

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Afsnit F2
Neurologisk Afdeling F
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	179
Besvarelser fra afsnittets patienter:	127
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

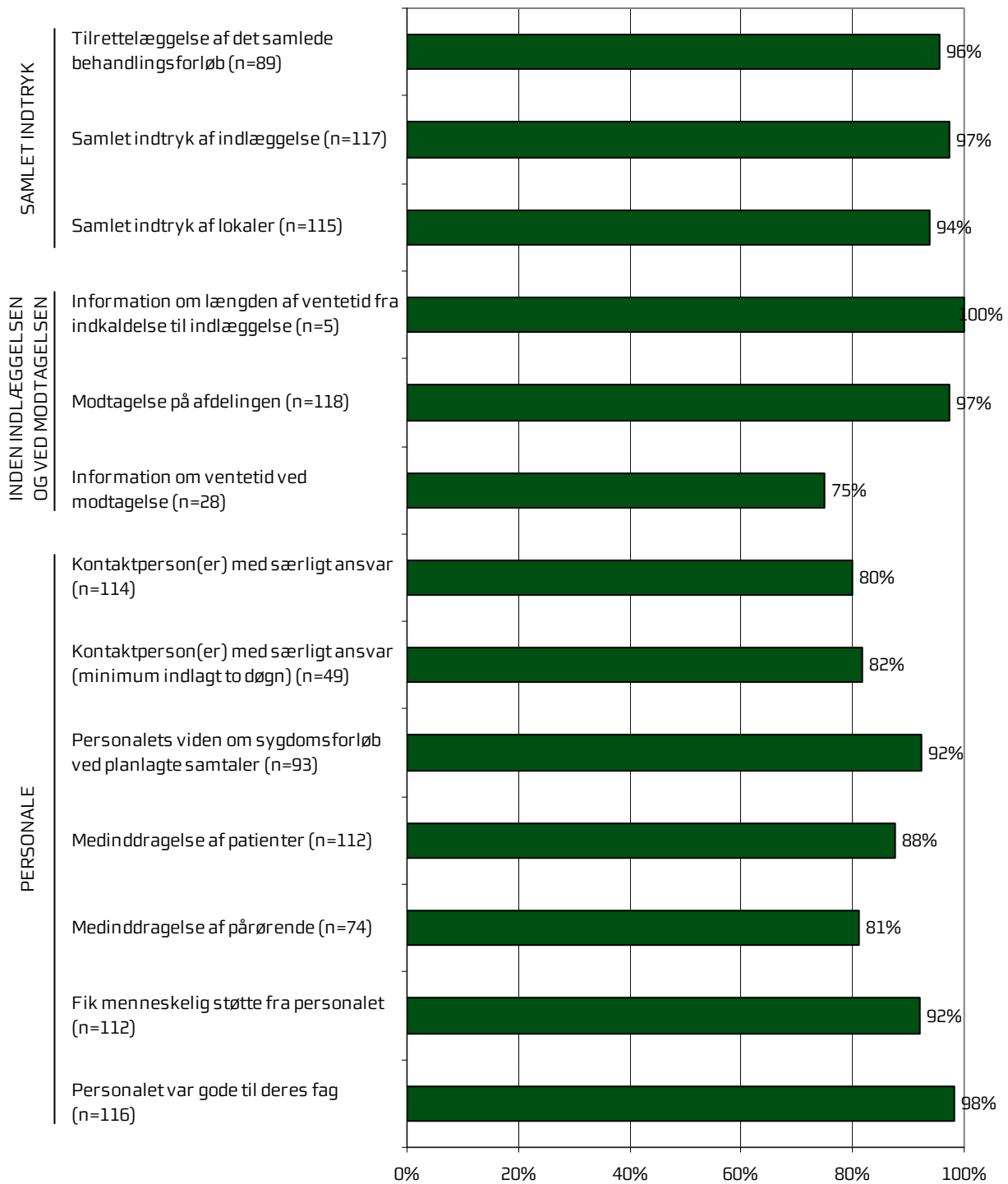
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

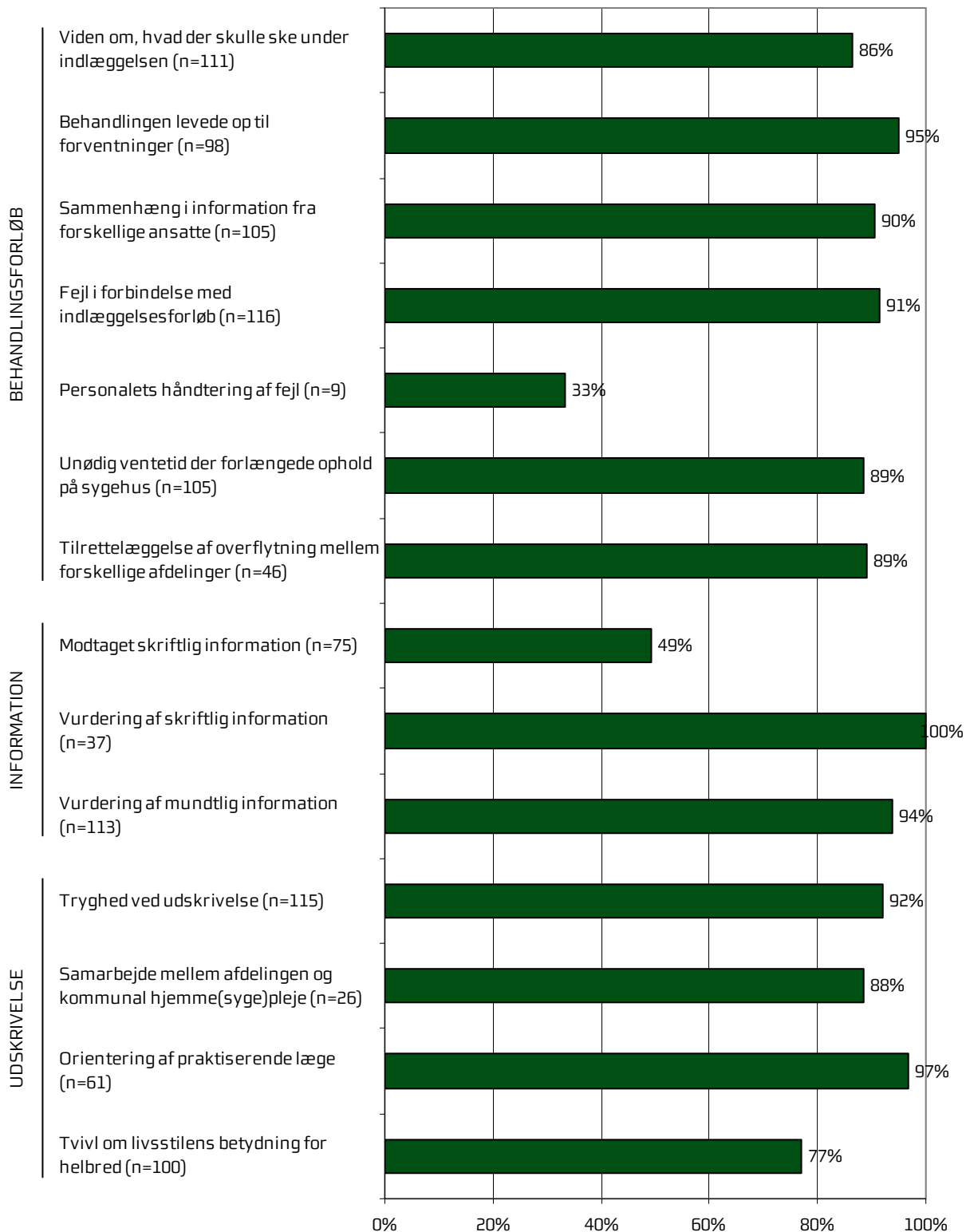
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit F2

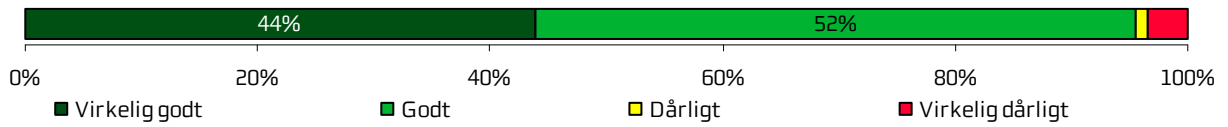
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

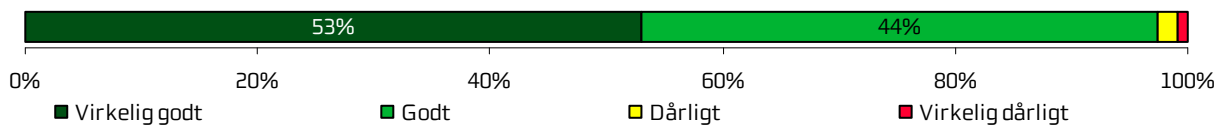
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

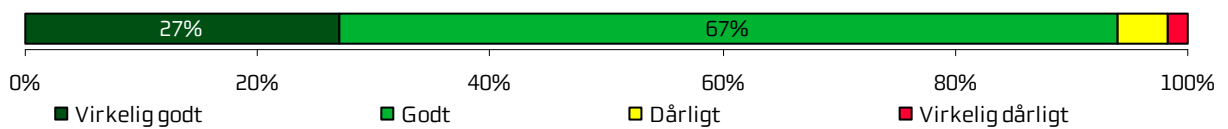
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=89)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=117)



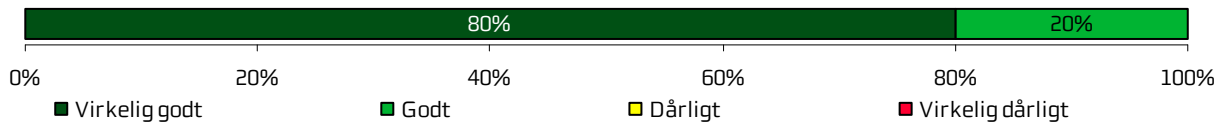
Samlet indtryk af lokaler (n=115)



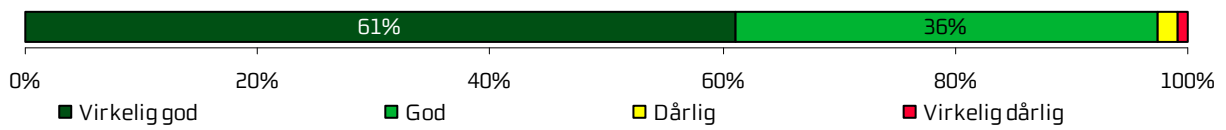
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	100 % *	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	97 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		94 %	98 %	100 %	66 % *	83 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

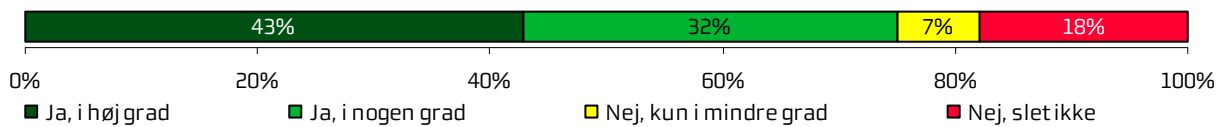
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=5)



Modtagelse på afdelingen (n=118)



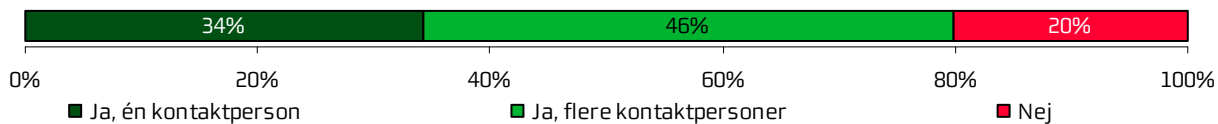
Information om ventetid ved modtagelse (n=28)



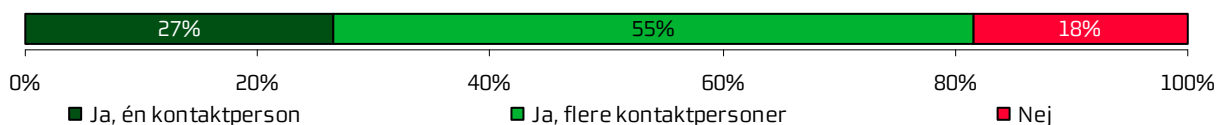
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	99 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	62 %	89 %	61 %	74 %

Personale

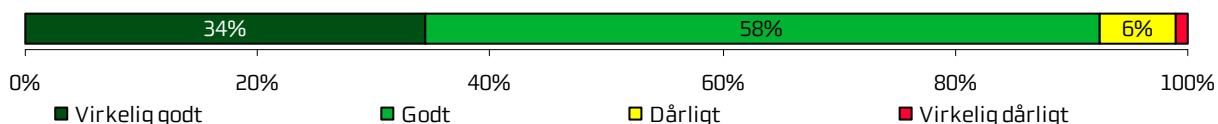
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=114)



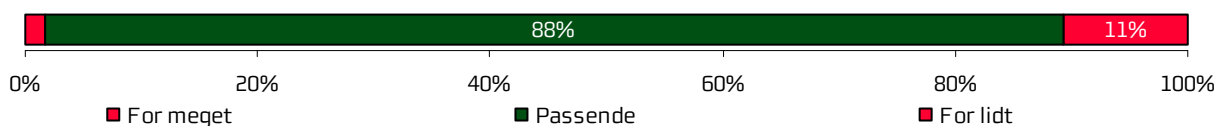
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=49)



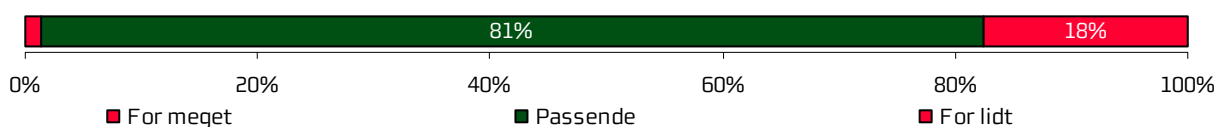
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



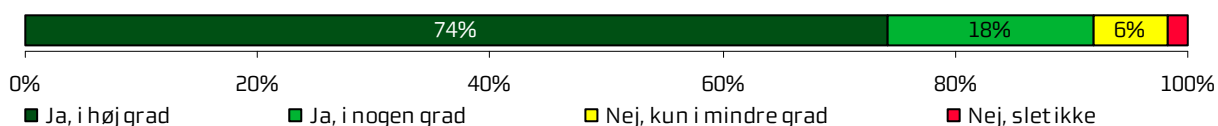
Medinddragelse af patienter (n=112)



Medinddragelse af pårørende (n=74)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=112)



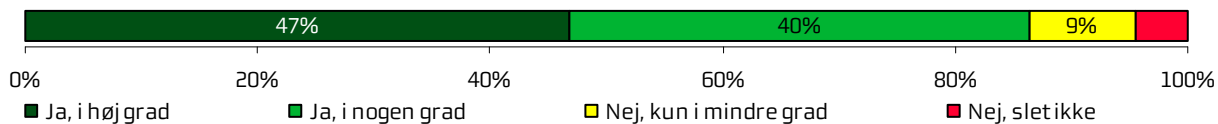
Personalet var gode til deres fag (n=116)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	79 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		82 %	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	91 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	90 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	84 %	100 % *	74 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	94 %	100 % *	84 % *	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=111)



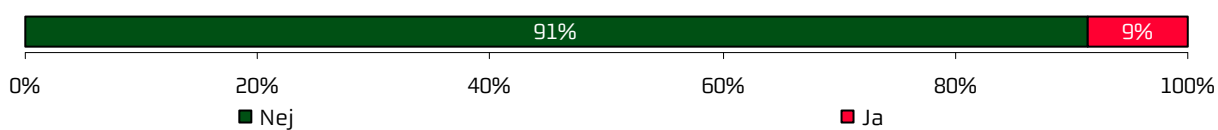
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



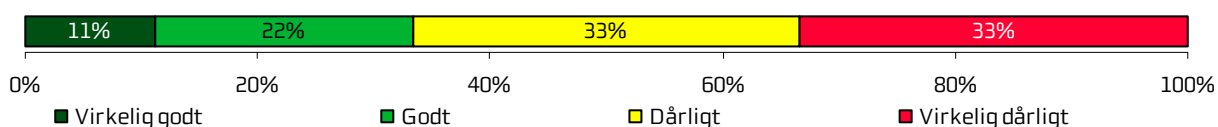
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=105)



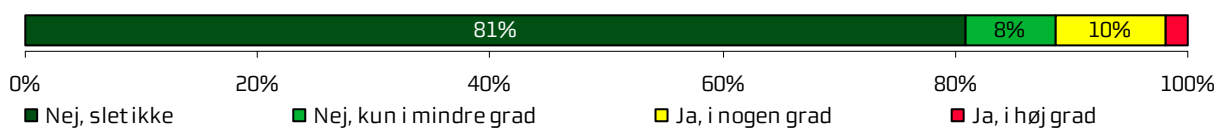
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=116)



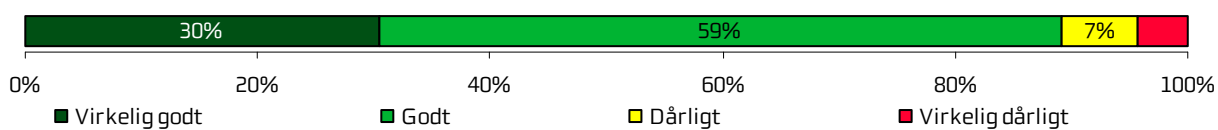
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=105)



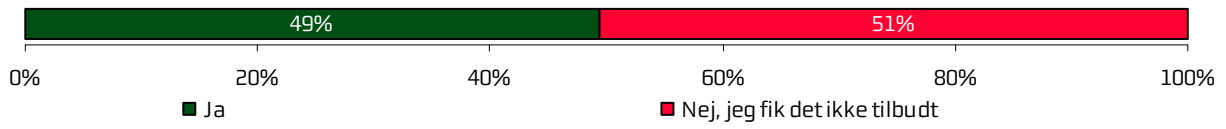
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=46)



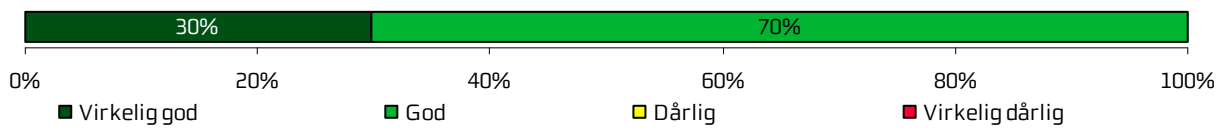
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		86 %	78 %	100 % *	71 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	92 %	100 %	83 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	94 %	100 % *	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		91 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		33 %	-	83 % *	49 %	64 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		89 %	90 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		89 %	-	100 %	80 %	92 %

Information

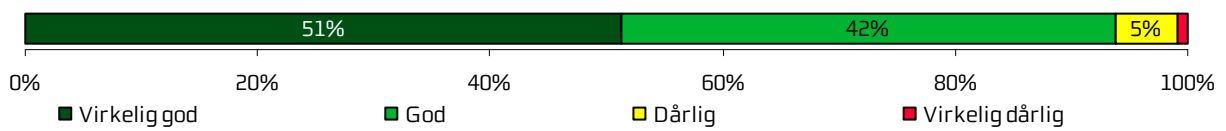
Modtaget skriftlig information (n=75)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



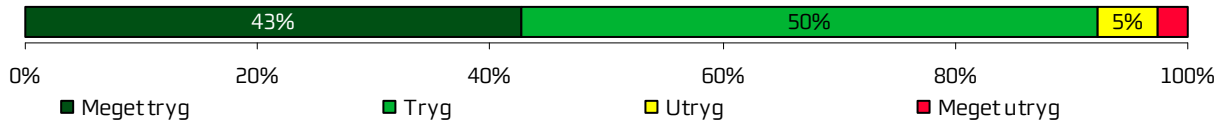
Vurdering af mundtlig information (n=113)



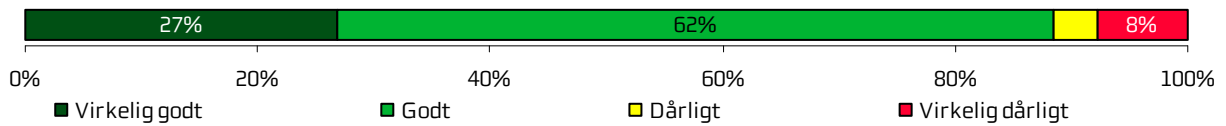
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		49 %	-	97 % *	34 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	92 %	100 % *	85 % *	94 %

Udskrivelse

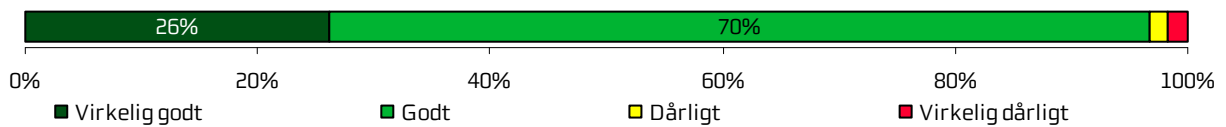
Tryghed ved udskrivelse (n=115)



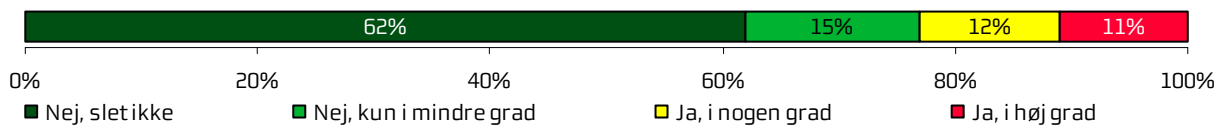
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



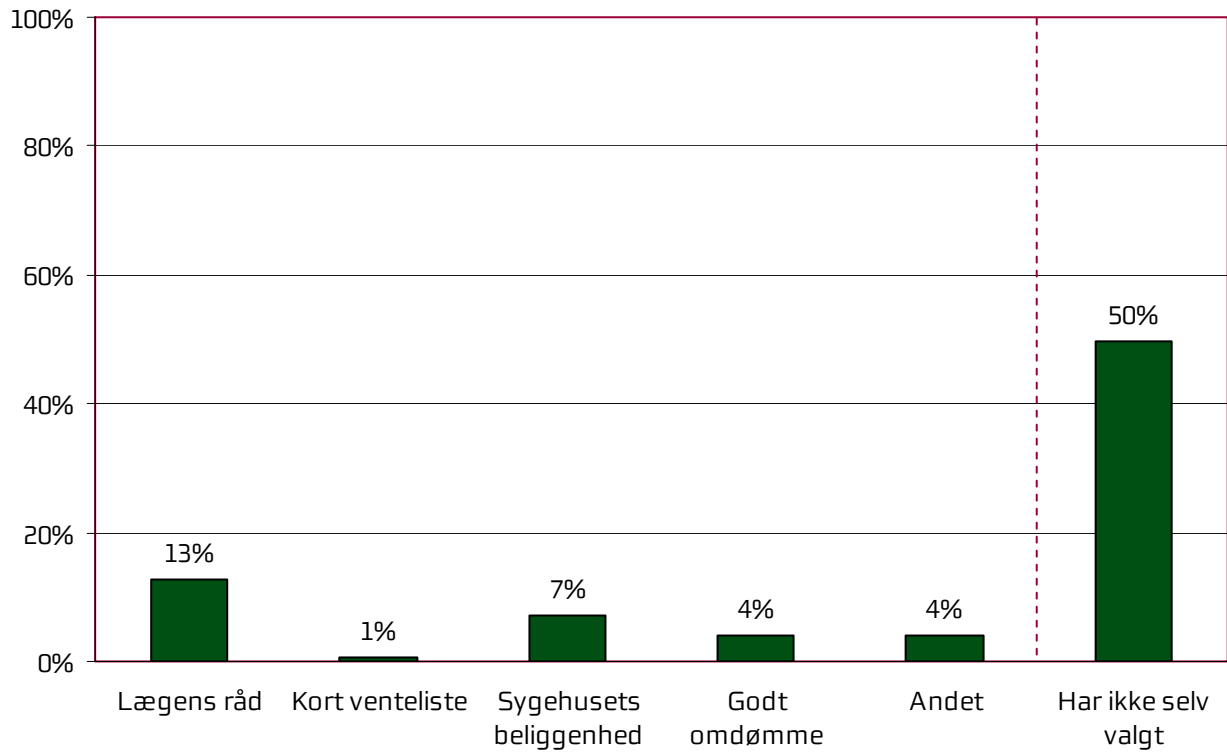
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=100)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	86 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	87 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		97 %	88 %	100 %	73 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	76 %	92 % *	56 % *	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.













Afsnit F2, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus



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

ID	Kommentarer - Afsnit F2	Samlet indtryk
2	Meget godt tilfreds. Det fungerer bare, når der er brug for jer. Tusind tak for det. Jeg har det fint nu.	Virkelig godt
3	Min oplevelse af mit ophold på F2 har været positiv. Meget kompetent personale. Har efterfølgende været til MR-scanning på andet sygehus. FORVENTER at tale med læge på F2 om resultat af scanning.	Virkelig godt
6	Medicinliste ikke korrekt. Bad om min journal ved udskrivelse. Der stod "ældre end svarende til alder", dette, mener jeg, er en meget subjektiv, som man godt kunne have undladt. Der stod også, at patientens sygdom alene var selvforskyldt. Det er barske ord.	Godt
7	Når frokosten/frokostvognen var kørt frem, skulle man være vaks, hvis man ville have noget at spise. Vognen forsvandt hurtigt! Ergoterapeuten NN har været meget hjælpsom og omsorgsfuld. Hvis det ikke havde været for hende, var jeg ikke kommet i gang med en efterbehandling. Det kommer jeg formodentlig/forhåbentlig som følge af hendes indsats og NN's. Men jeg oplever, at det er fejl, at man som hjerneskadet selv skal gøre en indsats og så få hjælp af venlige personer, som så også gør noget. Man burde automatisk få de tilbud til efterbehandling ved udskrivelsen. Men ros til de to for deres hjælpsomhed! Jeg har været ganske tilfreds med lægerne og sygeplejerskerne, der har taget sig tid til at forklare, og de var også venlige.	Godt
8	Jeg var jo kun indlagt i kortere tid, men har kun godt at sige om de læger og sygeplejersker, som jeg mødte i den tid.	Intet svar
16	Det eneste sted for mit vedkommende - blodprop.	Virkelig godt
17	Da jeg kun var indlagt så kort og har haft det godt siden, mener min læge og jeg, at der ikke har været noget sygdomsbillede.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Personalet var søde og rare (menneskelige). Efter behandlingen burde de informere om, hvad det er man må spise og ikke må spise. Der burde være psykolog til stede. Selvom der står i brochuren, at der er bl.a. psykolog, så kom der ikke nogen, selvom jeg spurgte efter det. Man har brug for at snakke om angst (død), det man har på sit hjerte. Ens livsstil ændrer sig lige pludseligt. Jeg fik et andet livssyn på livet bagefter.	Godt
21	Plejepersonalet, sygehjælper og sygeplejerske var meget omsorgsfulde, og midt i mange patienter gav de indtryk af at have god tid.	Virkelig godt
26	De gjorde alt for [mig med en] hjerneblødning, og jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
28	Jeg blev behandlet meget professionelt og hurtigt. Tak.	Intet svar
33	Venligt og imødekommende personale, der behandlede patienten godt og fagligt dygtigt. God information til de pårørende.	Virkelig godt

✎	34 Jeg synes, at de alle har været utrolig søde og hjælpsomme, og jeg har virkelig følt, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
✎	35 Jeg synes, afdelingen gjorde det perfekt. Fin og god og hurtig undersøgelse. Fra diverse prøver, information af personale- sygeplejerske, terapeuter, læge, overlæge. Så til alle: Mange tak. Terapeuten ringede 14 dage efter for at spørge, hvordan ansigtsmuskulaturen reagerede efter de øvelser, jeg fik med ved udskrivelsen. Også positivt tilbagemelding herfra. Tak.	Virkelig godt
✎	36 Ventetid på resultatet var ikke godt. Ventede en halv dag og hel nat på at få svar på scanning. Ville være godt, hvis jeg fik resultatet, inden jeg skulle sove.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	39 Tak for god behandling!	Virkelig godt
✎	41 Forløbet var fint, men den læge, der kendte min sygdom, var ikke at træffe under indlæggelsen. Personalet var meget hjælpsomme og rare, både læger og andet personale.	Intet svar
✎	43 Jeg var nok heldig med sengestue og den patient, jeg delte stue med. Det betyder rigtig meget.	Godt
✎	44 Der blev straks sat et stort undersøgelsesprogram i gang. Det ville være rart, hvis jeg havde fået at vide, hvilke faggrupper, der ville komme. Jeg vidste, der ville komme læger, ikke talepædagoger, ergoterapeut og fysioterapeut. Jeg var ellers meget tilfreds med, at de blev inddraget. Jeg oplevede, at der var god tid til at blive undersøgt/behandlet/informeret. Bl.a. stor omsorg ved [indgreb] og information ved de neurologiske undersøgelser. Jeg vil gerne, at vi ikke bliver forstyrret af andet personale (rengøring) under undersøgelserne. F.eks. markere, at stuen er optaget.	Godt
✎	46 Jeg kom, særdeles fornuftigt, hurtigt hjem igen!	Intet svar
✎	47 Sygeplejersker og læger virkede særdeles kompetente. Jeg fik, fra starten af indlæggelsen til udskrivelsen, en grundig og udførlig information om undersøgelser og behandlingstiltag. Ligeledes fik jeg løbende svar på de udførte undersøgelser. Jeg oplevede, at personalet var meget imødekomende i forhold til at svare på mine mange spørgsmål. Grundigheden og effektiviteten virkede meget betryggende.	Virkelig godt
✎	48 Indlagt akut. Den fineste behandling. Tusind tak.	Virkelig godt
✎	48 Tak for god behandling.	Virkelig godt
✎	50 De gjorde, at jeg havde et godt sygdomsforløb, indtil jeg blev overflyttet []. Jeg skylder dem alle på afdelingen et stort TAK.	Virkelig dårligt
✎	52 Spurgte sygeplejerskerne flere gange om min mands situations, men så vidste de ikke noget. Lægen, som vi forlangte at tale med, havde en aftale. Men måtte vente fire timer og fik så en sludder for en sladder. Vi følte, at vi blev betragtet som mindre begavede, når vi stillede spørgsmål. Den eneste information, som vi kunne bruge til noget, blev givet efter samtale med lægen af en sygeplejerske, det var klart og præcist. Alt i alt en dårlig oplevelse.	Intet svar
✎	54 Da jeg jo er rimelig ung og skulle overnatte på hospitalet en [] aften, havde jeg brug for en internetadgang. Denne mente personalet i første omgang ikke, jeg kunne få, da it-afdelingen havde lukket, men efter jeg forklarede dem, hvordan de skulle gøre det, lykkedes det for dem at fremskaffe mig en adgang til patientnettet. [].	Det kan jeg ikke vurdere





















Bilag 1

-  56 Diagnostisere korrekt. Ved første indlæggelse oplyser læge, at det var indlysende, at jeg havde været udsat for en blodprop/hjerneblødning. Jeg burde have været MR-scannet hurtigere, da jeg endeligt blev indlagt via egen læge efter fem dage. Jeg burde have fået skriftlig information under indlæggelsen. Jeg burde være blevet indkaldt til en opfølgende undersøgelse efter nogle måneder. Virkelig dårligt
-  57 Jeg var/er i forvejen tilknyttet [anden afdeling]. Det kan jeg ikke vurdere
-  58 [] Jeg var meget utryg. De første timer på skadestuen fik jeg oplysning og støtte, men det var hurtigt glemt (delvis amnesi). Så jeg kunne have brugt en grundig opfølgning på F2. Det fik jeg ikke, synes jeg. Nogle uger senere, hvor jeg ikke er helt kommet mig (er det stadig ikke), havde jeg samlet nogle spørgsmål og udnyttede tilbuddet om at ringe og tale med afdelingen. Det gjorde jeg så, men fik at vide, at det var for længe siden. Sygeplejersken vidste tilsyneladende intet om diagnosen og svarede lettere irriteret, at jeg kunne tale med egen læge. Jeg kunne have brugt et eftertjek/samtale med en læge på afdelingen, da jeg stadig er utryg. Godt
-  59 Alle, jeg var i berøring med, var utroligt rare og dygtige. Jeg kunne godt tænke mig at være der et par dage mere og blive forkælet. Mange venlige og kærlige tanker til alle på afdelingen, også til ambulancepersonalet. Mange tak til alle! Virkelig godt
-  60 Jeg kan desværre ikke svare på jeres spørgsmål, da jeg var bevidstløs, da jeg ankom. Intet svar
-  61 Vi som pårørende synes, at vi fik en rigtig god behandling, og at I tog jer godt af både patienter og os pårørende. Stor ros for det! Virkelig godt
-  62 Alt var bare perfekt. Alle gjorde en 110% indsats. Meget stor ros til alle på afdelingen, deriblandt også Falckredderne, der ydede en stor indsats. Tak for en god behandling. Virkelig godt
-  63 Lidt mere omsorg. At blive indlagt på F2 er skræmmende på grund af skræk for diagnose og forværring af de symptomer, der lå til grund for indlæggelsen (forvirring er et af symptomerne). Lumbalpunktur gør MEGET ondt. Rart med information om processen undervejs lig med opmuntring og trøst. Også hvordan man skal/må forholde sig bagefter - Må man selv hente kaffe? Toilet osv. Pjecer kunne fint ligge på sengebord. Godt
-  66 Maden var faktisk rigtig god, og det var fornemt, at der til stadighed var adgang til kaffe, kage og chokolade. Godt
-  68 Jeg har under min indlæggelse fået en omsorg og pleje langt ud over det forventelige. Især de tilknyttede sygeplejersker virkede ualmindeligt omsorgsfulde og forstående over for min situation. De virkede som et uundværligt mellemlid mellem læge og patient. Samtidig var det direkte skyld i, at man følte sig tryk ved at ligge på afdelingen. Godt
-  69 Jeg oplevede et utrolig sødt, villigt og hjælpsomt - men travlt - "menigt" personale (kulierne). Ønskes: samtale (med f.eks. læge) uden uvedkommende tilhørere (f.eks. medpatienter) med tid nok til mine uafklarende spørgsmål: hvad kan jeg forvente i fremtiden, hvad skal jeg passe på, hvad skal jeg undgå osv. osv. osv. At diverse informationer gives både mundtligt og skriftligt, da man som patient er temmelig stresset, og derfor ikke opfatter alle informationer i første omgang. At personalet efter at have givet information sikrer sig, at informationen er forstået f.eks. med spørgsmål. Det kan jeg ikke vurdere
-  74 Fantastisk at en person tilbød at holde i hånd i MR-scanner, da jeg lider af klaustrofobi. Det er klas- Det kan jeg



















	se.		ikke vurdere
	77	Jeg savnede orientering og en fast sygeplejerske, så der ligger et navn eller to navne i bordet ved sengen, således at man kan få kontakt med personen, der har vagt, så jeg som patient ved, hvilke personer man kan kontakte altid.	Dårligt
	78	Jeg satte utrolig stor pris på, at sygeplejersker og læger for det første tog sig god tid til at forklare/samtale med mig. Jeg kunne godt se, at de havde travlt, men de virkede ikke sådan i samtalen. Derudover synes jeg, at de var meget "varme" og menneskelige - især sygeplejerskerne. Min eneste anke er måske, at det virkede som om der var rigtig mange forskellige mennesker involveret i min sag. Det øger risikoen for, at der sker misforståelser, eller at noget går tabt.	Godt

Afsnit F2, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus






Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit F2	Samlet indtryk
	1	Uddybende orientering af kompetent personale.	Godt
	2	Jeg er fuldt ud tilfreds med den måde, det hele foregik på. I knokler bare, det skal I have tak for.	Virkelig godt
	3	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
	5	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	7	Jeg blev henvist til indlæggelse på afdeling F2 af min læge NN [i efteråret].	Godt
	8	Indlagt akut.	Intet svar
	11	Blev indlagt efter min læges samtale med bagvagten.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Jeg har ikke været indlagt på sygehuset, men til MR-scanning. Men vedkommende person, som stod for scanningen, var meget venlig og hjælpsom. TAK.	Intet svar
	16	Indlagt akut.	Virkelig godt
	17	Mine sønner og min læge kom, og jeg blev derefter indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Indlagt akut.	Virkelig godt
	19	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	20	Ventetiden på vagtlægen var lang tid. Der kunne måske være flere vagtlæger :)	Godt
	22	Blev AKUT indlagt. Er efterfølgende blevet oplyst om, at der IKKE var ventetid. Husker intet omkring indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Indlagt akut med blodprop.	Godt
	26	Jeg blev indlagt med det samme. Hjerneblødning.	Virkelig godt
	27	Akut indlagt.	Godt
	28	Blev indlagt akut.	Intet svar
	29	Akut indlæggelse pga. apopleksi.	Virkelig godt
	30	Jeg ringede til vagtlægen og fik en meget venlig behandling og blev informeret om, hvad der skulle	Virkelig godt

ske.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 31 | Var på skadestuen, som videresendte mig til afdelingen. Her blev jeg godt modtaget. | Godt |
|  | 32 | Jeg blev akut indlagt med hjerneblødning. | Virkelig godt |
|  | 35 | Akut indlagt af lægevagten på Århus Sygehus. Indlagt et døgn. | Virkelig godt |
|  | 36 | Akut indlæggelse, den var fin! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 42 | Akut indlagt af vagtlæge. | Godt |
|  | 43 | Jeg blev skæv i munden. Ville ikke indlægges, da jeg havde meget dårlig erfaring med indlæggelse. Men der tog jeg fejl. Der er sket meget siden [] 1990. | Godt |
|  | 47 | Jeg blev indlagt akut og var derfor ikke forberedt forud for indlæggelsen. | Virkelig godt |
|  | 50 | Blev indlagt akut. | Virkelig dårligt |
|  | 52 | Ankom i ambulance med sygeplejerske fra udlandet. | Intet svar |
|  | 55 | Nej. | Godt |
|  | 56 | Jeg, en fuldstændig rask og velmotioneret mand på 55 år, besvimedede uden varsel på gaden med et voldsomt krampeanfald. Jeg blev med det samme kørt på hospitalet i en ambulance. Efter en "overfladisk undersøgelse" blev jeg efter halvanden time sendt hjem igen med den besked, at jeg i løbet af to uger ville blive indkaldt til en MR-scanning. Efter videnssøgning på internettet og kontakt til egen læge, stod det klart, at jeg ikke skulle have været udskrevet, men tværtimod scannet for en mulig blodprop indenfor de første fire timer, og behandling derefter iværksat. Fejlbehandlingen medfører nu, ifølge egen læge, at jeg intellektuelt ikke er på samme niveau som før. Endvidere skal jeg nu for resten af livet have - en dyr - medicin. Egen læge har oplyst, at jeg burde søge om erstatning for forkert behandling, idet jeg ved modtagelsen blev diagnosticeret forkert og først indlagt fem dage efter via min egen kontakt til egen læge. | Virkelig dårligt |
|  | 63 | Akut indlagt. | Godt |
|  | 64 | Akut. | Godt |
|  | 66 | Blev akut indlagt via ambulance. Gode ambulancefolk, der gjorde sig meget umage. | Godt |
|  | 67 | Jeg blev indlagt akut efter indstilling fra vagtlægen. | Godt |
|  | 69 | Akut indlagt. Meget forvirrende. Især husker jeg en episode, hvor fire forskellige mennesker, i munden på hinanden, spørger mig om et eller andet, og at jeg bl.a. har talebesvær. Jeg havde lyst til at skrike!! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 70 | Via taxa - efter kontakt med lægen. | Godt |
|  | 71 | Jeg blev undersøgt grundigt. | Intet svar |

Bilag 1
















- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 72 | Akut indlæggelse. | Godt |
|  | 74 | Fantastisk. Sygehuslæge kontaktede min mand inden, således at jeg var "kendt", inden jeg ankom. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 75 | Jeg blev akut indlagt på grund af hjerteanfald. | Intet svar |
|  | 76 | Undersøgt af læger, som rekvirerede ambulancer. | Virkelig godt |
|  | 78 | Vagtlægen indlagde mig. Jeg blev indlagt om aftenen og ventede et par timer på at se en læge (stuegang). Derefter gik det hurtigt. | Godt |

Afsnit F2, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit F2	Samlet indtryk
1	Venligt, hjælpsomt, orienterende personale.	Godt
4	Blev indlagt en eftermiddag, og blev vel modtaget og undersøgt ret hurtigt.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Modtagelsen virkede effektiv og kompetent.	Godt
10	Akut indlagt. Ingen ventetid.	Godt
12	Jeg var indlagt på neurologisk afdeling i to døgn til observation for evt. blodprop. Jeg har kun godt at sige om mit ophold, blev mødt med venlighed overalt.	Intet svar
13	Tonen var god, også personalet imellem. Det er meget vigtigt.	Virkelig godt
14	Blev indlagt direkte fra ambulance.	Virkelig godt
17	Der blev gjort forskellige øvelser - dag og nat. Men alt gik godt, alt blev undersøgt, men intet viste et sygdomsbillede.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Der var dygtige, søde læger til stede.	Godt
22	Husker intet.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
30	Meget søde, rolige sygeplejersker og en rigtig sød læge. Der var en meget behagelig stemning blandt personalet.	Virkelig godt
32	Jeg følte mig tryk med det samme.	Virkelig godt
35	Virkelig fremragende modtagelse. God information og venlighed fra alle sider.	Virkelig godt
37	Den husker jeg desværre intet om.	Godt
38	Da jeg kom akut med ambulance på grund af blodprop i hjernen, gik det hele meget stærkt og helt sikkert helt efter bogen, da det jo skal gå stærkt.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Alt fungerede perfekt.	Godt
43	Der er den bedste afdeling, jeg har været indlagt på. Det fik jeg fortalt afdelingen.	Godt
44	Kontaktsygeplejerske var den samme dagen igennem.	Godt

Bilag 1

	45	Ingen.	Virkelig godt
	47	Jeg blev modtaget af en særdeles empatisk [] sygeplejerske, hvilket hjalp på min forskrækkelse over den akutte indlæggelse. Jeg fik en udførlig og grundig information.	Virkelig godt
	49	Super.	Virkelig godt
	51	Den læge, der tog imod, havde svært ved at forstå mig. Der var mange gange jeg skulle gentage mit svar[[]].	Det kan jeg ikke vurdere
	59	Da jeg kom akut ind, var der ingen ventetid.	Virkelig godt
	61	Utrolig god afdeling, som også tager sig af os pårørende.	Virkelig godt
	62	Alle var klar, da Falck kom med mig akut.	Virkelig godt
	63	Lå alene halvanden time fra, da jeg hilste på, da Falck fik mig i seng, til sygeplejersken kom igen.	Godt
	68	Akut.	Godt
	69	Jeg kan ikke huske så meget på dette tidspunkt andet end udmattelse, forvirring og magtesløshed.	Det kan jeg ikke vurdere
	71	Jeg fik en god modtagelse og fin information.	Intet svar
	73	Blev skubbet lidt fra sted til sted, da vi kom. Der var ingen, der vidste hvem, der skulle tage imod os. Men de fandt da til sidst en, der kendte til mig.	Godt
	74	Dybt professionelt.	Det kan jeg ikke vurdere
	76	Omgående start på undersøgelser.	Virkelig godt
	78	De var meget søde og meget professionelle.	Godt

Afsnit F2, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit F2	Håndtering af fejl
1	Jeg fik et kæmpestort hæmatom ved operationssåret, som jeg døjede meget med efter indlæggelsen.	Dårligt
13	Den anbefalede dosering af blodfortyndende medicin, da jeg forlod afdelingen, tog ikke højde for, at jeg allerede var i behandling. Hvis jeg havde fulgt den, var jeg levet betydeligt overdoseret. Jeg påtalte det på afdelingen, men blev afvist.	Dårligt
24	Lægen, der udskrev mig, var alt for forhastet. Jeg fik heller ikke at vide, at jeg skulle tage hjertemagnyl. Dette skete først langt senere på andet sygehus. Jeg fik at vide, at jeg kunne starte på job med det samme. Hørte intet om, at træthed og hovedpine var almindelig. Jeg følte mig ikke taget alvorligt.	Virkelig dårligt
40	Fejl i medicineringen.	Godt
41	Den læge jeg skulle tale med kom aldrig. Personalet kunne ikke gøre noget ved det.	Intet svar
44	Jeg kom til at vente en uge på scanning, fordi tiden var blevet "væk" på røntgenafdelingen.	Virkelig godt
55	Ingen.	Intet svar
58	Man kan måske ikke tale om fejl i den forstand, men jeg savnede at få en "dybdegående" samtale om min diagnose. I det hele taget mærkede jeg, at der ikke var tid til samtale.	Intet svar
63	Efter behandling skulle jeg gerne drikke cola og kaffe. Afdelingen havde ingen cola. Fik ikke budt kaffe eller vand, før familien kom en time senere. Ville ikke stå op.	Dårligt

Afsnit F2, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit F2	Samlet indtryk
13	Det var fint.	Virkelig godt
14	Kompetent, effektivt og med enestående venlighed.	Virkelig godt
20	Jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået. Først og fremmest takker jeg Gud, og bagefter de dygtige læger. Jeg er taknemmelig til hele livet.	Godt
28	Blev flyttet til andet hospital. Jeg ville gerne have undgået overflytning.	Intet svar
30	Jeg er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
35	Mit undersøgelsesforløb forløb hurtigt og effektivt i løbet af det døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
40	Travlheden pga. mange nye indlæggelser, for få hænder.	Godt
44	Tiden med at vente på scanning blev udnyttet til flere samtaler med læger og talepædagogen. Alle gjorde alt, hvad de kunne for at det blev et trygt forløb. Fik bl.a. rigtig god hjælp af talepædagogen NN.	Godt
50	Sødt, venligt og utrolig imødekommende og hjælpsomt personale:-)	Virkelig dårligt
56	Da jeg endelig blev indlagt, måtte jeg stadig vente flere dage på den relevante MR-scanning af hjernen. Da jeg blev udskrevet, blev jeg lovet, at jeg ville blive indkaldt til en samtale, når jeg efter en måneds tid havde gennemført en re-MR-scanning på et andet sygehus. Dette skete ikke. Jeg modtog kun et kort brev, hvori det var noteret, at jeg skulle fortsætte med den medicinske behandling. Ikke et ord om varigheden, og ej heller information om opfølgning fra hospitalets side.	Virkelig dårligt
58	I starten kom jeg akut på skadestuen, hvor jeg var i [flere] timer. Jeg frøs og bad flere gange om strømper, men fik dem ikke. Så blev jeg efterhånden sulten og bad og noget spiseligt, men fik at vide at jeg jo ikke var indlagt på afdelingen, så det kunne jeg ikke få. Først lige til sidst lige inden jeg kom på den anden afdeling, fik jeg et stykke brød efter meget tiggeri.	Godt
59	Jeg fik en fantastisk god behandling, og har ingen mén i dag.	Virkelig godt
65	Kun, at man blev sendt fra et hospital til et andet. Hvor man kunne tage disse blodprøver på det hospital, hvor man var indlagt.	Godt
66	Jeg lå på en tosenstue, der den sidste nat på afdelingen blev brugt til akut modtagelse af en anden patient. Dette holdt mig vågen hele natten, da modtagepersonalet INTET hensyn tog til mig, der lå i den anden seng. Der var adskillige tomme stuer på afdelingen. Om morgenen var jeg så udmattet og træt, at jeg faktisk græd og forlangte mig udskrevet, så jeg kunne komme hjem og sove.	Godt

-  71 Det var en akut indlæggelse. Intet svar
-  73 Der var pladsmangel på afdelingen, så blev flyttet til en anden afdeling for at få lavet en biopsi. Men på den afdeling jeg kom hen til, havde de overhovedet ikke forstand på biopsi i benet, så de kunne ikke svare på mine spørgsmål. Godt
-  74 I top. Det kan jeg ikke vurdere

Afsnit F2, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit F2	Samlet indtryk
4	Skulle udskrives en [] eftermiddag, ingen læge havde tid, fik tilbudt at tage hjem på orlov og komme igen [et par dage efter], hvilket jeg så gjorde. Vi kom først til at tale med en læge [to og en halv time senere end aftalt], og det, synes jeg, var for dårligt.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Kom på Skive Sygehus, genoptræning.	Godt
17	Jeg var kun indlagt halvanden dag.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Vældig fin opfølgning fra [hospitalsafdelingen] i mit hjem.	Virkelig godt
20	Ja, jeg var i tvivl om min ernæring. Jeg ville bare vide om, hvad er det for nogle ting, jeg skal passe på med at spise.	Godt
25	Jeg blev overført til [andet hospital] efter to dage.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg blev udskrevet fra Regionshospitalet i Randers.	Intet svar
29	Er udskrevet til rehabilitering på sygehus.	Virkelig godt
31	Jeg blev udskrevet fra afdelingen, men blev dårlig og ringede til afdelingen, som fik lægen til at ringe til mig og oplyste, at jeg skulle møde dagen efter til indlæggelse, og jeg blev udskrevet igen efter et par dage til videre forløb/behandling.	Godt
35	Rygning er "skrottet". Anbefalet af afdelingen og egen læge.	Virkelig godt
44	Jeg har ikke haft kontakt til egen læge efter udskrivningen.	Godt
50	Blev overflyttet til apopleksiafdelingen i Randers. Det var jeg utrolig ked af, da jeg blev modtaget. Følte, at der ikke var styr på noget som helst. Ingen seng til mig da jeg kom, ingen der viste mig rundt på afdelingen (der burde have været en afdeling for demens på et lokalt plejehjem). Måtte selv bede om op til flere gange at tale med en læge, hvilket lykkedes til sidst. Der var en del forvirring og de undersøgelser, jeg skulle igennem, én af dem havde jeg ikke kommet til, hvis vi ikke selv havde gjort dem opmærksom på det. De var ikke opmærksomme på, at undersøgelsen var "smuttet". Alt i alt en rigtig ÆV-oplevelse.	Virkelig dårligt
52	Blev overflyttet til [andet afsnit].	Intet svar
53	Nej.	Det kan jeg ikke vurdere
54	Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at der var noget forkert med mit hjerte, men jeg kunne blot	Det kan jeg

- tage hjem, og så ville jeg kort efter blive indkaldt til undersøgelse på []. Jeg har talt med min egen læge, og han kan ikke se, der skulle være skrevet sådan i min journal. Det undrer mig, at jeg får denne information og nu blot kan vente på, jeg måske får et tilbagefald, fordi der har været en for høj puls i mit hjerte?
- ikke vurdere
- ✎ 56 Min egen læge har oplyst, at jeg burde blive indkaldt til en opfølgende undersøgelse efter to til tre måneder. Det er ikke sket, og lægen vil i løbet af en måneds tid forsøge at foranledige en sådan undersøgelse.
- Virkelig dårligt
- ✎ 58 Jeg kunne have brugt samtale med en læge, eller uddybende samtale med en sygeplejerske. Meget gerne mulighed for at komme senere og tale med en læge. Da jeg havde delvis amnesi, er man meget utryk, og jeg havde glemt det meste, der foregik på skadestuen i starten. Dog fik jeg et kort om, at jeg kunne ringe senere. Det gjorde jeg, da der var gået noget tid, men strakt verftet af [].
- Godt
- ✎ 59 Jeg blev hurtigt overflyttet til [andet] Sygehus, men de udskrev mig samme dag.
- Virkelig godt
- ✎ 66 Dagen efter at jeg tog hjem, var jeg indkaldt til en lægesamtale uden noget fast tidspunkt. Jeg mødte derfor om morgenen og måtte tilbringe 5½ timer på en stiv stol, uden at der skete noget. Først da min hustru klagede i ret utvetydige vendinger, blev jeg indkaldt til samtalen, der varede ca. 15 minutter. Jeg er klar over, at afdelingen har opgaver som akut modtagelse, men det må være muligt at give en tilsagt patient en omtrentlig tid, og vil foretrække, at samtalen bliver aflyst/udskudt til anden dag end at skulle vente så længe. I øvrigt havde jeg ikke indtryk af, at der var travlt på afdelingen.
- Godt
- ✎ 69 Jeg oplevede min tilstand/situation helt anderledes end den læge, der udskrev mig. Jeg har efterfølgende oplevet, hvad et angstanfald er uden at være det mindste forberedt.
- Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 73 Jeg blev ringet op ca. fem uger efter indlæggelse af læge NN, som ville give mig prøvesvar på nogle af de ting, jeg fik lavet. Men hun havde overhovedet ikke læst min journal igennem, inden hun ringede, så hun spurgte mig, hvad det var, jeg havde været igennem, og hun gav mig svar på en forkert test. Jeg måtte tre gange forklare lægen, at det altså var en forkert test, hun sad, og gav mig svar på og ikke min test. Efter 15 minutters samtale fandt hun frem til, at der slet ikke var kommet svar.
- Godt