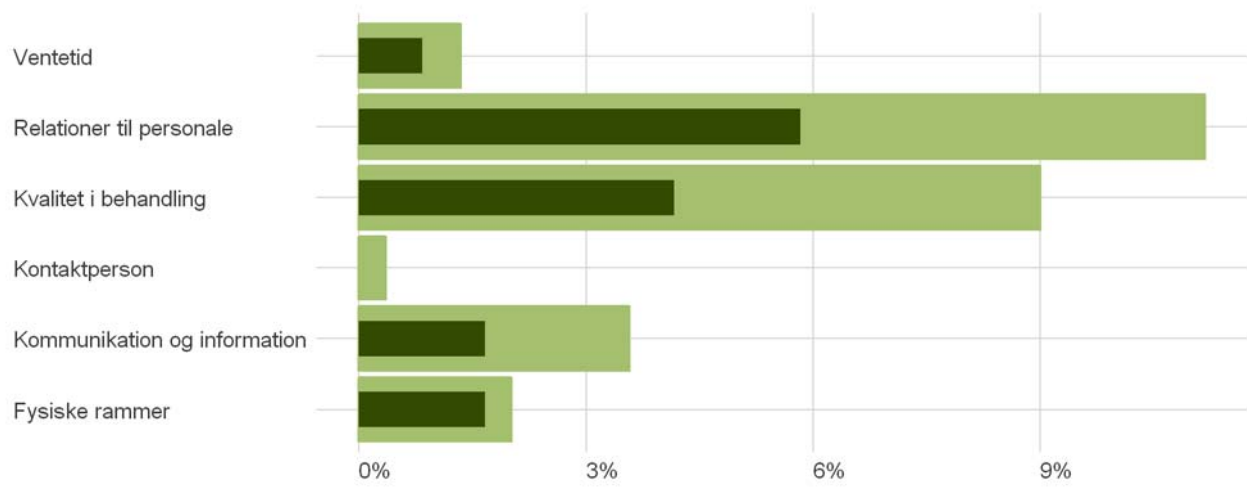
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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.



## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1

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

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Falck var blevet bedt om at "aflevere" mig et sted, hvor der var lukket. Følte utrygt.	I høj grad
13	Blev overflyttet fra Akutmodtagelsen i Herning.	I høj grad
38	Angående medicin! Havde svært ved at huske, hvad jeg fik/får, da det er en del! Kom med et forslag om, at [en pårørende] kunne oplyse omkring dette, men blev affejet. Det gjorde mig utryg, da jeg [tidligere har haft et problem med det], og ville gerne, at de forstod dette, så de ikke gav mig noget, jeg ikke kunne tåle.	I høj grad
7	Blev anvist af privatpraktiserende læge NN direkte til afdelingen.	I meget høj grad
8	Meget hurtig blev jeg behandlet, og alle behandlede mig supergodt.	I meget høj grad
12	Trods det, at primærmistanke var [diagnose], kom jeg ikke direkte til Holstebro, hvor den relevante behandling var, men skulle gennem skadestuen på andet sygehus og tilses af en læge NN, hvormed der allerede var gået en time siden symptomdebut, da jeg blev kørt med Falck til Holstebro. [].	I meget høj grad
19	Større tydelighed [omkring] hvor man skal henvende sig. Blev indlagt via TCI afdelingen, og det er ikke tydeligt, hvor man skal melde sin ankomst.	I meget høj grad
28	Blev indlagt via Akutmodtagelsen på andet sygehus og overført til Holstebro med ambulance.	I meget høj grad
40	Fik en fantastisk modtagelse og hurtig undersøgelse på N1 (scanning).	I meget høj grad
2	Har ikke været indlagt.	I nogen grad
30	Syntes måske, det havde været godt, at der var en der lige tog sig af en lidt mere. Da jeg ankom, fik kun ganske lidt info og fik så en seng og lå der et par timer.	I nogen grad
35	Min hukommelse er ikke så god.	I nogen grad
41	Det er for ringe, at man bliver lagt på gangen, når man er syg. Jeg havde ikke sovet i et døgn og kunne ikke sove pga. larm.	I nogen grad
11	NN husker intet fra indlæggelsen i Holstebro. Blev sendt til genoptræning i Lemvig.	Uoplyst
15	Blev indlagt akut om natten. Kan ikke tale eller skrive eller udfylde skema. Blev godt modtaget.	Uoplyst
26	[] Jeg husker intet. Måske den sidste halve dag, inden jeg blev overført til et andet sygehus.	Uoplyst
39	Skriver på vegne af min bror, som bor på plejehjem []. Som pårørende kan jeg kun sige tak for god behandling af min broder. Han kan intet selv huske, [da han] er ret dement, ser dårligt og hører dårligt. Men tusind tak for god information, når jeg ringede til hospitalet. Altid venligt personale. Tak for den gode kørestol, som min bror fik med hjem fra Holstebro. Ønsker jer alle en rigtig glædelig jul, et godt nytår uden for mange besparelser. Mange hilsener og tak for hjælp til min syge bror.	Uoplyst
42	Kan desværre ikke besvares fuldstændigt, da jeg kun var på hospitalet trefjerdedele af et døgn. I den tid var alt ok.	Uoplyst
24	Jeg kan ikke huske ret meget af det, men helhedsindtrykket er, at jeg blev godt behandlet.	Ved ikke

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
43	Lægesvigt og fejl diagnose, som selv et barn kunne have stillet.	Ja
9	Under scanning, hvor der blev pumpet kontrastvæske ind i min [] arm, skete der en fejl, så væsken blev inde i armen. Det har bevirket, at min langfinger har taget skade. Fingeren er blevet tyk og hævet. Jeg kan ikke bøje den bagover og ikke gribe og holde med kraft omkring ting. [I efteråret] var jeg hos vagtlægen, da jeg var bange for, om fingeren var brækket, men det var den ikke. Skal til egen læge, men ved ikke, hvad der skal ske.	Nej
12	1. Sygeplejersken forsøgte at give mig en blanding af smertestillende, beroligende og blodfortyndende [medicin], INDEN jeg var scannet. Skulle scannes på mistanke om blødning i hovedet. Blev ikke informeret om, hvad tabletterne var, blev dette bevidst, da min samlever spurgte ind til det og præciserede, at denne behandling IKKE skulle gives. 1. Manglende information. 2. Mistanke om blødning.  Fejlinformeret om CT-svar []. De havde set "flere gamle infarkter, men dette blev afkræftet næste dag.  3. Ikke tilset mellem morgenmad og vagtskifte på dag to. Kun af fysioterapeut/ergoterapeut.	Nej
25	Der blev glemt, hvad jeg skulle. Blodprøver og samtale. Der var NN til at samle trådene. Hun var meget dygtig og venlig. Personalet på afdelingen var meget venlige og hjælpsomme, men havde meget travlt.	Nej
30	Skulle være opstartet med medicin om aftenen hvor jeg blev indlagt, men det havde de lige overset. Og skulle have et Holter-apparat på, hvilket jeg først fik da jeg skulle hjem den efterfølgende dag.	Nej
32	En sygeplejerske tilbød mig Panodil som smertestillende hvilket jeg absolut ikke måtte få grundet min diagnose.	Nej
40	Der skulle gives medicin inden 72 timer. Det skete ikke.	Nej
2	Var ikke indlagt!	Uoplyst
4	Sygeplejersken sagde om eftermiddagen, jeg skulle have blodfortyndende medicin, men først da jeg spurgte til det om aftenen, fik jeg det. Mærkeligt nok havde [sygeplejersken] noteret, at jeg havde fået det.	Uoplyst
6	Skulle scannes, men scanning var ikke blevet bestilt. (Indlagt om aftenen, først opdaget, at scanning ikke var bestilt 11.30 næste dag).	Ved ikke
31	Måtte vente tre timer på ambulance, og der var mørkt på sygehuset, da vi kom.	Ved ikke



## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1

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

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
13	Der gik flere dage med at afvente scanninger og beslutninger om genoptræning på anden afdeling, hvilket for mig virkede som værdifuld spildtid.	I høj grad
16	Efter udskrivelsen burde man kunne få en konsultation ved en læge på sygehuset. Man føler, de har større viden om sygdommen end den praktiserende læge.	I høj grad
22	Jeg blev sendt hjem med besked om, at de ikke kunne finde nogen fysisk årsag til mine symptomer, så det måtte være psykisk. Jeg havde det meget svært de efterfølgende dage. Ville ønske, der var blevet taget hånd om min psyke. Jeg er fortsat påvirket.	I høj grad
32	Manglede information i forhold til de blodprøver jeg havde fået taget. Måtte opsøge egen læge efter udskrivelse for at få en grundig gennemgang af prøverne. Hvilket jeg manglede under indlæggelsen.	I høj grad
1	Der er aldrig kommet nogen, som skulle tjekke mig, som de sagde. Der skulle komme én fra Viborg. De har heller ikke ringet for at tjekke mig, som de havde lovet.	I meget høj grad
27	[Lægen var lidt svær at forstå]. Sygeplejersken var god til at [hjælpe].	I meget høj grad
36	Kom til anden afdeling for videre behandling.	I meget høj grad
9	Da jeg kom tilbage fra scanning orienterede den kvindelige læge og en sygeplejerske omkring montering af Holter. Jeg blev spurgt, om jeg ville være med i et forsøg, så skulle jeg have monteret to stk. En i to dage og en i syv dage. Jeg fik information om, hvad jeg skulle gøre, og fik kasse med til at sende retur efter de syv dage. Den for to dage skulle jeg selv sørge for at aflevere på sygehuset, underligt! [En dag i efteråret] ved 16 tiden kom en overlæge på stuegang. Det første han spurgte mig om, var hvorfor jeg var kommet til Holstebro, og ikke [andet sygehus]? Mærkeligt spørgsmål til en patient, som var blevet kørt i ambulance, med fuld udrykning! Mens vi talte om min sygdom, var han meget ukoncentreret, han blev forstyrret af telefon mindst fire gange, og hørte knap efter. Han hørte knap jeg fortalte det med kontraskvæskan, som var gået galt! Men han udskrev mig. Da jeg var ved at gøre mig klar, kom der en sygeplejerske, og skulle afmontere min Holter. Det var jeg noget uforstående overfor, og protesterede, hun tilkaldte lægen. Han forklarede det skulle jeg, fordi resultater af målingerne ikke ville blive sendt til [anden region], som jeg tilhører, så det havde ingen formål. Jeg skulle kontakte egen læge, når jeg kom hjem. Det synes jeg absolut er for dårligt og meget utilfredsstillende, jeg har jo trods alt haft en forbigående blodprop i hjernen og er ikke særlig tryk ved det. Jeg har under hele forløbet haft min kone med til indlæggelse og samtale med lægerne.	I nogen grad
12	Mangelfuldt forløb med mange fejl, modstridende informationer, mangelfulde informationer, langsomt forløb, stort behov for opfølgning af pårørende for at få den rette behandling Irriterende sygeplejersker når fejl/mangler blev påpeget.	I nogen grad
3	Det var KUN [terapeut] og "udskrivelseslæge", der gav svar på, hvad jeg fejlede. Øvrigt plejepersonale manglede information fra plejepersonale og var for "travle", når jeg spurgte!	I ringe grad
41	Man skal arbejde mere på, at personalet er venligt, når man ringer efter fire døgn for at høre om resultaterne af blodprøverne og ikke bare sende en til egen læge, når det er sygehuset, der skal informere.	I ringe grad
5	Jeg skulle selv spørge om svar og om, hvad der skulle ske under hele indlæggelsen.	Slet ikke
15	Det var ok.	Uoplyst

 24 Jeg kan ikke huske ret meget og lod dem bestemme, det havde jeg tillid til.

Ved ikke

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1

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

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Rigtig flot modtagelse af sygeplejerske og læge ved indlæggelse. Fin videregivelse til det kommunale system. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Personalet havde travlt, men man mærkede det ikke som patient. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Lægen var svær at forstå. Der skulle hjælp til fra en anden. [Kommunikation og information]	I høj grad
19	Jeg skulle efter udskrivelsen have kontakt med afdelingen (N1) to gange. Begge gange oplevede jeg, ved henvendelse på kontoret, en "underlig" modtagelse, selvom der var aftalt et tidspunkt for min henvendelse, og forholdsvis mange personaler tilstedet. Jeg havde under min indlæggelse observeret, at det forekom stort set hver gang der skete en henvendelse til personalet der opholdt sig på kontoret. Mit forslag: Når der kommer pårørende, indlagte eller ambulante personer til kontoret, vil det betyde meget at man fra personalets side lige giver en form for kontakt, så man er set, og en vejledning om evt. at sætte sig i stolene udenfor og vente, så vil der komme en og snakke. At afdelingen får lavet aftale om, hvem der har "ansvaret" for at man føler sig mødt og ikke står og kigger på og ved ikke, hvad man skal. Jeg oplevede, at personalet kigger rundt på hinanden indtil der er en der reagerer. Ikke en god fornemmelse når man er i en sårbar position. Det er en underlig fornemmelse at henvende sig, og så kan man stå i døren i (føles det) lang tid, inden man får en anvisninger på, hvordan man skal forholde sig, og om "de" har set at man er kommet, eller for den sags skyld, vil som pårørende gerne spørge om noget. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Jeg blev tilset af en læge []. Han kunne godt være lidt svær at forstå, og så brugte han fremmedord, som ikke gjorde det nemmere. [Kommunikation og information]	I høj grad
32	Jeg var indlagt i [få] dage og fik lov til at tage hjem at sove dog med den melding, at hvis jeg fik det værre, skulle jeg komme ind på afdelingen med det samme. Der blev så forværring, og jeg ringede ind og fik at vide, jeg bare kunne komme ind på afdelingen med det samme. Men jeg synes, det var en meget ringe modtagelse, jeg fik, hvor al personalet sad på kontoret, og én bare vendte sig om og sagde, at jeg jo vidste, hvor min stue var, og jeg bare kunne lægge mig derned. Der gik 30 til 45 minutter, før der kom ind og så til mig. Ingen tog sig af den forværring, der var i min tilstand. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Der var ikke mulighed for at få den ro/hvile, som der var behov for (lå på en firemandsstue med stor uro). [Fysiske rammer]	I høj grad
45	Jeg fik meget hurtig udskrivning til anden by, hvilket var meget godt i forhold til genoptræning.	I høj grad
1	Den prøve, jeg skulle til, var meget sværere end den ved min egen læge. Og jeg synes, at den var urimelig.	I meget høj grad
10	Den eneste utilfredshed i dette forløb er, at der går for lang tid, fra man bliver scannet efter udskrivning, til man får en diagnose. Det er [uger] siden, og jeg har endnu ikke hørt noget. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
14	Det var ikke rart at ligge på stue sammen med tre ældre mænd, der ikke kunne få vejret, kastede op og snakkede i søvne hele natten. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
33	Jeg var godt tilfreds med det hele under min indlæggelse.	I meget høj grad

		grad
✎ 37	Alt var perfekt.	I meget høj grad
✎ 4	Meget hektisk afdeling. Trængte til at komme hjem og sove efter en meget urolig nat pga. andre patienter, der ikke selv kunne tilkalde hjælp. Måtte endda ud på gangen og hente hjælp til en ældre dame, da ingen reagerede på "ryk i snoren". [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 6	Venligt og ærligt personale. Ærgerligt at vente på en scanning, der ikke var bestilt, og som viste sig at være unødvendig (aflyst). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 20	1. Arbejde måske lidt hurtigere.  2. Dagen fra ankomst til videre forløb meget lang. 3. Det særligt "gode" var, at afdelingen fandt ud af, at min kone ikke [fejlede det, man først havde antaget], men en [anden lidelse], og hun blev kørt videre til andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 44	Blev sendt hjem med kørselsforbud, som dog senere blev rettet af afdelingen.	I nogen grad
✎ 3	Fik ved indlæggelsen besked på, at jeg skulle scannes hurtigt, men blev først scannet [senere] og besked om scanningen kom [dagen efter]. Plejepersonalet henviste til, at lægerne havde travlt, og at de ikke kunne gøre for det. For dårligt at fralægge sig ansvar, sådan virkede det. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 5	Det første, der popper op, når jeg tænker på indlæggelsen, er arrogante og sure sygeplejersker. Uforståelige, hidsige og uoverskuelige læger. anbefaler ikke unge mennesker at være på afdelingen med den tone, der blev ført. Lægerne ønsker ikke at høre om, hvad man selv har oplevet ved sygdommen eller sygeplejerskerne, men kun hvad de kan se på en fem minutters samtale! [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1

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

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
45	Svære at svare på, da jeg kun var der to dage, hvorefter jeg blev sendt til [andet sygehus].	I meget høj grad
29	Jeg er meget taknemmelig over, at [] læger gider arbejde i "den rådne banan", og jeg fik en god behandling, men havde til tider svært ved at forstå, hvad de mente. Så jeg har været hos egen læge for at få gennemgået mine undersøgelser og det videre forløb.	Ikke relevant for mig
5	Havde ikke noget valg med mine behandlinger, og de ville ikke høre om, hvad jeg ønskede. Ubeskrivelig dårlig behandling!	Slet ikke
9	Mit helbred er jo som før. Jeg fik blodfortyndende og kolesterolsænkende piller med hjem til to dage. Disse piller kunne jeg ikke tåle, fik udslæt, og kontaktede sygehuset []. De anbefalede, at jeg kontaktede egen læge, som skulle ordinere nogle andre piller. Mit helbred er blevet dårligere på grund af det med kontrastvæsken i armen og den dårlige finger.	Slet ikke
17	Jeg forstår alt. Da jeg ikke kan tale, er der andre der foretager og afgør, hvad mine nik og rysten på hovedet betyder.	Slet ikke
21	Jeg skriver "ved ikke", fordi jeg slet ikke kan huske, jeg var indlagt i Holstebro. De siger på andet sygehus, at det har de oplevet før. Overførsel til andet sygehus efter tre dage, så kan det vel ikke gøres bedre.	Uoplyst
33	Jeg blev hentet hjem af min [pårørende], og da kørte han galt på hjemvejen [].	Uoplyst



