

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulant Apopleksiafsnit
Geriatrisk Afdeling G
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
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	52
Besvarelser fra patienter:	35
afsnittets svarprocent:	67%

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: Apopleksiteam, Faldklinikken

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.

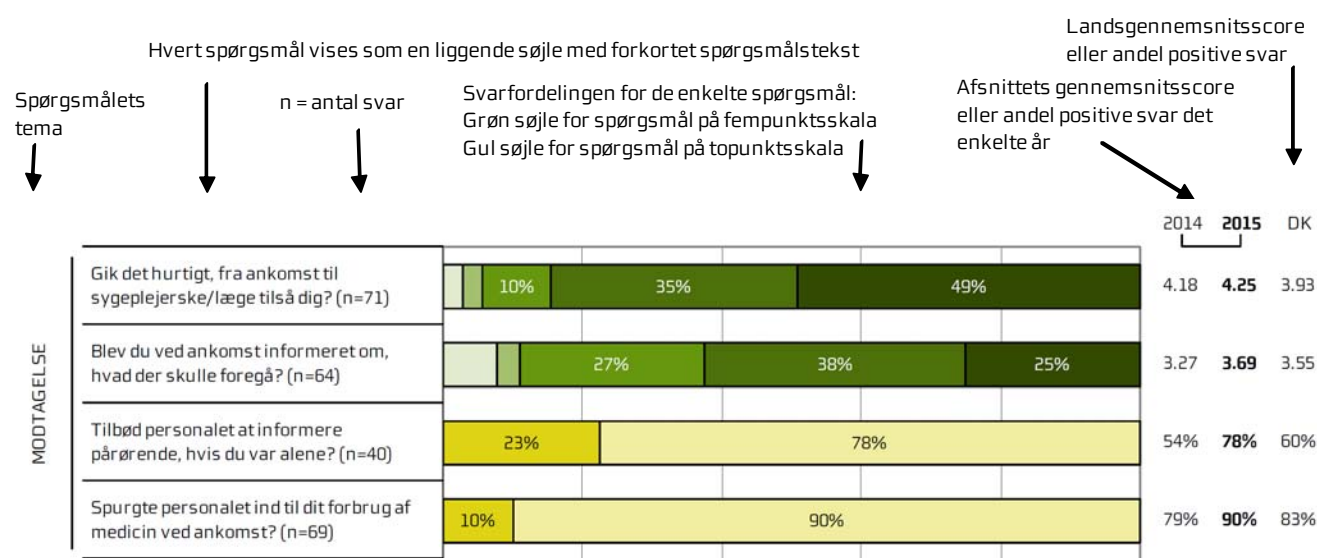
Skala og gennemsnitsscore

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 ambulante 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

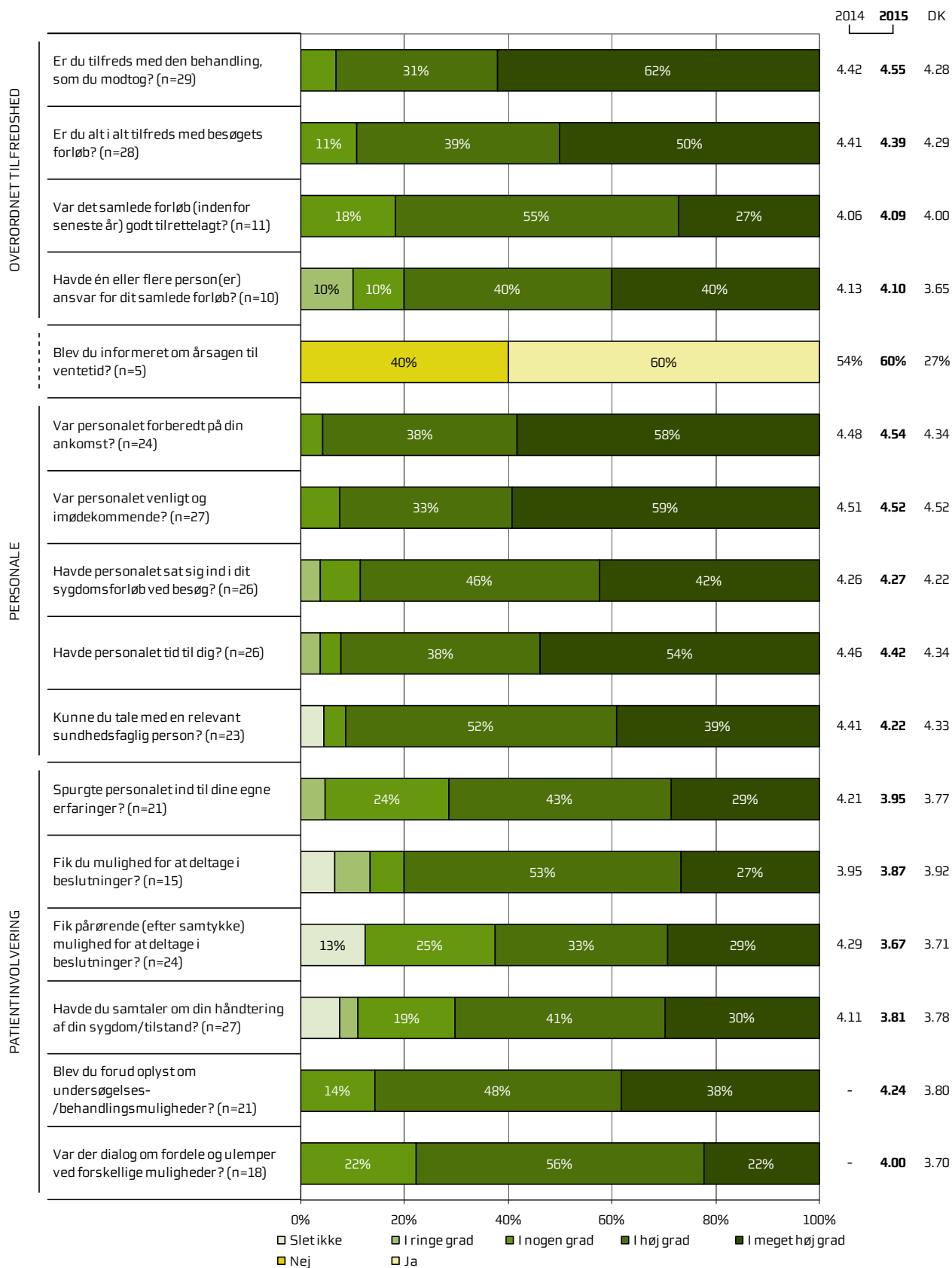
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

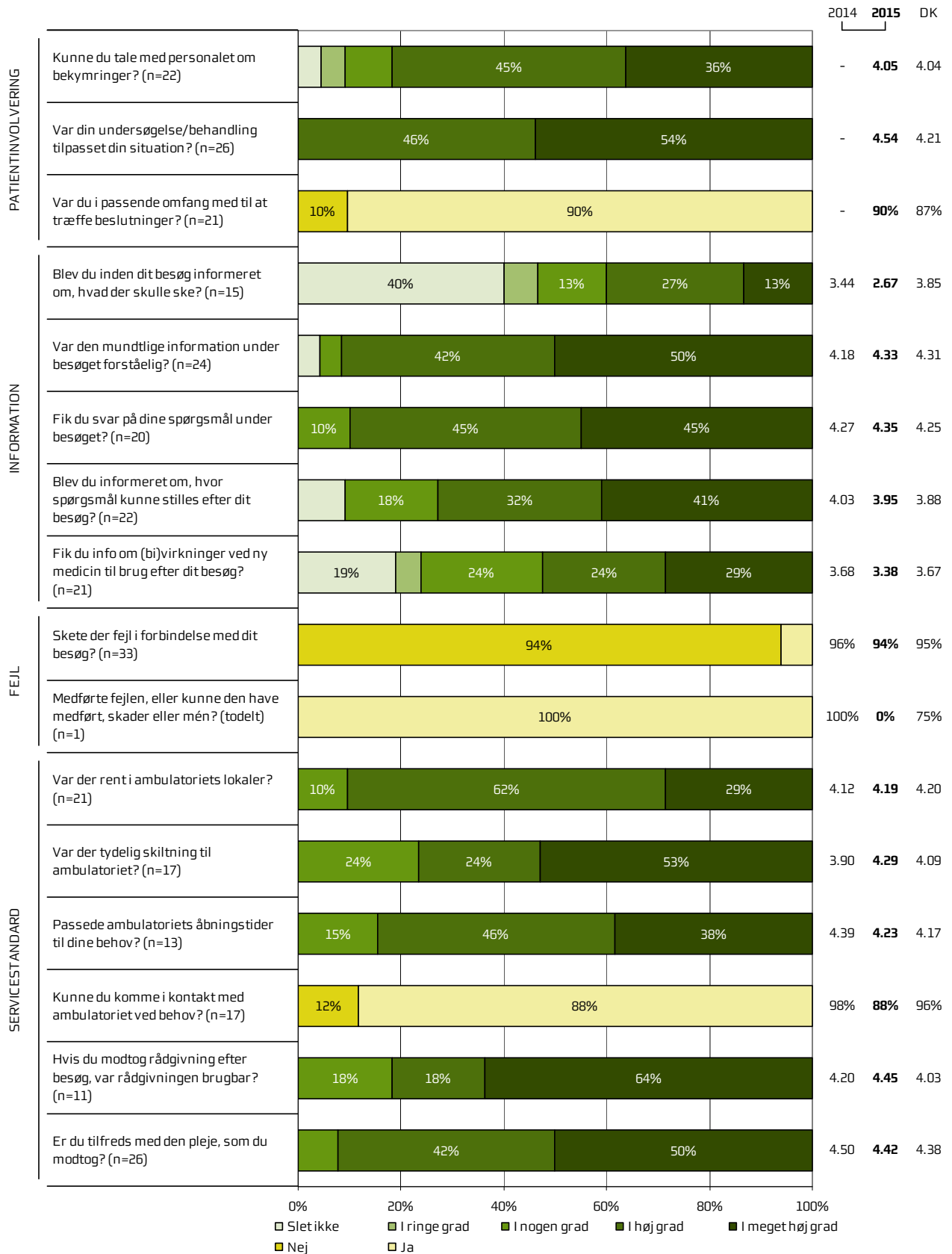
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

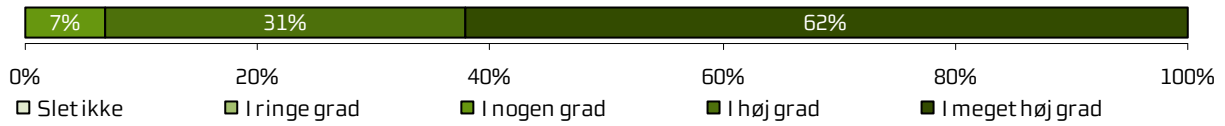
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

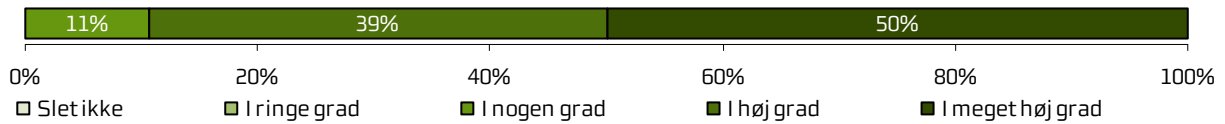
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

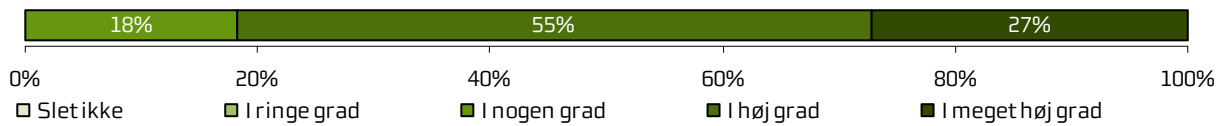
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=29)



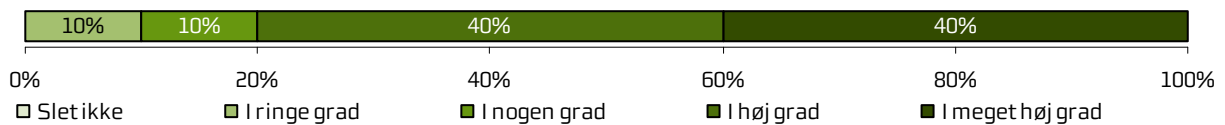
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=28)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=11)



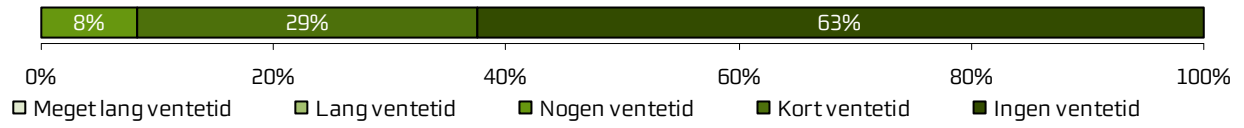
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=10)



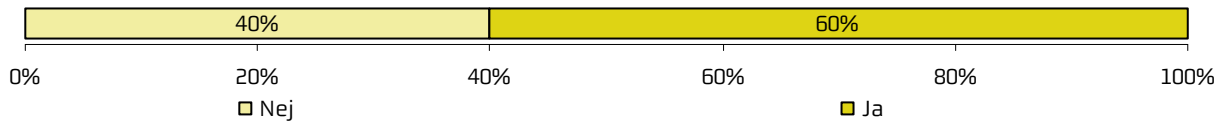
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,55		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,39		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,09		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,1		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=24)



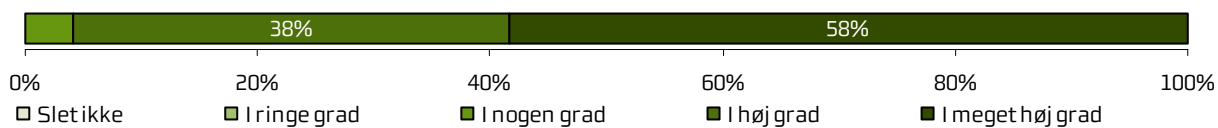
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=5)



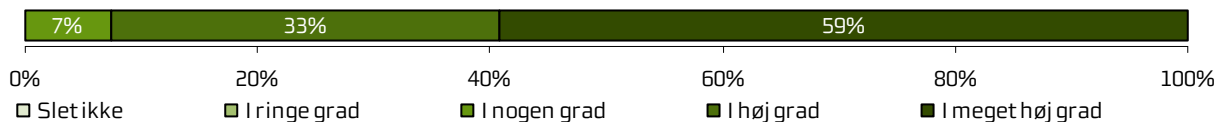
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,54		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		60 %	27 %	

Personale

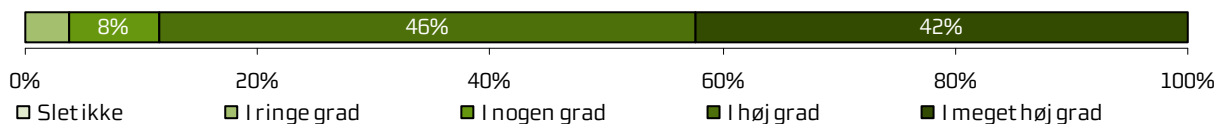
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=24)



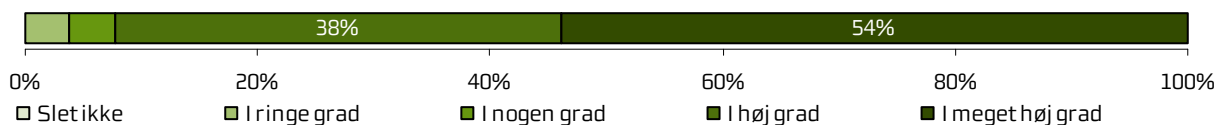
Var personalet venligt og imødekommende? (n=27)



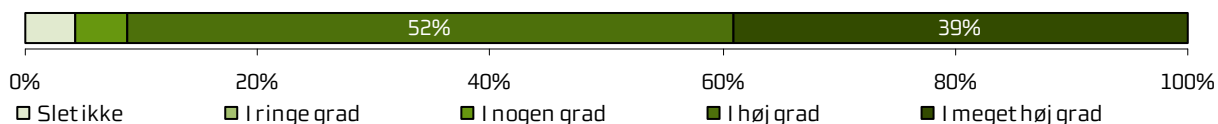
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=26)



Havde personalet tid til dig? (n=26)



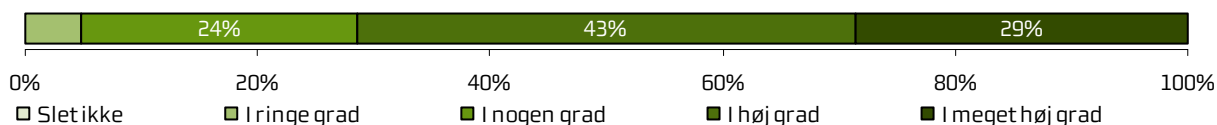
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=23)



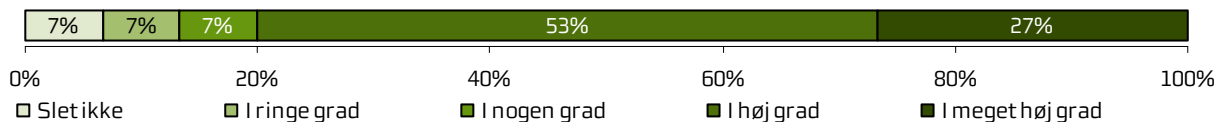
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,54		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,52		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,27		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,42		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,22		4,33	

Patientinvolvering

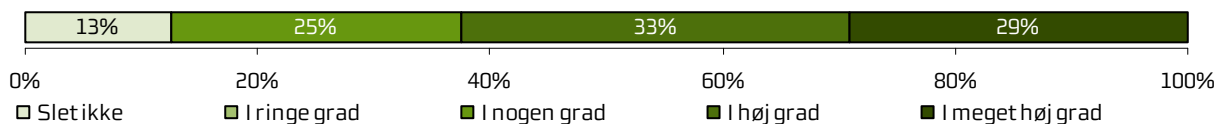
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=21)



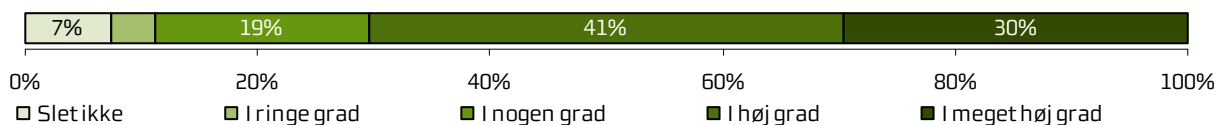
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=15)



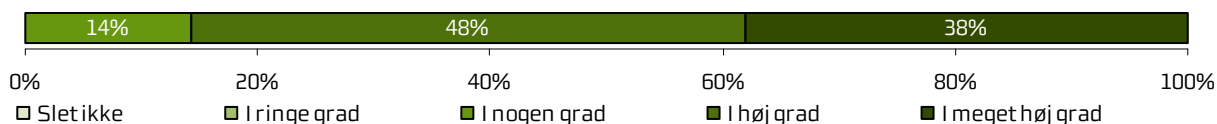
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=24)



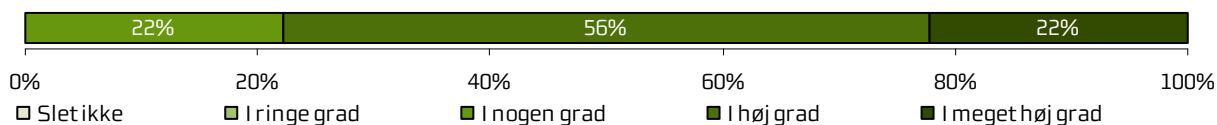
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=27)



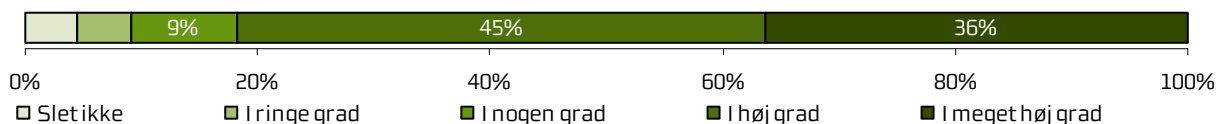
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=21)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=18)



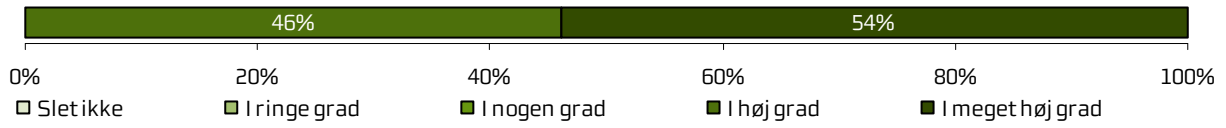
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=22)



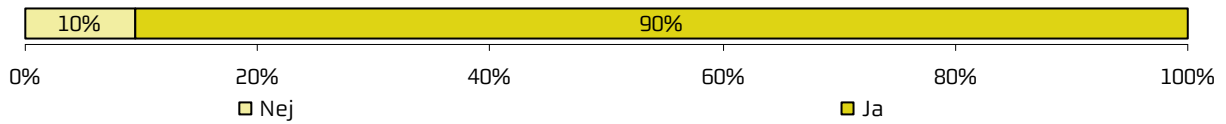
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,95		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,87		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,81		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,24		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,05		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=26)



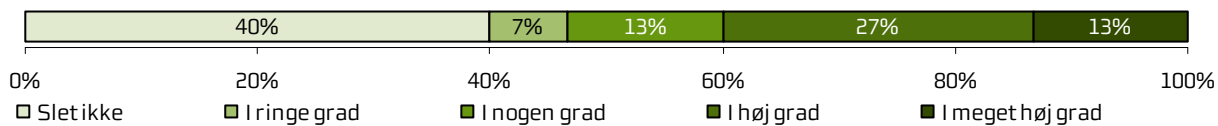
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=21)



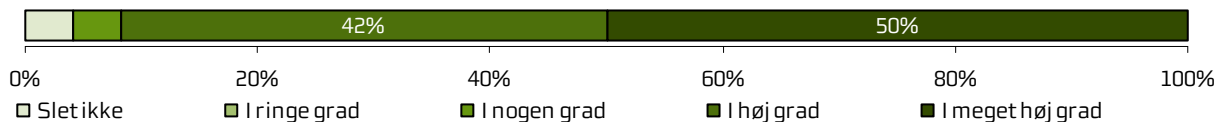
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,54		4,21	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A vertical line is drawn at 4.54, and a black dot is placed at this position. A second vertical line is drawn at 4.21, with a small black dot at its position. The scale has tick marks at 1, 2, 3, 4, and 5.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	<p>A horizontal scale from 0% to 100%. A vertical line is drawn at 90%, and a black dot is placed at this position. A second vertical line is drawn at 87%, with a small black dot at its position. The scale has tick marks at 0%, 25%, 50%, 75%, and 100%.</p>

Information

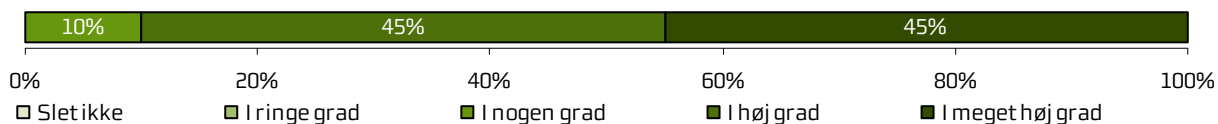
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=15)



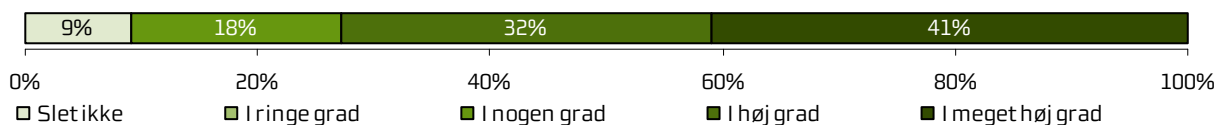
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=24)



Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=20)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=22)



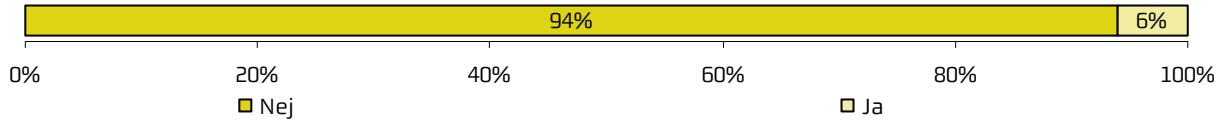
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=21)



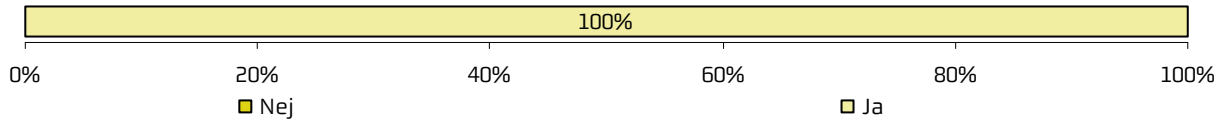
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	2,67		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,33		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,35		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,95		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,38		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=33)



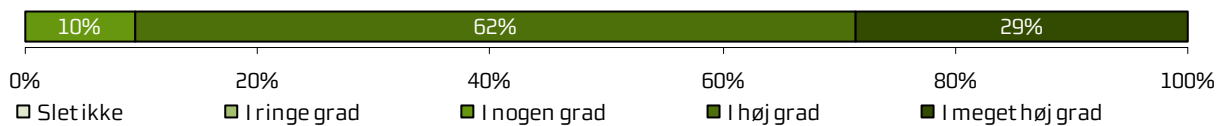
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



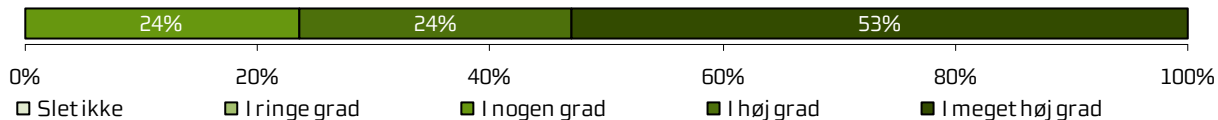
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	75 %	

Servicestandard

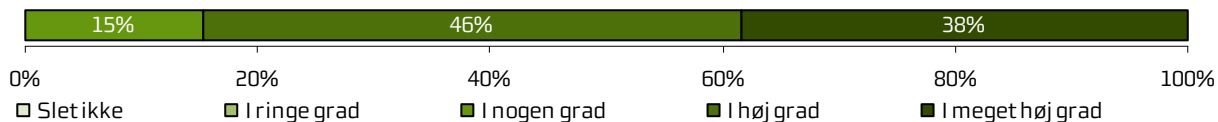
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=21)



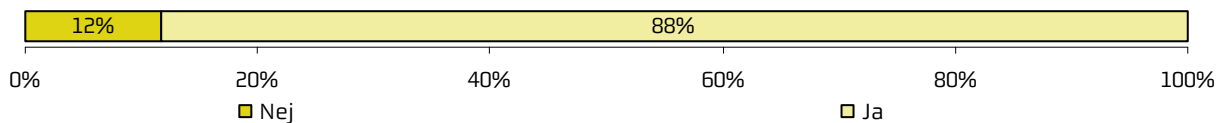
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=17)



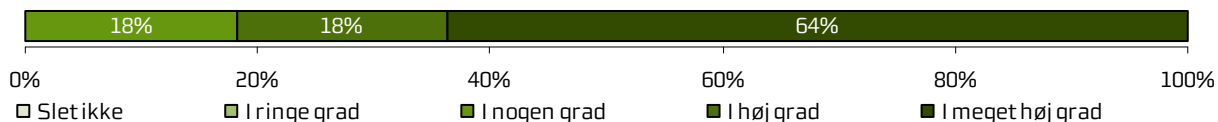
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=13)



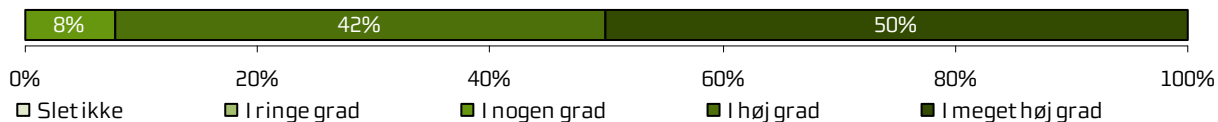
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=17)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=11)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,19		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,29		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,23		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		88 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,45		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		4,38	

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/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

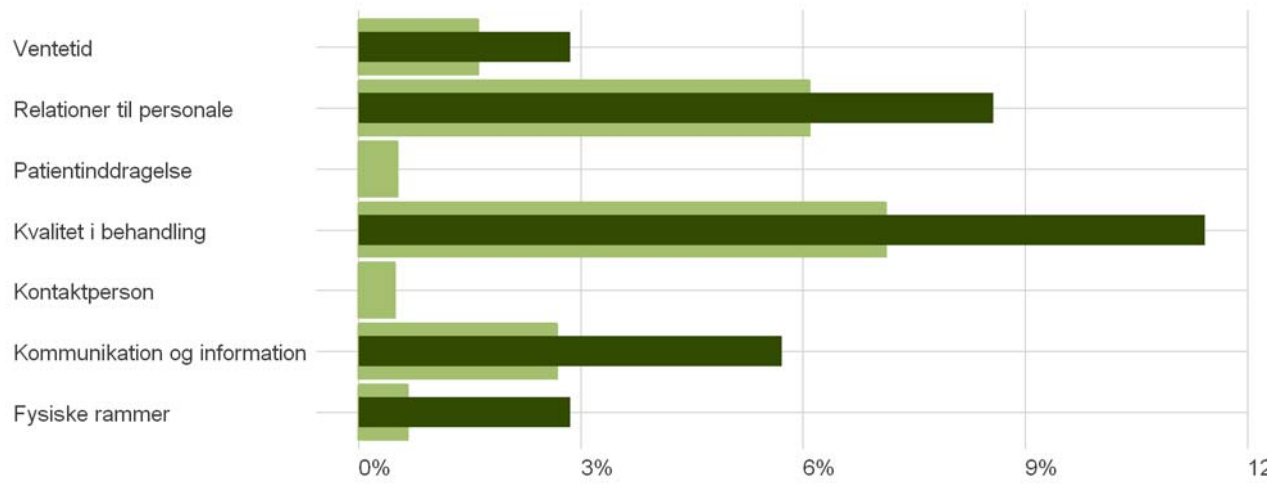
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





Ambulant Apopleksiafsnit

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

ID	Kommentarer - Ambulant Apopleksiafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
13	Jeg oplevede, at personalet havde MEGET travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Var indlagt.	I høj grad
19	Svaret er givet ud fra min oplevelse i to afdelinger dagen før. Kom ind i skadestuen, og fik tildelt en bære, da jeg havde det dårligt. Lægen undersøgte mig grundigt, men fandt intet, og sendte mig videre til Akutmedicinsk Afdeling. Her blev jeg undersøgt meget omhyggeligt, fik væske, taget blodprøver og fik drop. Mit blodtryk var højt, men efter et par timer var det nede på mit normale niveau. De kunne ikke finde noget, der var galt, og gav mig lov til at tage hjem. Da jeg stadig havde opkast, hvis jeg skulle gå lidt, syntes de, jeg skulle komme næste dag igen for at blive tjekket på Øre-, Næse- og Halsafdelingen. Blev næste dag undersøgt omhyggeligt i denne afdeling, og han fandt ikke noget, hvorefter han sendte mig videre til Neurologisk Afdeling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Jeg fik en []studerende, NN, tilknyttet mit forløb. NN udførte denne opgave til min fulde tilfredshed.	I meget høj grad
15	Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
20	Ambulatoriet indkaldte mig til en ny skanning, en uge senere, for sikkerhedens skyld. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	De aflukkede venteværelser forekommer noget trange og derfor nemt lidt rodede. De kunne fint lettes for enkelte møbler ved brug af øvrige faciliteter ved gangarealer. [Fysiske rammer]	I nogen grad
1	Lad være med at jappe. Det er ikke kun unge mennesker, der skal høre jeres telefonsvare. Lad være med at skrive latin, for det forstår jeg ikke. Hvad er geriatri og apopleksi? [Kommunikation og information]	Uoplyst
2	Ansæt flere folk. Der er lang ventetid på hjælp. Det var ikke et ambulante besøg. Jeg var indlagt på G2 i flere uger efter en [sygdom]. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Jeg har været yderst tilfreds med modtagelse og behandling i systemet. ROSER fra min side. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
9	Har været indlagt nogle gange efter blodpropper.	Uoplyst
10	Ved det ikke. Var ikke i ambulatoriet men på sengeafdelingen.	Uoplyst
11	[] skete fejlene primært på andet sygehus. Medfølgende Ergoterapi, som jeg stadig får, fungerer godt. Alt i alt forløb min indlæggelse fint. Stor ros til MADEN på Aarhus sygehus og informativt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Jeg har kun godt at sige om behandlingen i de to dage, jeg tilbragte på afdelingen, både menneskeligt og professionelt. Nok var der megen ventetid, men personalet kom hele tiden og sagde, at man ikke var glemt, men at der var kommet noget akut. Det var jo helt i orden. Det bedste jeg	Uoplyst

kan sige er, at jeg følte mig hele tiden som et led i en kæde: En der henter mig og afleverer mig, f.eks. til scanning, modtages, hentes af en anden, afleveres i venteværelset igen. Tak for god behandling.

[Kvalitet i behandling, Ventetid]

- | | | |
|--|---|---------|
|  18 | Jeg bliver senere spurgt om jeg har haft andre indlæggelser eller behandlinger. Hertil kan jeg svare, at jeg blev indlagt direkte efter ambulatoriet. | Uoplyst |
|  21 | []. Jeg er stolt af mit hospital. Jeg benytter enhver lejlighed til at prale af det over for alle, som gider høre efter. Tusind tak til alle deltagere. | Uoplyst |

Ambulant Apopleksiafsnit

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

ID	Kommentarer - Ambulant Apopleksiafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Jeg husker kun at blive GODT modtaget.	I høj grad
14	Jeg føler, at jeg fik en god og seriøs modtagelse.	I høj grad
17	Alle var meget venlige og imødekommende.	I høj grad
18	Har haft en blodprop i hjernen tidligt om morgenen. Ligger på akutafdelingen til ved middagstid. Bliver kørt til ambulatoriet i en seng. Da jeg ankommer til ambulatoriet bliver jeg bedt om at stå ud af sengen, og jeg bliver ført ind i et venteværelse, hvor jeg opholder mig "on and off" indtil [om aftenen], kun afbrudt af læsesamtaler og scanninger. Jeg sidder i mit eget nattøj, er forfærdeligt træt og meget påvirket af oplevelsen. Det er meget grænseoverskridende. Det havde været rart med en seng på gangen eller i det mindste en af hospitalets morgenkåber.	I høj grad
5	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
7	Venligt og effektivt personale.	I meget høj grad
8	[Kom akut] og direkte ind på stuen.	I meget høj grad
11	Jeg blev akut indlagt med en blodprop [specifik dato].	I meget høj grad
15	Det var en virkelig god oplevelse. Søde og omsorgsfulde personaler.	I meget høj grad
19	Virkelig god modtagelse. Jeg var meget sløj, og dette fangede sygeplejersken med det samme, og anviste en seng i naboafdelingen, selvom jeg hørte til i Ambulatoriet.	I meget høj grad
20	Alt var som det skal være.	I meget høj grad
3	Mit ophold på Aarhus Universitetshospital var ikke primært orienteret mod ambulatoriet. Jeg blev i ambulance bragt ind på trombololyseafsnittet og opereret []. Her er kun ros til akutteamet for deres arbejde på alle felter. Efterfølgende akut indlagt på F2 med opfølgning og kontrol i ambulatoriet. Her er igen kun ros til alle på sengeafsnittet for deres behandling af mig på alle discipliner. I forhold til skanning og kontrol i ambulatoriet [] var der i perioder meget ventetid. Når tilspurgt, ofte uden nogen forklaring af årsag.	Ikke relevant for mig
16	Min mand ønsker ikke at besvare alle disse spørgsmål. Han synes, personalet var venlige og hjælpsomme. Han havde forventet en form for optræning, men det var ikke sådan det var. Synes ikke, han fik noget ud af opholdet.	Uoplyst
10	Blev indlagt fra en anden afdeling.	Ved ikke



Ambulant Apopleksiafsnit

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Ambulant Apopleksiafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Ved udredning efter min anden blodprop i hjernen havde jeg som patient et stort behov for at få klar besked om min sygdom, forståelse for, hvad jeg havde været igennem, og årsagen til dette nye tilfælde, samt hvordan jeg videre skulle behandles for at undgå disse. Jeg følte, at der ved min udskrivning var lægelig usikkerhed vedrørende den nye medicin, jeg skulle bruge, i stedet for det tidligere ordinerede præparat, samt også hvornår jeg skulle begynde med den nye medicin. Ligeledes var jeg usikker på, hvad jeg skulle vente mig af de nye undersøgelser/behandlinger på Skejby Sygehus, som jeg var stillet i udsigt. Jeg accepterede, at der var ting, jeg ikke kunne få besked om.	I høj grad
4	Ingen reklamationer i henhold til oven[stående].	I høj grad
11	Nej stort set godt tilfreds med min indlæggelse. Søde sygeplejersker og dejlig mad hver dag.	I meget høj grad
18	Da jeg blev indlagt på F2, var det ikke relevant endnu med viden om medicinen. Udover, at jeg skulle have medicin.	I meget høj grad
19	Svarene er givet ud fra, at jeg blev sendt direkte i ambulatoriet fra [andet ambulatorium]. Symptomer var kvalme, svimmelhed og opkast, som havde varet et lille døgn.	I meget høj grad
20	Alt var perfekt.	I meget høj grad
10	Mor var indlagt i tre en halv uge. Al kontakt gik gennem mig. Jeg synes ikke, at plejepersonalet havde tid nok til at sætte sig ind i, hvad jeg fortalte, at mor ikke kan tåle, f.eks. mælk. Når man giver piller i yoghurt, fordi man ikke har nået at læse papirerne, selvom jeg havde skrevet en STOR seddel og lagt på hendes sengebord, med resultat diarré. Mor har en MEGET dårlig hørelse og har et apparat, der kan hjælpe hende med at høre, men det kræver, at det bliver sat til opladning. Det blev også glemt med det resultat, at dagpersonalet havde store problemer med at tale med mor. Så mere personale ville gøre en stor forskel, da det jo også er en afdeling, der kræver mange ressourcer. Det meste personale gør en kæmpe indsats.	Ikke relevant for mig
14	Jeg fik en meget fin behandling på G2. Personalet fortjener stor anerkendelse for deres behandling af mig	Ikke relevant for mig
17	[Jeg] var indlagt på Geriatrik G2 i flere dage. Pårørende fik fin information i forløbet.	Ikke relevant for mig
9	Var indlagt efter [en blodprop].	Uoplyst
6	Personalet var yderst kompetent, maden var fin og gennemtænkt. Jeg følte mig godt, venligt og kærligt taget af. Det er et dejligt sted at komme til kræfter, omgivelserne er gode.	Ved ikke

Ambulant Apopleksiafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulant Apopleksiafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Mor fik [noget hun ikke kunne tåle] og blev ikke tilset [ordentligt], før [] jeg havde talt med store bogstaver. Mor blev indlagt [og da stod det skidt til]. Da hun blev indlagt sagde jeg både til plejepersonalet og til lægen, at [hun skulle behandles hver dag] og have en ren forbindelse. Det er uforståelig man bruger kræfter på at redde hende i den ene ende, hvis man lader hende rådne op i den anden. De første [] dage mor var indlagt, var jeg til samtale [mange] gange med læger, og jeg ved ikke hvor mange samtaler med plejepersonale.	Ja
 11	Det var på Skejby hospital, at fejlene skete, i forbindelse med et GLEMT kateter fra en nylig nyreoperation []. Kateteret blev GLEMT. Det havde fejlagtigt i mellemtiden vokset sig fast til min VENE, og som lægen sagde: "Han ville gøre ubodelig skade på mig", ved at fjerne kateteret med vold. Så beslutningen om at lade det blive siddende blev taget af lægen i samråd med en kollega fra samme afdeling. Det skal jo gå galt, når katetret fejlagtigt blev siddende i [adskillige] måneder. En anden fejl på Skejby var ligeledes, at al blodfortyndende medicin blev pauseret, UDEN at jeg fik noget andet medicin i stedet for. Dette udløste naturligvis en blodprop i hjernen på mig. Med [flere] dages indlæggelse på anden afdeling som følge. Efterfølgende blev jeg medicineret med [medicin], som jeg havde fået gennem de sidste [mange] år og derudover også [anden medicin].	Ja

