

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
F1, Neurologisk Sengeafsnit
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	129
Besvarelser fra patienter:	73
afsnittets svarprocent:	57%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: F1

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

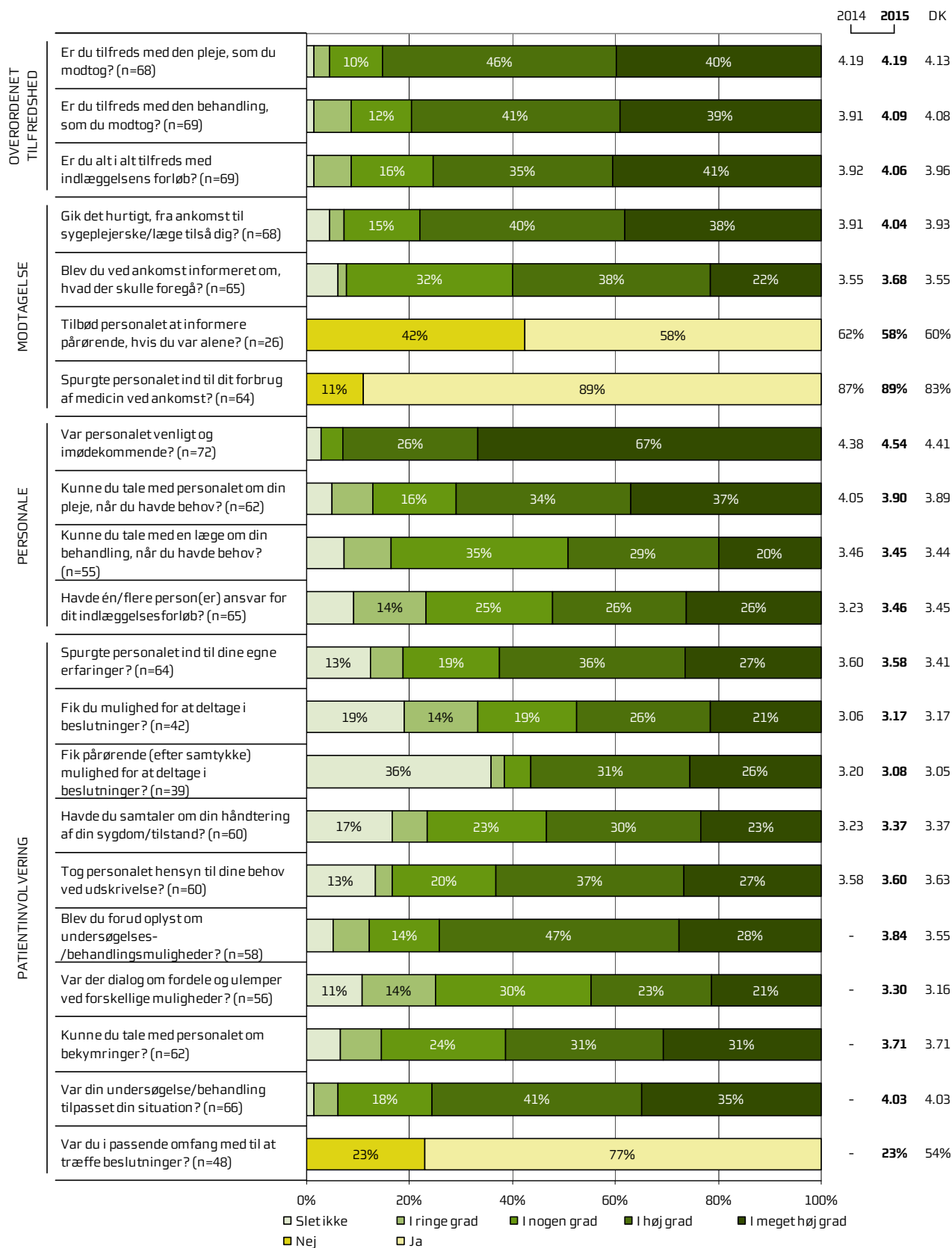
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

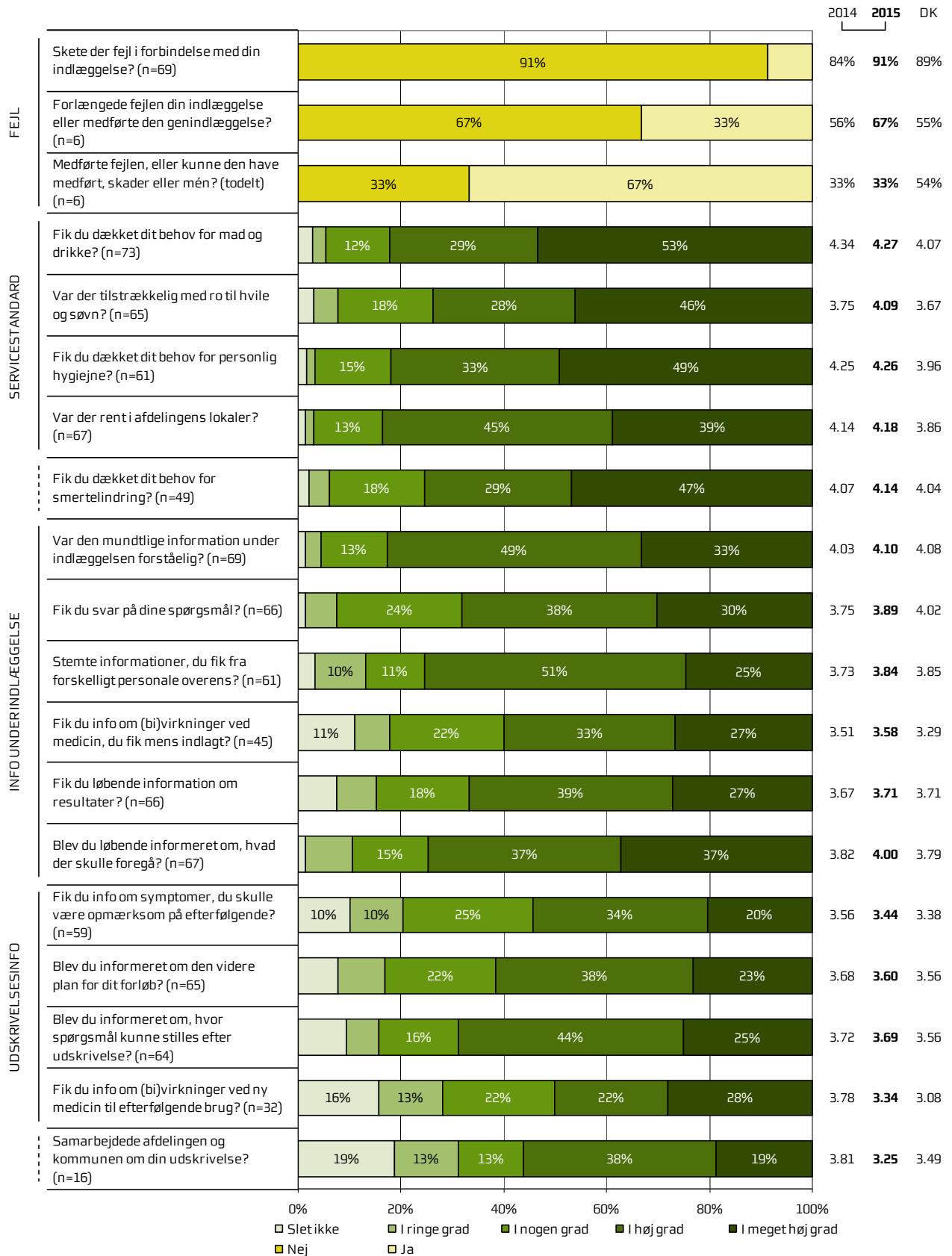
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

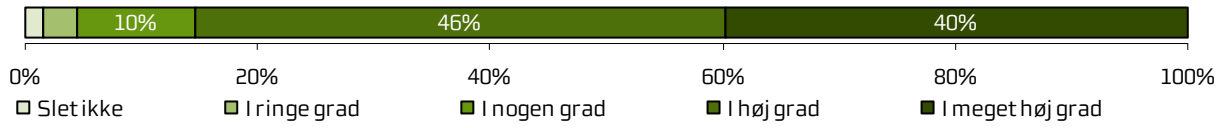
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

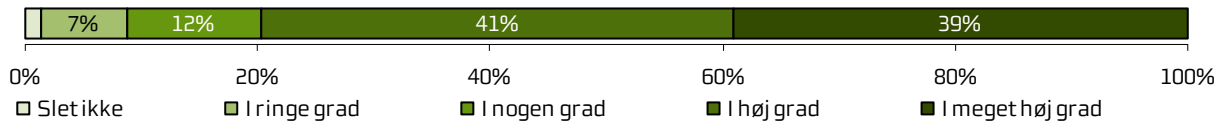
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

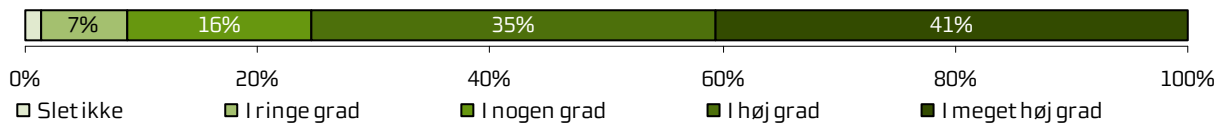
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=68)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=69)



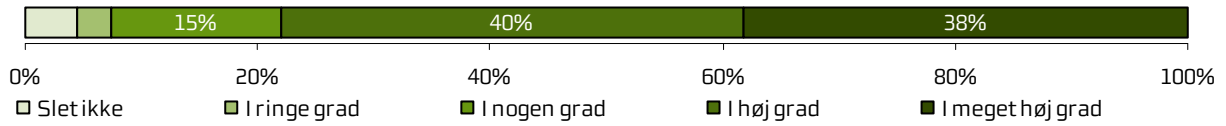
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=69)



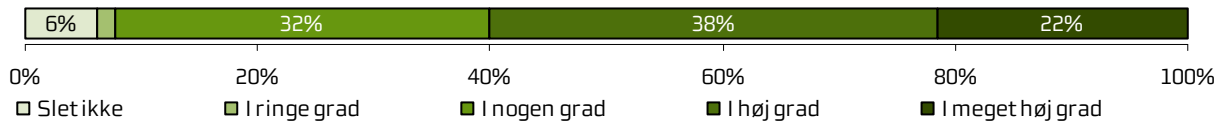
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,19		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,09		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,06		3,96	

Modtagelse

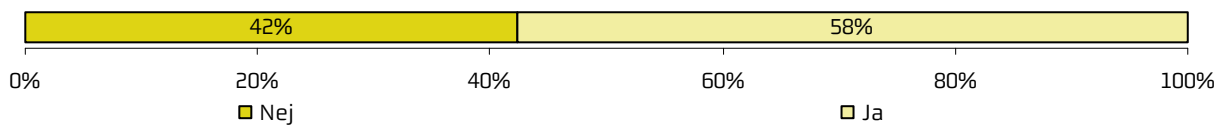
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=68)



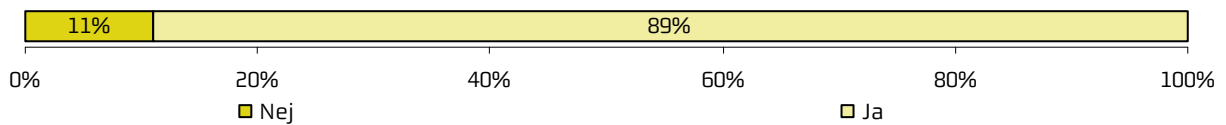
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=65)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=26)



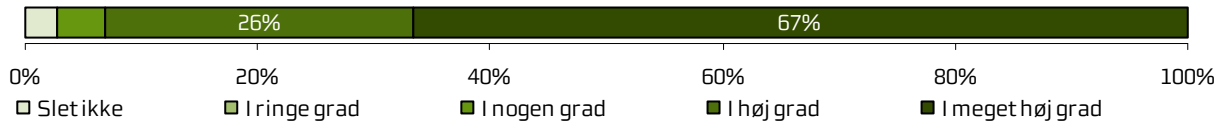
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=64)



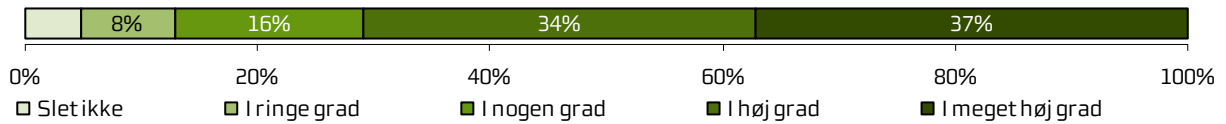
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,04		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,68		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		58 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		89 %	83 %	

Personale

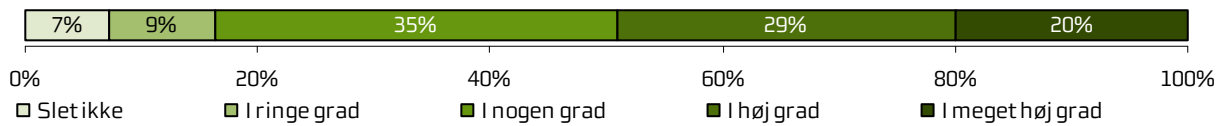
Var personalet venligt og imødekommende? (n=72)



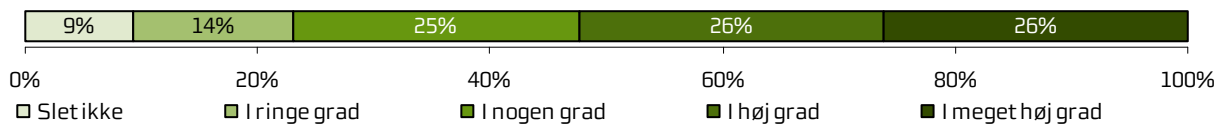
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=62)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=55)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=65)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,54		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,9		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,45		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,46		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=64)



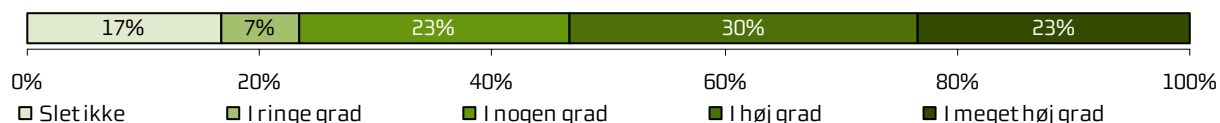
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



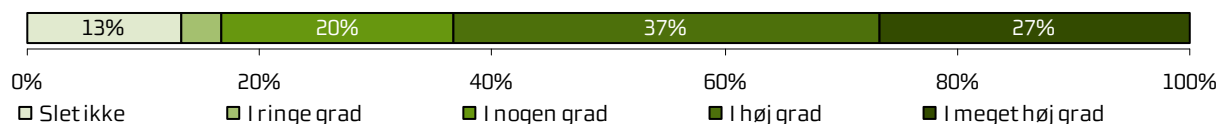
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



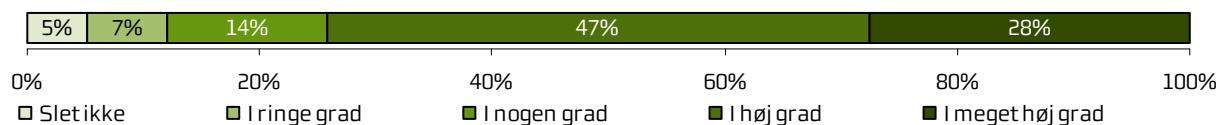
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=60)



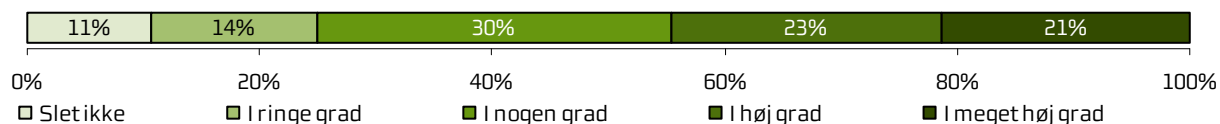
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=60)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=58)



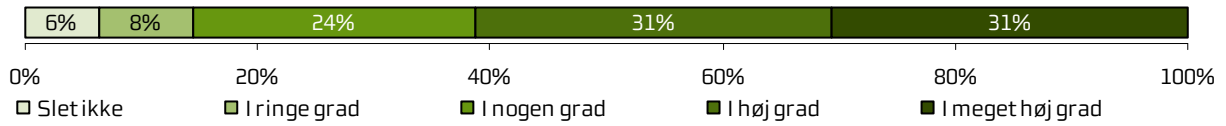
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=56)



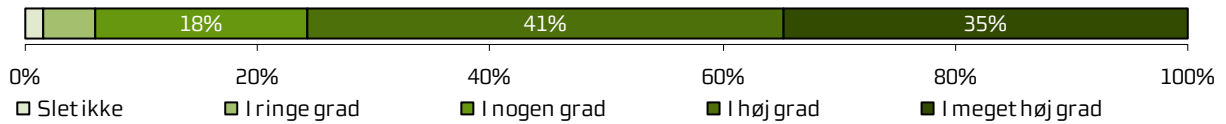
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,58		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,17		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,08		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,37		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,6		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,84		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,3		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

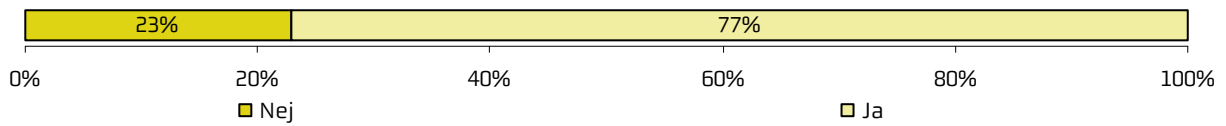
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=62)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=66)



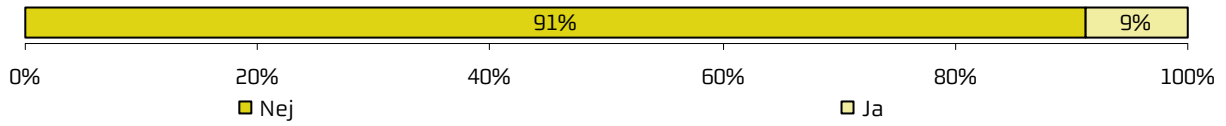
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=48)



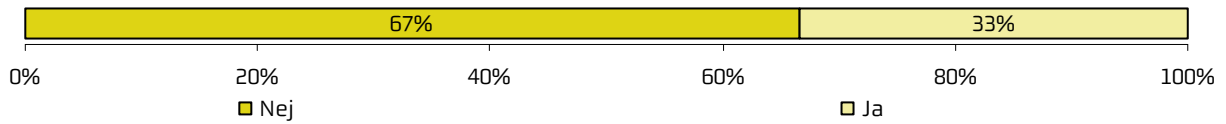
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,71		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,03		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		23 %	54 %	

Fejl

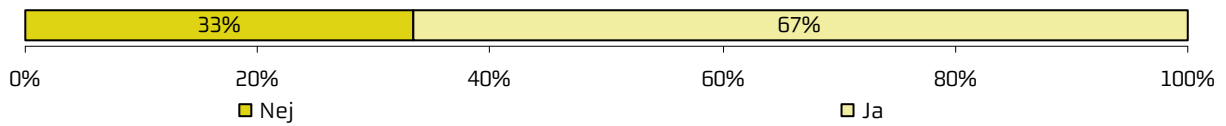
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=69)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



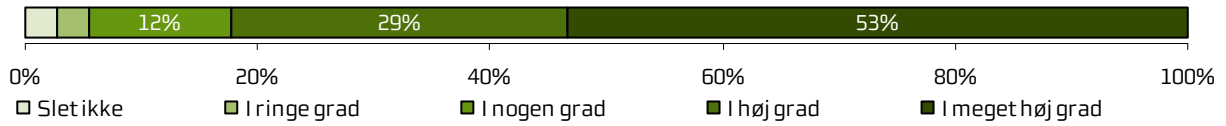
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



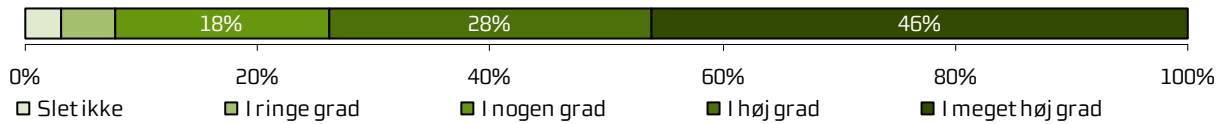
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		33 %	54 %	

Servicestandard

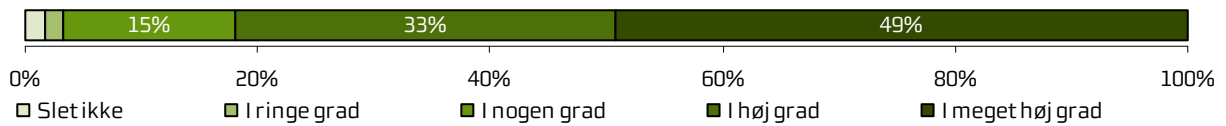
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=73)



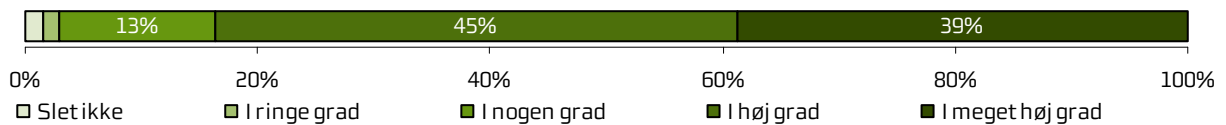
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=65)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=61)



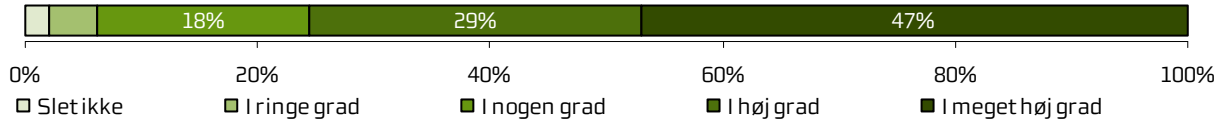
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=67)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,27		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,09		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,26		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,18		3,86	

Smertelindring

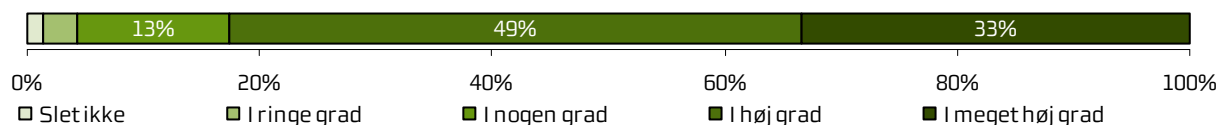
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=49)



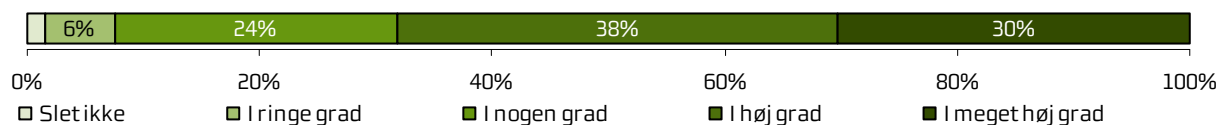
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,14		4,04	

Info under indlæggelse

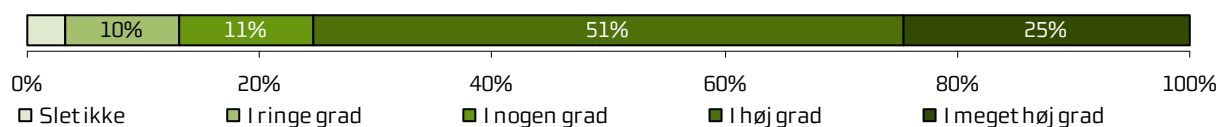
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=69)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=66)



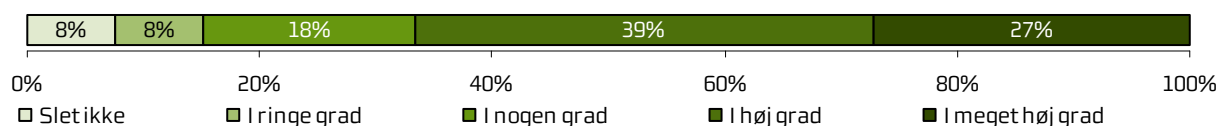
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=61)



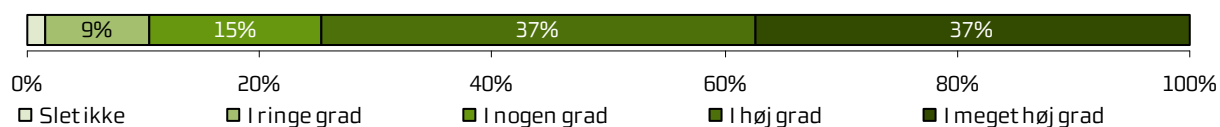
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=45)



Fik du løbende information om resultater? (n=66)



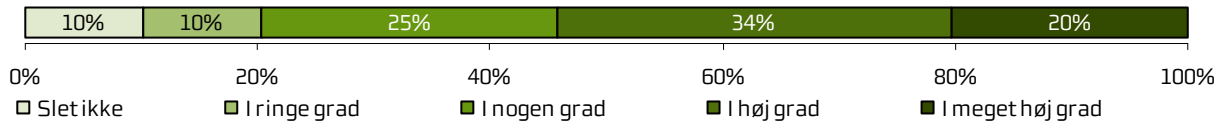
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=67)



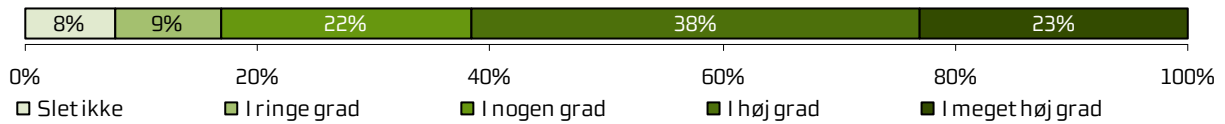
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,1		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,89		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,84		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,58		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,71		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4		3,79	

Udskrivelsesinfo

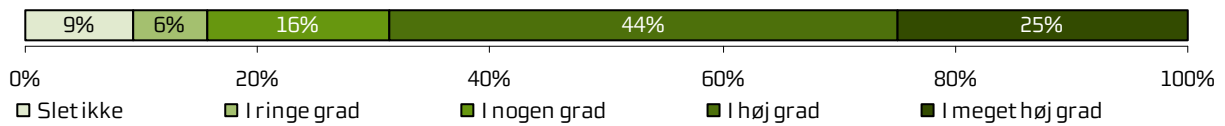
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=59)



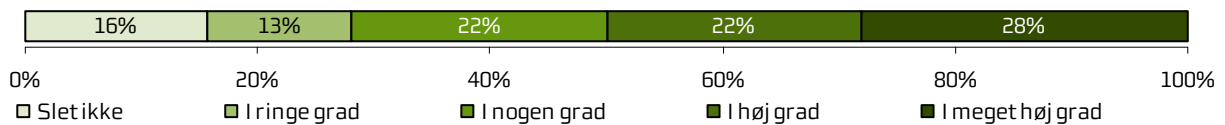
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=65)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=64)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=32)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,44		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,6		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,69		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,34		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,25		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

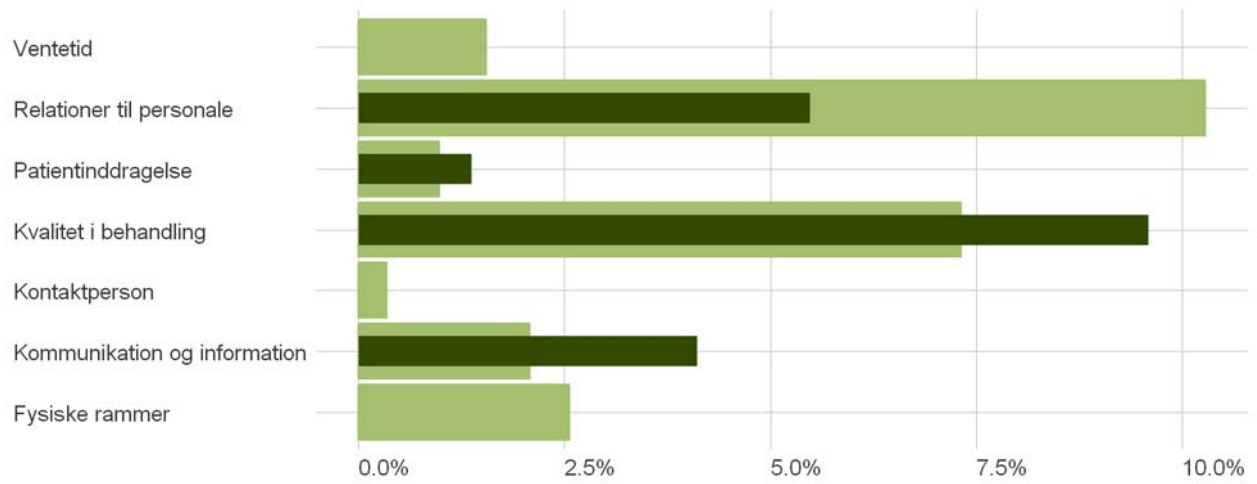
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



F1, Neurologisk Sengeafsnit

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Selvom jeg havde mange forskellige læger, som slet ikke snakkede sammen, så var det en rigtig positiv oplevelse, at en rigtig sød ung kvindelig læge blev længere end sin vagt, for at jeg kunne få lave en rygmarsprøve med det samme af hende. Det var jeg simpelthen så glad for, fordi jeg følte mig meget tryk ved hende, og det er sådan en oplevelse, der gør alverden for en patient. En anden positiv ting er, at jeg på trods af de forvirrende læger virkelig følte, at jeg blev taget seriøst. Selvom lægerne ikke snakkede sammen, var hver og en virkelig opsat på, at jeg fik et svar på mine symptomer. Jeg fik alverdens undersøgelser, hvilket gjorde, at selvom jeg ikke kunne få stillet en diagnose, så gik jeg hjem med ro i sindet, fordi de alle havde undersøgt mig så grundigt. Jeg synes dog alt i alt, at jeg fik en rigtig god behandling på Neurologisk Sengeafsnit i Aarhus. Jeg har stor forståelse for, at sundhedsvæsenet har travlt generelt, og jeg mener, at de slet ikke får nok kredit for deres arbejde. Jeg blev virkelig taget seriøst, og fik utrolig mange undersøgelser. Lægerne og sygeplejerskerne sendte mig hjem med ro i sindet, og det skal de virkelig have tak for! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
26	Ved en [] undersøgelse blev vores datter ført ind i et rum, hvor undersøgelsen skulle foregå. Rummet var meget koldt, og jeg spurgte venligt den kvindelige personale, [], om det var meningen, at der skulle være så koldt. Hun svarede meget surt igen med, at det var meningen, idet der jo ellers ikke var så koldt. En venligere tone havde klædt hende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Bortset fra små meget korte forløb er det min første egentlige indlæggelse på Sygehus. Jeg er blevet meget fornemt behandlet med stor venlighed og imødekommenhed fra alle lige fra servicepersonel til læger, så jeg må sige, at hvis dette udtrykker standarden generelt i det danske sundhedsvæsen, kan vi være stolte af niveauet i Danmark. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg synes, at læge NN kom med god vejledning og empatisk omsorg ved udskrivelsen (tak for det!). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg ville gerne have afsluttet forløbet med en samtale med læge NN for at snakke om det videre forløb efter udskrivelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Skulle have været taget mere seriøst. Blev indlagt frem og tilbage pga. for tidlig udskrivelse! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Ikke at bruge så mange fagbegreber. [Kommunikation og information]	I nogen grad
27	Er nævnt tidligere. Mere handling og mindre snak!!!!!!!!!!!! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Igen er det information til patienten og samarbejde mellem lægerne, der springer i øjnene. De var vældig flinke og maden var god. Men jeg følte absolut ikke, at jeg var tættere på helbredelse, da jeg tog derfra.	I ringe grad
12	Skulle tage rygmarsprøve, meget smertefuld og prøven blev ikke gennemført, fordi lægen ikke kunne finde det rigtige sted at stikke/ramme. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
22	Giv personalet tidsmæssig mulighed for at kunne udføre sit arbejde. Jeg havde brug for at tale med dem, men de havde slet ikke tid til at hjælpe mig (det tog 15 minutter at få anvist, hvor toiletet var, der var ikke tid til at blive vist til rette på sengeafsnittet og værst af alt: at forholde sig til mig og min sygdom).	I ringe grad

[Kvalitet i behandling]


- | | | | |
|---|---|--|-----------------------|
| ✎ | 6 | Er fortsat indlagt på anden afdeling. Har ikke været hjemme siden jeg blev akut indlagt. | Ikke relevant for mig |
| ✎ | 4 | De skal lære, at patienter har brug for at få forløbet at vide, når man ikke er klar over, at man er blevet indlagt.
[Kommunikation og information] | Slet ikke |

F1, Neurologisk Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
9	Jeg synes samlet set, det var en fin modtagelse. Jeg havde ringet inden pga. åben indlæggelsesaftale, så de var velforberedte på, at jeg ankom.	I høj grad
18	Det kan jeg ikke huske. Jeg tror, at der fik for lang tid, før jeg blev scannet.	I høj grad
21	Jeg blev indlagt med mistanke om en blodprop [], men den første læge, der så mig, kunne sige, at det ikke var tilfældet, og jeg blev flyttet nedenunder og kunne tage det mere roligt.	I høj grad
23	Var ikke [ved bevidsthed] ved ankomsten.	I høj grad
3	Jeg var ikke nærværende, da jeg blev indlagt og senere fik stillet diagnosen epilepsi.	I meget høj grad
8	Modtagelsen foregik uden unødvendig ventetid, med god information om indlæggelsen og med stor venlighed fra medarbejdersiden.	I meget høj grad
16	Læs venligst i journalen så de kan se, hvad man kan tåle og ikke tåle, da jeg ikke tåler [medikament] samt [andet medikament]. Det bliver jeg syg af.	I meget høj grad
22	Jeg blev mødt af VENLIGT, TRYGHEDSSKABENDE personale på [afdeling NN], der hurtigt fik mig visiteret til rette specialafdeling. Det var en hurtig og effektiv undersøgelse, diagnostisering og opstart på behandling! Dejlig oplevelse!	I meget høj grad
24	Jeg er [ældre]. Havde aldrig været indlagt på et sygehus før. Syntes alt var perfekt.	I meget høj grad
25	Det er hårdt som patient at ligge længe og vente på en læge, og jeg ventede rigtig længe. Det er måske noget, der skulle strammes lidt op på på en eller anden måde.	I nogen grad
26	Personalet var utrolig imødekommende. Stor ros til dem. Vi var indlagt med vores datter i ti dage som følge af ophobede kramper. Der kom hver dag en ny læge, der skulle sættes ind i situationen. Vi manglede i høj grad, at NNS faste [læge] var der og var ankermand på opgaven. Sådan plejede det at være, når vi var indlagt med hende på andet sygehus, hvor [læge] NN næsten dagligt fulgte op, han kunne sågar kontaktes privat i akutte tilfælde. Denne ydelse savnede vi at få i Aarhus. Men som sagt, ellers stor ros til hele personalet, som virkelig gjorde alt, hvad de kunne.	I nogen grad
27	Ved, at der er mange patienter, der skal tilses hos jer. Dog synes jeg, at personalet skulle bruge mere tid på patienterne frem for at stå og snakke her, der og alle vegne. Og de skal lade være med at sige, at der kommer én lige om lidt, når der så går yderligere en halv til en hel time, før der reelt kommer nogen. Mere handling og mindre snak.	I nogen grad
7	Jeg blev tilset af ti eller tolv læger. Ingen havde læst i journalen, så jeg måtte hver eneste gang starte helt forfra og også give referat af, hvad deres kolleger havde sagt. Det er ikke optimalt og dur ikke, når man har kraftig hovedpine og ingenting kan huske pga. smerter. Der var kun en enkelt læge, der virkede til at have styr på det, men ham så jeg kun en gang [].	I ringe grad
15	Jeg deltager i et forsøg [], så jeg var jo ikke rigtig indlagt.	Ikke relevant for mig
4	Jeg følte virkelig, at jeg var totalt i vejen. [Jeg] måtte selv spørge, om jeg ikke kunne få mit medicin.. Kunne ikke få noget at vide om, hvad der var forgået i den tid, jeg havde været på sygehuset, fik bare beskeden om, at det kunne lægen nok fortælle dagen efter.. Så jeres sygeplejersker skal lige til at tage sig tid til patienter i stedet for at sidde og hyggesnakke og drikke kaffe.. Udskrev mig selv om aftenen for ikke at blive rigtig vred.	Slet ikke
28	Ville være godt, hvis I informerede løbende om ventetiden, evt. mundtligt eller på en op-	Slet ikke

slagstavle. Jeg havde tid [om formiddagen]. Blev informeret om forsinkelse [efter det tidspunkt, og jeg blev set ud på eftermiddagen.

 19 Hjernerystelse [i fem timer]. Ingen hukommelse!

Ved ikke

F1, Neurologisk Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Jeg skulle have været indlagt på Neurokirurgisk Afdeling NK, og de skulle havde snakket mere med dem.	Ja
5	Under [] indgrebet stak lægen forkert, og har stadig markante mén af det!	Ja
4	De havde ikke styr på, at jeg skulle have medicin om aftenen. De påstod, at det var sat i bero, som det slet ikke er, og fortalte ikke, hvad de kom med, da der endelig kom styr på min medicin.	Nej
7	Jeg fik af alle undtagen én læge at vide, at jeg "bare" havde migræne. De sagde, at anfald ikke varer længere end 72 timer, men jeg havde haft smerter i næsten en hel uge... Jeg blev sendt hjem med besked om at tage nogle flere piller. Da jeg kom hjem, blev jeg henvist til privat neurolog, som bestilte flere scanninger og fortalte mig, at jeg havde haft en karspaltning i åren på halsen. Han satte mig på blodfortyndende og blodpropforebyggende piller, og var meget uforstående for, at det ikke var sket på afdelingen. Jeg dør stadig med hovedpine, lysoverfølsomhed, dobbeltsyn og problemer med højre øje. Uden de blodfortyndende piller mente han, at jeg var i høj risiko for en blodprop. En læge NN har undersøgt mig, og siger at muskel og nerve er lammet som følge af karspaltningen.	Nej
11	Blev udskrevet med visheden om, at jeg skulle spise binyrebarkhormon i ti dage, og at det måske derefter og i de fleste tilfælde gik i sig selv igen engang. En uges tid efter tog jeg til egen praktiserende læge, da jeg/pårørende syntes, det var blevet værre, og hun gav mig ret og ringede ned til jer (neurologisk afdeling) og fandt ud af/fik at vide, at de havde glemt at sende et indkaldelsesbrev ud til mig, der omfatter en kontrol om fem ugers tid.	Nej
18	Lægen, som opererede mig, ville have udskrevet mig dagen efter og have sendt mig hjem. Den sygeplejerske, som havde ansvaret for mig til sidst, sørgede for, at jeg lige kunne komme lidt til mig selv, ingen jeg kom hjem. Og hun fik mig henvist til et [neurocenter]. Hun er super dygtig.	Nej
2	Der var to læger, som ikke var helt enige. Den ene mente, at jeg skulle have blodfortyndende piller, men den anden mente ikke, at det var nødvendigt.	Uoplyst
3	Jeg var som sagt ikke nærværende. Aner ikke rigtig, hvad der skete.	Uoplyst
17	Ikke denne gang.	Uoplyst

F1, Neurologisk Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
9	Indlagt på en stue alene, meget stille, ganske fint og roligt.	I høj grad
20	Jeg var kun på hospitalet i dagtimerne.	I høj grad
8	Jeg fik fuldt tilstrækkelig og tilfredsstillende information.	I meget høj grad
5	Jeg havde haft brug for at vide, hvor jeg kunne henvende mig, for har haft alvorlige smerter i ryggen efter indgreb, som der ikke er nogen, der vil se på!	I nogen grad
13	Har fået forskellige informationer omkring hvad jeg fejler. Blev vækket [til midnat], og fik at vide, [at] jeg havde en knude i hjernen, hvor jeg til stuegang får at vide, [at] jeg ikke har en knude i hjernen. Dette er en alt for stort ting at fortælle en patient, før man er fuldstændig sikker. Lægen ringede endda til min mor om natten for at fortælle hende det.	I nogen grad
14	Divergerende informationer fra lægerne ved opholdet på sygehuset og lægen, der orienterede om resultatet af en kontrol scanning.	I nogen grad
7	Min fornemmelse er, at lægerne ikke taler sammen, og de læser heller ikke i journalen, inden de går ind til patienten. Der var kun en enkelt læge, der ikke mente, det kunne være migræne så længe, men han var desværre ikke på afdelingen fredag, da jeg blev sendt hjem. Han mente, jeg skulle omkring speciallæge eller anden afdeling. Jeg blev sendt hjem med besked om at tage [medicin] ved behov, men jeg fik ikke noget med hjem. [Medicin] fik jeg gennem min praktiserende læge. Jeg bad om en medicinliste og fik at vide, at den kunne jeg finde i min e-journal. Da jeg søndag var ved vagtlæge, og han havde brug for listen, var journalen ikke opdateret endnu. Han gav mig en sprøjte med [anden medicin], så jeg kunne få sovet ordentligt. Det havde jeg ikke prøvet i ti dage på det tidspunkt. Jeg ved, at lægerne har travlt. Men det må alt andet lige være hurtigere at kigge i journalen end at bede patienten genfortælle sin livshistorie hver gang.	I ringe grad
10	Jeg havde mange forskellige læger på to dage, hvilket selvfølgelig giver sig selv og er helt okay. Men endte med at blive helt forvirret, fordi ingen af dem formåede at snakke sammen. Jeg skulle for det første fortælle hele forløbet hver gang, og derudover havde de ingen ide om, hvad den tidligere læge havde sagt/gjort. Det resulterede i, at jeg til sidst slet ikke kunne få fat på en læge, efter en tidligere læge havde sagt noget, som hun ikke forklarede ordentligt, og hun gik uden jeg fik svar på mine (mange) spørgsmål.	I ringe grad
22	Jeg blev tilset af en læge til primær journaloptagelse, hvilket tog fem minutter, hvoraf jeg måtte guide vedkommende gennem "rækkefølgen af en almindelig grov-neurologiske undersøgelse". Lægens stressniveau vurderer jeg som faretruende højt og IKKE tryghedsskabende! Med hensyn til plejepersonalet gælder, at jeg tillige måtte guide gennem rækkefølgen for en normal KRAM-undersøgelse. Plejepersonalet var tillige SÆRDELES STRESSET, undskyldte FLERE gange, at jeg ikke fik den rigtige observation og behandling, samt at de da vist slet ikke havde hørt efter, da de skulle optage journal med videre. Alt sammen MEGET utryghedsfremmende! Sluttiligt blev jeg set af en speciallæge, idet jeg tilfældigt havde tid til ambulans undersøgelse på udskrivelsesdagen.	I ringe grad
4	Kunne ikke få noget som helst at vide, fik svaret, at det kunne jeg nok få af lægen en gang dagen efter.	Slet ikke

