

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

F1

Neurologisk Afdeling F

Aarhus Universitetshospital



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	150
Besvarelser fra afsnittets patienter:	85
Afsnittets svarprocent:	57%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

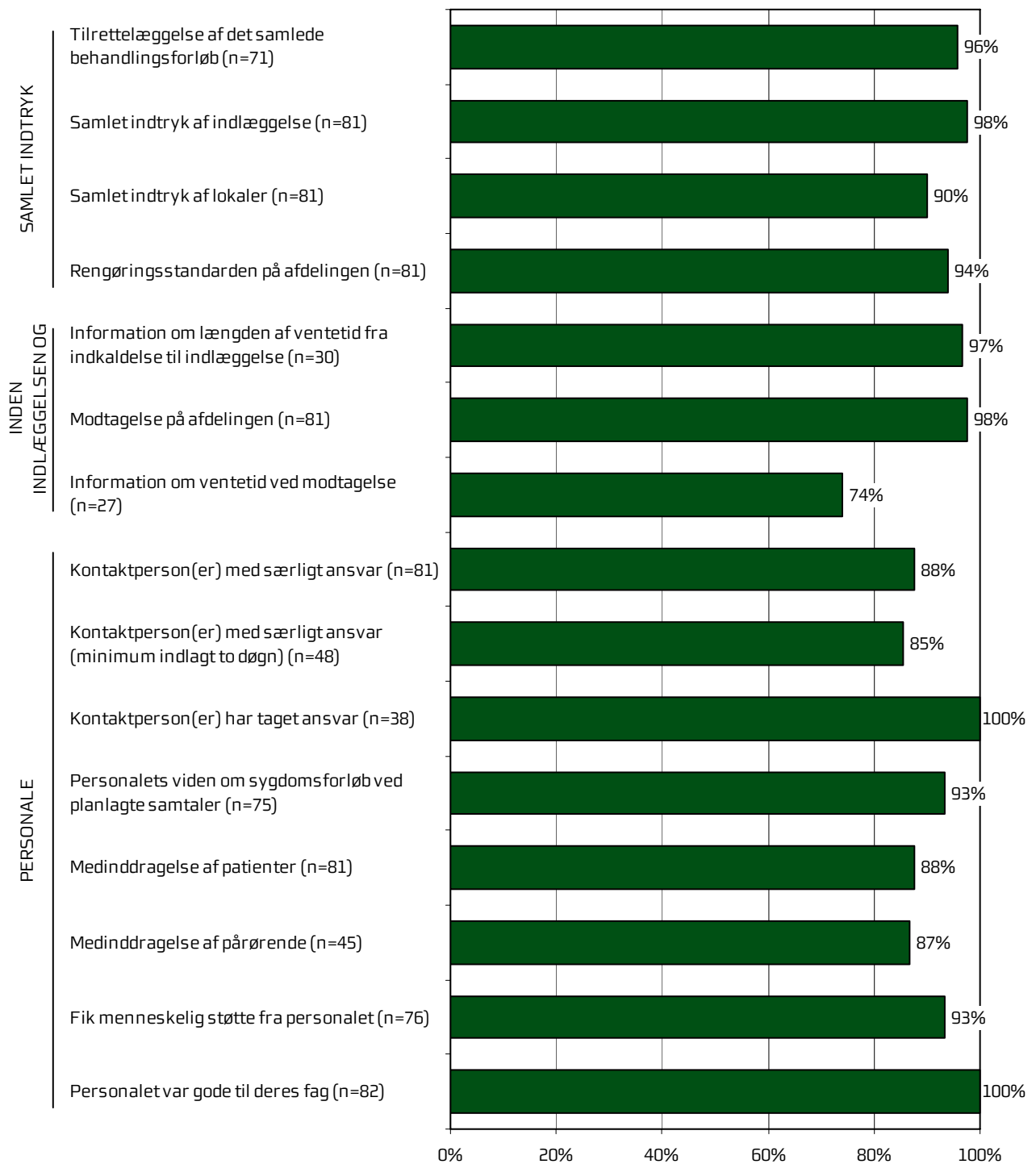
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

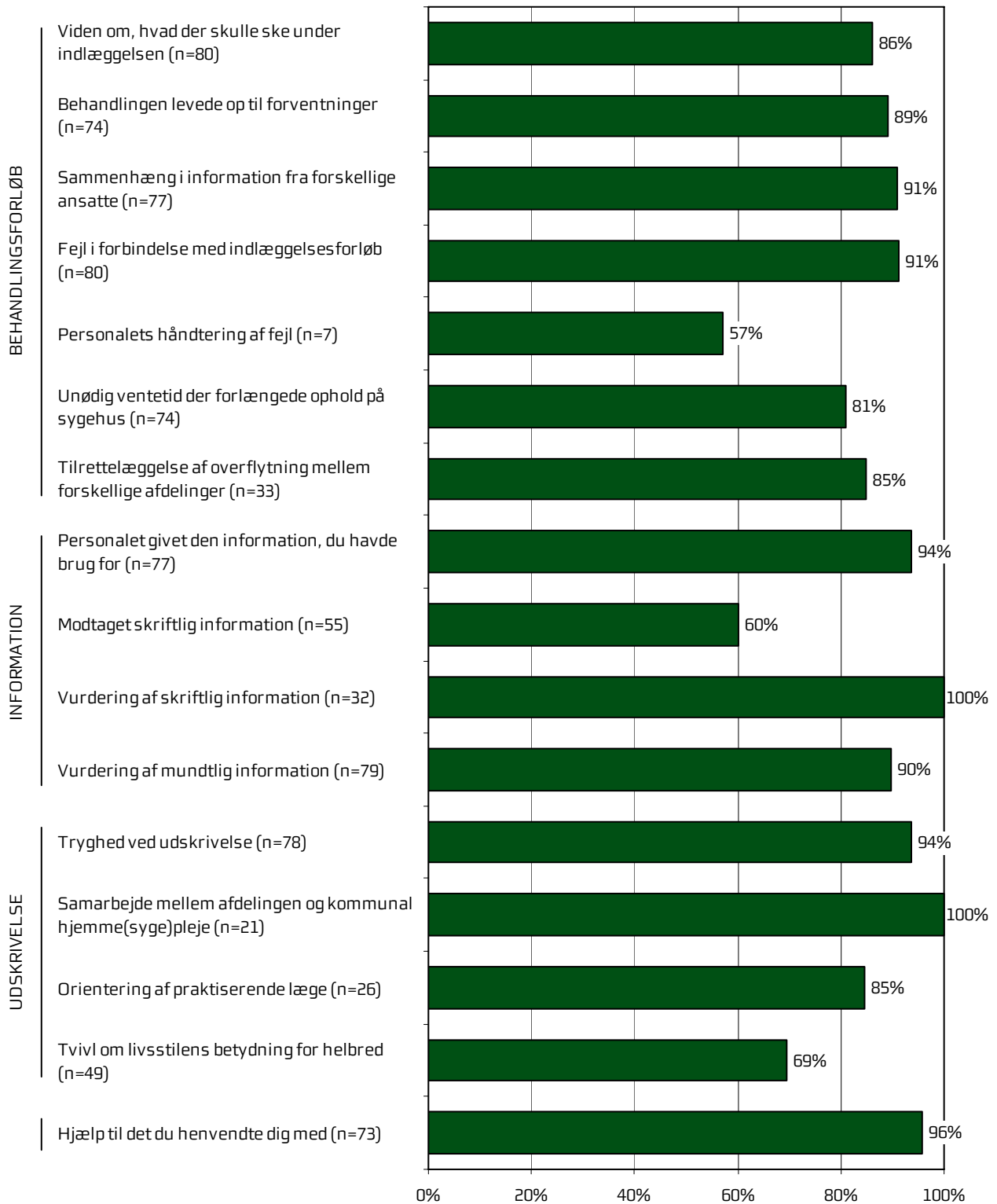
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit F1

2009-tallet er for: Afsnit F1

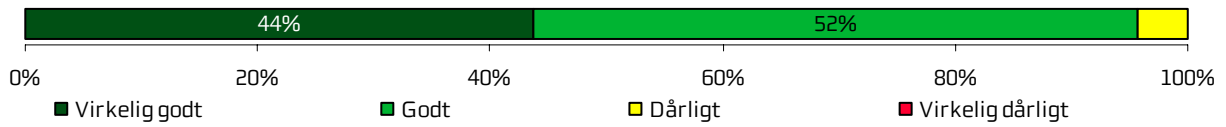
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

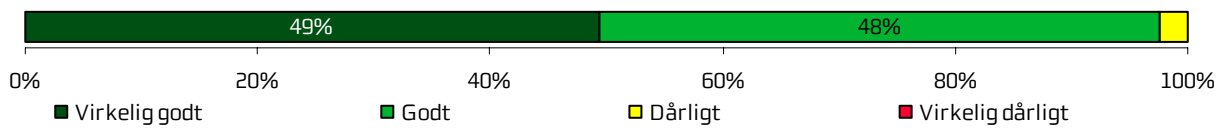
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

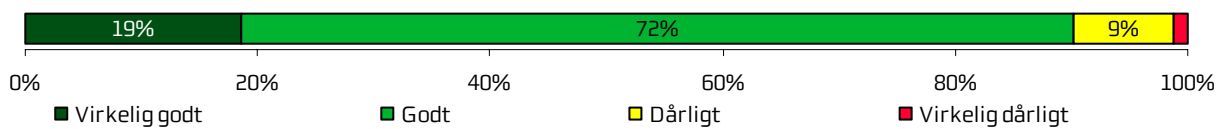
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=71)



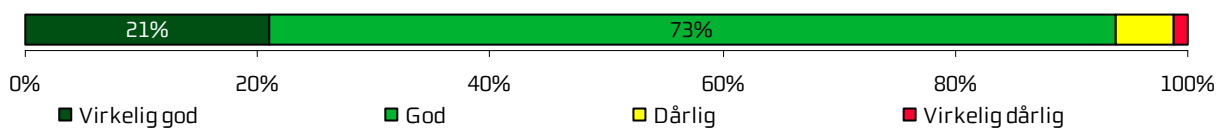
Samlet indtryk af indlæggelse (n=81)



Samlet indtryk af lokaler (n=81)



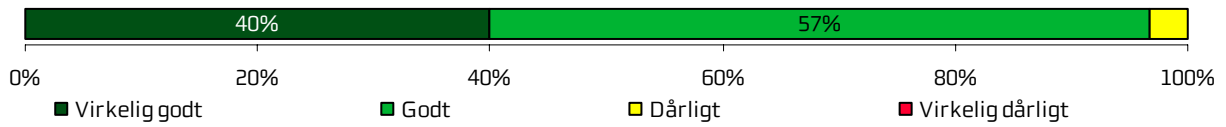
Rengøringsstandard på afdelingen (n=81)



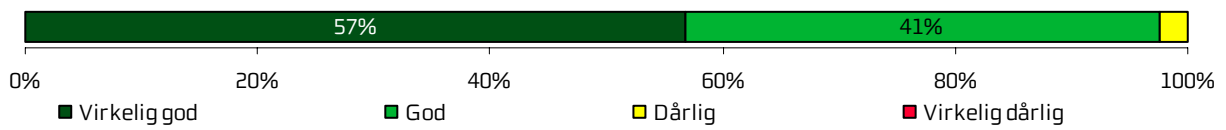
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	87 % *	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	94 %	90 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	82 %	80 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	100 % *	79 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

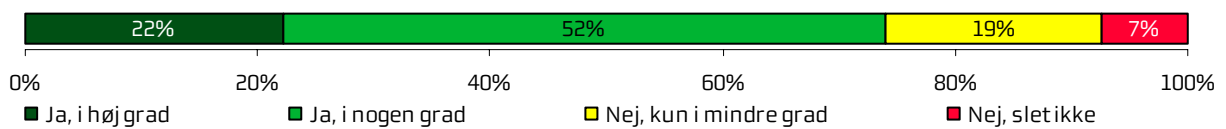
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=30)



Modtagelse på afdelingen (n=81)



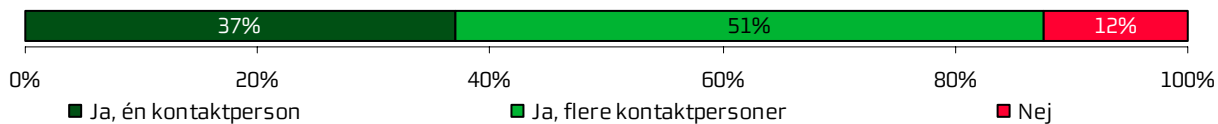
Information om ventetid ved modtagelse (n=27)



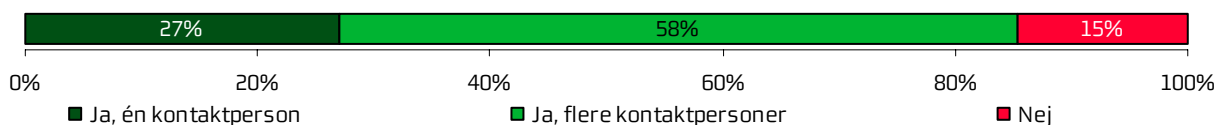
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	94 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	99 %	93 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	77 %	80 %	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

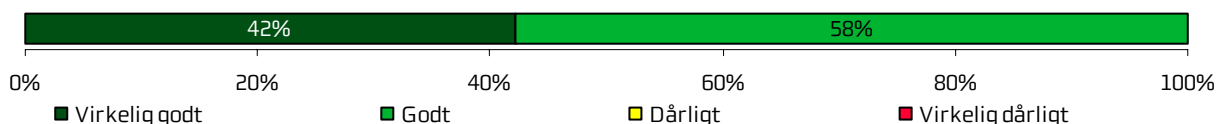
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=81)



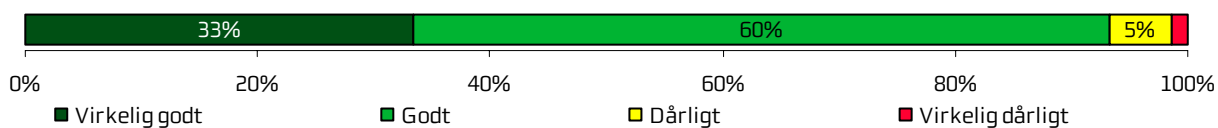
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



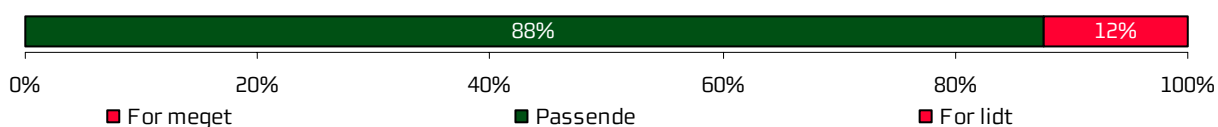
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



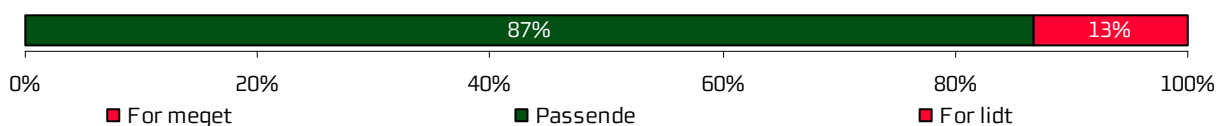
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



Medinddragelse af patienter (n=81)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



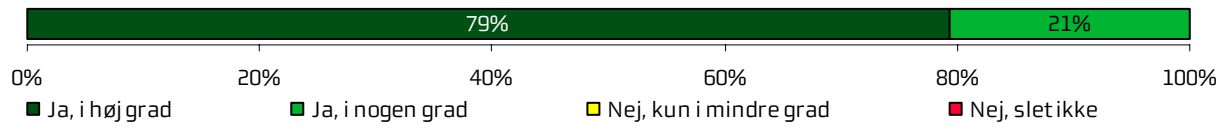
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	80 %	77 % *	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	84 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	89 %	83 % *	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	91 %	82 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	85 %	76 % *	100 % *	75 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	90 %	92 %	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

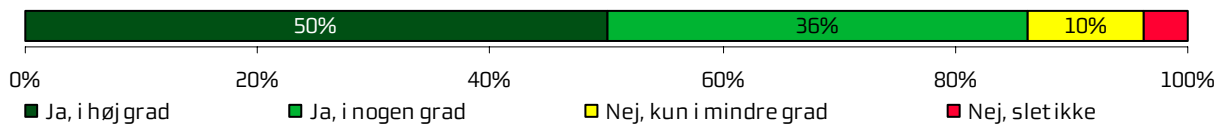
Personalet var gode til deres fag (n=82)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	97 %	94 % *	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

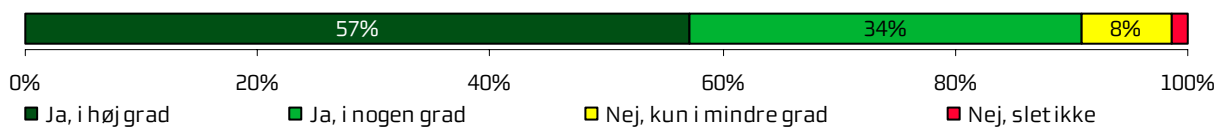
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=80)



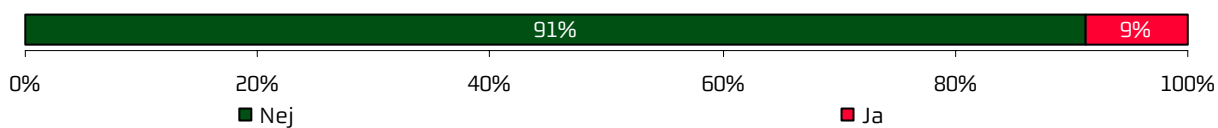
Behandlingen levede op til forventninger (n=74)



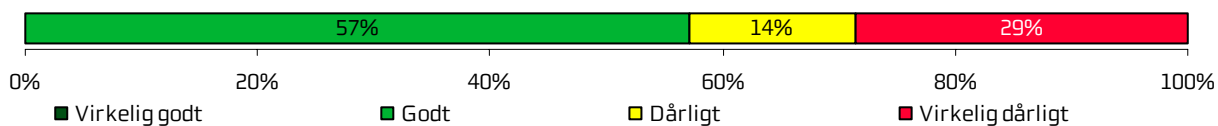
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



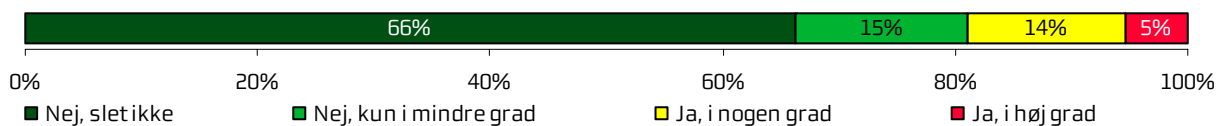
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=80)



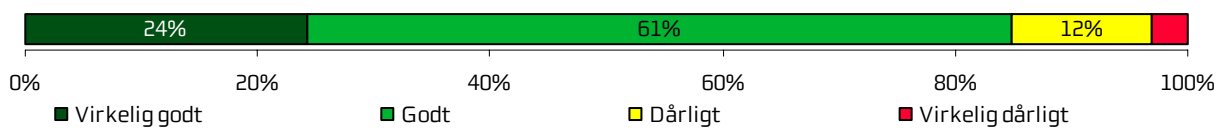
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=74)



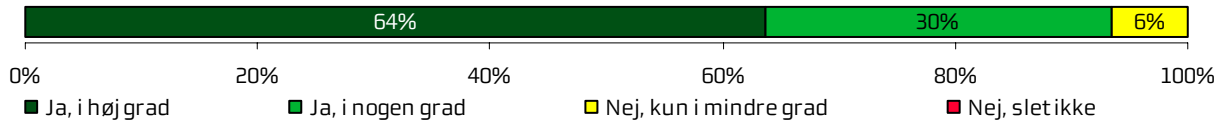
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



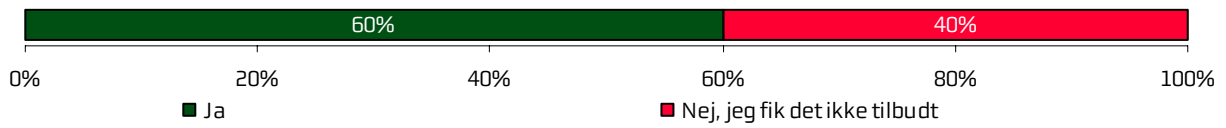
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86 %	82 %	88 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	91 %	88 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	87 %	85 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	83 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	73 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	85 %	75 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	85 %	90 %	-	100 % *	81 %	94 %

Information

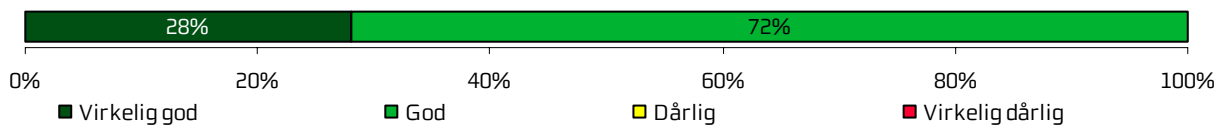
Personalet givet den information, du havde brug for (n=77)



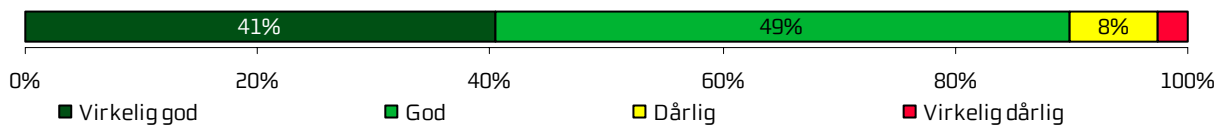
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



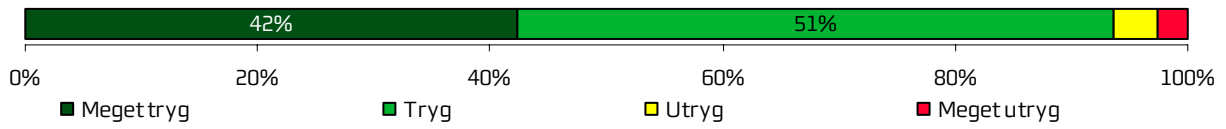
Vurdering af mundtlig information (n=79)



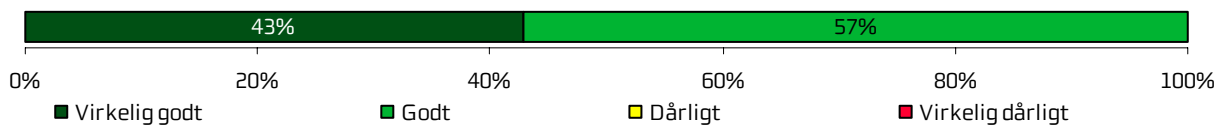
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	55 %	-	97 % *	43 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	91 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	88 %	83 % *	100 % *	82 %	94 % *

Udskrivelse

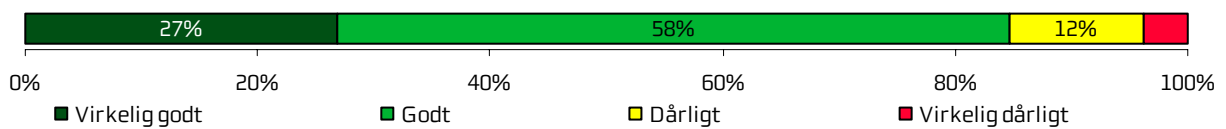
Tryghed ved udskrivelse (n=78)



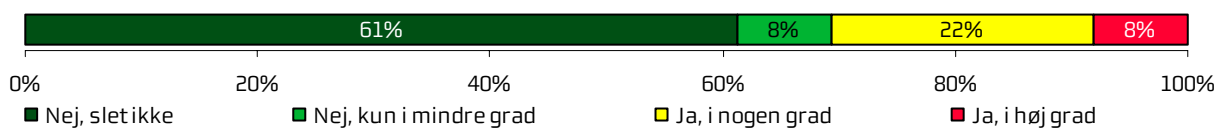
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



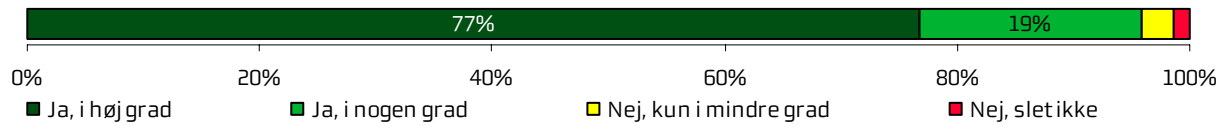
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	87 %	86 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	75 % *	69 % *	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	84 %	79 %	100 % *	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	72 %	66 %	88 % *	56 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *

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.

F1

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

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
5	Det var noget spild af tid den første dag, pga. mange nyindlagte patienter.	Virkelig godt
10	Ved undersøgelser på første afdeling, på anden afdeling, igen på første afdeling til den [undersøgelse sidst på sommeren] på [tredje afdeling], gik der [over et halvt år]. Der må simpelthen mangle koordinering afdelingerne imellem. Min situation blev stærkt forværret i den periode. Har ikke kunnet arbejde siden [foråret]	Virkelig godt
11	Jeg blev ikke indkaldt, men kom til sygehuset i ambulance. Det var min opfattelse, at jeg blev godt modtaget "hele vejen igennem".	Virkelig godt
12	Falck kørte direkte til afdelingen via lægeambulance. Min mand har ingen erindring om opholdet på grund af delirøs tilstand.	Godt
13	Jeg er oppegående patient i [behandling] [cirka fire gange årligt], og bor på patienthotel.	Godt
14	Jeg fik tiden at vide lang tid i forvejen. På et tidspunkt blev jeg både hentet og bragt tilbage igen af en læge, så jeg var meget glad for behandlingen.	Virkelig godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
17	Havde ikke kontakt til afdelingen inden indlæggelsen. Blev indlagt akut.	Virkelig godt
18	Jeg talte først med [sekretæren] på afdelingen og ventede derefter forholdsvis længe, før jeg talte med en sygeplejerske, der viste mig hen til min seng.	Virkelig godt
19	Man blev budt velkommen og tilbudt noget at drikke, og der var venlige smil fra alle og tid til eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
21	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
23	Blev indlagt akut [].	Virkelig godt
24	Der går for lang tid mellem konstatering og indlæggelse.	Godt
28	Blev indlagt via ambulatoriet uden problemer.	Godt
32	Indlagt via skadestuen.	Godt
33	Samme dag, jeg var ved lægen, blev jeg indlagt.	Virkelig godt
35	Meget behjælpelig i forbindelse med en nødvendig ændring af datoen for indlæggelsen. Årsag: Udlandsbesøg.	Virkelig godt
37	God og venlig betjening, søde og venlige sygeplejersker.	Intet svar
39	Akut indlæggelse.	Godt
41	Dagen før indlæggelsen blev jeg akut indlagt på en anden afdeling, hvorfra jeg blev henvist til ambulatorium på afdeling F hos jer. Her blev jeg taget godt imod, og blev grundigt undersøgt, og derefter indlagt til videre udredning på afsnit F1.	Godt
42	Det var godt, og de var søde de fleste. Der var også nogen, der var usikre på det der var [], fordi jeg har et [psykisk handicap].	Virkelig godt
45	Blev indlagt på afdeling F1 fra anden afdeling.	Godt
47	Blev indlagt akut.	Godt

F1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - F1	Modtagelsen
6	Super gode sygeplejersker.	Virkelig god
11	Jeg var lidt forvirret, idet der var tale om et [] anfald, men alle var venlige og rare.	Virkelig god
14	Jeg fik alle de informationer, som jeg skulle. [] De gjorde et godt [stykke arbejde].	Virkelig god
18	Personalet var yderst venlige og meget imødekommende.	Virkelig god
20	Man følte sig tryk og velkommen. Man følte, at personalet så én som en person og ikke som en sygdom.	Virkelig god
22	Altid venlig, hjælpsom og informativ.	Virkelig god
23	Har kun positive ting at sige om afdelingen. Alle var søde, rare og hjælpsomme.	Virkelig god
24	Jeg var sat til at møde [om formiddagen], men behandlingen startede nylig tre og en halv time senere. Det er alt for lang tid.	Dårlig
26	Kommunikation: Kan forbedres mellem personalet. Maksimum information til patienten giver større tilfredshed.	God
27	Upersonligt, men professionelt. Jeg følte mig lidt som en "burhøne", der bare skulle på plads.	God
32	Modtagelsen var meget venlig.	Virkelig god
35	Personalet var meget venligt og gav en god information om indlæggelse og forløbet.	Virkelig god
42	Det var super godt!	Virkelig god
43	Ventetid.	God
45	Jeg blev overflyttet fra intensiv sidst på eftermiddagen, og jeg oplevede ikke, at aftenvagterne helt havde tid og ressourcer til at modtage mig hensigtsmæssigt.	Dårlig

F1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - F1	Fejlhåndtering
1	Det gjorde ondt [flere] gange, da de tog rygmærk. [Flere] forskellige læger. Jeg havde meget ondt i ryg/lænd bagefter. Var sygemeldt i [flere] dage + sygemeldt i [flere] dage. Den ene sagde, jeg skulle scannes, den anden ikke. Det er at gøre folk forvirret.	Dårligt
3	Jeg mener, at de burde have scannet mig, da jeg har/havde [symptomer, der tyder på en sygdom, der findes i familien]. Derfor mener jeg, at det burde være relevant.	Virkelig dårligt
6	Der kunne ikke lægges venflon på mig.	Godt
12	Der blev ikke forsøgt at få patienter til at drikke eller spise, før pårørende gjorde personalet opmærksom på dette.	Godt
21	Jeg blev indlagt til udredning og oplevede en stor tryghed i hurtigt at få de undersøgelser, der skulle til. Blev godt informeret om, hvad der skulle foregå.	Intet svar
25	Fik ikke den besked, som var lovet.	Virkelig dårligt
26	Der opstår til tider usikkerhed om aftaler, når der er vagtskifte (journalføring). Det undrer mig, at samtale med modtagende LÆGE er sparet væk?!	Intet svar
36	Bl.a. at det ikke var de korrekte piller. Man skulle selv være vågen.	Godt
45	Jeg havde to indlæggelsesforløb på Afdeling F1. Ved det andet [] skulle jeg have [foretaget et indgreb] i maven. Ved denne operation (som ikke foregik på Afdeling F1 men på en anden afdeling) skete der en fejl, der gjorde, at [indgrebet ikke kunne gennemføres] alligevel, men der var blevet lavet hul ind til mavesækken, hvilket forårsagede nogle ekstra foranstaltninger, besvær og længere indlæggelse end forventet.	Godt

F1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
4	F1 er et godt sted at være, og personalet var venlige og hjælpsomme. Dog blev jeg stødt over at få at vide, at jeg ikke var så syg som andre. Jeg var der pga. [en lidelse] og havde brug for ro, men kunne ikke få enestue, fordi en anden havde [en anden lidelse] og var "mere syg".	Godt
10	Blev scannet [i efteråret]. Fik i nogen grad resultatet heraf at vide, men som lovet kom lægerne fra neurokirurgisk ikke og forklarede mig noget. Ovenikøbet har de først indkaldt mig til konsultation [vinter]!	Virkelig godt
11	Mit behandlingsforløb var meget afslappet mellem personale og patient.	Virkelig godt
18	Jeg er alt i alt meget tilfreds med min oplevelse på Århus Universitetshospital. Personalet var yderst kompetente og gav mig en rigtig god behandling.	Virkelig godt
20	Professionelt forløb, hvor man følte, at der var styr på sagerne og behandlingen.	Virkelig godt
22	Perfekt.	Virkelig godt
24	Det var okay, da de endelig kom i gang.	Godt
25	Ved behov for hjælp i visse situationer, fik jeg ingen hjælp.	Dårligt
26	Som altid er jeg generelt meget tilfreds med både faglighed og personlig kontakt.	Virkelig godt
30	Dårlig kommunikation mellem to afdelinger. Ingen ansvar fra de enkelte afdelinger, så pårørende skulle presse på, for at der sker noget. Ingen kommunikation mht. medicin/dosis.	Godt
31	Samme behandlingsforløb gennem ca. ti år, giver naturligvis en rutinepræget håndtering fra personalet og en stor tolerance fra patienten.	Godt
34	Jeg var indlagt grundet [særlige symptomer under] en udredning for sklerose. Mit ønske var at få kontakt til læge NN på en anden afdeling, mens jeg var indlagt. Der var tvivl/usikkerhed om årsagen til mine [symptomer], som jeg reelt ikke fik behandling for. Da jeg talte med læge NN konstaterede han tørt at det var attack to, hvilket jeg fik behandling for, og halvandet døgn efter var [symptomerne] væk! DEN behandling ville jeg gerne have haft på F1, hvilket jeg havde kunnet få, hvis læge NN havde set mig.	Godt
36	Jeg synes, jeg fik fin information om, hvad der skulle ske, men var lidt frustreret over, hvem jeg skulle henvende mig til, hvis jeg havde spørgsmål, da kontaktpersonen både skifter med hensyn til dag, aften og nat og også forskellige på dagvagten.	Godt
37	Det var, som det skulle være.	Intet svar
39	Jeg oplevede det som meget frustrerende, at der ikke var det samme personale på stuen hver dag.	Godt
42	Det var rigtig godt, og de er så søde og hjælpsomme mod andre.	Virkelig godt
44	Den var fin, fin.	Virkelig godt
45	Mit behandlingsforløb var usædvanligt for afdelingen, da jeg havde adskillige brud [] og også psykiske krisereaktioner. Selvom jeg således var en "gråzonepatient", oplevede jeg stor kompetence og velvilje fra størsteparten af personalets side. Og generelt fik jeg en vældig god, personlig og omsorgsfuld behandling.	Godt
46	En rigtig sød og nærværende læge. Altid blev jeg mødt med respekt og forståelse. Et skønt menneske med glæde og alvor. Hun har en god kontaktform og smittende humør.	Godt
48	Der kom kun sygeplejerske forbi to gange på et helt døgn. Da jeg spurgte til ekstra smertestilende, tog det to timer, før en læge kom forbi.	Dårligt

Bilag 1

 49 Sødt personale.

Virkelig godt

F1

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
2	Jeg skulle bede om at få den skriftlige information udleveret. Den var ikke klar, da jeg skulle udskrives.	Virkelig godt
9	Min læge og jeg har haft kontakt via telefon, mail og brev både før og efter, og alt har været fint tilpasset forløbet. Jeg har følt mig godt informeret.	Virkelig godt
10	Jeg har [i efteråret] haft en konsultation med min læge som konstaterede, at mine kræfter i højre side var svagere. Han ville dog ikke gå videre med behandling, før læger NN havde beskæftiget sig med mig, og han lovede at forsøge at fremrykke tidspunktet. Forventelig besked herom senest 14 dage senere. Og nu er der gået 11 dage.	Virkelig godt
11	I hver enkelt tilfælde blev jeg informeret om, hvad der skulle ske af behandling.	Virkelig godt
19	Jeg er temmelig videbegærlig, så jeg spørger altid selv, hvis der er noget, jeg er i tvivl om.	Virkelig godt
20	Jeg fik aldrig stillet en konkret diagnose, så derfor fik jeg ingen konkret information om selve det, jeg var indlagt for. Informationen efter indlæggelsen var okay.	Virkelig godt
21	Fik god information om min sygdom, men intet skriftligt.	Virkelig godt
22	Mønstergyldigt.	Virkelig godt
23	Erindrer ikke at have fået noget skriftligt. Det kan også være svært at give mig noget, da der ikke findes særlig meget skriftligt om min sygdom [].	Virkelig godt
26	Hvis man er velforberedt til indlæggelsen, forventer man (muligvis urealistisk) at kunne nå både samtale med NN og diverse i løbet af [nogle] dages behandling.	Virkelig godt
27	Lægesamtaler var ok. Ingen relevante oplysninger fra det øvrige personale.	Godt
28	Fik en kopi af min journal kort tid efter udskrivelsen, det var fint.	Godt
30	Stor forskel på hvilken læge, der forestod stuegangen.	Godt
34	Jeg havde været sparet for spasmer og muskelsmerter tidligere, hvis læger fra anden klinik var tilknyttet P1, når der er tale om udredning for [min sygdom].	Godt
36	I forbindelse med min hjemsendte var der ordineret nogle piller, og der var ikke nok, og jeg fik ikke at vide, at der var ventetid på de forskellige piller, så jeg måtte ringe og få yderligere tilsendt.	Godt
45	Jeg oplevede alt i alt en god kommunikation og information i forbindelse med min indlæggelse.	Godt
47	Der var ingen skriftlig information.	Godt
48	Efter svar på prøver (som var negative), fik jeg ikke at vide, hvad der så skulle ske. Havde stadig de samme problemer/smerter, som da jeg blev indlagt. Efter 30 timer udskrev de mig, da der ikke var noget på prøverne, som de havde sagt tidligere var negative.	Dårligt

F1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?










ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
6	Jeg blev ikke fortalt om de ting, der ikke var gode at gøre med det medicin, de gav mig.	Godt
11	Også her var der tale om en meget rar atmosfære. En sygeplejerske, der ikke var mødt, da jeg ventede på hjemtransport, kom hen til mig, og vi sagde farvel til hinanden.	Virkelig godt
12	Overflyttet til anden afdeling. Et chok at møde op [om formiddagen] og få denne meddelelse. Ville gerne være blevet orienteret med telefon, så man var indstillet på denne aktion.	Godt
19	Da jeg også lider af [anden sygdom], kunne jeg godt bruge noget info, jeg kunne bruge mht. mad.	Virkelig godt
20	Mine pårørende var til dels meget utryk omkring min udskrivelse, hvilket de gav meget udtryk for. Personalet var gode til at berolige min partner inden udskrivelsen.	Virkelig godt
21	Jeg er udskrevet med en genoptræningsplan. Det er rigtig godt. Går til genoptræning på et lokalcenter [flere] gange om ugen.	Virkelig godt
23	Efter udskrivelse kom jeg direkte til en anden afdeling til genoptræning.	Virkelig godt
26	Når jeg forholder mig kritisk, er der intet element af surt brok i det. Det tjener kun ét formål: nemlig afdelingens mulighed for stadig at kunne optimere tilbuddene/behandlingsforløbet.	Virkelig godt
28	Ved udskrivelsen blev jeg henvist til ambulatoriet på en anden afdeling. Det havde været rart, hvis jeg havde vidst nogenlunde, hvor lang ventetiden her ville være.	Godt
34	Årsagen til min tryghed var, at jeg stadig havde [fysiske rystelser]. Utrygheden skyldtes på ingen måde personalet på F1.	Godt
36	I forbindelse med min hjemsende havde jeg bedt om en genoptræningsplan (skete først den dag, jeg blev hjemsendt). Men jeg forventede så, at de ville ringe. Det skete ikke, jeg måtte selv ringe flere gange, og til sidst ringede jeg til min kommune. Derefter ringede afdelingen tilbage, men der skete stadig ikke noget. Der gik faktisk to til tre uger, inden jeg hørte noget.	Godt
37	Det gik planmæssigt.	Intet svar
40	NN, som har været min kontaktlæge under hele sygdomsforløbet, var tilstede ved udskrivelsen og gav nyttig information. Det var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
45	Jeg blev udskrevet til videre genoptræning på genoptræningscenter/hospital.	Godt

F1

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

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Jeg kender min sygdom og ved, hvad der skal ske.	Godt
7	Mit indtryk af afdelingen var, at der herskede stor travlhed. På trods af det behandlede personalet alle patienter med stor tålmodighed og venlighed. Stor ros til personalet.	Virkelig godt
8	Behov for ekstra rengøring af toiletter. Behov for bedre adgang til frisk frugt hele dagen. Behov for større mængde salat og grøntsager henholdsvis frokost og aften (for at leve op til sundhedsstyrelsens anbefalinger).	Godt
10	Der var altid hurtig hjælp, når jeg henvendte mig.	Virkelig godt
11	Jeg havde udelukkende et meget positivt indtryk under hele forløbet.	Virkelig godt
12	Tre senge på én lille stue. Kun én stol af sidde i. Medpatient havde pårørende på besøg, som talte i mobiltelefon det meste af den første dag, og det var frustrerende at høre på. Mange besøgende den næste dag. [Patienten] havde brug for fred og ro.	Godt
16	Maden er i top.	Virkelig godt
17	Personalet er ualmindeligt imødekommende og kompetente. Har været indlagt [et par gange]. Anden gang blev jeg først indlagt på et andet hospital og så overført til F1. Det var på alle måder godt at komme "hjem" til F1.	Virkelig godt
19	De gjorde noget virkelig godt for mig ved min indlæggelse, der strakte sig over [flere] måneder. De sørgede for meget ud over det sædvanlige.	Virkelig godt
20	Man følte sig "set". Man vidste, at man var i trygge hænder, og humor var en vigtig del fra sygeplejerskernes side. Man følte sig mindre syg med glade og smilende sygeplejersker! Mere snak med patienten omkring andet end sygdom :-)	Virkelig godt
22	Enestående højt niveau, behandlingsmæssigt og formidlingsmæssigt ved ALLE indlæggelser [hen over flere år]. OBS: gerne "stillezone" i opholdsrum.	Virkelig godt
23	Det har været en dejlig oplevelse at mærke personalets ånd indbyrdes, det smitter af på hele afdelingen. Så stor tak til alle for snak og støtte, som der altid var tid til [].	Virkelig godt
24	Det, der kunne blive bedre er, at jeg bad om at tale med den læge, som har sat behandlingen i gang, men han kom aldrig for at se til mig, om denne form for behandling vil give mig det bedre. Det, som var godt, var de sygeplejersker, som jeg havde. De fortjener ros, var meget omsorgsfulde, der var også overlevering fra daghold til aften hold.	Godt
26	Jeg synes, at afdelingen generelt gør det meste særligt godt. Når der er pres på, kan det til tider være svært at forstå/se/have tålmodighed med. Men det tilskriver jeg [stuens] større grad af isolation fra afdelingens (gangens/stuernes) almindelige arbejdsgang.	Virkelig godt
27	Jeg var kun indlagt i to døgn. Jeg tror, jeg blev betragtet som en "ambulant" patient uden behov for særlig opmærksomhed. Det er for så vidt o.k. at bruge personaleresourcer på mere "trængende" patienter.	Godt
28	Positivt personale, der virkede, som om de havde et godt samarbejde. Overholdt, hvad de lovede.	Godt
29	Lægernes samarbejde med lægerne på anden afdeling og kirurgerne kunne være bedre. Har tidligere været indlagt samme sted. Det meste af personalet er blevet mere imødekommende. Det halter dog stadig for nogle få, som har en tendens til at virke arrogante og nedværdigende.	Godt
31	Afskaffe denne type spørgeskema for lVIG-patienter med fast indlæggelsesinterval	Godt
32	Indlagt via skadestuen med [sygdom]. Blev overført til F1 og blev stabiliseret!	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 33 | Alt og alle var venlige. | Virkelig godt |
|  | 34 | Behagelig, rolig, lattermild og forstående stemning på afdelingen. | Godt |
|  | 35 | Jeg har mødt meget stor venlighed og omsorg fra hele personalet. Altid i godt humør. Konsultationerne med læge NN har været informative, og forløbet har været i en meget behagelig og varm atmosfære. Tak for en god behandling. | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg synes, personalet var rigtig flinke, og jeg følte ikke, at de var stressede. Jeg synes, de var gode til at tale med mig. Men hvis jeg skal sammenligne den første afdeling med den anden afdeling, så er der stor forskel, og ikke til den anden afdelings fordel. | Godt |
|  | 38 | Min oplevelse af første [test] noget negativ, idet: 1. Ej sovet hele natten. 2. Seng for kort. 3. Ingen morgenmad. 4. Test startet [tidligt om morgenen]. 5. Sidste [par år] har jeg kun haft to til tre timers søvn om natten, hvilket påvirker en. | Virkelig godt |
|  | 39 | Det vil være godt med en kontaktpersonordning, så man ikke skal møde så mange forskellige personer. | Godt |
|  | 42 | De var der for en, altid. Hvis man havde brug for en at græde op af. | Virkelig godt |
|  | 45 | Generelt oplevede jeg et kompetent og engageret personale, men særligt min kontaktsygeplejerske NN og anden sygeplejerske NN leverede en professionel og menneske kompetence og indsats i særklasse. Det var også deres ihærdige ukuelighed, der gjorde, at jeg blev overført til genoptræning [et andet sted], selvom jeg ikke umiddelbart passede ind i patient-kategorien, men havde rigtig meget brug for behandlingen. | Godt |
|  | 46 | Søde og imødekommende. | Godt |