

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2  
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 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	151
Besvarelser fra patienter:	71
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/](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

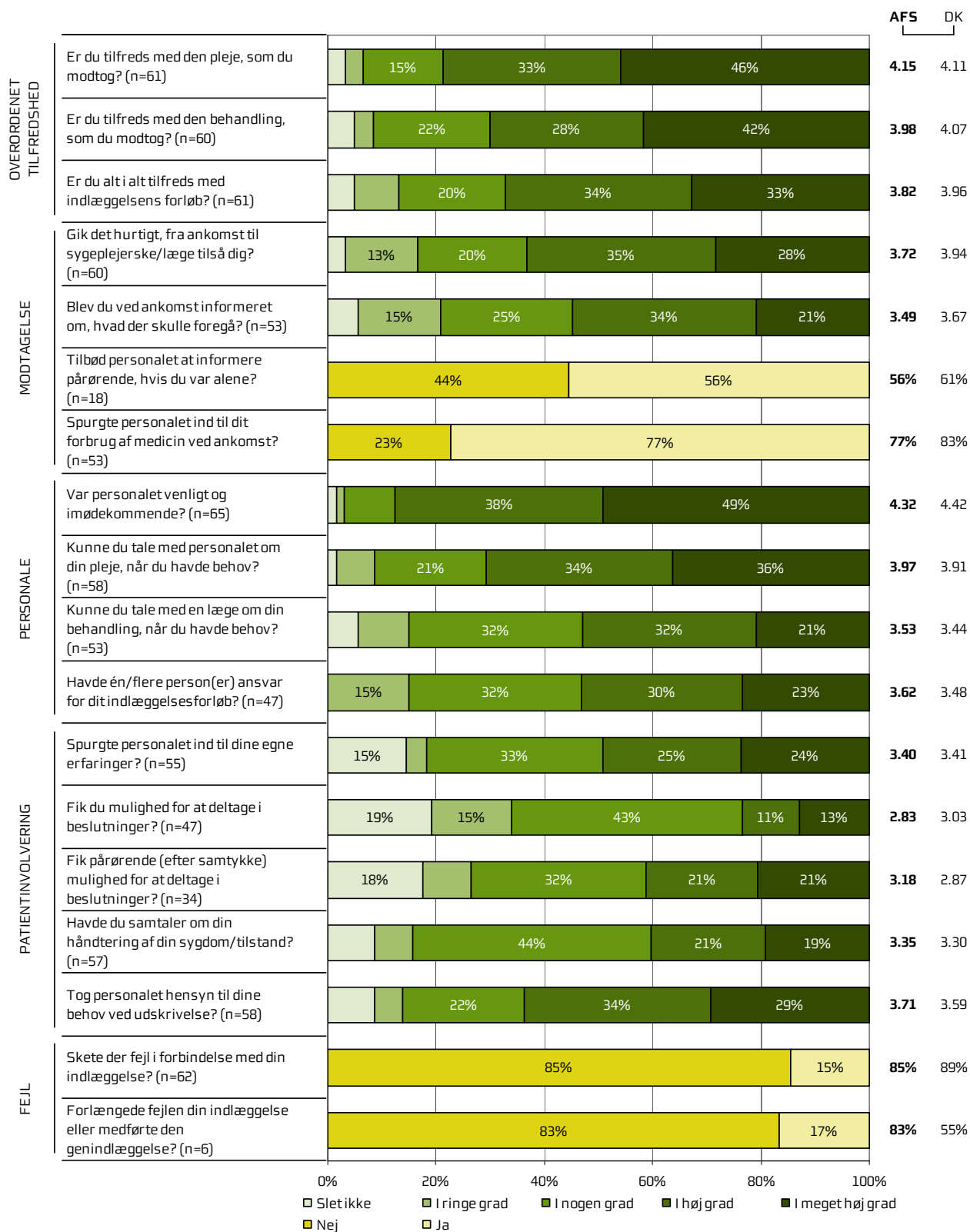
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

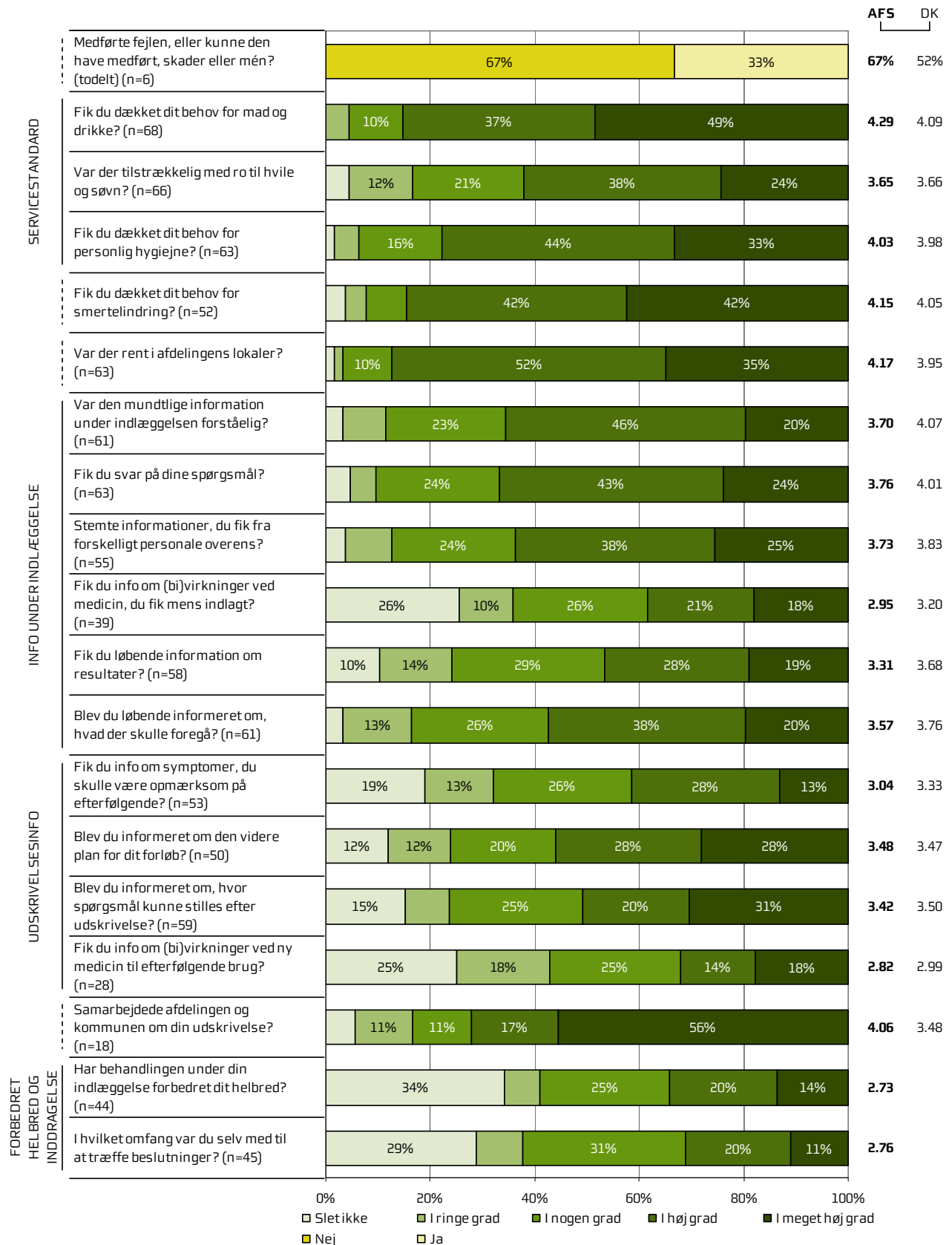
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

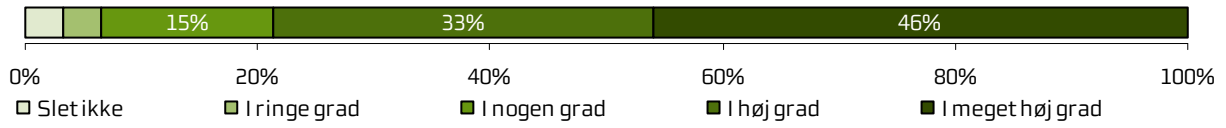
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

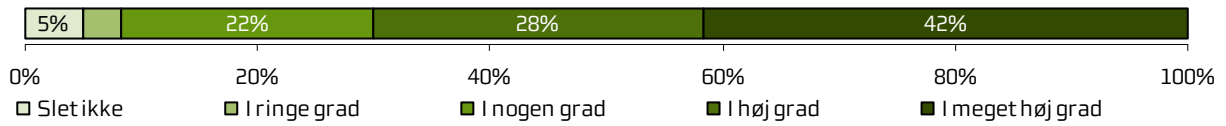
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

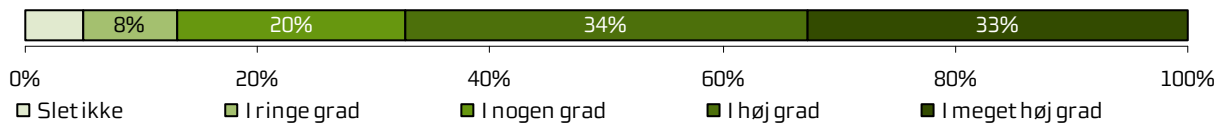
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=61)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=60)



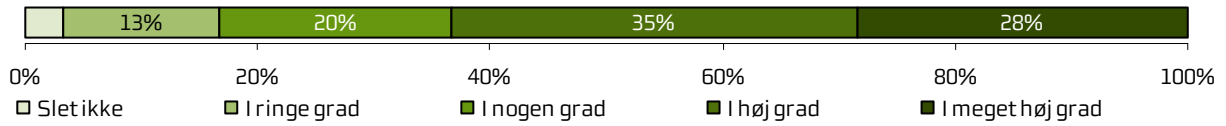
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=61)



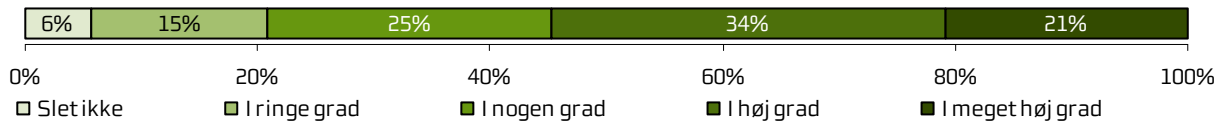
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,15		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,98		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,82		3,96	

## Modtagelse

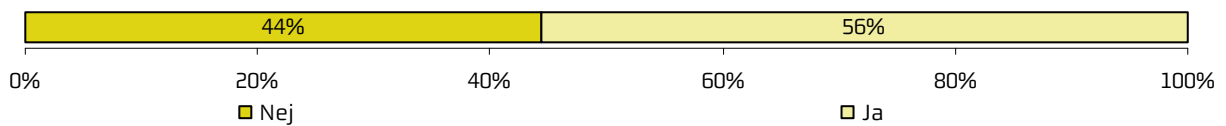
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=60)



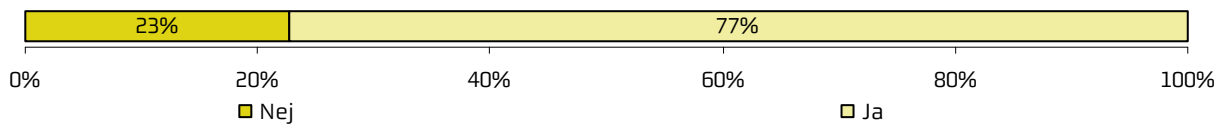
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=53)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=18)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=53)

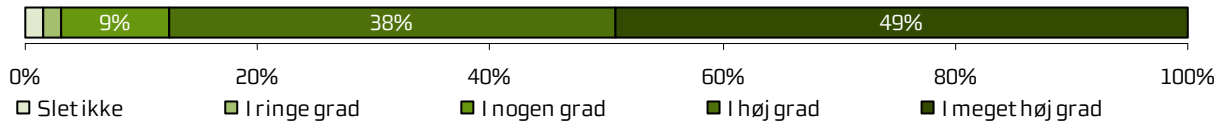




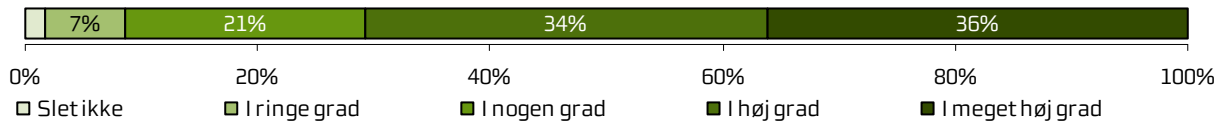
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,72		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,49		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		56 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		77 %	83 %	

## Personale

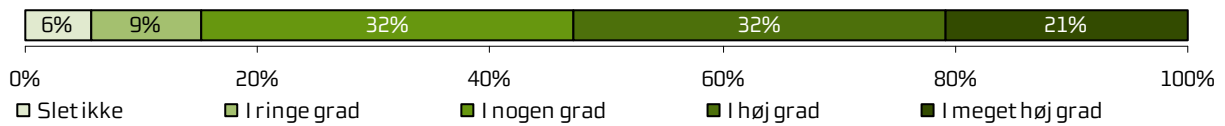
Var personalet venligt og imødekommende? (n=65)



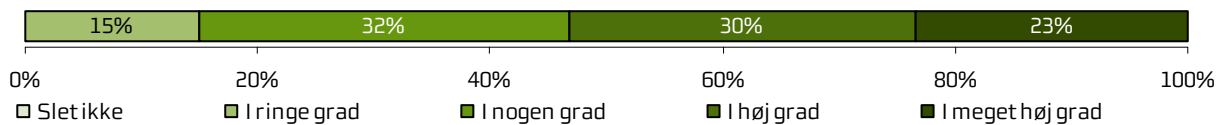
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=58)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=53)



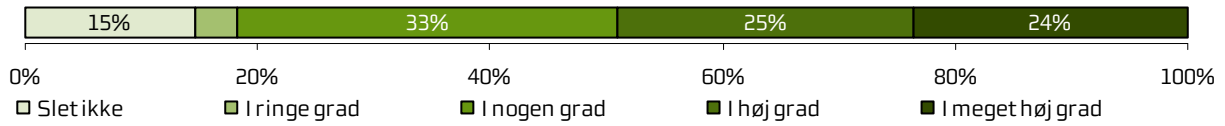
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=47)



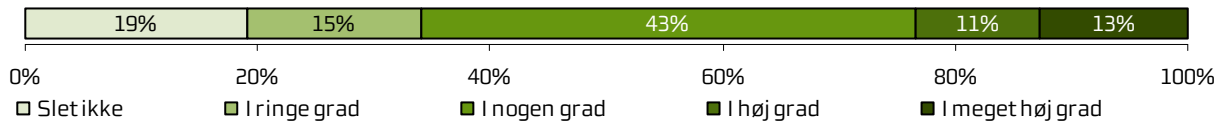
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,32		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,97		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,53		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?	3,62		3,48	

## Patientinvolvering

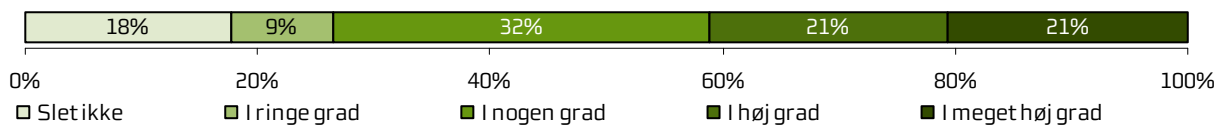
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=55)



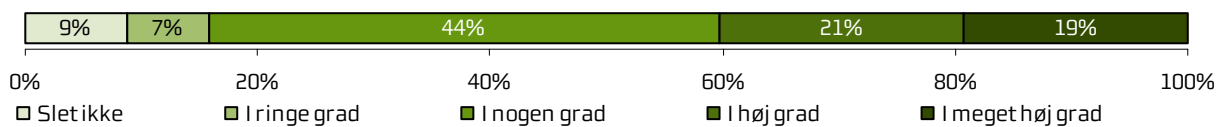
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=47)



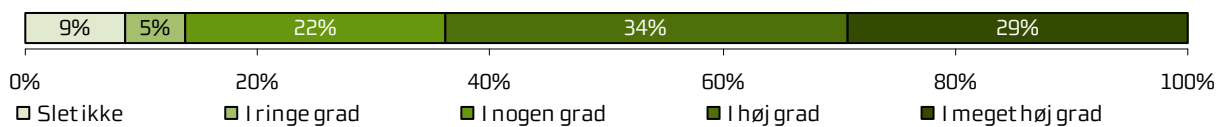
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=34)

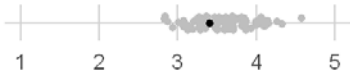






Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=57)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=58)



	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?	3,4		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,83		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,18		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,35		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,71		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=62)



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



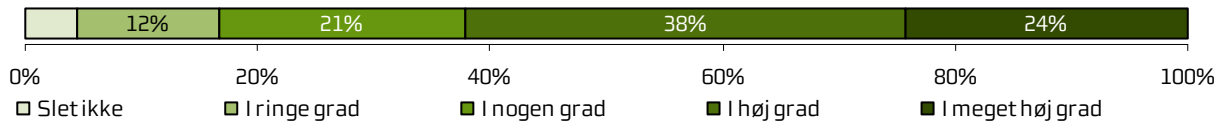
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		83 %	55 %	

## Servicestandard

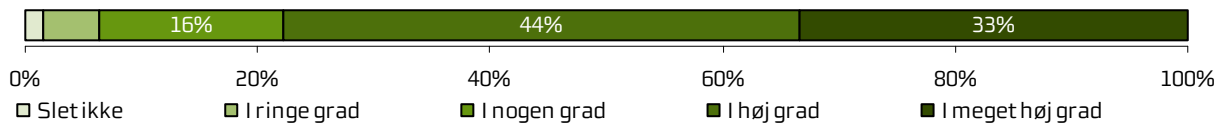
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=68)



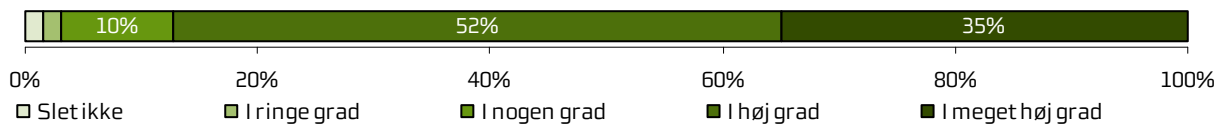
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=66)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=63)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=63)

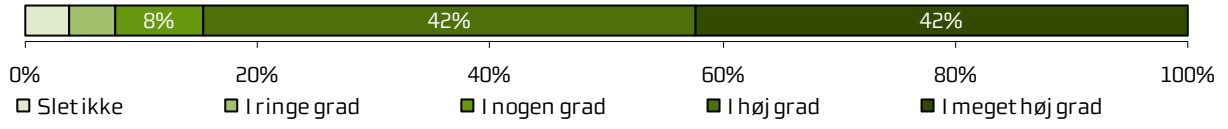




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,29		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,65		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,03		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,17		3,95	

## Smertelindring

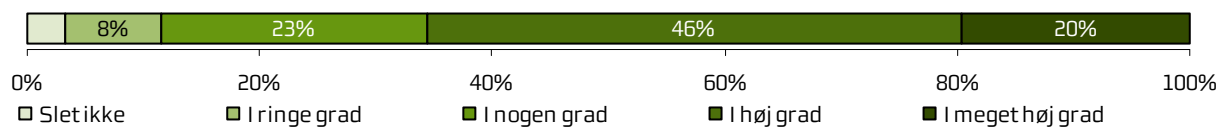
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=52)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,15		4,05	

## Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=61)



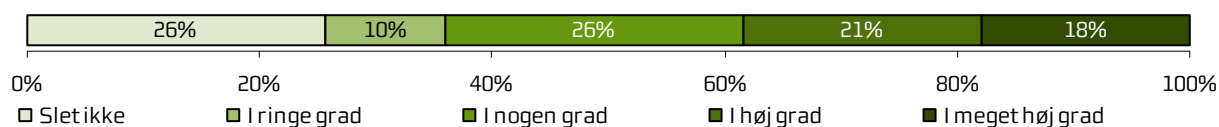
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=63)



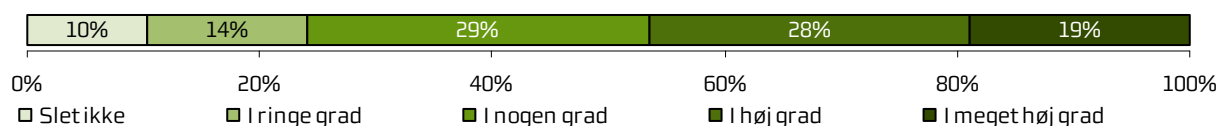
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=55)



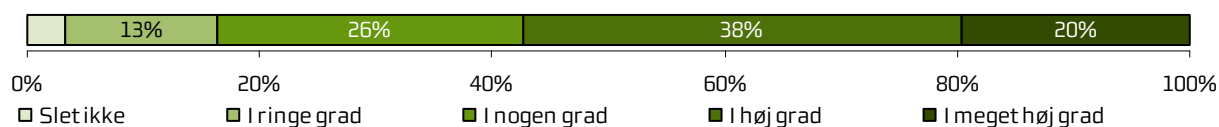
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=39)



Fik du løbende information om resultater? (n=58)



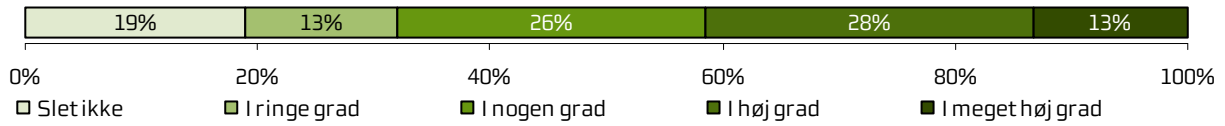
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=61)



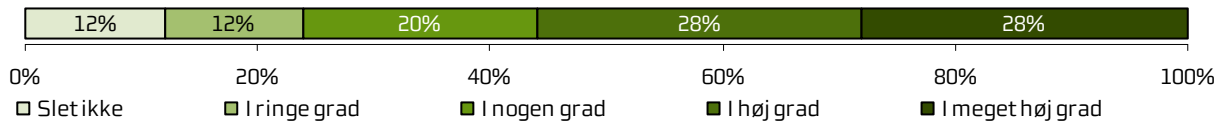
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,7		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,76		4,01	
Stemte de informationer, du fik 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?	2,95		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,31		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,57		3,76	

## Udskrivelsesinfo

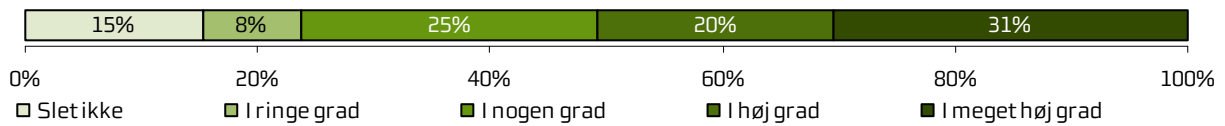
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=53)



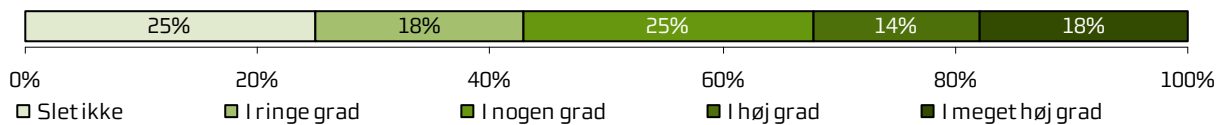
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=50)

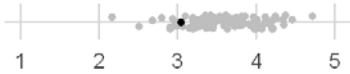
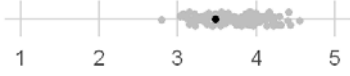
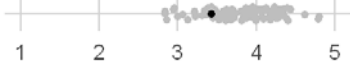



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=59)



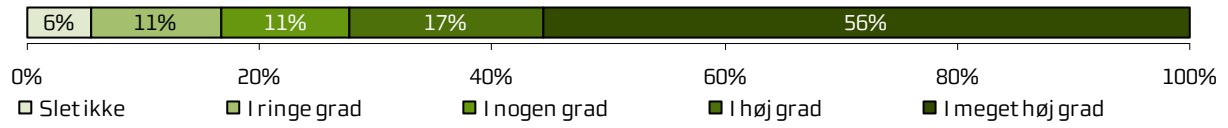
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=28)



	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?	3,04		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,48		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,42		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,82		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)

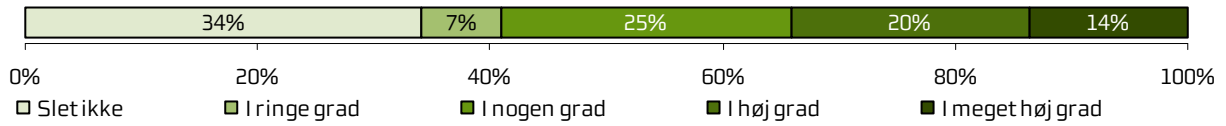




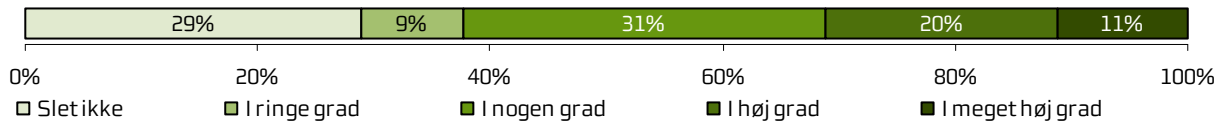
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,06		3,48	

## 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=45)



	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?	2,73			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,76			



## 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.

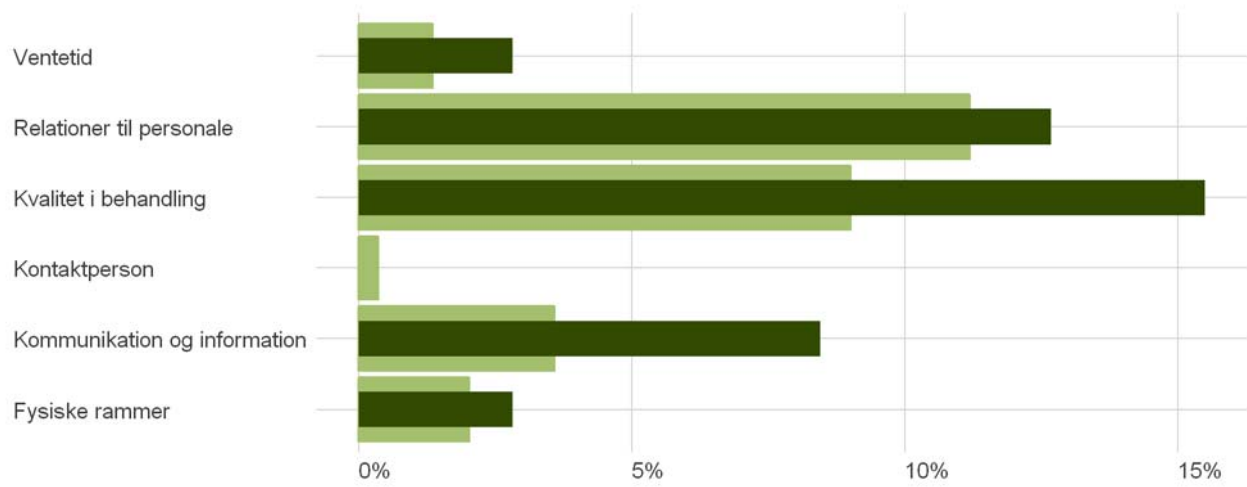
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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 2

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


ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
25	De var gode ved mig og meget professionelle!	I høj grad
31	Alt var fint.	I meget høj grad
36	Alt var fint!	I meget høj grad
23	Ved ankomsten til [afdelingen], blev jeg bedt om at sidde ved et bord i gangen og VENTE på, at en læge kunne komme. Ok, der var travlhed, blodprøve blev taget. En venlig læge mødte op, men han var vist ung i tjenesten. Omkring middag var undersøgelsen foretaget, men ingen samtale før [om aftenen].	I nogen grad
9	Personalet holdt øje med, om jeg fik hjælp.	I ringe grad
11	Ventetiden fra man ankommer, til undersøgelserne foretages af lægen, skal nedbringes. Informationsniveauet om hvordan og hvornår undersøgelserne kommer til at foregå, skal hæves. Betragt patienter og pårørende som usikre, bekymrede og frustrerede personer, som har brug for tryk.	I ringe grad
35	1. Den læge NN, som tilså mig, var nedlandende og meget uprofessionel.  2. Jeg blev slet ikke informeret om, hvad der skulle ske. Kun at jeg var til ulejlighed. Det er ikke i orden, at læger [] skal have lov til at være alene med patienter, så længe de ikke har erfaring i at håndtere vejledninger og procedurer. Denne her læge udtrykte over for mig, at han slet ikke gad have med patienter at gøre. Det er ikke tilfredsstillende. Han er på Neurologisk Afdeling, Holstebro Sygehus [].	I ringe grad
8	Overført fra anden afdeling.	Ikke relevant for mig
5	Jeg fik lov at sidde på gangen i flere timer uden at blive kontaktet af sygeplejerske eller læge.	Slet ikke
28	Husker ikke noget.	Uoplyst
29	Min mand blev indlagt [], og fik LOV at overnatte. Det var meget betryggende. Han har [en sygdom], og har derfor svært ved at udtrykke sig, men han fik en god behandling af personalet. [].	Uoplyst
34	Vi svarede ikke sidste gang og gør heller ikke nu, da vi er meget utilfredse med Holstebro Sygehus fra da han blev syg og håbede, at vi kunne undgå dette sygehus, da de er en katastrofe for blodproppatienter.	Uoplyst
19	Det, jeg husker, er, at jeg blev modtaget rigtig godt.	Ved ikke
20	Overflyttet fra andet sygehus.	Ved ikke

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
21	Tog mig ikke alvorligt, blev indlagt igen []. Der blev jeg behandlet godt og fik den hjælp, jeg skulle have.	Ja
10	At jeg skulle blive, selvom de sagde, de ikke troede, der var noget. Men skulle vente til [senere på ugen], hvor de skulle snakke med andet sygehus. Jeg blev indlagt [] med kraftig hovedpine, og da den var væk [nogle dage efter], mente jeg godt, jeg kunne tage hjem. De syntes helt bestemt, jeg skulle blive [], så jeg kunne få besked. Jeg syntes, de kunne ringe til andet sygehus.	Nej
15	Da jeg vågnede efter første overnatning, fik jeg at vide, at jeg i løbet af natten havde haft nogle anfald. Jeg fik et antal at vide, men kan ikke huske det. Muligvis to. Senere samme dag snakkede jeg med en læge. Lægen havde ikke fået noget at vide om de anfald, hvilket jeg synes var mærkeligt. Når man tænker på, at jeg var indlagt til observation, burde der jo være helt styr på dette. I min journal, som jeg heldigvis bad om at få med, da jeg blev udskrevet, fremgår det, at plejepersonalet ikke havde skrevet noget om anfald, og lægen derfor havde talt med nogen om det og er kommet frem til, at der har været tale om fire anfald. Hvor det tal kommer fra, er jeg ret usikker på. Vedrørende en ny medicin får jeg besked af en læge eller sygeplejerske, at jeg skal indtage det om morgenen. En anden siger, at jeg bør indtage det om aftenen, så her oplever jeg en tydelig uoverensstemmelse. Derudover talte en læge med mig om, at hun ville få en fysioterapeut til at se på mig []. Da dette ikke sker, spørger jeg en sygeplejerske om det, og hun mener ikke, at der skal komme nogen fysioterapeut, da der ikke er skrevet noget om dette. Senere siger en anden sygeplejerske, at hun også mener, jeg skal tilses af en fysioterapeut. Dette sker dog ikke. Under indlæggelsen var jeg også i kontakt med en anden læge NN. I journalen fremgår læge NNs konklusion af samtalen. I konklusionen fremgår der blandt andet nogle forslag til behandling, som læge NN beder personalet om at videregive til mig. Dette sker dog ikke.	Nej
22	Fik en hel dag og ventetiden på en scanning uden kontakt til læge eller sygeplejerske. Tog selv kontakt til en [om aftenen] og [senere på aftenen] blev jeg enig med mig selv om, at det nok ikke blev den dag. Blev udskrevet af en læge, der ikke kendte min sygehistorie eller vidste noget om min journal. Han udskrev mig på svar fra første scanning. Jeg måtte selv søge læge hjemme, for at få alle svar.	Nej
24	Patient [har bestemt diagnose]. På forespørgsel om, hvorfor hun ikke ligger på [bestemt] madras, var svaret, at nogen havde vurderet, at hun ikke var [truet for bestemt tilstand]. Ud fra screening er hun i høj grad [truet for bestemt tilstand]! I stedet burde sygeplejersken have revurderet denne screening. Denne fejl fik ingen konsekvenser, men kunne have medført [bestemt tilstand].  Pga. patientens tilstand kan hun ikke selv indtage væske. Der blev IKKE ført væskeskema, som er basal viden i denne situation. Samtidig sov/blundede patienten meget og fik slet ikke dækket sit behov. På forespørgsel om, hvorfor der ikke var væskeskema, var svaret, at der nok skulle sættes drikkevarer ind (til én, der ikke selv kunne drikke!).	Nej
35	Jeg skulle have foretaget rygmarvsprøver. Der var et hold nye, som så på. Den person, som stak, stak forkert tre gange, før end han nødsagede sig til at hidkalde en fra narkoseafdelingen. Jeg synes, at hvis man ikke kan stikke, så skal man tage imod råd også fra ældre læger eller nogen fra anden afdeling. Jeg kunne ikke gå en hel uge efter stikkene. Ikke i orden. Sygeplejersken sagde ikke engang undskyld.	Nej
5	Fejlinformation skrevet ved udskrivelse til egen læge i journalen.	Ved ikke



 37 Blev ikke tilset før næste dag.

Ved ikke

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2

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

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
14	Da jeg var indlagt i max halvanden time, er det meget svært at svare på spørgsmålene.	I høj grad
22	I høj grad. Indlagt [i starten af ugen]. Undersøgelse sat i gang. Svar på MR skanning og besked om, hvad der videre skulle ske [dagen efter]. [En hel dag] uden kontakt til andre end dem, der dækker basale behov. [udskrevet dagen efter] af tilfældig læge, der lige kom forbi. Manglede svar på EKG, diverse blodprøver og [anden] prøve.	I høj grad
33	Har oplevet for lange ventetider. Følgende til belysning: [i sommer] indlæggelse efter besvimelsesanfald. [I efteråret] EEG-undersøgelse. [Senere] svar på EEG. Der er gået [mange] uger. Opfølgning og igangsættelse af behandling?	I meget høj grad
3	Meget forvirrende med skiftende læger, som siger noget forskelligt.	I nogen grad
5	Da der var lang ventetid på svar, ønskede vi at kunne kontakte afdelingen, hvis der opstod kramper. Det kunne der ikke være tale om. Problemer med [] læger, [der ikke er lette at forstå].	I nogen grad
10	Jeg skulle have svar fra et andet sygehus, da mit sygehus skulle drøfte sagen med det andet sygehus, da det er det andet sygehus, der har de kompetencer, som min sygdom kræver []. De ville have, at jeg skulle blive til fredag, hvor de skulle snakke med det andet sygehus. Det kunne jeg ikke se nogen grund til, da de mener, der ikke var noget, og jeg skulle få svar fra det andet sygehus pr. telefon.	I nogen grad
24	Patient fik at vide, at hun skulle scannes efter udskrivelsen. Ingen besked om, hvem der følger op på denne. Fik desuden at vide, at hun skal i neurologisk ambulatorium om tre til seks måneder. Dette er uklart. Der bør ikke være en margen på tre måneder. Følelse af: hvem har styr på dette/patienten?	I nogen grad
26	Manglede information ved udskrivelse. Lægen var IKKE til at forstå! Sygeplejersken var ok, men vidste ikke ret meget. MR-scanning var der IKKE meget information om, hverken på dagen eller i det eftersendte materiale, jeg fik efter hjemsendelsen.	I nogen grad
27	Hvis jeg ikke selv havde bedt om at få behandling gennem kommunen for min sygdom [], var jeg blevet sendt hjem til ingenting. Havde fem forskellige læger under min indlæggelse. Fik fortalt, jeg ville få en samtale med en læge, inden jeg blev udskrevet. Det blev så en sygeplejerske i stedet for og ikke at forglemme en meget dygtig fysioterapeut. Hun var min støtte gennem dette forløb og den eneste person, der var den samme gennem hele forløbet. Synes det kunne have været rart, at det havde været en læge, man kunne tale med, når det blev lovet. Når man skulle have svar på prøver, kunne det også tage rigtig mange timer, inden man fik svar, og som regel var lægen ude af døren igen næsten inden, han var kommet ind.	I nogen grad
15	Jeg manglede information om, at der i et par dage efter indlæggelsen godt kunne være mindre smerter efter brug af kateter. Jeg efterspurgte en dybere vejledning om min lidelse generelt, og om hvorledes jeg kunne forebygge den. Den information, jeg fik, var meget overfladisk og ikke særlig dybdegående.	I ringe grad
23	Jeg fik meget lidt information af de to læger, som kom forbi. Virkede meget LIDT forberedte, og [var svære at forstå]. Jeg fik ikke svar på blodprøver eller rygmarvsprøver, men efter [mange] timers venten [blev jeg] udskrevet uden at været blevet klogere på, hvad sager drejer sig om.	I ringe grad
35	Jeg blev udskrevet med en diffus opfattelse af, de ikke vidste, hvad jeg fejlede. Jeg går stadigvæk sygemeldt og er egentlig ikke tilfreds med, at de ikke kunne finde noget, og ej heller giver mig råd om videre forløb.	I ringe grad
32	Den medicin jeg fik, resulterede i dårlig søvn. Ingen information. Først ved selvkøbt kunne jeg	Slet ikke

læse om bivirkninger, efter en uge. []

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2

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 2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Et par nætter blev jeg forstyrret af, at stuen, jeg lå på, blev brugt som en slags akut skadestue.	I høj grad
2	Havde svært ved at forstå læge NN []. [Kommunikation og information]	I høj grad
12	Hvis afdelingen modtager nogen med fysiske symptomer, som kan skyldes stress, var det ønskeligt ved udskrivelsen [at få] mere vejledning i, hvad man skulle gøre. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Alt i alt en rigtig god oplevelse i det døgn, jeg var indlagt. Stor ros til personalet for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Jeg var i tvivl om, hvornår jeg var udskrevet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	Kunne godt være en sygeplejerske med, når lægen [der er svære at forstå] gav information. Det var kun én af dem, jeg kunne forstå. Sygeplejerskerne var meget hjælpsomme. [Kommunikation og information]	I høj grad
30	Mine pårørende og jeg ventede meget, og vi ville i det hele taget gerne have mere at vide om, hvad det var, som vi ventede på (og i hvor lang tid, vi skulle vente). [Ventetid]	I høj grad
4	Jeres dyner alt for tynde, og det var umuligt at få et tæppe, da der ingen var på afdelingen. Lægen ordinerede cola efter lumbalpunktur, men det kan man ikke få på afdelingen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
16	Til information har jeg haft stor træning og succes ved at tygge tyggegummi i den lammede side. Dette kan måske anbefales til andre i samme situation. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Jeg synes, at det behøves ikke. Alle personer er søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Hvis sygehuset siger til egen læge: "Vi kan modtage patienten med det samme", bør man ikke vente [mange timer] på at tale med en læge. [Ventetid]	I nogen grad
7	Synes, der var mange søde sygeplejersker! Jeg manglede bedre forståelige læger. Det var noget godt mad. Jeg synes, sygeplejerskerne var søde at tale med, og jeg var glad for, at det næsten hele tiden var den samme, jeg talte med og en rigtig fysioterapeut, som skaffede læge, der kunne lindre lidt på smerterne. Jeg manglede en bedre beskrivelse til min egen læge, da alt, jeg sagde til ham, ikke var skrevet! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Jeg mener afdelingen er for belastet i både antal af patienter og plads. Det er vigtigt, at der er ressourcer til lidt mere en "bare" pleje. Et højere informationsniveau og tid til at observere, hvordan patienterne også psykisk har det, er vigtig for heling. Travlheden gør, at man kan opleve, at der ikke er styr på tingene. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Der er ikke tid til at spørge ind til den enkelte patient. Nogle sygeplejersker prioriterer det, andre gør ikke. Bare fem minutter til den enkelte patient, så man ikke føler sig alene. Personalet gør deres bedste :-). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- 18 Blev udskrevet uden klarhed over, hvad der videre skulle ske. Åbenbart til udredning i eget hjem, men ingen informationer, og uklarhed om jeg skulle have medicin eller ej.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 24 Afdelingen bærer tydeligt præg af, at nogen passer/plejer patienter, men en andre går stuegang. Eksempelvis ventede pårørende en dag over fire timer på stuegang og spurgte flere gange til den. Efter godt fire timer kommer der en sygeplejerske og fortæller planen, kigger overrasket på pårørende: "skulle du være med til stuegang?". DENNE sygeplejerske havde ikke passet patienten, der går vigtige informationer tabt! Det personale, der passede patienten, var meget søde og hjælpsomme!  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 27 Stor ros til fysioterapeut NN. Hun var fantastisk. Generelt var det tydeligt at mærke, de havde travlt, rigtig travlt. Bedre information, når man bliver flyttet fra en afdeling til en anden, så de er fri for at spørge om det samme igen. En læge gennem hele forløbet, ville have været rigtig godt, så man ikke hele tiden skal omstille sig til en ny person. Ellers et rigtig, rigtig sødt personale. Angående det lidt mere praktiske synes jeg, maden er rigtig god. Det er svært at få sovet, når man ligger fire sammen, men en rigtig sød nattevagt gjorde det muligt for mig at sove på gangen, hvor der var mere ro. Stor ros til hende også.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 15 Jeg synes, at modtagelsen og den indledende undersøgelse var rigtig fin. Men der gik desværre ikke lang tid, før jeg følte, at der var uoverensstemmelser personalet imellem. Og dette gav en form for utryghed. Da jeg blev indlagt, havde jeg problemer med at komme af med vandet. I løbet af dagen fik jeg voldsomme smerter, da jeg stadig ikke kunne komme af med vandet, og der blev besluttet at lægge et kateter. Dette blev forsøgt flere gang og trods [bedøvelse] gjorde det voldsomt ondt. Jeg mindes, at det lykkedes ved tredje forsøg. Hele oplevelsen af at få lagt det kateter gav mig traumer i flere dage på grund af de voldsomme smerter processen medførte. Tænker stadig tilbage på det med stort ubehag! Jeg efterlyser her noget mere smertestillende, inden der lægges et kateter, og at man i det hele taget skred til handling tidligere i forløbet [].  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 22 1. Synes ikke, det er i orden, man kan gå en hel dag uden kontakt.  
2. Give svar på prøver løbende.  
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 23 Jeg kunne ønske, at man undgår at sidde i mange timer uden at vide noget som helst og tager hjem uden nogen forklaring. Hele tiden undskyldes der med travlhed, men ingen forståelse for den ubehagelige situation.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 35 Koordineringen imellem afdelingerne kunne godt blive bedre og informationen til patienterne. Den kontaktperson, som patienten får tildelt, bør være med, når der udskrives, da de jo følger patienten fra start til slut. Og så synes jeg, at man skal meddele bedre, når lægerne får en status på enten MR-skanning eller CT-skanning eller andet, så patienten ved, hvad der sker. Det er godt nok ringe i dag.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 6 Min mand er [ældre], [] og har svært ved at tage stilling til sin sygdom, men mener, at det hele gik godt.  
[Kvalitet i behandling] Ikke relevant for mig
- 5 For dårligt, at man skal ligge på gangen. Flere sure og ubehagelige sygeplejersker. Bliver ikke taget seriøst, må selv informere om diagnosegaranti, inden der rigtig sker noget. Føler sig chikaneret af personalet.  
[Relationer til personale/Pleje] Slet ikke

## Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2

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

ID	Kommentarer - Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 35	Jeg forventede, at jeg ville få en ordentlig gennemgang af helbredet på sygehuset. Det fik jeg kun, fordi min egen læge var imod vagtlægen, og fordi de Falck-folk, som kørte mig, tog mig det rigtige sted hen. Lægerne, som tilså mig, gjorde deres arbejde, men jeg savnede, at man kunne føle sig i trygge hænder. Jeg måtte kæmpe for min plads, og det er ikke i orden, når man er syg. Altså at man skal argumentere med lægen førend de vil gøre noget. Det er ikke ok.	I meget høj grad
 7	Jeg fik at vide, at man sikkert ikke kunne gøre noget? Jeg har efterfølgende under opfordring fra en læge kontaktet min egen læge og bedt om at komme på anden afdeling på andet sygehus. Men det har jeg selv skullet kæmpe for.	I nogen grad
 12	Ingen behandling. Afdækning af årsagerne til fysiske symptomer.	I nogen grad
 19	Ud af ti mulige vil jeg gerne give Neurologisk afdeling på Holstebro Sygehus et stort 11-tal for rigtig god behandling og "care" for mig. Et stort TAK!	Ikke relevant for mig
 3	Jeg havde nok ingen forudsætning for at være medbestemmende. Sygeplejerskerne var søde og venlige, men vidste nok lige så lidt som mig. Savner følelsen af, at det er min sygdom, der er i fokus (at man ikke bare er én i flokken).	Slet ikke
 5	1. Må selv spørge til diagnosegaranti. 2. [Pårørende] foreslog træningsopfølgning på [et sundhedscenter]. Intet kunne lade sig gøre. 3. Forhørte sig med fysioterapeut under indlæggelse om mulig MR-scanning af ryg og nakke. Også nægtet.	Slet ikke
 10	Jeg vil hellere være sendt til andet sygehus, da det er der, jeg normalt er tilknyttet.	Slet ikke
 32	Kronisk subdural blodansamling, behandling på andet sygehus [i efteråret]. Derefter anfald. Indlagt, Holstebro. [I efteråret] CT-scanning, intet svar [12 dage efter undersøgelsen].	Slet ikke

