

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Neurologisk Afdeling, Viborg
Neurologisk Afdeling N
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

Rapporteringen

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	131
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

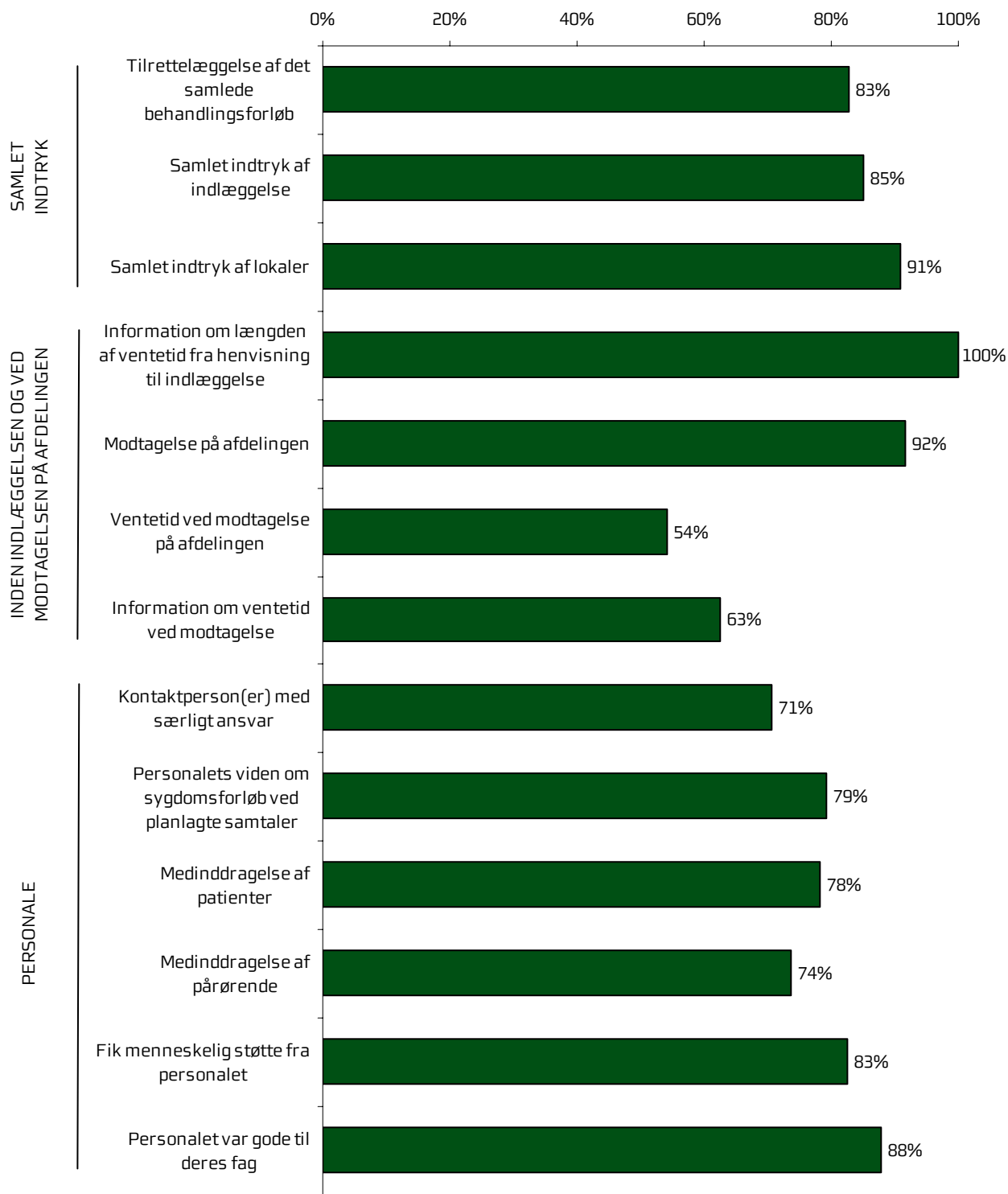
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

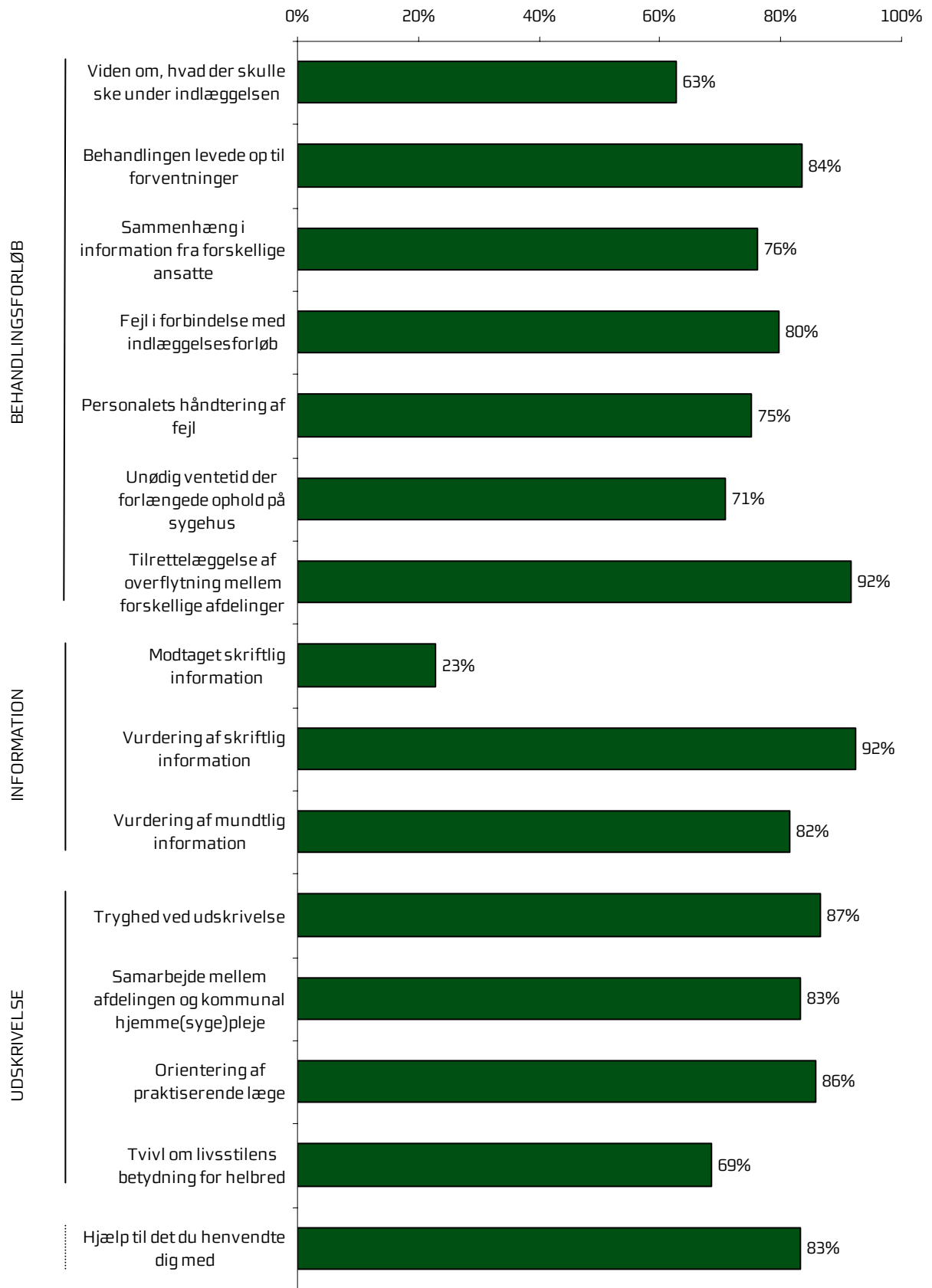
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

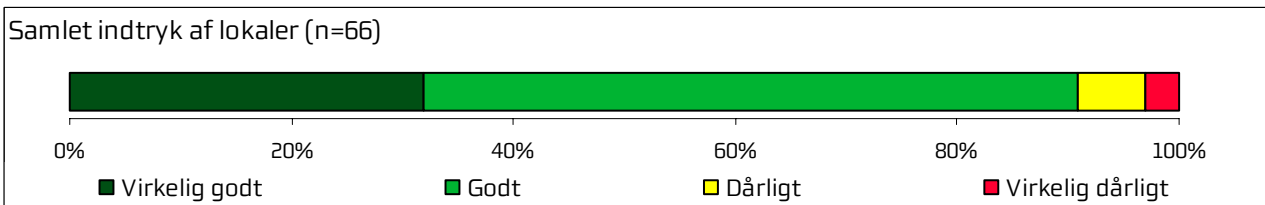
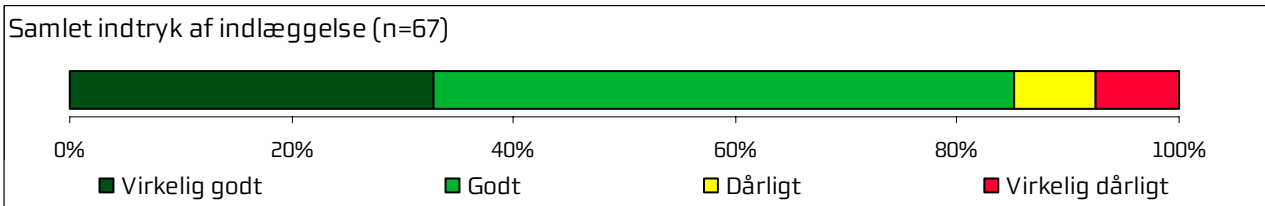
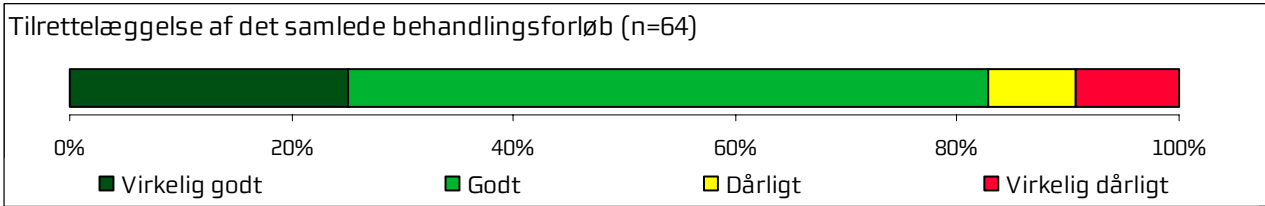
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

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

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

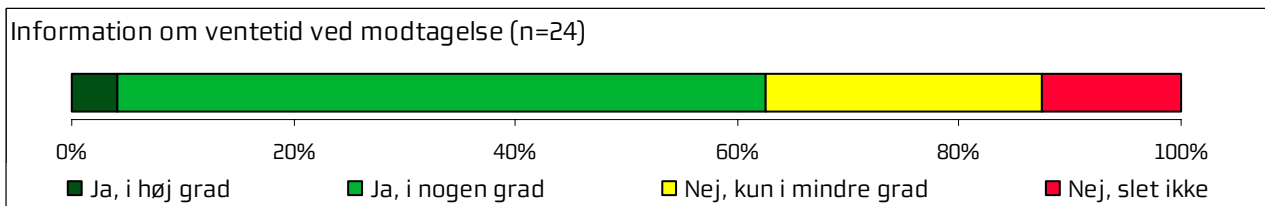
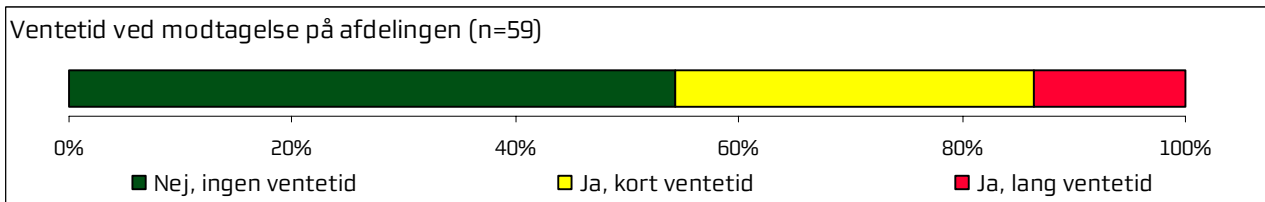
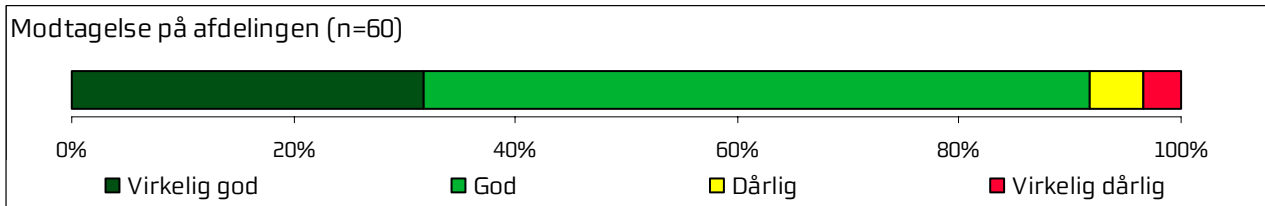
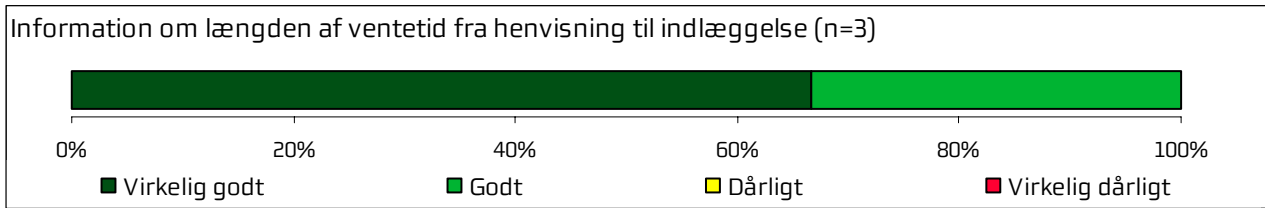
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	83%	-	-	99%*	83%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85%	-	-	99%*	87%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91%	-	-	98%	85%	92%

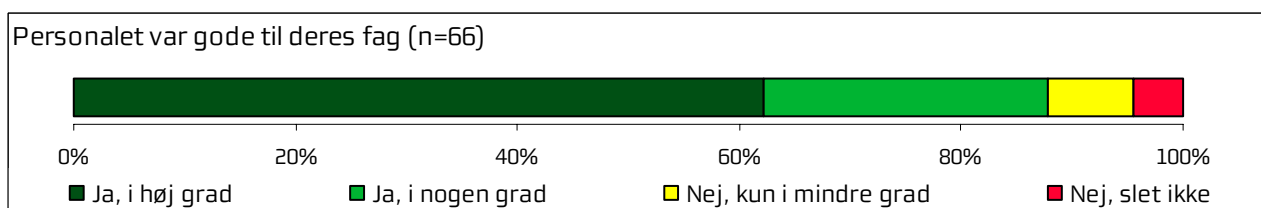
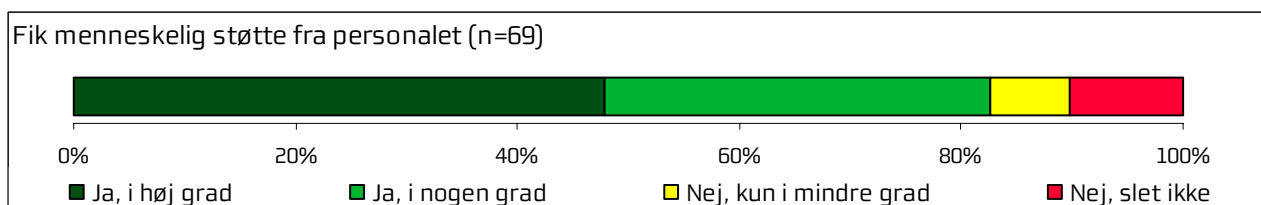
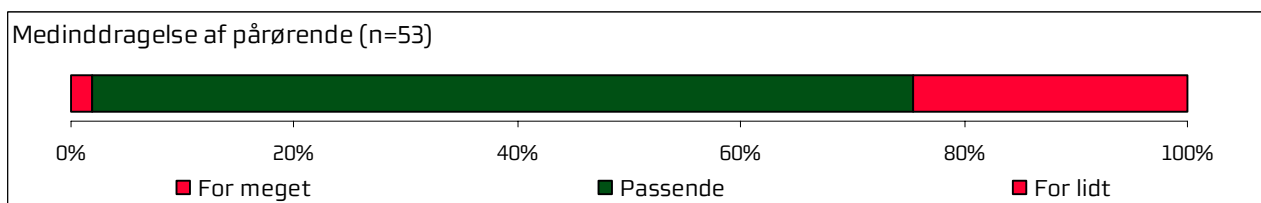
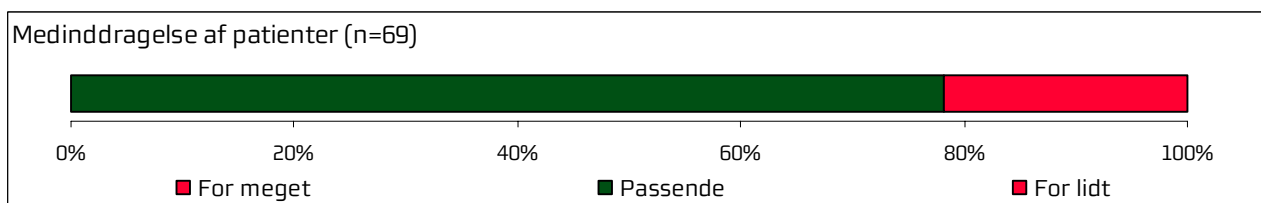
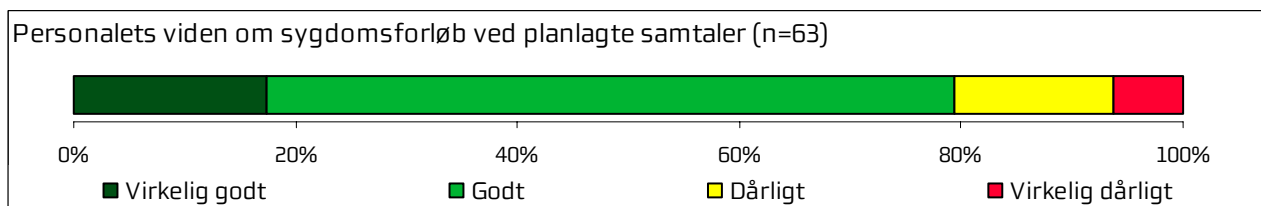
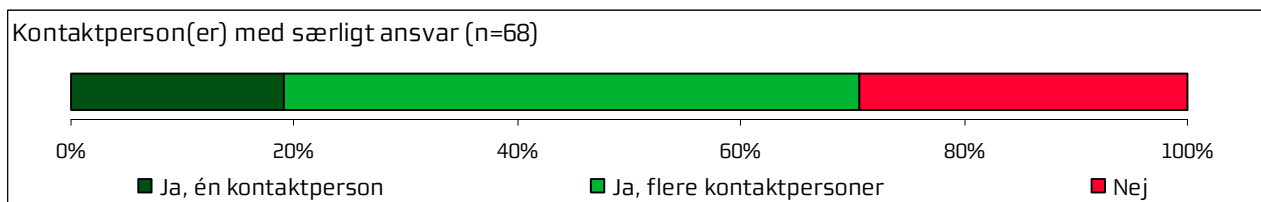
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

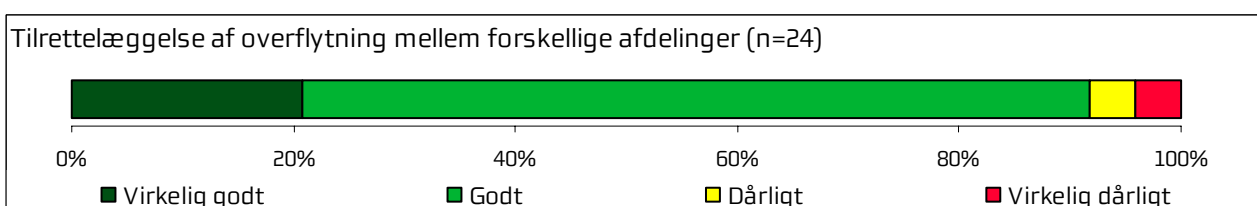
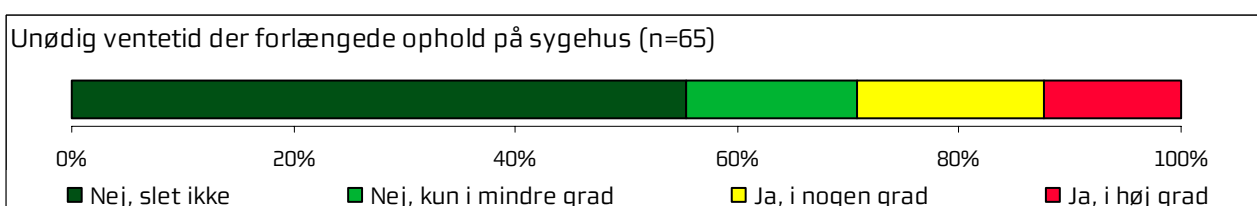
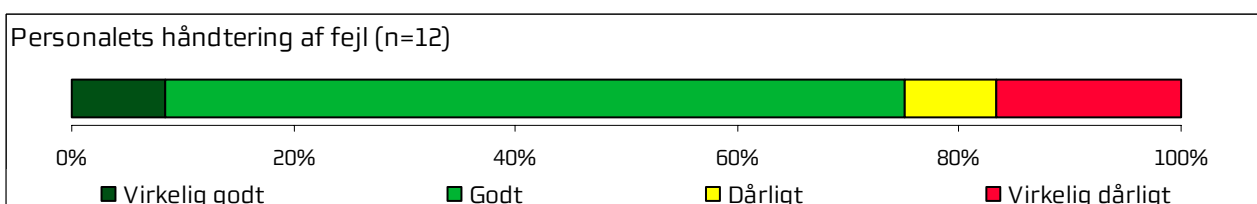
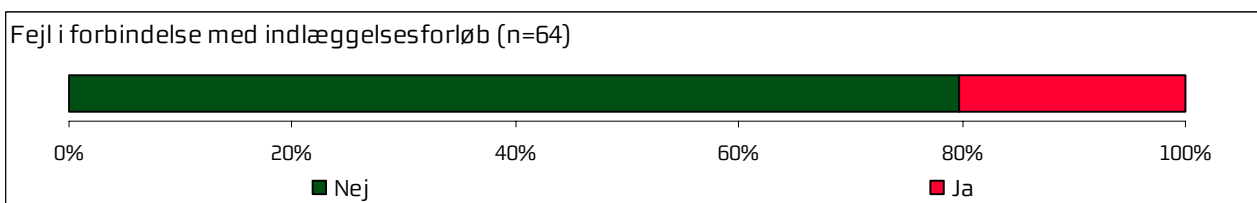
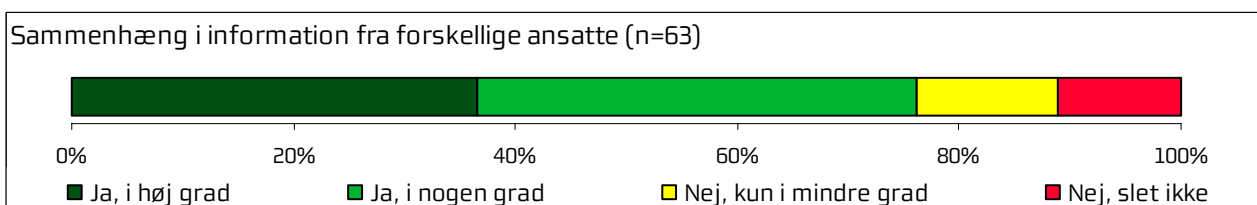
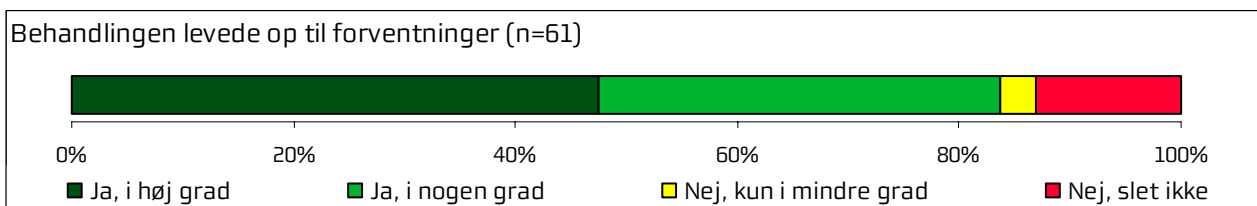
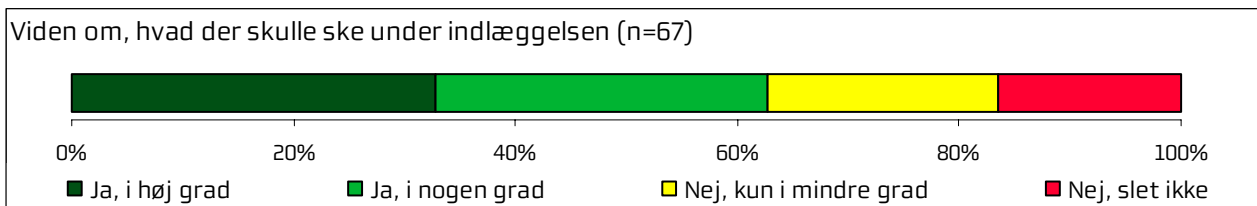
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	88%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92%	-	-	100%*	93%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	54%	-	-	71%*	30%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	88%*	54%	69%

4.3 Personale



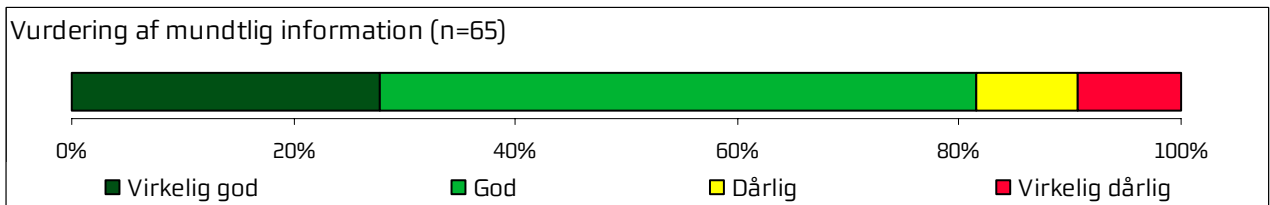
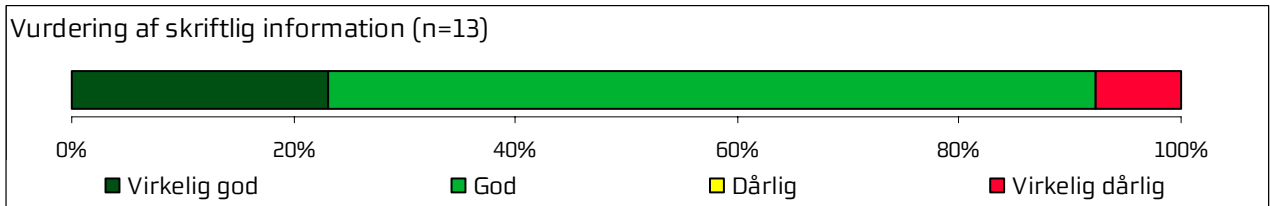
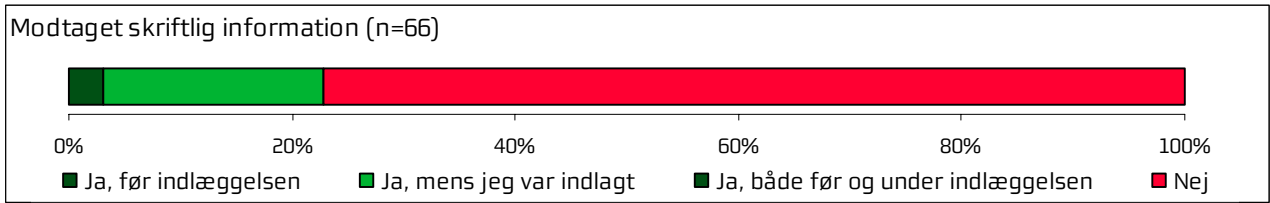
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	71%	-	-	94%*	72%	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	79%	-	-	99%*	82%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	98%*	80%	89%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74%	-	-	97%*	70%	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83%	-	-	98%*	83%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	88%	-	-	100%*	91%	97%*

4.4 Behandlingsforløb



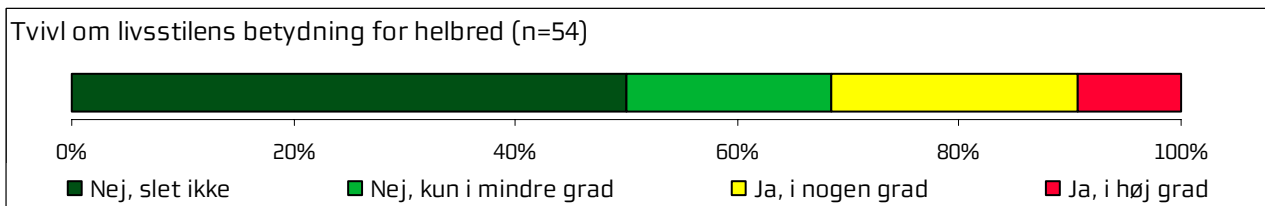
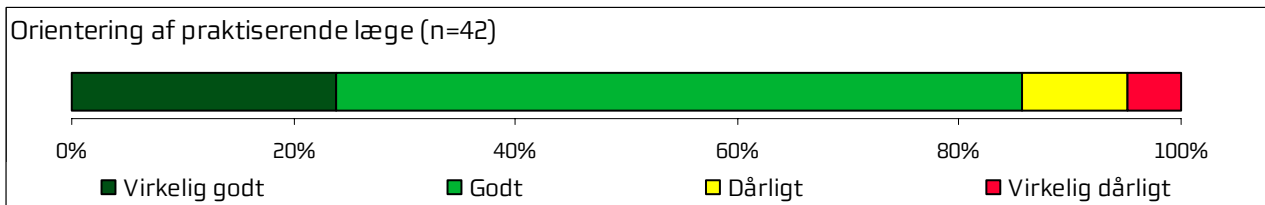
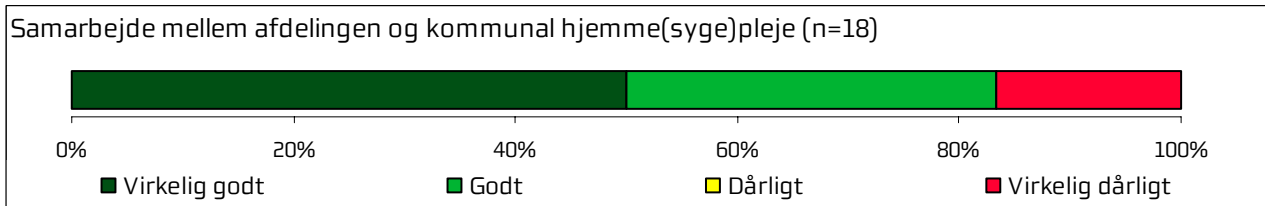
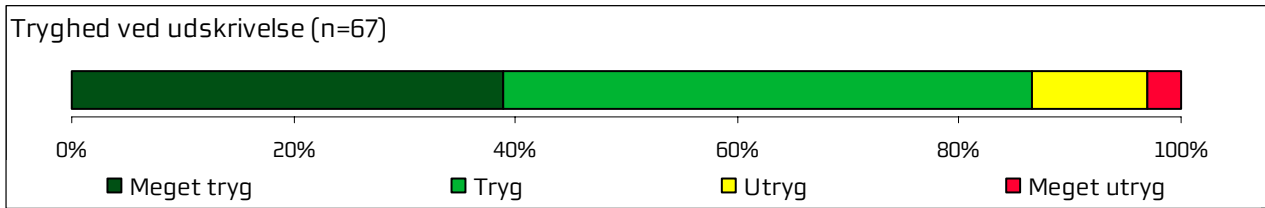
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	63%	-	-	99%*	74%	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	97%*	81%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76%	-	-	98%*	81%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	91%*	77%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%	55%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	71%	-	-	96%*	71%	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	79%	90%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	23%	-	-	79%*	30%	53%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	82%	-	-	99%*	84%	91%

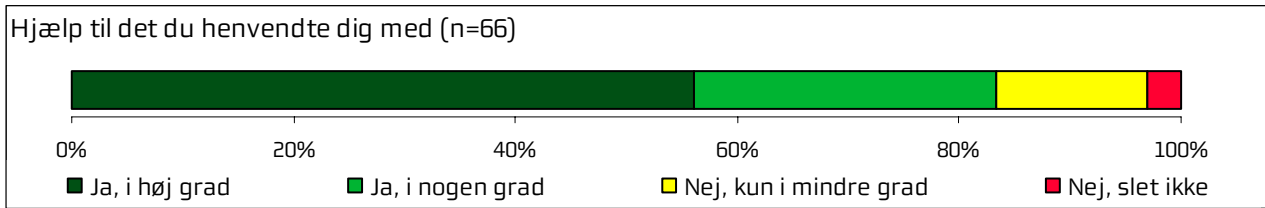
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87%	-	-	94%	81%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	83%	-	-	97%	78%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	99%*	75%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69%	-	-	81%	67%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	83%	-	-	100%*	90%	95%*

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Neurologisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Når man spurgte, fik man altid et svar, som jeg kunne forstå.	Virkelig godt
3	Det bedste, de kunne gøre, er at nedlægge den eller i det mindste lære personalet at informere såvel patienter som de pårørende noget mere.	Virkelig dårligt
4	Sørge for at demente ikke holder os vågen.	Godt
5	Min medpatient var en ældre, lettere dement person. Hun var meget urolig både dag og nat. Især nat. Kunne ikke selv klare toiletbesøg o. lign. Ligeledes var hun meget utryg. Personalet på afdelingen havde ikke opsyn med hende om natten. Hun snakkede og gik rundt på stuen og afdelingen det meste af natten. Der var intet personale, der reagerede, før jeg tilkaldte hjælp. Først der blev hun flyttet til en stue med opsyn. Jeg fik ikke noget søvn, mens jeg var indlagt!!	Dårligt
7	De var alt for få ansat, havde slet ikke den tid til pasning, der skal til. Kun det allernødvendigste blev gjort.	Intet svar
8	Det var for dårligt, at jeg blev udskrevet uden genoptræning og ingen henvendelse fra kommunen. Vi skulle selv finde ud af alt. Hvad var der sket, hvis min kone ikke havde kunnet det. Skulle kommunen ikke have været inde i billedet.	Godt
10	Jeg fik en meget god behandling.	Virkelig godt
11	Jeg var yderst godt tilfreds med NN's hjælp og venlighed og imødekommenhed, hver gang jeg kontaktede hende med hensyn til ansøgning om tilskud. Fik afslag, men der blev atter sendt ansøgning og tilskuddet blev bevilliget. Det er dejligt med venlighed, når man ringer, og at der er en person, man kan henvende sig til, og at det altid er den samme person.	Godt
12	Alt ok.	Godt
13	Behandle en godt, give rigtig medicin, se til en, man ligger bare uden hjælp, give bækken når man ikke har hele sin førlighed. Behandle en bare en lille smule bedre, der er ca. 1/4 af sygeplejerskerne, der er rare og hjælper, 3/4 meget dårlige.	Virkelig dårligt
15	Der skal ikke bruges sko med hæl. Det er der mange læger, der gør. Vi kan ikke sove. Rengøring på stuerne er for dårlig.	Godt
16	Jeg og min kone, som var hos mig i mange timer, fik en særdeles god behandling af hele personalegruppen.	Godt
18	Alt kan gøres bedre. Dog skal det siges, at lægen NN efterfølgende har undskyldt, også på vegne af sygeplejerskerne, som han mener, jeg ikke skal lade mig gå på af. Men det handler om noget langt større i mit univers, for der kommer jo også nogen efter mig, der skal behandles. Dårligt!	Virkelig dårligt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 20 Informationsniveauet helt i top. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 Der mangler tilsyneladende kvalificeret ledelse på den pågældende afdeling. Alt bar præg af dårlig kommunikation og samarbejde. Hvis man tjekker afdelingens APV, vil jeg tro, at dette tydeligt fremgår af denne. Der trænger virkelig til at blive ryddet op. Jeg har kun været indlagt en gang tidligere, men har i andre sammenhænge arbejdsmæssigt været i kontakt med sygehusvæsenet, og jeg har aldrig oplevet noget lignende. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 22 Jeg syntes, de laver virkelig et godt stykke arbejde, alle de, der havde noget med mig at gøre. I højre side har jeg med mellemrum haft meget ondt i mange år. Det tog de ikke til sig, for der var ingen snurren ud i venstre arm. Lægen, det husker du lige at sige. | Godt |
| ✎ | 24 Jeg håber ikke, at jeg på noget tidspunkt får brug for afdelingen. Jeg har ikke drømt om, at så ringe behandling fandt sted i vores sygehusvæsen. Pinligt, man kan undres over, at det er så svært at servicere syge mennesker. Det er svært at kæmpe, når man er syg!! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 27 Tilbragte flere døgn i undersøgelsesstue uden vinduer. Havde ingen fornemmelse af tid eller rytme, følte luftninger på stuen og kunne ikke udtrykke min angst pga. afasi. Afdeling N09 fungerer plejemæssigt langt under forventeligt niveau. Eksterne funktioner som fysioterapeut og ergoterapeut fungerer godt. Rehabilitering i Skive fungerer godt og sammenhængende. | Dårligt |
| ✎ | 28 De er gode til at give sig tid til at snakke og lytte. De er altid smilende og forstående. Meget ros herfra. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Jeg har i tidens løb været indlagt på rigtig mange afdelinger, og har aldrig haft dårlige oplevelser. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Jeg oplevede kun et engageret og dygtigt personale på den specialafdeling, jeg var indlagt. Det ud fra mit synspunkt er håndteringen af den enkeltes job virkelig god! | Virkelig godt |

Neurologisk Afdeling, Viborg







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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ud over knubs og hudafskrabninger havde jeg fået en rigtig slem skade. Var konfus og ikke i stand til at hjælpe mig selv. Det på trods, mente lægevagten ikke, at der var grund til at sende hjælp. Det er for dårligt!	Godt
3	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen, da jeg som følge deraf og også var fastende, blev der IKKE engang opsat et drop med saltvand, så det første væske jeg fik i det døgn, hvor jeg blev syg, var da min kone kom og brokkede sig over, at der ikke var blevet opsat et drop, så jeg ikke skulle ligge og tørste. Min kone kunne ikke følge med ind på sygehuset ved indlæggelsen, men egen læge havde ved henvendelsen til afdelingen gjort opmærksom på, at jeg var fastende, samt at jeg følte tisse-trang, men kunne ikke tisse, til trods for at jeg sad på toilettet længe, inden lægen hentede mig ind igen. Jeg var syg, men ingen fra sygehuset prøvede at kontakte min kone, al kontakt foregik ved, at hun ringede til afdelingen. Da jeg havde fået væske, efter at min kone nærmest måtte true personalet til at udlevere væske til mig, kom jeg så meget til mig selv, at jeg kan huske, at min kone og datter var tilstede i lokalet. Min kone sørgede for, at jeg fik lidt væske, da min kone og datter forlod mig igen. Om aftenen var der blevet sat et lille skilt op på min seng, det sad, så jeg ikke kunne se det, og derpå stod der: FASTE, men da jeg ikke kunne læse teksten, drak jeg resten af den cola, jeg fik aftenen før - og DET medførte en regulær overhaling.	Virkelig dårligt
9	Havde svært ved at forstå den udenlandske læge. Og lægerne var ikke enige. Og så alt den lange ventetid, der kunne gå en hel dag, inden jeg fik foretaget en undersøgelse, og medicinen kunne jeg ikke tåle. Bruger høreapparat, så mit tinnitus vendte tilbage med fuld styrke, så der rigtig træls på grund af medicinen.	Dårligt
14	Lang ventetid på læger.	Godt
17	Da jeg kommer ind i modtagelsen, og bliver modtaget af en sygeplejerske, får jeg som det første et armbånd på, og får at vide at der kommer en portør og henter mig. På intet tidspunkt bliver der sagt noget om at jeg bliver indlagt, så der får man sig et chok, når man ikke er forberedt. Der gik lang tid inden der overhovedet kom nogen ind til mig på selve afdelingen.	Intet svar
19	For lidt information om videre forløb.	Godt
21	Undersøgt af læge i modtagelsen. Virkede meget mut, rutineret og usikker. Ingen klare oplysninger. Kørt af portør til afdelingen, hvor jeg uden videre blev anbragt i skyllerum og afventede ca. 1½ time uden besked på noget som helst. Det virkede meget uprofessionelt, og der manglede tilsyneladende kommunikation mellem den indlæggende læge og personalet på afdelingen. Da de "endelig fandt mig", virkede personalet på afdelingen dog meget venligt.	Virkelig dårligt
22	Nabokonen ringede til lægen. Så kørte vi 4 km. for at hun skulle sende mig på Viborg sygehus, hvor vi selv kørte. Der skulle hun jo nok have sendt en ambulance til min bopæl.	Godt
23	Ok. Helt fint.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 24 I telefonen fin information, men på afdelingen var der ingen, der rigtig vidste, hvad der skulle ske. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 25 Meget professionelt, hver vidste, hvad de skulle gøre. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Der var mange der den dag, og det var ikke så alvorligt. Jeg var tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Efter akut indlæggelse på trombolysedivision i Århus, blev jeg sendt i taxa til Viborg, selvom Århus mente, jeg skulle sendes med ambulance. Kørte i stedet fra Århus med min pårørende. Sad så og ventede i 2,5 time i Viborg uden og blive tilset af en læge. | Dårligt |
| ✎ | 32 Én sygeplejerske = kontaktpersonen. Resten af personalet relativt dårligt informeret. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Meget fin modtagelse. Omsorg samt dygtighed. | Virkelig godt |

Neurologisk Afdeling, Viborg

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

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	3	Fik at vide, at nødvendig smertestillende medicin skulle ophøre, selvom ortopædkirurg NN mener, at det er en rimelig mængde smertestillende, jeg får.	Virkelig dårligt
	6	Blodprøvetagning.	Godt
	8	Glemte hjerteregistrering.	Godt
	18	Fejltolkning af journal.	Virkelig dårligt
	31	Manglende kommunikation mellem de forskellige læger, der har tilset mig samt manglende forbedelse ved samtaler med patient.	Dårligt

Neurologisk Afdeling, Viborg




Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Forløbet var ok. Men mere realistisk information omkring det at vende tilbage til arbejde efter min skade ville have været rart. Jeg går fortsat, efter flere måneder, på sygeløn og havde i starten dårlig samvittighed over ikke at kunne arbejde efter 14 dage, hvilket var oplysningerne ved udskrivelsen.	Godt
3	Jeg synes, at det ser sært ud, at læge NN kommer ind og siger, at jeg skal blive der i 10 dage som minimum, og TO TIMER efter er jeg udskrevet uden besked om nogen ting, ingen informationer om f.eks. bilkørsel, maskinbetjening osv.	Virkelig dårligt
11	Ja, jeg måtte til Vejle Sygehus for at få mit hjerte scannet, da man ikke kunne finde tid i Viborg. På trods af at det skulle foretages inden for en måned, fik jeg først en tid efter to måneder.	Godt
13	Blev ikke passet. Personalet gik bare også mens min mand var der. En person blev ved med at skælde mig ud, sådan gør man ikke på dette sygehus, sagde personen, mens jeg ikke var ved bevidsthed. Slog mig da jeg vågnede op 2½-3timer senere og ikke kunne tale, se og svare. Jeg havde gudskelov min mand med, da jeg har prøvet denne situation mange gange. Meget dårlig behandling, den næstværste af alle sygehuse.	Virkelig dårligt
18	Første "hold" personale var ok - men jeg oplevede, at både jeg og mine medpatienter (en del meget dårlige ældre) blev gidsler i det nye holds frustrationer - og deres dårlige evne til at samarbejde.	Virkelig dårligt
22	Århus to dag, Viborg fire dage, før der skete noget.	Godt
26	Efter det blev konstateret, at diagnosen var ændret, oplevede jeg en ændring til det totalt negative hos personalet. Følte nærmest, at jeg blev SMIDT ud.	Godt
27	1) Har ikke haft planlagte samtaler under indlæggelsen. 2) Fik ingen støtte af plejepersonale ej heller pårørende fik støtte. Fik god og professionel støtte af overlæge NN. 3) Fik ikke vanlig medicin før to døgn efter indlæggelsen. Ej heller livsnødvendig med manglende pleje. Ingen væsketerapi eller personlig hygiejne.	Dårligt
32	Talte kun med kontaktpersonen. Kun en enkelt fejl fra en sygeplejerske, der ikke var kontaktpersonen.	Virkelig godt

Neurologisk Afdeling, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg blev bare udskrevet uden besked af nogen art om hverken det ene eller det andet !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	Virkelig dårligt
9	Alt for lang ventetid.	Dårligt
13	Som skrevet har jeg prøvet denne akutte sygdom her mange gange. Jeg følte i Viborg, at det var meget voldelig behandling, jeg fik. Jeg hader Viborg Sygehus. En utroligt dårlig og meget ringe behandling.	Virkelig dårligt
17	Jeg var noget på bar bund, da jeg blev udskrevet, idet man ikke fandt ud af, hvad jeg fejlede. Det kunne godt gøre mig noget utryk, hvis det nu var alvorligt.	Intet svar
18	Jeg oplevede under mit ophold, at min tilstand blev gradvist forværret, hvilket fik en sygehjælper til at fremstå meget truende. Hun sagde, at jeg bare skulle tage mig sammen, og at jeg bare havde dårlig samvittighed (over hvad ved jeg ikke), og at jeg ikke skulle ligge der og spille syg, men selv kunne/skulle stå op og hente mad. Hvilket resulterede i, at jeg ikke fik mad. Jeg skulle også selv sørge for at gå på toilettet, hvad forårsagede et fald og udløste en rollator. Efterfølgende blev jeg total ignoreret af "teamet" som ved udskrivelsen senere samme dag ikke engang ville sige farvel.	Virkelig dårligt
21	Meget lidt information. Jeg ved ikke, hvad jeg fejlede, og hvad der var grund til indlæggelsen. Jeg talte ved min udskrivelse med en læge, der tilsyneladende ikke var forberedt på spørgsmål, idet mine spørgsmål affødte, at vedkommende gik og tilsyneladende talte med andre og kom tilbage og ændrede sine beslutninger. I første omgang skulle jeg forblive på afdelingen en weekend over, uden der dog skulle foretages yderligere undersøgelser. Jeg anmodede derefter om at komme hjem, idet jeg ikke anså det for nødvendigt at blive, og så skulle jeg undersøges, inden jeg tog hjem. Da jeg stillede uddybende spørgsmål, og lægen forsvandt for derefter at komme tilbage, fik jeg besked på, at jeg var indlagt i weekenden og skulle komme til undersøgelse i starten af den kommende uge. Jeg skulle dog først have udleveret noget medicin, som jeg først fik udleveret, da jeg en time efter anmodede om dette til noget sygeplejepersonale, der virkede meget sur over min henvendelse. Da jeg kom tilbage, skulle jeg forblive til stuegang, ingen kunne ingen fortælle mig hvornår, og da jeg oplyste, at jeg blot skulle have en undersøgelse og ikke ønskede at vente flere timer på stuegang, blev jeg bedt om at gå til min stue, hvorefter der kom en sygeplejerske, der fortalte mig, at det var ikke nødvendigt, og at jeg blot kunne tage hjem. Jeg havde det indtryk, at man tilsyneladende havde glemt at bestille undersøgelsen, og at afdelingen i løbet af weekenden var blevet fyldt op. Min tilstedeværelse var måske derfor ikke nødvendig. Jeg har selv via andre kanaler skaffet mig adgang til oplysninger fra min journal for at finde ud af, hvad jeg egentligt fejlede!!	Virkelig dårligt
24	Pga. manglende opsyn var jeg glad for, min mand var tilstede. Jeg var bange og utryk. På trods af voldsom hovedpine og svimmelhed fik jeg ingen hjælp til at komme til/fra toilettet. Blev placeret på en firesengsstue med tv. Besøg og mobiltelefon. (Larm!!!). Jeg følte ikke, at lægerne havde talt sammen. Dialogen på afdelingen var under al kritik.	Virkelig dårligt

-  27 Blev flyttet fra N09 til Neurorehabilitering i Skive. Neurorehabilitering i Skive fungerede virkelig godt. De informationer, som Neurorehabilitering videregav til Viborg kommune vedrørende behov for hjælp i hjemmet, blev ikke iværksat af kommunen, før datter stillede krav til kommunen. Dårligt
-  30 Angående min nyrefunktion udtalte lægen en eventuel nedsat funktion, som jeg ikke kunne få udtalt af min egen læge. Det vil jeg gerne vide mere om. Godt
-  33 Det gjorde mig ked af det, at der blev påtalt, at jeg ikke måtte gå i min morgenkåbe ned til frokost. Jeg havde ikke kræfter til at tage tøj på. Virkelig godt

