

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

F1

NEUROLOGISK AFD. F

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	124
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	56%

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 tests 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

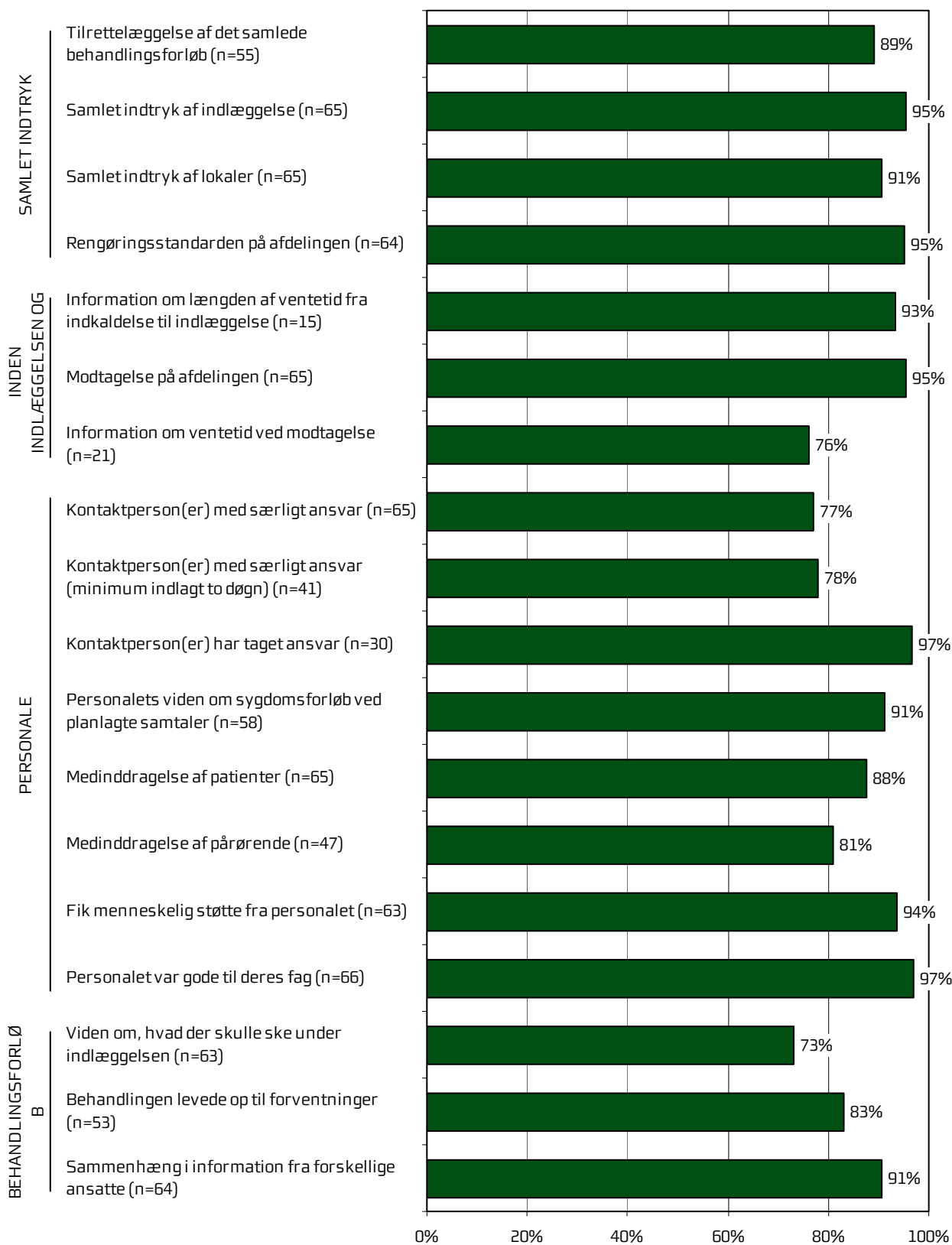
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

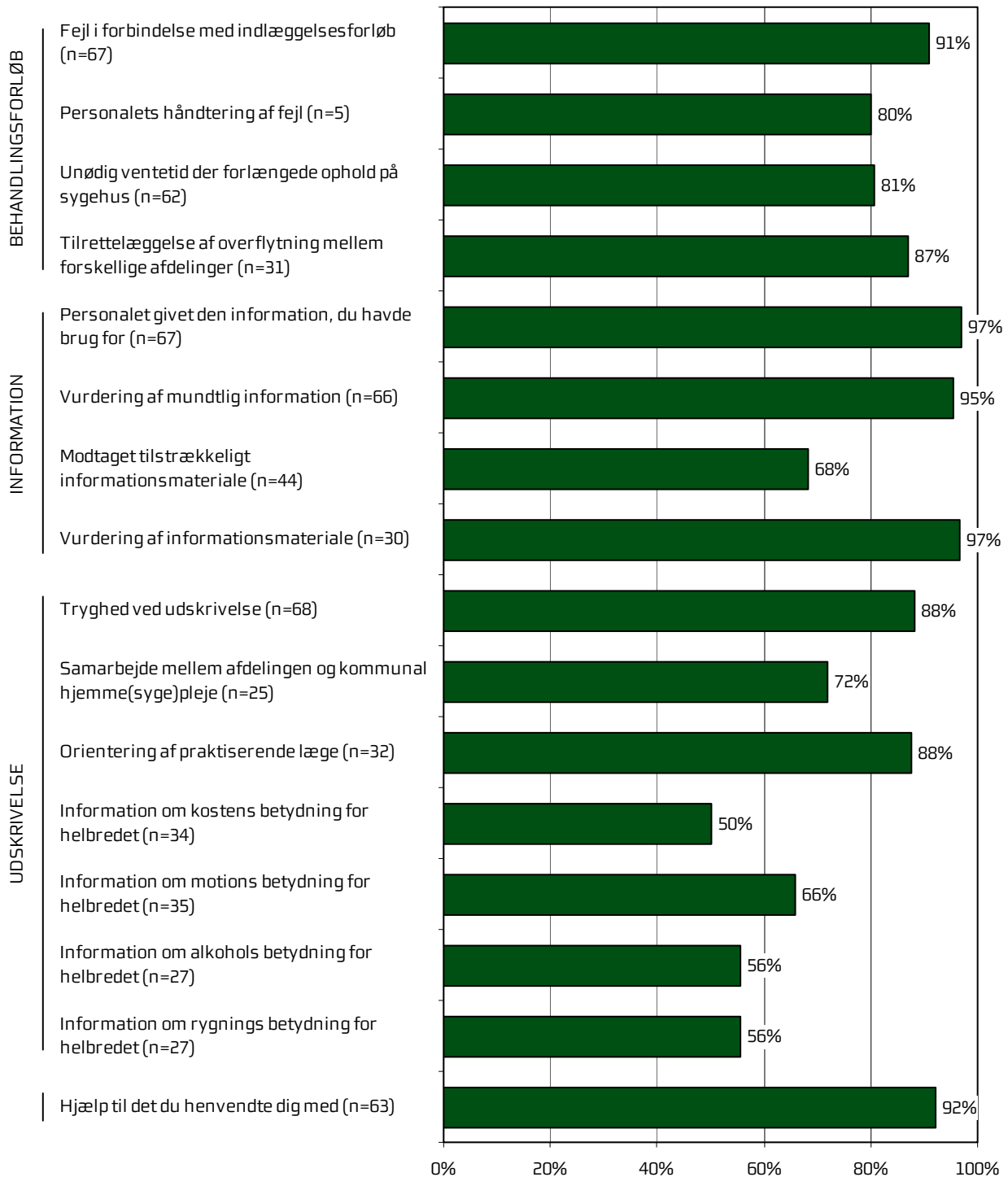
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: F1

2011-tallet er for: F1

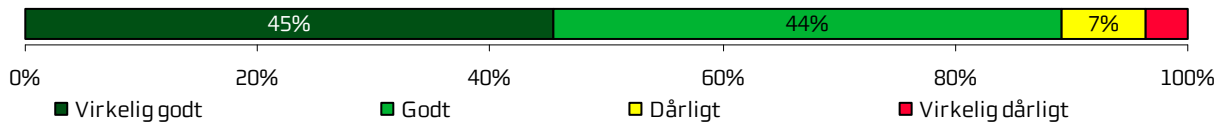
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

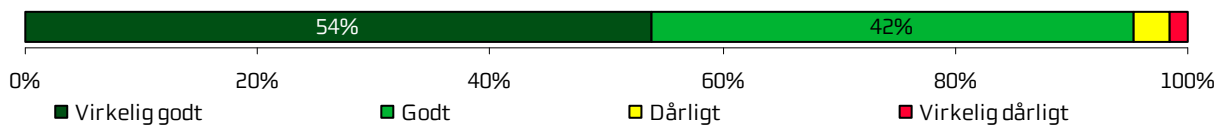
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

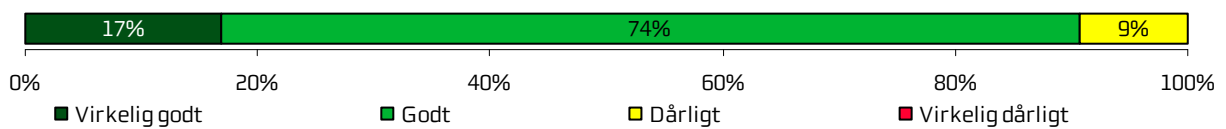
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=55)



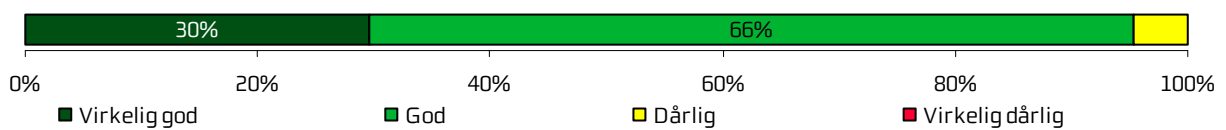
Samlet indtryk af indlæggelse (n=65)



Samlet indtryk af lokaler (n=65)



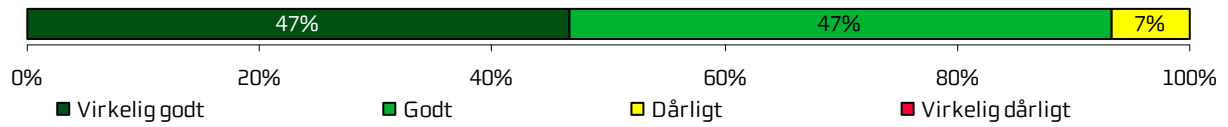
Rengøringsstandard på afdelingen (n=64)



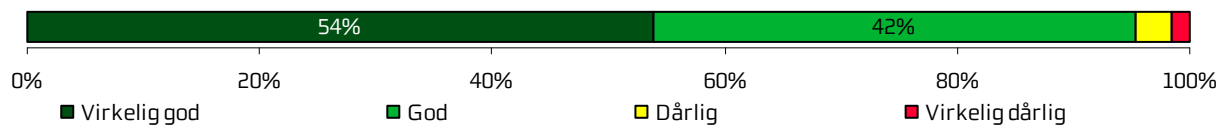
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	95 %	96 %	100 % *	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	98 %	98 %	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	87 %	90 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	93 %	94 %	100 %	81 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

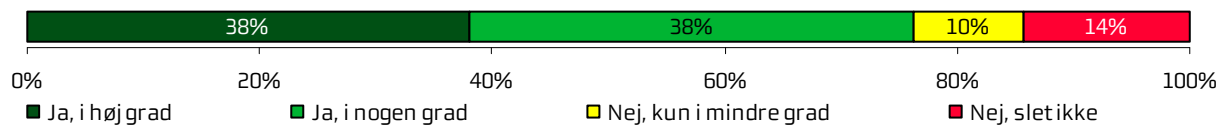
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=15)



Modtagelse på afdelingen (n=65)



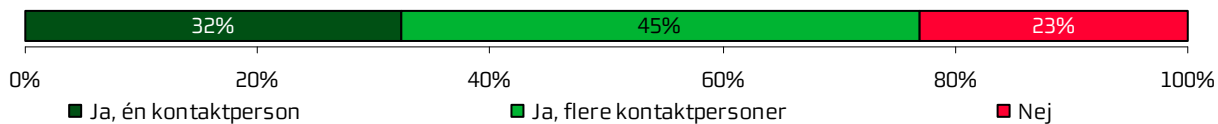
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



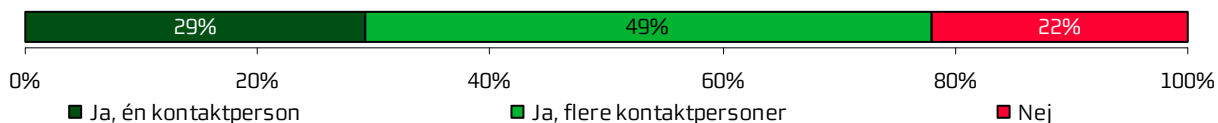
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	96 %	97 %	100 %	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	99 %	98 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	81 %	74 %	90 %	46 % *	75 % *

Personale

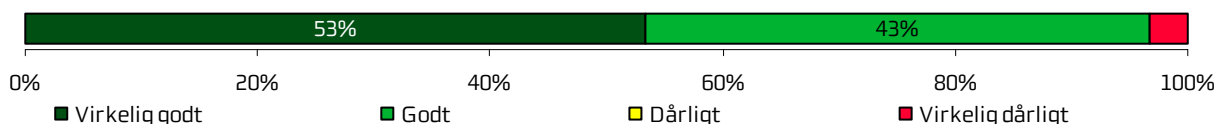
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=65)



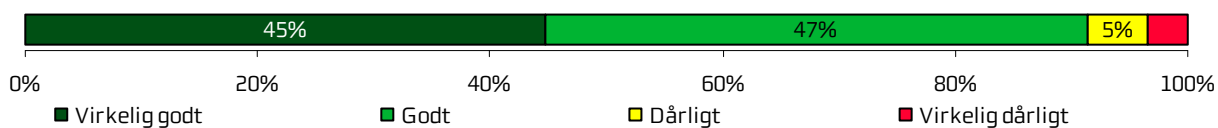
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



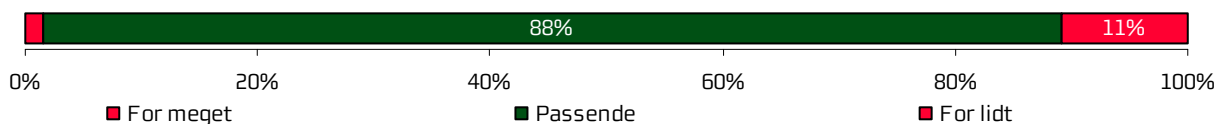
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=30)



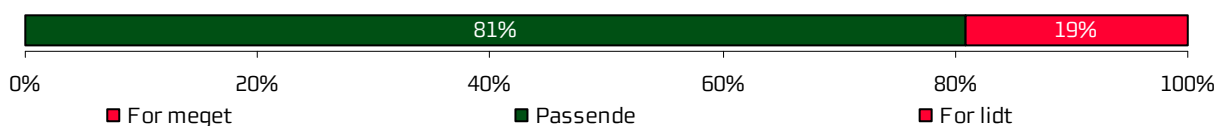
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



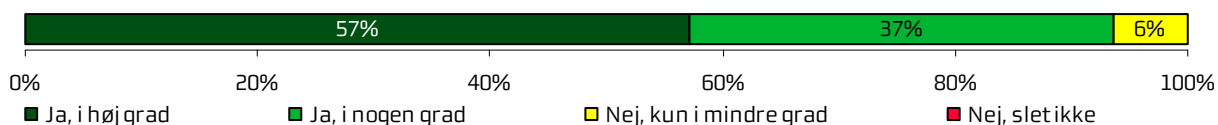
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



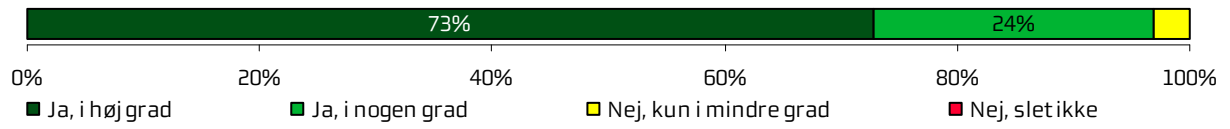
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=63)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	82 %	88 %	97 % *	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	78 %	79 %	85 %	94 % *	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	95 %	100 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	91 %	93 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	89 %	88 %	100 % *	79 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	88 %	87 %	100 % *	73 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	92 %	93 %	100 % *	85 %	94 % *

Personale (fortsat)

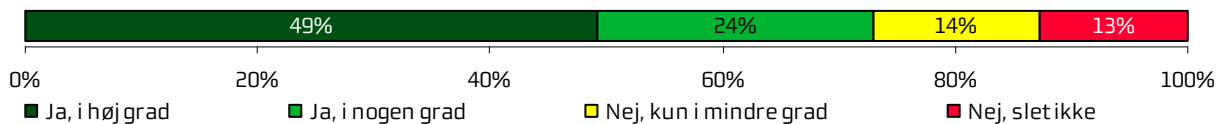
Personalet var gode til deres fag (n=66)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	94 %	100 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

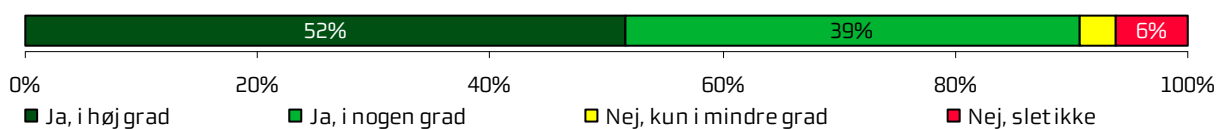
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=63)



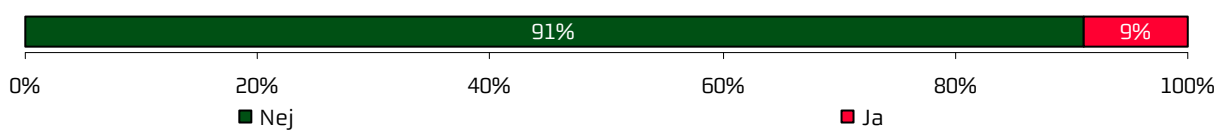
Behandlingen levede op til forventninger (n=53)



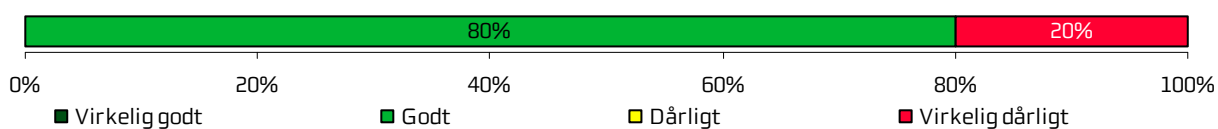
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



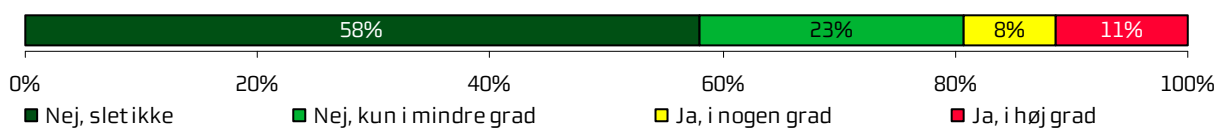
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=67)



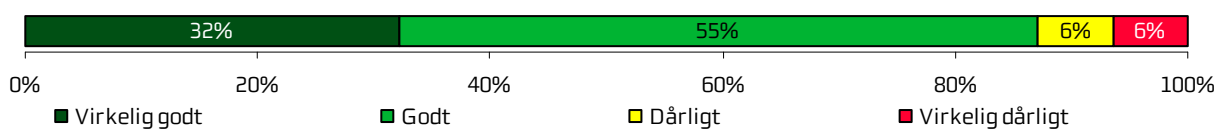
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=62)



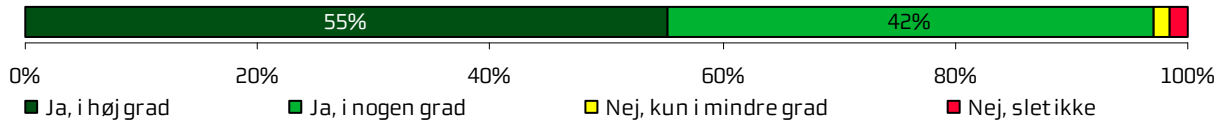
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



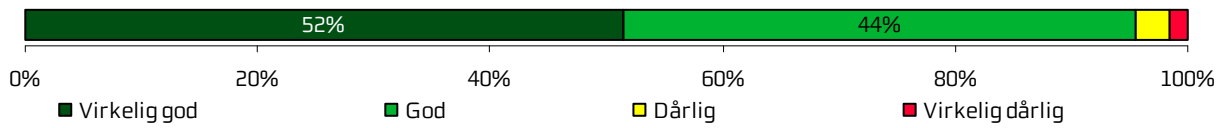
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	73 %	81 %	86 %	100 % *	68 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	87 %	89 %	100 % *	82 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	90 %	91 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	91 %	91 %	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	71 %	57 %	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	83 %	81 %	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	91 %	85 %	100 % *	77 %	94 %

Information

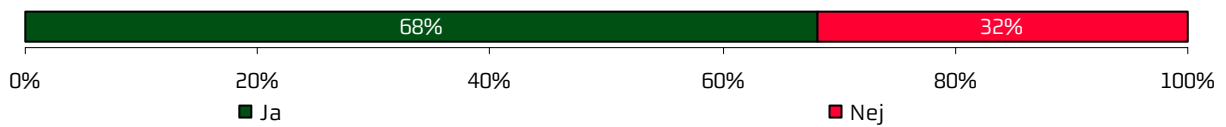
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



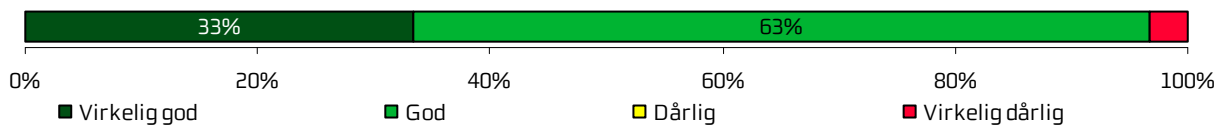
Vurdering af mundtlig information (n=66)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=44)



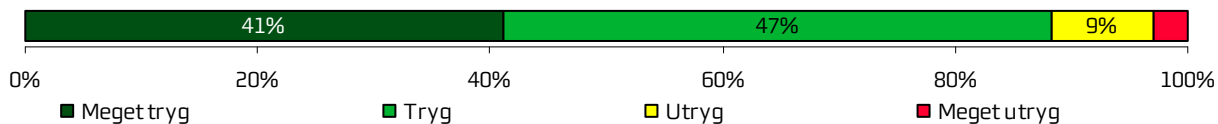
Vurdering af informationsmateriale (n=30)



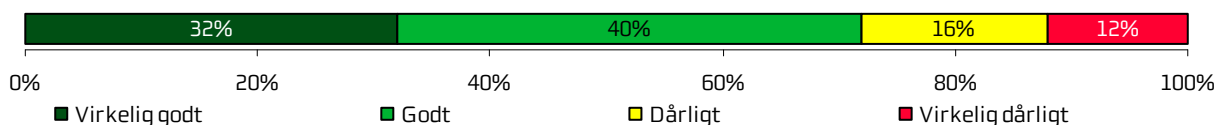
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	90 %	94 %	100 %	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	94 %	90 %	100 %	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	68 %	-	-	98 % *	51 %	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

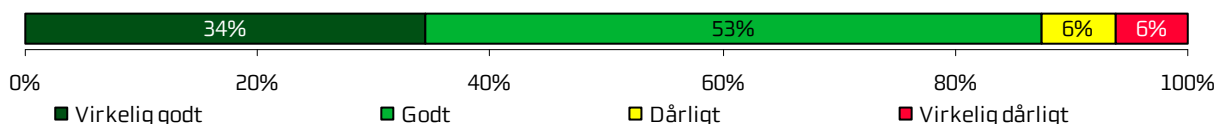
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



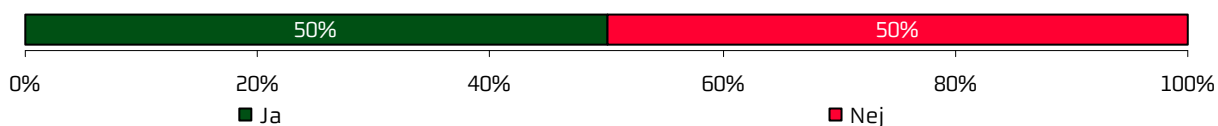
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



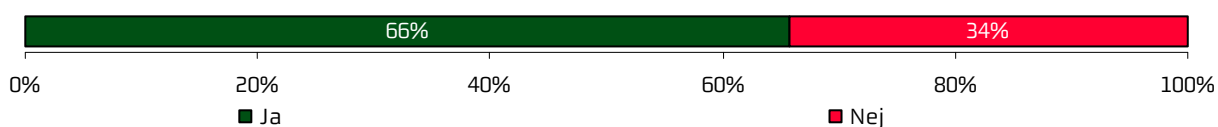
Orientering af praktiserende læge (n=32)



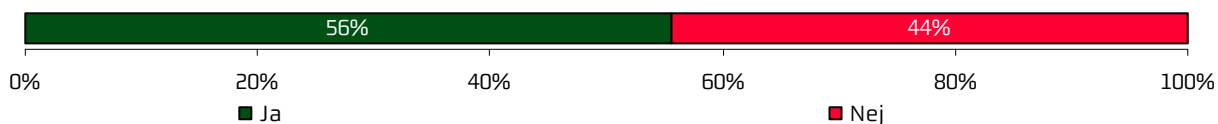
Information om kostens betydning for helbredet (n=34)



Information om motions betydning for helbredet (n=35)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=27)



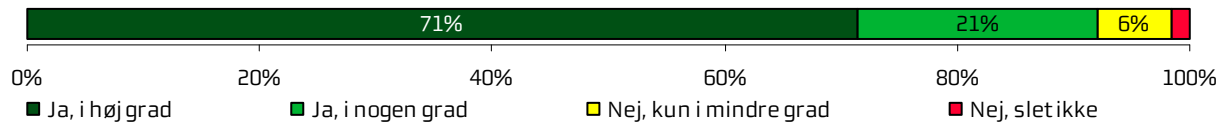
Information om rygningens betydning for helbredet (n=27)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	95 %	94 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	72 %	87 %	100 % *	98 % *	76 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	74 %	85 %	100 % *	74 %	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	95 % *	45 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	66 %	-	-	96 % *	53 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	88 % *	36 %	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	56 %	-	-	93 % *	41 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=63)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	92 %	96 %	96 %	100 % *	91 %	97 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	6
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	3
Relationer til personale	5
Ventetid	1

F1

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






ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Jeg blev modtaget rigtig godt og meget tilpas.	Godt
2	Indlagt akut.	Virkelig godt
3	Akut indlæggelse.	Dårligt
5	Jeg blev indlagt via skadestuen på Nørrebrogade.	Virkelig godt
6	Kun [et par] samtaler hos læge NN.	Virkelig godt
7	Indlagt akut. Epilepsi.	Godt
8	Kom [med] ambulance.	Virkelig godt
9	Vi fik en akut tid til dagen efter.	Dårligt
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
15	Indlagt akut.	Godt
18	Evig kamp med vagtlægen at det ikke er lægevagten, man har brug for, men akut indlæggelse, og at skal være i Aarhus og ikke i [en anden by], og det er nu! Har meget voldsomme smerter.	Virkelig dårligt
20	Akut indlagt efter besøg ved egen læge.	Godt
21	Jeg kommer fast [med nogle ugers mellemrum].	Virkelig godt
23	Måske lidt for stor usikkerhed om, hvornår en læge kunne være til rådighed.	Virkelig godt
24	Nej, det var rigtig godt for mig.	Virkelig godt
26	Min praktiserende læge og læge NN trak tiden, følte jeg. Var meget syg [og havde] høj feber [i flere dage]. Da de ikke kunne stille diagnose, forlangte jeg indlæggelse, og de var også enige der.	Virkelig godt
27	Indlagt akut.	Virkelig godt
30	Jeg blev indlagt akut fra vagtlægen efter undersøgelse på anden afdeling.	Godt
31	Indlagt akut.	Godt
32	De var sørme oppe på mærkerne, da jeg blev syg om natten og måtte overflyttes til anden afdeling.	Virkelig godt
33	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
34	Jeg blev indlagt med et sclerose attack.	Virkelig godt
38	Patienten kan IKKE huske noget som helst fra opholdet. Derfor kan vi ikke besvare relevant.	Uoplyst
41	Der var ingen ventetid. Blev indlagt direkte fra skadestuen.	Godt

F1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - F1	Modtagelsen
3	Jeg/vi blev virkelig modtaget godt. Min kæreste blev tilbudt en seng og ophold på afdelingen. Der var hurtig læge til stede, og der var gode informationer.	Virkelig god
5	Flinkt personale. Der blev stillet et flag op, da det var min fødselsdag.	Virkelig god
6	Søde. Kunne godt se mit problem, at jeg har levet [i mange år af at bruge mine hænder], men pga. min DUMME finger kan jeg ikke mere.	Virkelig god
18	Meget ventetid.	Dårlig
23	Virkelig god og imødekommende. Selvom den modtagende sygeplejerske indgav et billede af at være fast kontakt, virkede det ikke helt i praksis.	Virkelig god
25	Var ikke klar. Husker ikke.	Uoplyst
26	Der var system i tingene, og blev taget hånd om med det samme.	Virkelig god
30	Venlig og kompetent.	God
31	Husker ikke modtagelsen [].	Uoplyst
32	Nu er jeg kommet i afdelingen siden [midten af 90'erne], og det er ligesom at komme hjem, fordi der stadig er nogle af de ansatte fra dengang.	Virkelig god

F1**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - F1	Fejlhåndtering
 3	Jeg blev informeret om, at jeg skulle undersøges af en psykiater. Dette skete ikke. Der blev tilsyneladende givet besked om medicinering efter behov! Dette skete kun i aftenvagten, og når min kæreste spurgte efter det. Jeg blev ikke mødt som en patient med psykisk sygdom af personale i dagtimerne, men fik lov at gå i mit eget tøj, hvilket gjorde det muligt at forlade afdelingen. Min kæreste kontaktede afdelingen for at gøre opmærksom på, at jeg ville forlade afdelingen. Dette blev ikke taget alvorligt. Jeg fik ingen medicin, da min kæreste ikke var der til at bede om det. Der var ringe besøg/opsyn med mig under indlæggelsen.	Virkelig dårligt
 11	Blev glemt. De glemte at booke en tid til samtale. Fik ikke nok medicin med hjem på weekend.	Godt
 18	Bl.a. forkert medicin.	Uoplyst
 23	Måtte i et par tilfælde selv gøre opmærksom på, at jeg ikke havde fået den foreskrevne medicin. Måling af blodtryk, temperatur, puls og iltoptag blev glemt to gange ud af de 14 dage, jeg var indlagt.	Godt
 32	Manglende kommunikation mellem de forskellige, der var involverede.	Godt

F1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Dårligt, at jeg skulle vente så lang tid på svar, og at jeg skulle overnatte to nætter på grund af en scanning.	Godt
3	Der var lang ventetid på CT scanning. Enten drejede det sig om [den ene eller den anden lidelse]. Ved [den ene lidelse] skulle der vel handles hurtigt? Ved [den anden lidelse] var det en forkert afdeling. Jeg blev ikke overflyttet til anden afdeling, men udskrevet, og det var de pårørendes ansvar at få mig videre til en anden afdeling. Der var gennem indlæggelsen givet en forståelse af, at der var samarbejde.	Dårligt
5	Alt gik hurtigt. Både undersøgelser samt svar på disse.	Virkelig godt
6	Jeg håbede, at det virkede, men det virker overhovedet ikke. Har fået brev om, jeg er afsluttet. Skuffet. De kan flyve til månen, men ikke ordne min finger.	Virkelig godt
9	Møder ind fastende klokken ni. CT-scanning klokken ti. Ventede på en læge indtil klokken 15! Ikke tilbudt frokost, og måtte ikke forlade afdelingen pga. venten på læge. Jeg er udviklingshæmmet! Det var der ikke ret meget forståelse for, men sekretæren gjorde, hvad hun kunne.	Dårligt
11	Da jeg kom tilbage efter weekend derhjemme, så havde de ikke plads til mig længere. Da jeg havde en voldsom hovedpine, måske fra [prøven] fredag, så fik jeg langt om længe en seng på scleroseafdelingen. Men blev sendt hjem, hvorefter jeg blev glemt i systemet til lægesamtale.	Uoplyst
17	Jeg har fået at vide af læge NN, at jeg har fået den helt rigtige behandling lige fra starten af [].	Virkelig godt
18	Alt for mange forskellige læger, som ikke tør træffe en beslutning. [Bærer] præg af universitetshospital. Man blev blot flyttet længere væk, så man ikke forstyrrede de andre patienter, når der var smerteanfald.	Virkelig dårligt
23	Afdelingens læger udviste stor myndighed og sikkerhed i, hvilken behandling der skulle foretages, da diagnosen blev lagt.	Virkelig godt
32	Det var den bedst mulige behandling, med nogle få undtagelser.	Virkelig godt
35	Skyldes generel travlhed på afdelingen ind imellem med bl.a. nye patientindlæggelser.	Godt
36	Information fra den ene afdeling til den anden.	Uoplyst






F1

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

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
3	Jeg oplevede informationen fra personalet meget forskelligt. Aftenholdet var bedre til at informere og svare på spørgsmål. I dagtimerne hvor vi troede, oplysningerne kunne gives, sket der intet!	Dårligt
4	Intet skriftligt materiale.	Virkelig godt
6	Nej. Håbede, de kunne hjælpe mig. Jeg har levet af [erhverv]. [Blev] opgivet efter en uges behandling. Brev: Vi har ikke mere at tilbyde fra Neurologisk side, og du afsluttes herfra. WHAT!	Virkelig godt
11	Fik pjecer omkring nogle tests.	Uoplyst
12	Har ikke været indlagt. Boede på Patienthotellet. Min behandling foregik på Skejby. De sidste [] dage blev jeg behandlet på afdelingens opholdsstue.	Uoplyst
15	Det var godt, min mand var med, for jeg var for konfus til at fatte al den information.	Godt
18	De talte om psykolog og gav mig antidepressive tabletter (tog dem dog ikke). Mine stærke smerter gjorde de ikke noget ved. Bad om en læge [] en nat. Der kom ingen før [om eftermiddagen] []. Lægen kunne [intet] gøre. Da jeg ikke kunne klare en nat mere, ville jeg forlade stedet []. Så skete der noget!	Virkelig dårligt
22	Der var ingen, der rigtig vidste, hvad for en slags sygdom/[], jeg havde. Følte kun, at det var gæsteri og blev proppet med forskellige smertestillende, især på andet sygehus.	Virkelig godt
23	Beskrivelsen af sygdommen, efter diagnosen var fundet, fik jeg i form af en udskrift fra internettet af en af lægerne. Ellers var det meste mundtligt.	Virkelig godt
28	Fra udskrivelsen til konklusion var ventetiden for lang (ca. to måneder).	Virkelig godt
29	Vi fandt ikke årsag til min sygdom, men at det var et enkeltstående tilfælde. Jeg gætter selv på, at det skyldes depression.	Virkelig godt
39	Nej.	Virkelig godt

F1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
	6	Forstår simpelthen ikke, at jeg er opgivet efter en uges immunglobulinbehandling. [].	Virkelig godt
	10	Jeg blev blot sendt hjem uden aftale omkring hjemmepleje, støtte m.m. Vi måtte selv kontakte hjemmeplejen, da jeg ikke kan være alene. Fortalte mange gange, at jeg var utryk ved at komme hjem uden støtte.	Godt
	18	Ville ikke forlade hospitalet, før jeg havde en aftale med hospitalet om, at jeg kunne blive akut indlagt igen, hvis jeg skulle få smerteanfald.	Virkelig dårligt
	23	Beskrivelse af dosering af medicin efter udskrivelsen måtte jeg selv spørge til, da der ikke var angivet noget på selve medicinen, som jeg hentede på apoteket.	Virkelig godt
	36	Faktisk fik hjemmeplejen ikke at vide, at mor var blevet udskrevet, så de kom ikke. Dette skete igen anden gang, mor kom hjem. Sygeplejerskerne mente, mor ikke var udskrevet.	Uoplyst

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	Der behøver ikke være for meget ventetid for at få sine prøver, men personalet er meget smilende og omsorgsfuldt og gør deres arbejde godt. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
3	Oplevelsen var, at afdelingen ikke tog det alvorligt i forhold til medicinering, hindring af at forlade afdelingen og anmeldelse til politi af bortgang. Vi var stillet i udsigt, at en del af indlæggelsen indebar en vurdering af psykiatrisk personale, så det var meget utrygt, at vi selv skulle tage denne del efter udskrivelse. Som pårørende er det svært at have en nær person indlagt. At føle, at man står med eneansvaret er sværere. At blive mødt af uforstående personale er opslidende. F1 bør tage ved lære af vores oplevelse []. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Bedre mulighed for pårørende for at få mad uden for kantinens åbningstider. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Kunne godt have gjort lidt mere. Føler, at de tænkte, at det er jo bare en lille finger. Men, den bruger jeg ALTSÅ [].	Virkelig godt
9	Beskidte toiletter, men fine venterum. [Fysiske rammer]	Dårligt
11	Afdelingen kunne godt have været bedre informeret om min operation [] en uge før indlæggelsen. Jeg kunne ikke løfte eller flytte [] benet ved mave og benmuskler. Men en læge, som skulle lave en undersøgelse af benmuskler, havde ikke læst journalen. Jeg havde fortalt mange gange, at jeg var nyopereret i forløbet. Og alligevel forårsagede han kraftige mavesmerter hos mig, men han fik en forskrækkelse og sagde undskyld, og så stoppede han undersøgelserne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Adgang til motion (motionslokale). [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Alle var rigtig søde, og der var altid hjælp. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Ved bad fik jeg hjælp af personale, og derfor var døren ikke låst. Imens jeg var i bad, forlader personalet baderummet, som er på gangen, og der kommer en mandlig medpatient ind i baderummet, hvilket var meget krænkende. [Pleje]	Godt
17	Jeg synes, at de var så søde alle sammen.	Virkelig godt
18	At der ikke er så mange forskellige læger, og at man bliver taget alvorligt, når man beder om hjælp, når man er i et helvede. NB. Har det fint i dag, men det var frygteligt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig dårligt
19	Dejligt og venligt personale. Man føler sig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Der har været en ombygning fra F1 til Scleroseambulatoriet sammen med en række besparelser. Det har medført, at der ikke længere [trækkes] på F1's mangeårige erfaring og store empati. Øv! Jeg gruer for udflytningen til Skejby.	Virkelig godt
23	Det virker som om, at personalet ved klargøring af drop, som jeg fik [flere] gange dagligt, af og til blev afbrudt, og for længe efter eller på min opfordring, fik mig tilsluttet drop. Det var måske en ide, at personalet kunne tjekke en opgave ud i systemet (kender ikke detaljer om det anvendte system), og at de først kunne frigøre sig ved at tjekke det ind, når medicineringen er udleveret/drop er påbegyndt. I øvrigt var personalet utroligt gode til at skabe en tryk stemning og give en følelse af at være i gode hænder. Dog synes jeg, at et af besøgene på Hørecenteret var mindre godt, da en læge gav mig meget dårlige fremtidsudsigter for helbredelse, hvilket	Virkelig godt

ikke var godt i den noget utrygge situation, som jeg var i. [] Lidt empati kunne man godt forvente fra den kant. Jeg er i øvrigt helt uden symptomer nu, så behandlingen var en 100 procent succes.

[Pleje, Relationer til personale]

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 29 | Der var støv og pletter på gulvet og på sengen.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Synes, at sygeplejerskerne (nogle enkelte) kunne informeres bedre om mere end en overfladisk modtagelse m.m. Ellers er afdelingen utroligt velfungerende, harmonisk og interesseret.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 36 | Man blev meget dårligere i løbet af [flere] ugers indlæggelse. Der blev ikke taget hensyn hertil, da Active Care skulle vagtplanlægge, men var de ikke klar over dette? Så der var alene ufaglært døgnovervågning, hvilket resulterede i kaos []. Men nu er det rettet. Vi blev hørt! Og nu kører det efter bogen.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 37 | Det er tydeligt, at der er blevet ændret i rengøringsrutiner. Der gøres ikke så ofte rent på f.eks. toiletter og i opholdsrum. Der er stor uenighed blandt personalet, om [medicindoseringen]. Det bliver man som patient meget forvirret af.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 40 | Toiletterne må godt tømmes for papir (skraldespanden) noget oftere! Oplevede lidt, at rengøringspersonalet sprang skraldespanden over ved rengøring flere gange! Selvom de var propfuld. Ellers alt i alt en fantastisk afdeling :-).
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |

