

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Neurologisk sengeafsnit N09  
Neurologisk Afdeling N, Viborg  
Hospitalsenheden Midt**



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](mailto: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: | 192 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 117 |
| Afsnittets svarprocent:                              | 61% |

### **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).



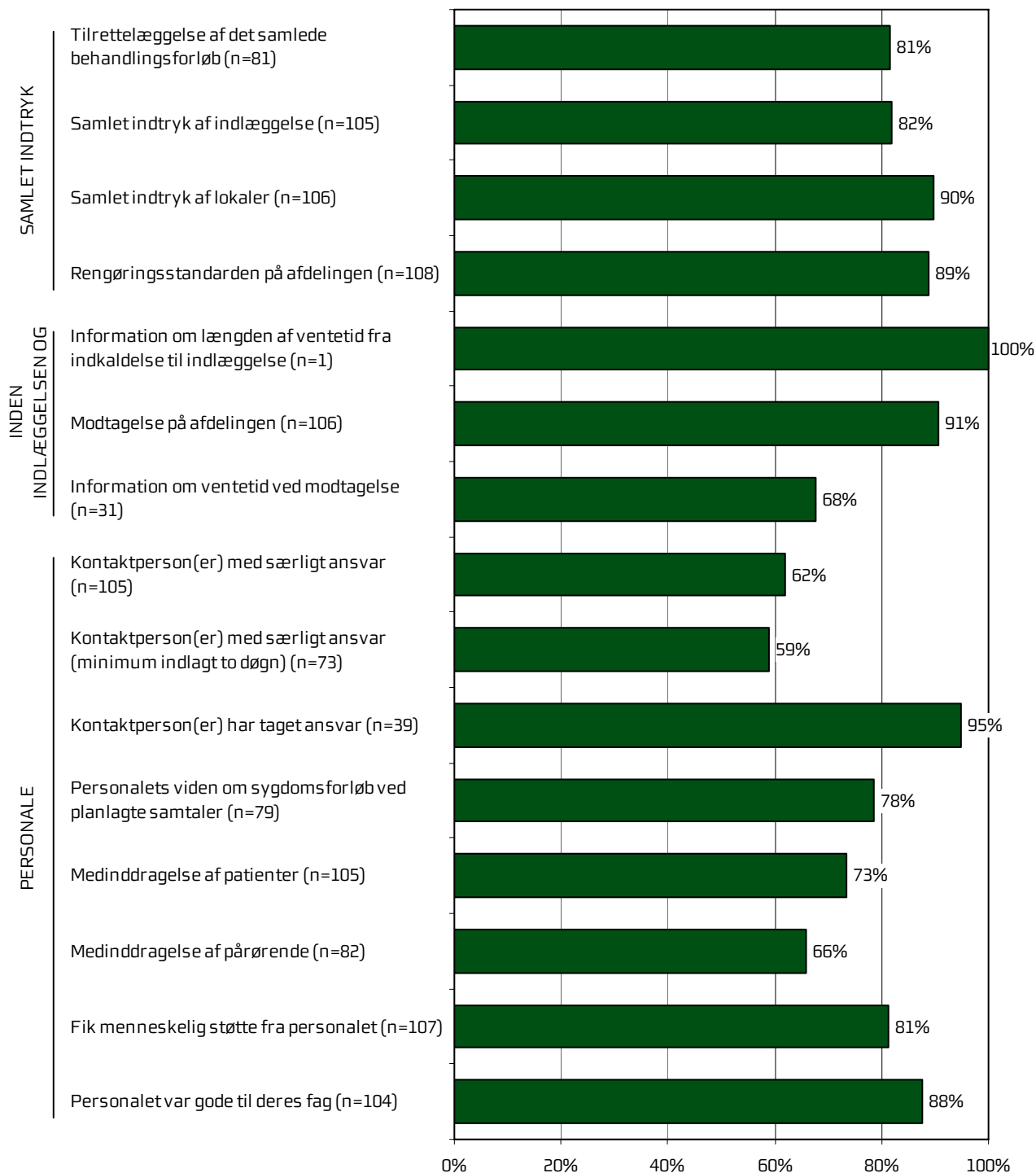


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

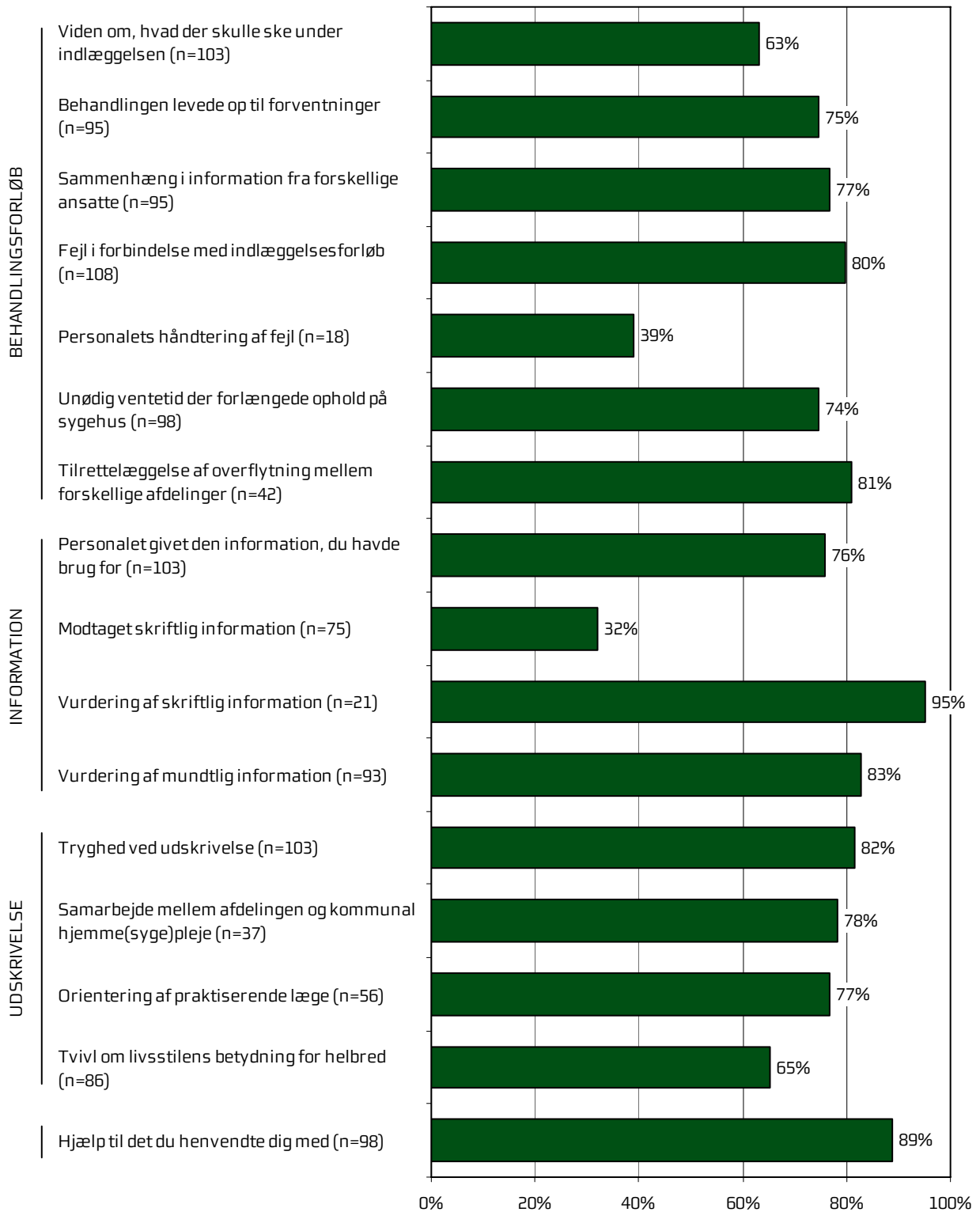
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg

2009-tallet er for: Neurologisk Afdeling, Viborg

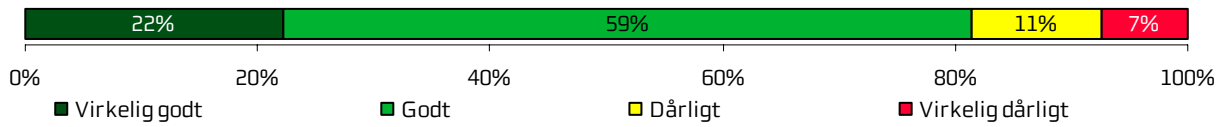
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

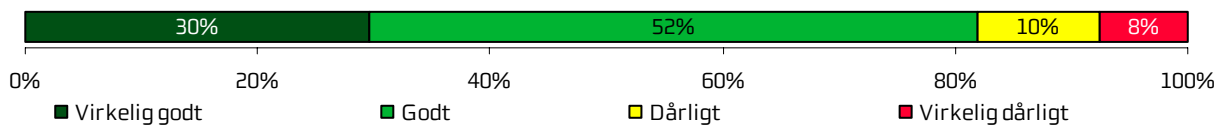
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

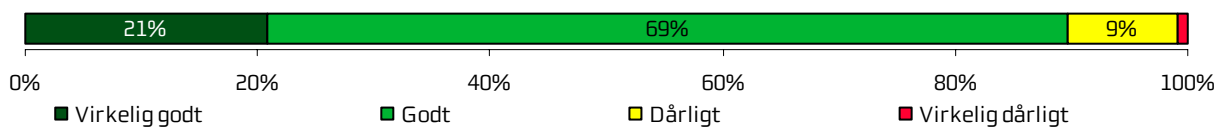
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=81)



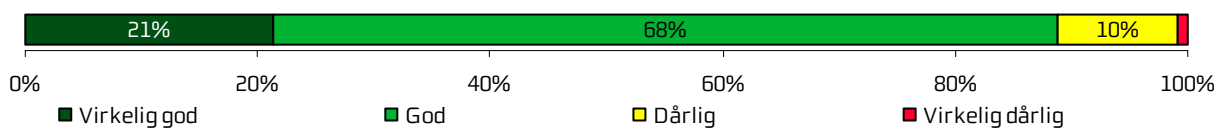
Samlet indtryk af indlæggelse (n=105)



Samlet indtryk af lokaler (n=106)



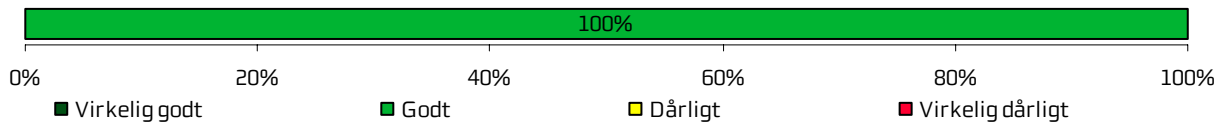
Rengøringsstandard på afdelingen (n=108)



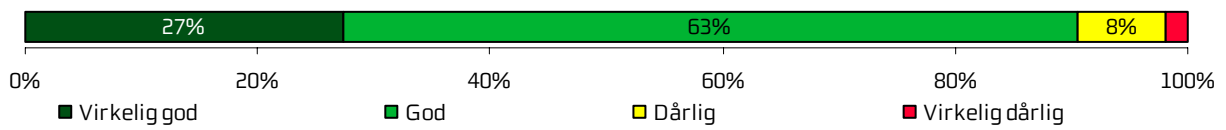
|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 81 % | 80 % | 83 % | 100 % *       | 87 %      | 95 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?           | 82 % | 88 % | 85 % | 100 % *       | 89 %      | 95 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                     | 90 % | 89 % | 91 % | 99 % *        | 86 %      | 94 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?        | 89 % | -    | -    | 100 % *       | 89 %      | 95 %       |

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

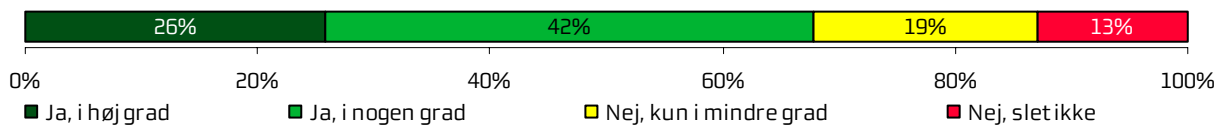
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=106)



Information om ventetid ved modtagelse (n=31)

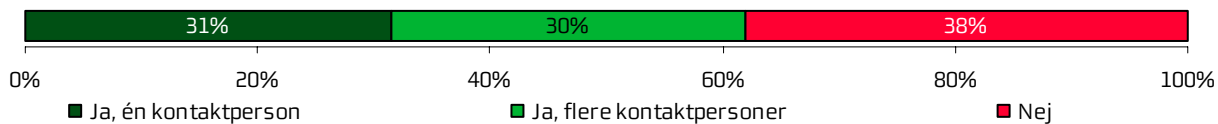




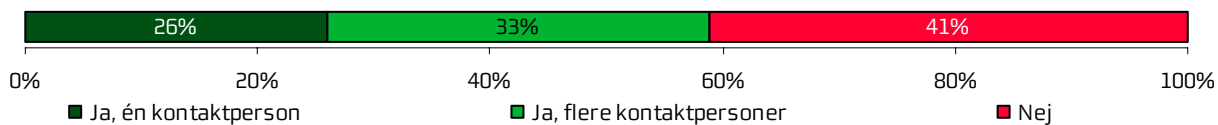
|   | 2011  | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |       |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 100 % | 86 % | -    | 100 %         | 84 % *    | 95 % *     |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 91 %  | 94 % | 92 % | 100 % *       | 95 %      | 98 %       |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 68 %  | 57 % | 62 % | 91 % *        | 56 %      | 73 %       |

## Personale

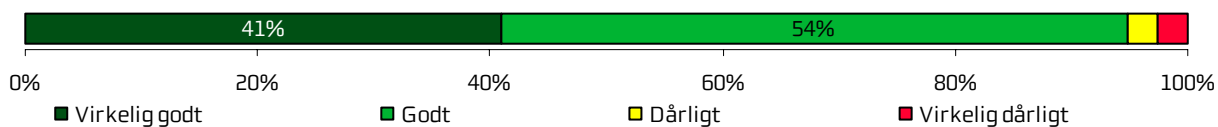
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=105)



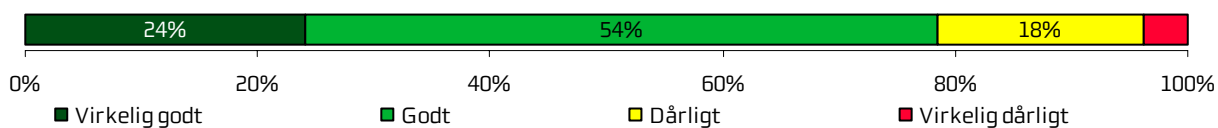
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=73)



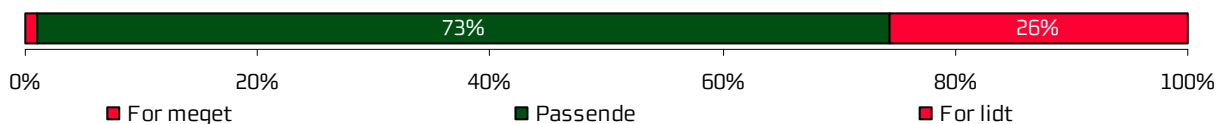
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=39)



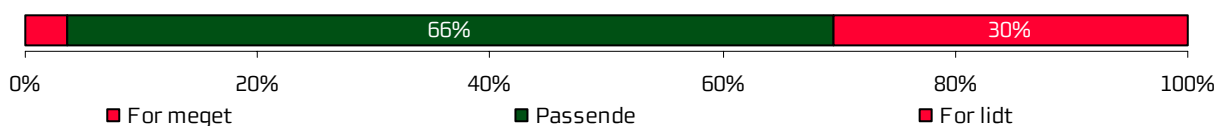
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



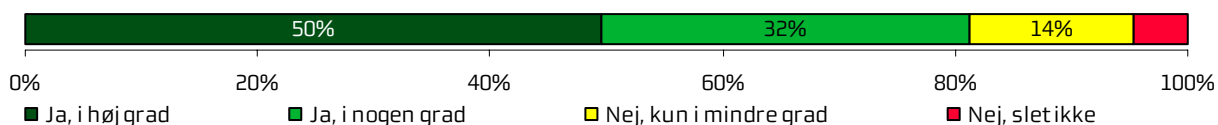
Medinddragelse af patienter (n=105)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



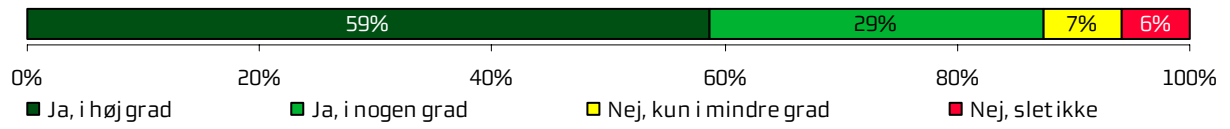
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=107)



|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                              | 62 % | 68 % | 71 % | 94 % *        | 73 % *    | 82 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?<br>(minimum indlagt to døgn) | 59 % | 73 % | -    | 96 % *        | 73 % *    | 80 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?                                    | 95 % | -    | -    | 100 %         | 93 %      | 97 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                   | 78 % | 83 % | 79 % | 99 % *        | 84 %      | 91 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                             | 73 % | 77 % | 78 % | 97 % *        | 84 % *    | 89 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                 | 66 % | 77 % | 74 % | 95 % *        | 74 %      | 84 %       |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?   | 81 % | 85 % | 83 % | 100 % *       | 83 %      | 93 %       |

## *Personale (fortsat)*

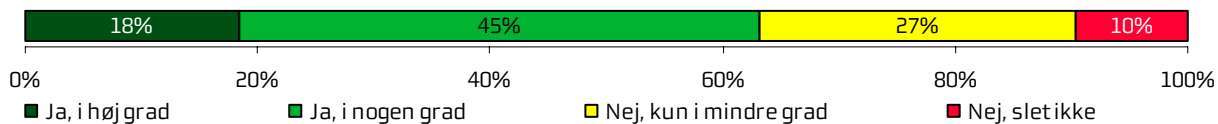
Personalet var gode til deres fag (n=104)



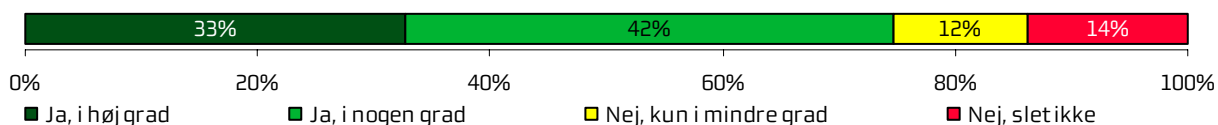
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 88 % | 92 % | 88 % | 100 % *       | 94 %      | 97 %       |

## Behandlingsforløb

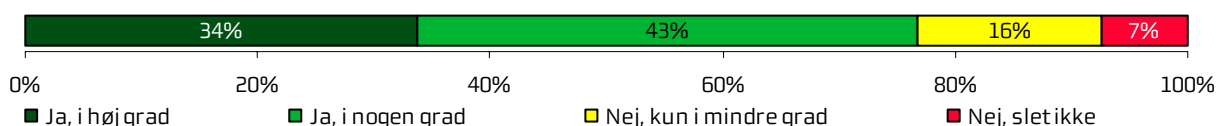
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=103)



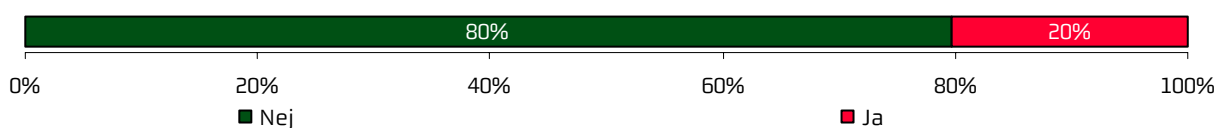
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



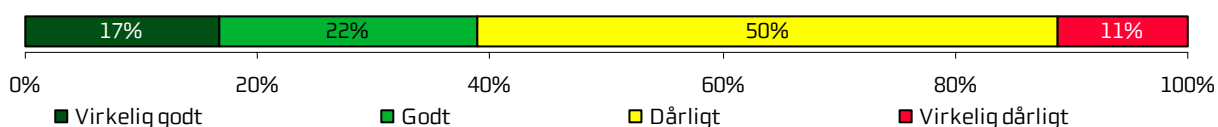
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=95)



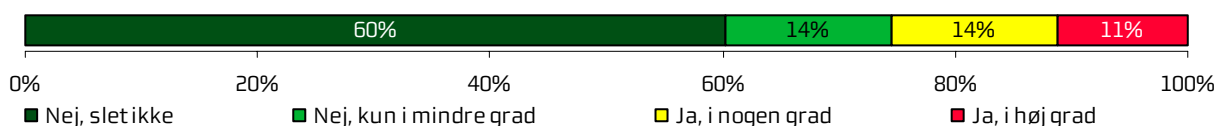
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=108)



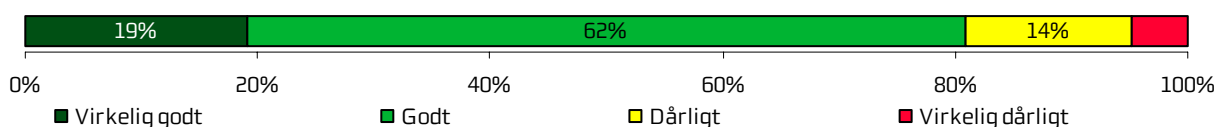
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=98)



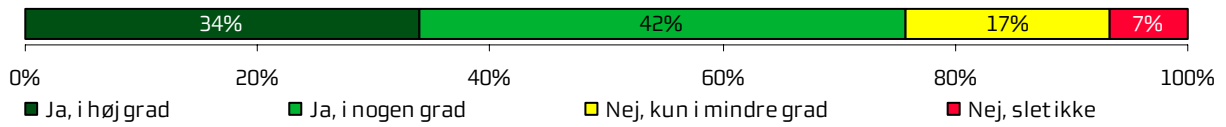
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



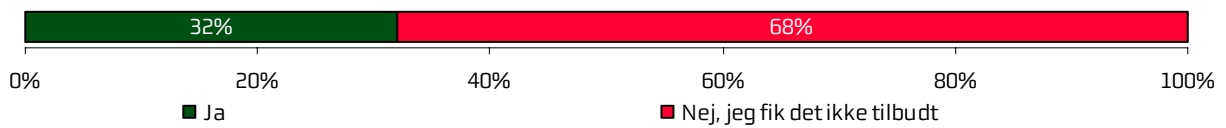
|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | 63 % | 70 % | 63 %   | 98 % *        | 73 %      | 87 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 75 % | 79 % | 84 % * | 99 % *        | 85 % *    | 91 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 77 % | 78 % | 76 %   | 99 % *        | 83 %      | 89 %       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 80 % | 82 % | -      | 95 % *        | 79 %      | 87 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   | 39 % | 47 % | -      | 82 % *        | 54 %      | 71 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 74 % | 80 % | 71 %   | 97 % *        | 73 %      | 86 %       |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 81 % | 77 % | -      | 100 % *       | 84 %      | 93 %       |

## Information

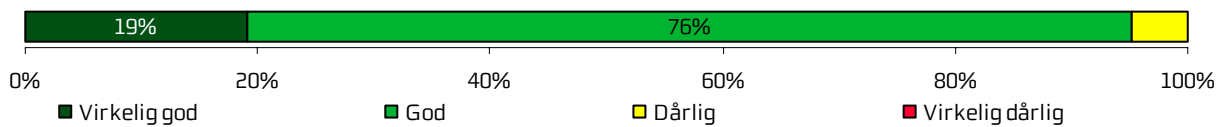
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



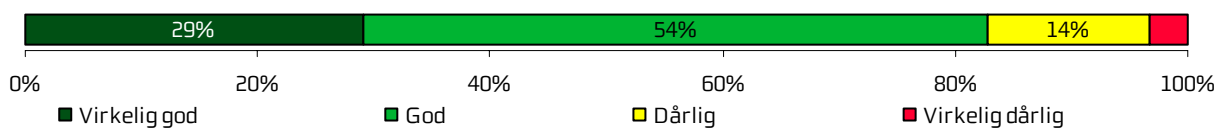
Modtaget skriftlig information (n=75)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



Vurdering af mundtlig information (n=93)

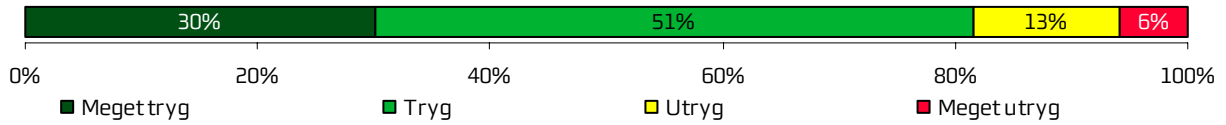




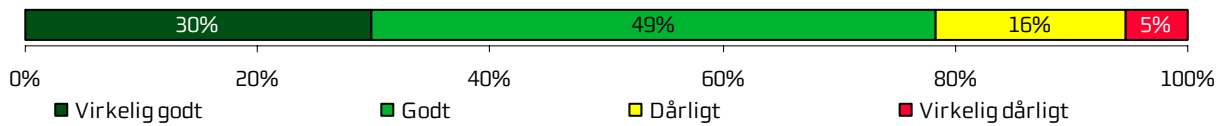
|   | 2011 | 2010  | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?                                   | 76 % | -     | -    | 99 % *        | 86 % *    | 92 % *     |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 32 % | 40 %  | -    | 95 % *        | 48 % *    | 68 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?   | 95 % | 100 % | 92 % | 100 %         | 93 %      | 97 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?                             | 83 % | 82 %  | 82 % | 100 % *       | 89 %      | 94 %       |

## Udskrivelse

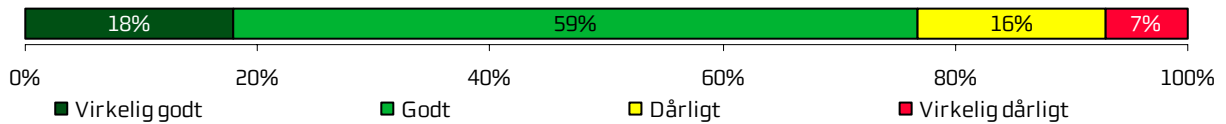
Tryghed ved udskrivelse (n=103)



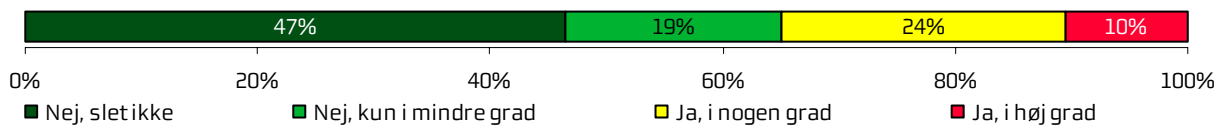
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



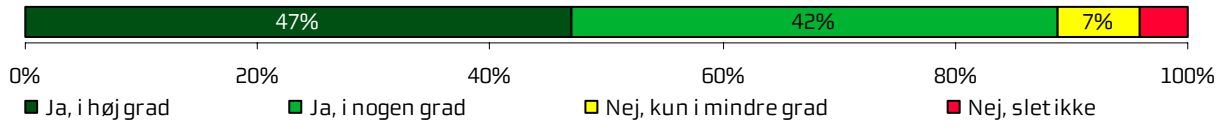
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=86)



|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?  | 82 % | 85 % | 87 % | 97 % *        | 79 %      | 87 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 78 % | 82 % | 83 % | 98 % *        | 80 %      | 90 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 77 % | 84 % | 86 % | 98 % *        | 77 %      | 87 %       |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?           | 65 % | 63 % | 69 % | 95 % *        | 64 %      | 74 %       |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=98)



|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 89 % | 89 % | 83 % | 100 % *       | 89 %      | 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.

## Neurologisk sengeafsnit N09

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

| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 1  | Troede, at jeg skulle til ambulans undersøgelse. Endte med at være der i [flere] dage.   | Virkelig dårligt |
| 4  | Da der var tale om akut hukommelsessvigt, var der intet forløb inden indlæggelsen. Vagtlægen indlagde mig.   | Virkelig godt    |
| 5  | Jeg blev indlagt akut.   | Godt             |
| 6  | Jeg fik en god behandling.   | Virkelig godt    |
| 7  | Jeg synes ikke jeg blev informeret godt nok, efter jeg er kommet hjem. Jeg skulle til samtale tre uger efter jeg var kommet hjem. Det kom jeg IKKE.  | Virkelig godt    |
| 8  | I forbindelse med ulykken er indlæggelsen jo nødvendig, men jeg mener, at jeg blev godt behandlet. Bare ærgerligt at man klippede mit tøj i stykker.   | Godt             |
| 9  | Patienten [har en sygdom og kan derfor] ikke huske noget.  | Intet svar       |
| 11 | Akut indlagt.  | Godt             |
| 12 | Akut indlagt.  | Intet svar       |
| 14 | Jeg var udsat for en ulykke [].  | Godt             |
| 18 | Blev akut indlagt.   | Virkelig godt    |
| 26 | Blev indlagt akut.   | Godt             |
| 27 | Blev indlagt akut.   | Godt             |
| 28 | Overført fra andet sygehus [].   | Godt             |
| 29 | Jeg blev overført fra et andet sygehus.  | Godt             |
| 30 | Det gik meget hurtigt, og forløbet var rigtig godt.  | Godt             |
| 32 | Ulykke. Akutmottagelsen. Indlæggelse på en afdeling. Overført til anden afdeling.  | Virkelig godt    |
| 33 | Blev indlagt akut.   | Godt             |
| 39 | Ingen information da jeg kom direkte fra Intensiv Afdeling.  | Godt             |
| 41 | Jeg blev fejlvisiteret til Akutklinikken i stedet for at blive akut indlagt.   | Godt             |
| 42 | Jeg blev overført fra andet hospital.  | Godt             |
| 45 | Indlæggelsen var ikke planlagt, foregik via 112.   | Intet svar       |
| 46 | Akut fra hjerteafdeling.   | Godt             |
| 47 | Der var IKKE tale om ventetid [].  | Virkelig godt    |
| 51 | Indlagt akut. Jeg kan ikke selv huske noget []. [Pårørende] husker for mig. Blev tilbudt seng og mad []. Information om forløb og ventetid rigtig god.   | Godt             |
| 52 | Blev indlagt akut på afdelingen.   | Godt             |
| 53 | Ikke, til den indlæggelse, som blev aktuel. Men min læge forsøgte at få mig ind på en tilsvarende afdeling på et andet sygehus, som først ville give mig en tid en uge senere. Jeg havde brug for akut indlæggelse, da jeg var meget alvorlig syg. Havde hjernebetændelse. | Godt             |











|  |  |                  |
|--|--|------------------|
|  54 | Lang ventetid.   | Virkelig dårligt |
|  57 | Akut indlæggelse.  | Virkelig godt    |
|  60 | Overført fra andet sygehus.  | Intet svar       |
|  64 | Blev indlagt akut.   | Virkelig dårligt |
|  65 | Jeg blev indlagt [en weekend]. En læge indskrev mig til undersøgelse for blodprop. | Dårligt          |
|  66 | Indlagt akut med ambulance.  | Godt             |
|  69 | Overført fra andet sygehus.  | Virkelig godt    |

## Neurologisk sengeafsnit N09

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09   | Modtagelsen     |
|----|---|-----------------|
| 1  | Synes ikke, der blev undersøgt ordentligt. Havde de gjort det, havde jeg ikke ligget i [flere] dage til opbevaring, indtil lægerne havde tid. I øvrigt er det ikke i orden, at en læge står og tager sig i skridtet hvert andet minut.  | God             |
| 8  | Den var vist ok. Jeg var jo ulykkespatient.   | God             |
| 11 | Husker ikke.  | Intet svar      |
| 19 | Jeg blev taget godt imod af sygeplejerskerne, men der gik tid, inden jeg fik lov til at snakke med en læge.   | God             |
| 20 | Da jeg blev indlagt på afdelingen, havde personalet travlt. Med de havde stadig tid til at kigge ind til mig.   | God             |
| 20 | Da jeg blev indlagt på afdelingen, havde personalet travlt, men de havde stadig tid til at kigge ind til mig.   | God             |
| 22 | Intet personale at spørge, ingen læge til at hjælpe med at finde ud af, hvor patienten ligger.  | Dårlig          |
| 29 | Der var ingen fokus på den smertestillende medicin, jeg havde behov for. [Et par] timer efter jeg skulle have haft den, måtte jeg selv bede om den. Først her blev man opmærksom på dette.  | God             |
| 31 | Stresset personale, ingen ledelse, dårlig styrelse.   | Dårlig          |
| 32 | Husker det ikke tydeligt pga. kraftig hjernerystelse.   | God             |
| 33 | Super behandling af personalet.   | Virkelig god    |
| 34 | For meget ventetid.   | God             |
| 35 | Meget forvirrende. Jeg anede tit ej, hvad der foregik omkring mig.  | Dårlig          |
| 38 | Vi tror, den var god. Vi var der ikke, og [patienten] kan ikke selv fortælle det.   | God             |
| 41 | Fredag kl. 14 gik lægerne hjem. Resterende var en vagthavende, der ikke var helt "oppe i gear".   | God             |
| 45 | Da indlæggelsen var via 112, kan jeg ikke huske modtagelsen på sygehuset [om formiddagen], og heller den senere overførsel til sengeafdelingen. Jeg ved heller ikke, om jeg havde en kontaktperson. Var ikke inddraget i nogen beslutninger. Pårørende var ikke inddraget i beslutninger. Var indlagt til observation, for flere [] anfald, har været indlagt på afdelingen før, og der er ikke brug for særlig støtte for mig fra personalets side, men det er betryggende at være på afdelingen, og personalet er kompetente til deres fag. Indlagt til observation og derfor er der ikke nogen forventninger. Blev tilset og talte kort med en læge, inden jeg skulle hjem. Han var meget tillidsvækkende og behagelig at tale med. Fik ikke særlig mange informationer, men jeg bad jo heller ikke om nogen, da jeg havde været indlagt på afdelingen før, og følte mig tryk der. | Intet svar      |
| 47 | Jeg blev modtaget af et gruppeorienteret personale, der virkelig ville hjælpe mig.  | Virkelig god    |
| 50 | Det er lidt træls at skulle på en undersøgelsesstue og så vente længe på, at sygeplejersken har tid til at tage imod en... Selvom vi godt ved, at det er vilkårene.   | Intet svar      |
| 51 | Travlhed, men god. Ventetid. God information om ventetid.   | God             |
| 53 | Selve modtagelsen af mig, har jeg fået oplyst af min pårørende, var ok. Men der var stort set ingen omsorg eller information til min pårørende, som var meget ulykkelig over, at jeg pludselig havde mistet både hukommelse og orienteringssans, og desuden var meget dårlig.   | Dårlig          |
| 54 | Forvirring. Ingen kontakt. Lå der bare og havde det rigtig skidt i et rum uden luft og vinduer.   | Virkelig dårlig |

|   |    |   |              |
|---|----|---|--------------|
|  | 56 | Jeg fik et stykke papir med kontaktlæges navn. Efter flere ganges spørgen fik jeg at vide, at lægen ikke arbejder på Viborg Sygehus mere. Vi fik at vide, at systemet ikke virkede, men det var ordre oppefra, der forlangte det, men afdelingen kunne ikke efterkomme det. | God          |
|  | 60 | Overbelagt. Lidt personale til mange patienter. Seng blev flyttet [mange] gange på [få] døgn!   | God          |
|  | 61 | Jeg var kun ved bevidsthed indimellem.  | God          |
|  | 62 | Min mor lå i tre timer på en undersøgelsesstue [med] lidt plads og stærkt lys, der ikke kunne dæmpes.   | God          |
|  | 63 | Meget forvirret læge. Hans telefon ringede konstant, og han gik! Han ændrede flere gange på, hvad han mente, der skulle ske.  | God          |
|  | 65 | Det bar meget præg af, at det var [weekend], de få var meget forjagede.   | Dårlig       |
|  | 69 | Venlig modtagelse af personalet.  | Virkelig god |
|  | 70 | Alt for lang ventetid på undersøgelse og overførsel til almindelig stue.  | Dårlig       |

## Neurologisk sengeafsnit N09

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09   | Fejlhåndtering                       |
|----|---|--------------------------------------|
| 1  | Jeg oplevede ar på min dropfod og en pludselig mistanke om [særlig sygdom], så jeg pludselig skulle have rygmærksprøve og en scanning. Efter tre dage var der stadig intet svar. Læge NN spørger, om jeg har siddet med benene over kors. Ja, det har jeg. Fint. Tag hjem og kom til en samtale om to måneder. NN's arrogante svar og holdning om, at hvis jeg var bange for en rygmærksprøve, kunne jeg jo bare lade være. Han var egentlig ret ligeglad. Der var nogle enkelte fra personalet, som var fantastiske til at forstå, at jeg var blevet godt bange. Men ellers var opholdet en skændsel.  | Intet svar                           |
| 12 | Utroligt rod i medicin! Modtagende læge i modtagelsen fik min medbragte medicinliste, som så forsvandt. Jeg OPLYSTE, at jeg medbragte min færdigpakkede (hjemmefra) medicin i dispensere, MEN blev overrakt - FEM GANGE - nypakket medicin fra jeres apotek. Ved jeres ajourføring af medicinliste opstod almindelig regnefejl.   | Dårligt                              |
| 14 | Nyt drop/mad, men fik det dårligere og dårligere. Fandt ud af, at det var fordi, der var lukket.  | Godt                                 |
| 18 | At MR-scanner ikke kunne bruges i weekend. Kunne min blodprop være opløst?  | Intet svar                           |
| 25 | Udskrivning dag to. Efter [scanning], som viste blødning i hovedet, blev jeg udskrevet med besked til [min pårørende] om, at hun skulle kontrollere mig hver anden time (blodtryk almen tilstand m.v.).   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 31 | Lægen læser ikke i en andens notater og forslag. Manglende styring og overblik.   | Dårligt                              |
| 35 | Jeg klagede over, at mine hæle var røde og ville gerne smøres. Det havde de ikke tid til. Få dage efter fik jeg et tryksår på [den ene fod].  | Virkelig dårligt                     |
| 38 | Vi synes, det har været en dårlig oplevelse at have [vores pårørende] indlagt. Vi synes ikke, han har fået den hjælp, han havde brug for. Han har bl.a. flere gange ligget og været våd uden at blive skiftet. Patienten [] har ikke selv kunnet bede om hjælp. Vi synes, der er blevet gjort for lidt mht. genoptræning og talepædagog. Kontaktbogen er blevet alt for lidt brugt. Flere gange har vi fået upassende svar fra personalet.  | Intet svar                           |
| 39 | Blev tilbudt piller om [dagen], som jeg havde fået aftenen i forvejen. Godt, at jeg selv var der.   | Godt                                 |
| 41 | Fejlvisiteret.  | Godt                                 |
| 43 | Hændelig fejlmedicinering. Indlagt igen. Personalet undskyldte.   | Virkelig godt                        |
| 53 | Der skulle have været lagt en [] venflon [] i forbindelse med CT af hjernen. Dette blev ikke gjort, selvom min [pårørende] gjorde opmærksom herpå. Resulterede i, at de på Radiologisk Afdeling forsøgte at give kontrasten gennem den [forkerte] venflon, jeg havde liggende, hvilket resulterede i at kontrasten løb [forkert]. Efter denne undersøgelse skulle jeg holde pause med [behandling], (som jeg fik for [sygdom]), indtil der var fremkommet et [resultat], som viste at nyrefunktion var ok. Dette opdagede min [pårørende], at jeg alligevel fik udleveret. Og dette gentog sig næste morgen. Ofte fik jeg først min antivirus medicin med mange timers forsinkelse. Skulle have den [flere gange i døgnet]. | Dårligt                              |
| 56 | Det var kun social- og sundhedshjælpere (nogle af dem), der viste forståelse og menneskelig omsorg. De informationer, jeg fik, var meget forskellige og direkte usande. Lægerne havde alle (ti forskellige på 14 dage) forskellige diagnoser, og var meget uenige om behandlingen. Fejl: Forkert dosis medicin tre gange på [knap tre uger]. Som følge af uvidenhed om min situation tog en læge hårdt om mit håndled, der udløste ekstrem smerte.  | Dårligt                              |
| 57 | En dame, som ikke kunne svare for sig, fik sat drop i hånden i stedet for mig, da jeg var på toilet. Men det blev hurtigt opdaget. Der var ekstra travlt [på pågældende tidspunkt].   | Virkelig godt                        |
| 59 | Ved en undersøgelse sagde en læge: "Du skal have en pacemaker. Kan få den indopereret i morgen." Jeg udbad mig et par minutters betænkningstid, hvorefter pågældende læge, efter at have kontaktet anden læge NN, meddelte, at man ville se tiden an.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

- |      |  |            |
|------|--|------------|
| ✎ 61 | Det der var uvished om, spurgte personalet hinanden til råds om. En læge ringede ind angående noget af min medicin, rimelig sent en aften i sin fritid, hvilket jeg synes fortjener ros! :-)   | Intet svar |
| ✎ 62 | Lægen sagde, at blodfortyndende behandling skulle startes hurtigt op. Der gik mellem tre-fire timer. De to første døgn fik min mor ikke sin sædvanlige medicin, selvom vi havde taget den med ind på sygehuset. Selvom det var aftalt ved udskrivelsen, at min mor havde brug for hjemmehjælp til at få husket medicin, blev det ikke videregivet til hjemmeplejen.  | Dårligt    |
| ✎ 63 | Der skulle bestilles scanning, da man havde mistanke om, at der kunne være en blødning i [organet]. Jeg ankom fra andet sygehus (overflyttet) [om formiddagen]. [Om aftenen] spurgte min mand, hvornår jeg skulle ned. Jeg var blevet glemt! Man anede ikke, at jeg var på afdelingen. Hvis jeg spurgte en sygeplejerske om noget, fik jeg bare at vide, at hun ikke var min sygeplejerske, så det kunne de ikke svare på! | Godt       |
| ✎ 68 | Jeg fik lavet en lumbalpunktur, og den prøve, som skulle vise, om jeg havde [lidelse] ud over [anden sygdom], skulle sendes igen. Jeg fik derfor mere drop, end jeg ellers ville have fået (det går jo nok).   | Dårligt    |

## Neurologisk sengeafsnit N09

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?



| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 8  | Jeg blev sendt hjem, uden at der var planlagt hjælp til mig og kontaktpersonen med direkte forbindelse. Jeg kunne godt have brugt en fast aftale.  | Godt             |
| 19 | Dårlig besked fra lægerne, hvilket skabte frustration. Misvisende besked i forhold til laboratorieprøve. Lægerne havde for travlt. De havde ikke tid til at sætte sig og give ordentlig besked i forhold til sygdom og behandling på N09.  | Dårligt          |
| 22 | Dårlig pasning og for meget medicin (doping). Bange og utryg.  | Virkelig dårligt |
| 25 | Efter første indlæggelse blev jeg akut indlagt [et stykke tid efter] grundet resultat fra en MR-scanning, der viste [særlig tilstand]. Blev samme dag overført til andet sygehus med henblik på operation. Næste formiddag tilbage til første sygehus uden operation. [Min tilstand skønnes at blive forbedret]. | Godt             |
| 28 | Jeg kunne lige så godt være blevet på andet sygehus.   | Godt             |
| 35 | Personalet krænkede ens blufærdighed og hørte ikke efter, hvad man bad dem om. Når man viderebragte en information om f.eks. en undersøgelse, troede de ikke på en. Personalet virkede meget inkompetente. Jeg hadede at være der og tabte mig flere kilo.   | Virkelig dårligt |
| 37 | Overordnet er jeg rigtig godt tilfreds med hele forløbet. Mine eneste kritikpunkter er: 1) Jeg så ikke den samme læge to gange. 2) Derfor måtte jeg fortælle min historie på ny hver gang. Lægen kunne have læst min journal, inden han kom.   | Godt             |
| 38 | Vi mener, at der har været alt for lidt kontakt til de pårørende. Alt for lidt information.  | Intet svar       |
| 48 | Utrolig flinkt personale.  | Virkelig godt    |
| 51 | Ventetid på svar fra Aarhus Kommunehospital angående indlæggelse for samme sygdom nogle dage inden.  | Godt             |
| 53 | Lægerne var meget hurtige til at få et dækkende udredningsforløb ordineret. Men der var mange forskellige læger, der i høj grad ikke var enige, men heldigvis fik den rigtige læge sit behandlingsforslag iværksat. Og efter få dages behandling begyndte jeg at vide, hvor jeg var osv.                         | Godt             |
| 54 | Virkede som spredt fægtning uden mål. Ingen hjælp til, hvad jeg egentlig fejler. Blev bare sendt hjem.   | Virkelig dårligt |
| 56 | Jeg ventede otte dage på en MR-scanning. Hvis jeg havde fået den akut, kunne det have forkortet mit ophold med ca. en uge. Dårlig eller faktisk ingen kommunikation mellem afdelingerne [].  | Virkelig dårligt |
| 59 | Jeg er ovenud tilfreds med hele behandlingsforløbet. Bortset fra, at jeg var lidt forvirret omkring omtalte Pacemaker.   | Godt             |
| 60 | Scanning [] måtte ikke foregå på andet sygehus, selvom der var sat plads af. Det skete [nogle] døgn efter i Viborg. Mere forklaring om eventuelle medicinbivirkninger, og at der findes andre slags.   | Intet svar       |
| 63 | En læge fortalte, at jeg skulle igennem flere undersøgelser, da [komplikation opstod]. Den næste læge aflyste det hele og udskrev mig uden at undersøge noget.   | Virkelig dårligt |
| 64 | Vi fik en dårlig afslutning.   | Virkelig dårligt |

## Neurologisk sengeafsnit N09

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

| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 1  | Personalet var støttende, når de var der. Jeg så dem sjældent, men især en natsygeplejerske var utrolig sød til at forklare og trøste.   | Virkelig dårligt |
| 6  | Jeg fik ingen skriftlig information.   | Virkelig godt    |
| 8  | Jeg kunne godt have brugt et planlægningsmøde, når jeg kom hjem igen. Et møde med nogen, der kunne hjælpe mig over hændelsen, bare få snakket ud. "Jeg ved, det ville have betydet meget, kan jeg se nu". Opfølgning af personer, mange er jo alene.   | Godt             |
| 14 | Jeg følte nogle gange ikke, at sygeplejersken var helt så produktiv, som min chef ønsker mig.  | Godt             |
| 15 | Det personale, som forestod scanningen og efterfølgende information til mig, var svære at forstå.  | Godt             |
| 18 | Sygeplejerske var virkelig omsorgsfulde. Læger havde travlt, hvilket kunne påvirke informationsniveauet.   | Virkelig godt    |
| 22 | Telefonsamtalerne var venlige og med god orientering, men ikke særlig venlig når jeg er på stedet.   | Virkelig dårligt |
| 23 | Jeg ville gerne have vidst, hvad hjerneproblemer og hjerneblødninger helt konkret medførte i det videre forløb.  | Godt             |
| 35 | Modstridende og flere gange med for kort varsel.   | Virkelig dårligt |
| 40 | Lidt for mange faglige udtryk, som kunne være svære at forstå.   | Virkelig godt    |
| 44 | Det fungerede ok, og personalet var søde og rare. Og gode til uddybende forklaringer, så tingene kunne forstås.  | Godt             |
| 45 | Ingen information, for [] indlagt til observation. Kendte godt proceduren fra tidligere indlæggelser.  | Intet svar       |
| 46 | Fint forløb. Venligt og kompetent personale.   | Godt             |
| 51 | Lidt forskellig information afhængig af, hvilken læge der kom. Manglede måske lidt mere konkret om fremtid.  | Godt             |
| 53 | Hverken jeg eller min pårørende blev informeret om, hvilke undersøgelser der blev besluttet, jeg skulle have lavet eller hvorfor. Vi fik kun lidt at vide, når vi spurgte. Først efter [adskillige] dages indlæggelse fandt vi ud af, at man kunne bede om en lægesamtale. Det gjorde vi så, og havde da en rigtig god snak med en læge NN.                | Godt             |
| 54 | Informationer holdt ikke sammen, orienteringen fra læge NN særdeles dårlig.  | Virkelig dårligt |
| 56 | I løbet af 19 dage har jeg set og hørt meget. Mine medpatienter, der ikke kan tage til genmæle eller spørge ind til forløbet, er virkelig "lost". De bliver behandlet dårligt, der sker mange fejl med medicin og "hov en patient fik lagt et drop, hun havde et, og det var en anden patient, der skulle havde det". Det er skræmmende at være vidne til. | Virkelig dårligt |
| 58 | God information.   | Virkelig godt    |
| 60 | Kontakt med læger var virkelig god (to læger - en gang hver).  | Intet svar       |
| 62 | Det ville være rart med noget skriftlig information. Især da patientens korttidshukommelse var væsentlig nedsat.   | Dårligt          |
| 63 | Det hele føltes som noget, der sker i en sjov film. Heldigvis var det vist kun tale om, at det kunne være en lille blodprop. Ellers er det ikke sikkert, at jeg kunne udfylde de her papirer :)  | Virkelig dårligt |

## Bilag 1

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | 64 Man skulle tit gå hen og spørge, hvad der skulle ske. Vi spurgte om, hvem der var vores sygeplejerske, og da vi så spurgte hende: "Jeg har ikke jer som patient. Nåh, joh. Det har jeg da også!". Det er ikke godt nok! | Virkelig dårligt |
|  | 69 Meget tilfreds med opholdet på Viborg Sygehus.  | Virkelig godt    |








## Neurologisk sengeafsnit N09

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09   | Samlet indtryk   |
|----|---|------------------|
| 2  | Nej, men til mit ophold på Viborg Sygehus kan der generelt siges, at i 2011 børe der være mulighed for at patienterne kan gå på et trådløst Internet for patienter.   | Godt             |
| 5  | Alt fungerede perfekt.  | Godt             |
| 8  | Man kunne godt have sørget for, at der var nogen, der ville være hos mig. En der kom og snakkede mine problemer med mig, inden jeg blev udskrevet. Det var jo en ulykke, jeg var indlagt for.   | Godt             |
| 13 | Jeg var indlagt under 24 timer på afdelingen. Udskrevet, indstillet til scanning []. Har ikke hørt fra dem siden. Ellers har jeg altid været tilfreds med sygehuset.  | Intet svar       |
| 16 | Holdt op med at ryge.   | Virkelig godt    |
| 19 | Blev IKKE udskrevet fra [afdelingen], men blev overflyttet til medicinsk afdeling.  | Dårligt          |
| 20 | Jeg blev sendt hjem uden at finde ud af, hvad jeg fejler. Det eneste, jeg ved, er de to ting, jeg ikke fejler []. Er stadig ikke rask, men har stadig samme smerter og symptomer, som jeg blev indlagt med.   | Dårligt          |
| 20 | Jeg blev sendt hjem uden at finde ud af, hvad jeg fejler. Det eneste, jeg ved, er to ting jeg ikke fejler, og det er blodprop og migræne, det fejler jeg ikke. Men er stadig ikke rask, har samme smerter og symptomer, som da jeg kom ind.   | Dårligt          |
| 22 | Tryghed ved at komme hjem.  | Virkelig dårligt |
| 24 | Savner en opfølgning efter en måned, hvor jeg fik en gennemgang af, hvad der skete, og hvad jeg bør gøre nu!  | Godt             |
| 26 | Jeg fik en meget dårlig forklaring af den udskrivende læge, det var under al kritik. Arrogant opførsel.   | Godt             |
| 28 | Jeg blev udskrevet med et drop i [håndleddet], men jeg kunne uden problemer selv fjerne det.  | Godt             |
| 31 | Jeg fik udfyldt to forsikringspapirer, kritisk sygdom og papir til arbejdsskadestyrelsen, som læge NN ikke fik sendt ind, inden [vedkommende] evt. stoppede. De var åbenbart heller ikke blevet scannet ind.  | Dårligt          |
| 32 | Blev sendt hjem på orlov, så jeg var meget tryk ved at komme hjem.  | Virkelig godt    |
| 35 | Ikke andet end at jeg var glad for at komme fra Viborg Sygehus. Det er det værste sted, jeg nogensinde har været!   | Virkelig dårligt |
| 35 | Jeg var MEGET glad for at komme derfra!   | Virkelig dårligt |
| 36 | Jeg fik en overmåde fin behandling, både af læge og sygeplejersker. En meget positiv oplevelse.   | Virkelig godt    |
| 38 | Vi fik først at vide aftenen før, at [vores pårørende] skulle flyttes til et andet sygehus. Samt udleveret en lang liste som skulle være der næste formiddag. (Liste over de ting han skulle have med). (Virkelig dårlig information).  | Intet svar       |
| 45 | I modsætning til tidligere oplevelser var jeg fuldstændig tryk ved at skulle hjem, da jeg denne gang var indlagt til observation. Jeg var tryk ved afdelingen. Da der var gået tre dage, og der intet yderligere var sket, følte jeg mig tryk ved hjemsendelse. Er overhovedet ikke i tvivl om min livsstil, hverken vedr. ernæring, går til gymnastik. Ryger eller drikker overhovedet ikke. | Intet svar       |
| 47 | Dygtighed, gruppeorienteret personale. Var imponeret over enkelte elever, som virkelig var med professionelt tilsnit.   | Virkelig godt    |

## Bilag 1

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 53 | Blev udskrevet [i weekenden] sidst på formiddagen med en recept i hånden. Nåede netop omkring apoteket, før de lukkede. De havde ikke den medicin, jeg skulle have, men fandt en anden løsning i en anden styrke, som jeg så skulle tilpasse den dosering, jeg skulle have.  | Godt             |
|  | 54 | Mangler stadig opfølgning om hvad jeg fejler. Jeg er stadig ikke rask.   | Virkelig dårligt |
|  | 56 | Utryghed ved udskrivelsen kom sig af, at jeg følte, at de brugte mig som forsøgsperson mht. medicin. Så fik jeg noget, så tog de det væk. Jeg havde bivirkninger, og ingen vidste af hvad. Jeg følte mig smidt ud. Jeg sov i fire døgn efter, at jeg var kommet hjem. Jeg var følelsesløs i det meste af kroppen, og selv blæren var påvirket. Det var bivirkninger efter medicinen. | Virkelig dårligt |
|  | 60 | Mangler oplysning om, hvornår kontrol (tre måneder efter) indkaldelse hvordan/af hvem.   | Intet svar       |
|  | 64 | Læge NN sagde, at vi skulle videre i ambulatoriet. Da vi så skulle udskrives, bestemte en anden læge, at det skulle vi ikke. []. Kunne vores datter ikke passe sin skole, måtte hun sygemeldes. Så fik vi en tid [nogle måneder senere], hvor vi kunne ringe til en sygeplejerske. Da vi bad om en journaludskrift, blev der skrevet noget andet der.                                | Virkelig dårligt |


















## Neurologisk sengeafsnit N09

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

| ID | Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 1  | Være mere opmærksomme på patienternes behov for kontakt. Faktisk var afdelingens personale venligt og imødekommende, vi så dem bare sjældent.  | Virkelig dårligt |
| 2  | Til mit ophold på Viborg Sygehus kan der generelt siges, at i 2011 bør der være mulighed for, at patienterne kan gå på et trådløst internet for patienter.   | Godt             |
| 3  | Jeg lå på stue med en patient, der skulle have hjælp til alt. Det var meget belastende. Der var aldrig ro.   | Godt             |
| 5  | Ros til et sygehus, men ingen klager over andet sygehus.   | Godt             |
| 6  | En lille kritik: Under de to samtaler, hvor læge NN var til stede, oplevede jeg, at det var kaotisk med de tre personer [] med den megen støj omkring, hvad der skulle ske med mig. Jeg ville gerne selv snakke mere med læge NN. Det var svært på grund af, at de overtog det hele. De KUNNE VENTE MED DENNE SNAK til et særlig møde og så orientere mig. | Virkelig godt    |
| 10 | Gruppearbejde, så en stue har samme kontaktperson.   | Dårligt          |
| 12 | Undskyld mine negative svar, men medicinrodet, synes jeg, er alvorligt.  | Intet svar       |
| 17 | Være mere om patienterne og ikke sniksnakke med hinanden i spisestuen og på gangen. [De bør] bruge mere tid på oplysninger til patienten og pårørende, virker ikke altid beroligende.  | Dårligt          |
| 18 | Evt. pladsmangler.   | Virkelig godt    |
| 19 | Lægerne skal give sig tid til patienterne.   | Dårligt          |
| 21 | Indtryk: Manglende personale. Manglende læger.   | Intet svar       |
| 22 | Være mere opmærksom på hjerneskadede, der [har problemer med kommunikation] og som pludselig får en lammelse. Mangel på hjælp til at spise og gå på toilet. Dette må man selv finde ud af. Det var meget dårligt.  | Virkelig dårligt |
| 23 | Toiletforhold: Mænd og kvinder adskilt. Badeforhold ikke særlig gode (ingen stedet at lægge sit tøj, dårligt).   | Godt             |
| 24 | Det er synd, at der ikke er mere tid til hver enkelt patient under indlæggelse.  | Godt             |
| 26 | Jeg kan ikke forstå, at patienter skal ligge i deres eget tøj. Jeg blev indlagt akut og ville gerne have noget rent på. Sygeplejerskerne på afdelingen var søde. Jeg skulle have en [] tid efter MR-scanning. Nu [over en måned] efter har jeg endnu ikke fået det.  | Godt             |
| 31 | Bedre ledelse, styring.  | Dårligt          |
| 32 | Genoptræningen, som blev sendt til kommunen, var rigtig godt udarbejdet. Rigtig god behandling/træning af fysioterapeut og ergoterapeut.   | Virkelig godt    |
| 35 | Være mere omsorgsfuld og sætte sig i patientens sted og ikke være så nedværdigende.  | Virkelig dårligt |
| 35 | Respektér folk noget mere og ikke være så nedværdigende overfor patienter og pårørende. Kunne godt være mere omsorgsfulde.   | Virkelig dårligt |
| 38 | Noget af personalet var ikke kompetent til at tage sig af [handicappede] patienter. Få var gode til at tage sig af/tale til patienter/pårørende.   | Intet svar       |
| 44 | Havde, da det var en akut indlæggelse, ikke fået min jakke med og ønskede at låne en morgenkåbe på afdelingen til erstatning for den glemte jakke. Dette ønske kunne opfyldes [].  | Godt             |
| 45 | Virkelig god afdeling at være indlagt på, dejlig rolig atmosfære. Henvendte mig ikke, men hav-   | Intet svar       |

## Bilag 1

de jeg gjort det, ved jeg fra tidligere, at jeg kunne få den hjælp jeg behøvede. Sengestuen var god, men det var da også fordi det var en to sengs stue. Jeg har tidligere ligget på en flersengsstue og det er ganske ubehageligt, da man, når man har epilepsi har brug for en god nats søvn uden forstyrrelser. Spiseafdelingen er helt i top, det er rart, at man selv, hvis man kan, kan gå hen for at spise. Man føler også, at man har lidt socialt, mens man er indlagt og spiseafdelingen fungerer virkelig godt. Rengøringen er fin. God og tryk afdeling, både sengeafdeling og ambulatorium, som jeg virkelig håber på forbliver i Viborg.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 47 | Smil, venlighed. (Jeg takker for god behandling!)   | Virkelig godt    |
|    | 49 | Personalet var meget imødekommende og rare.   | Virkelig godt    |
|    | 50 | Det er lidt ærgerligt at føle sig gemt på en undersøgelsesstue, når man kommer på afsnittet og skal vente længe på, at en sygeplejerske har tid til at tage imod en, når man kommer fra modtagelsen. Vi ved godt, at det er vilkårene, men det er ikke specielt rart.   | Godt             |
|    | 51 | Lå på en VARM stue UDEN vindue. Dette var ikke så godt, når man har kvalme og ikke er orienteret om tid og sted (skyldes sikkert pladsproblemer).   | Godt             |
|    | 53 | Hurtig og relevant udredning og behandling. Dog ville det have været en god ide, hvis den samme læge havde tilset mig mere end én gang i stedet for, at der kom en ny hver dag. Med hensyn til pleje og omsorg, har denne del været særdeles utilfredsstillende. Vi så faktisk kun plejepersonale, når de kom med medicin. Observationen kunne ligge på et meget lille sted. [En pårørende] var ved min side [de fleste timer i døgnnet] de første fem til seks dage. Men det var ikke kun derfor. Det samme gjorde sig gældende for de andre medpatienter på stuen. De var alle vældigt søde og også hjælpsomme, hvis jeg henvendte mig om noget specifikt. Jeg tror, at de er alt for få til afdelingens opgaver, og megen tid går tilsyneladende med påkrævet dokumentation. | Godt             |
|   | 54 | Være mere glade og positive. Jeg mødte én fantastisk personale, resten skulle have et kursus. De skulle have mindre travlt og lægge besværlige patienter på enestue, vi andre kunne ikke sove.  | Virkelig dårligt |
|  | 54 | Jeg har været indlagt mange gange [på flere hospitaler]. Der kunne personalet inklusiv læge NN lære noget. De har en travl hverdag, men har TID og er imødekommende. Jeg vurderer jeres afdeling som en af de dårligst fungerende, jeg længe har set. Og jeg håber snart, I får et bedre klima hos jer! Måske nogle friske kræfter og højere NORMERING.   | Virkelig dårligt |
|  | 55 | Har altid fået en virkelig god behandling på Viborg Sygehus.  | Virkelig godt    |
|  | 56 | De læger [] på NO9 Viborg burde finde sig et andet job. Og så ville det være passende, at de også var til at forstå. Jeg vil, om muligt, søge andre steder hen, hvis jeg skulle få behov for det. Jeg lå i det samme sengelinned i [ca. tre uger], måske det er lidt i overkanten. Ledelsen på afdelingen fralægger sig alt ansvar og siger, at hver enkelt læge selv har det.  | Virkelig dårligt |
|  | 60 | Fortælle hvornår en eventuel behandling sættes i gang. Virker ellers som om, det er glemt. Mere personale. Afdelingen virker betydeligt mere stresset end på andet hospital.  | Intet svar       |
|  | 61 | Jeg synes, der generelt er blevet udvist venlighed, hjælpsomhed og tid til spørgsmål fra mig [].  | Virkelig godt    |
|  | 63 | Have styr på, hvilke patienter der er indlagt!  | Virkelig dårligt |
|  | 64 | Jeg synes, at det er forkert, at man har kontakt med syv forskellige læger på en lille uge. Den sidste læge NN kunne vi bestemt godt have undværet at få kendskab til!  | Virkelig dårligt |
|  | 65 | Det ville være gavnligt med noget veltillavet mad, der blev serveret med glæde. Mere grønt, ligeledes til morgenmad. Det er virkelig afspisning. Ingen hygge omkring det at spise sammen.   | Dårligt          |
|  | 66 | Som patient med voldsom hovedpine, der ikke tåler høje lyde og stærkt lys, så er det dybt frustrerende at skulle være indlagt på to- eller firesengsstuer, hvor der aldrig er ro. Her burde det være muligt at være alene. Gerne i et rum uden vinduer og langt væk fra hovedaktiviteterne.   | Godt             |
|  | 67 | [Patienten] husker intet fra sin indlæggelse, men var glad og tilfreds under opholdet.  | Intet svar       |
|  | 69 | Alt i alt en positiv oplevelse at være indlagt på Viborg Sygehus.   | Virkelig godt    |

