

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2A  
Neurologisk Afdeling  
Hospitalenheden Vest

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer 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.

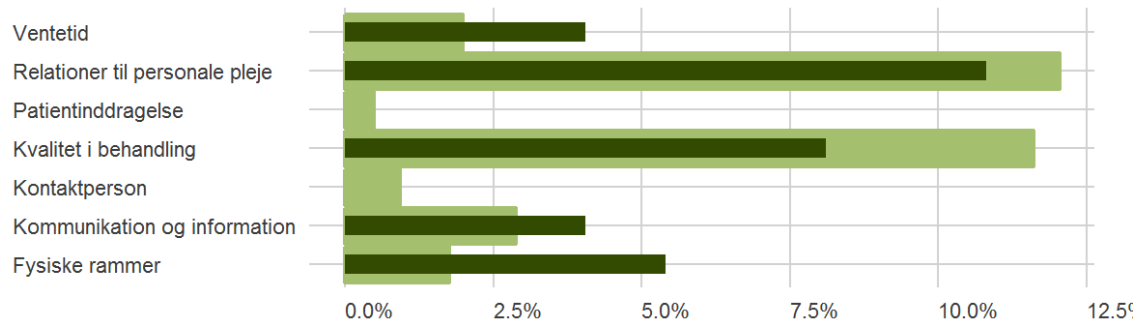
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

| Kommentar  | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 31 Jeg oplevede en god afdeling med arbejdsglæde. Alt i alt oplevede jeg et personale/en afdelingen som ydede en god service. Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad   |
| 18 Det var en sygeplejeske som bestemt ikke kunne lide nogen af os, som lå inde på stuen. Det kunne man se, lige så snart der var en af de ældre damer der trak i snoren. For jeg har da aldrig hørt en sygeplejeske sige som det første, til den person som skulle have hjælp: Er det nu dig igen?. En ældre dame på 90 år kan altså ikke selv komme op og på toilet. Alle andre sygeplejesker var søde og rare og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad   |
| 1 Neurologisk Afdeling i Holstebro har et fantastisk dejligt personale. Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad   |
| 25 Jeg var fuldt ud tilfreds med hele forløbet, og personalet var venligt og imødekommende. Nu er det ikke fordi, jeg synes, at man kan være bekendt at stille yderligere krav, når man får sådan en god behandling, men jeg har bare tænkt på, at som i mit tilfælde, hvor man bliver indlagt akut, kunne det være dejligt, hvis man kunne få udleveret tandbørste og tandpasta, som man jo af gode grunde ikke har haft mulighed for at få med, medmindre ens pårørende har sendt det med, hvilket nok er usandsynligt, eftersom det hele går så stærkt. Det er måske et ret latterligt ønske, men det er bare ikke så rart at vide, at ens ånde lugter af kloak :-). Det er faktisk også synd for personalet :-). Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad   |
| 7 Da det gik så stærkt med at komme ud igen. Jeg nåede aldrig at blive klar nok i hovedet til at forstå det, jeg fik at vide. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,   | I ringe grad   |
| 24 Lægerne NN skal kunne [være til at forstå]. Kommunikation og information,   | I ringe grad   |
| 14 Jeg blev overført til [andet sygehus] til OPERATION for [somatisk sygdom] efter udredning. BLEV OPERERET [FLERE GANGE] i sommers. Er nu [på et andet sygehus] [med forskellige lidelser] som er i bedring. Håber at forblive der i henhold til sundhedsloven. Kvalitet i behandling,  | I nogen grad   |
| 26 Kommunikation til patienten.  | I nogen grad   |
| 28 Både undersøgelserne, plejen, osv. er helt i top.   | I meget høj grad   |

- 19 Der skal være mulighed for ro og hvile, og det er ikke muligt på en fire- I nogen grad  
sengs-stue. Fysiske rammer,
- 4 Personalet behandlede mig meget fint. Jeg ved ikke, hvordan standarden I høj grad  
og procedurerne er for den ventetid, der ligger imellem de forskellige un-  
dersøgelser. Ventetiden kan være lang, når man ikke kan foretage sig no-  
get. Værst var det dog, at jeg det meste af dagen ikke måtte få noget at  
spise og heller ikke ret meget at drikke. Naturligvis grundet de forskellige  
undersøgelser. Jeg fik derfor sent middagsmad, hvor jeg må sige, at det  
var en forsvindende lille portion, når man tager i betragtning, at jeg ikke  
havde spist hele dagen. Heldigvis var det tæt på aftenmaden, så hang det  
lige sammen. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,
- 29 Behandlerne ([ ]) på afdelingen der var tilknyttet mig, var helt fantastiske. I nogen grad  
De gjorde virkelig et stort arbejde både i genoptræningen, men også med  
råd og vejledning samt snak når man havde behov på de svære dage. Jeg  
lå på en firemandsstue, og det var ikke sjovt idet der er enormt meget uro  
med mange mennesker på stuen konstant. Der var også uro om natten fra  
de andre patienter, der havde smerter og lignende, og det gør det svært at  
få hvilet både dag og nat. Kvalitet i behandling, Relationer til persona-  
le/Pleje, Fysiske rammer,
- 22 Blev indlagt med voldsom hovedpine/migræne, først på en afdeling med I ringe grad  
meget støj. Jeg blev udspurgt om meget personlige detaljer på en stue  
med tre andre patienter som tilhørere (her hjælper et gardin ikke meget).  
Jeg venter to timer på at lægen skal komme og ordinere den nødvendige  
medicin. Bliver flyttet til en anden afdeling med mindre støj efter mere  
end fire timer. Fysiske rammer, Ventetid,
- 12 Toilettet var ikke gjort rent. Der var afføring på brættet fra en anden pati- I høj grad  
ent. Jeg informerede ikke personalet, men gjorde det selv rent med sæbe  
og vand og derefter sprit. Ellers var de som altid utroligt søde og hjælp-  
somme, og lægen, der tilså mig, virkede meget kompetent og tog sig tid til  
at snakke og forklare. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  
Fysiske rammer,
- 10 Som nævnt før oplevede vi at de forskellige afdelinger ikke taler sammen. I ringe grad  
Man vil med fordel kunne kigge på det private erhvervsliv, hvor informati-  
oner (nogen gange om at der ikke er nogen informationer lige nu!) flyder  
mere frit. Kvalitet i behandling,
- 30 Ventetiden mellem undersøgelserne og svar på prøverne er en plage. At I nogen grad  
vente, uden at have nogen fornemmelse af hvornår den næste prøve skal  
tages, virker som en evighed og dagen føles meget lang. Kan ikke forlade  
værelset i frygt for ikke at være til stede, hvis der skal tages flere prøver  
eller laves undersøgelser. Ventetid,
- 27 Lægevurdering inden udskrivelse. Kvalitet i behandling, I nogen grad



- 13 Som pårørende (min [ægtefælle] er dement) kan jeg rose afdelingen for, I nogen grad  
at være særdeles fleksibel i relation til, at tilpasse sig mine ønsker om  
samtaler med den/de ansvarlige læger i forbindelse med den daglige  
stuegang. Kommunikation og information,
- 16 Jeg oplevede at alle var venlige og hjælpsomme, og der blev gjort meget I høj grad  
for os. Relationer til personale/Pleje,

## **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

| Kommentar  | Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge? |
|--|--|
| 18 Den læge som modtog mig, havde mere travlt med at snakke i to forskellige mobiltelefoner. Han havde fire opkald, mens han var inde ved mig. Og han skrev ikke det hele ned, som han spurgte mig om. Dette fandt jeg ud af i de følgende dage, jeg var indlagt, da der kom en anden læge ind for at høre til, hvordan jeg havde det. Og han kunne så se, at det ikke var skrevet ned, selv om det var blevet oplyst, den dag jeg blev indlagt. | I høj grad   |
| 5 Trods travlhed i afdelingen, oplevede jeg kun venlighed og effektivitet!   | I høj grad   |
| 17 Den var god.  | I meget høj grad   |
| 25 Jeg husker ikke helt, hvordan forløbet var ved ankomsten til sygehuset fordi jeg efter mit krampeanfald stadig var en smule omtåget.  | I meget høj grad   |
| 6 Det ville være dejligt, hvis lægerne [var til at forstå].  | I høj grad   |
| 26 Den sidste dag jeg var indlagt på hospitalet, kom en sygeplejerske ind og informerede alle på stuen om, hvordan deres dagsprogram så ud. Dette var rigtig godt så man ikke gik rundt i uvished. Det havde jeg gjort dagen før. Overordnet tror jeg at jeres kommunikation kan forbedres, så patienterne ikke går rundt i en uvished.  | I høj grad   |
| 28 Det var fint.   | I nogen grad   |
| 19 Det er utroligt vigtigt, at der kommer en læge og orienterer og skaber trykthed i situationen.  | I høj grad   |
| 4 Ambulancepersonalet afleverede mig på Neurologisk afdeling hvor jeg blev modtaget af en sygeplejerske som fik mig anbragt på en stue, hvor jeg fik at vide at en læge ville komme og tilse mig. Her blev jeg spurgt om hvilket medicin jeg anvender, og der blev ligeledes foretaget de gængse undersøgelser. Her blev jeg igen fortalt hvilke undersøgelser jeg videre skulle have foretaget i løbet af dagen.                                | I høj grad   |
| 29 Vi sad og ventede i 10 og en halv time på at komme til at snakke med en læge. Blev flere gange lovet at vi ville få den snak, men måtte til sidst opgive og tog frustrerede hjem. Dagen efter ventede vi fra morgenen af, og fik en snak med en læge og derved besked om videre forløb over middag.   | Slet ikke  |

- |    |   |                       |
|----|---|-----------------------|
| 22 | Der gik to timer, inden der kom en læge. Der havde været en sygeplejerske, men hun kunne ikke give den nødvendige behandling.   | I ringe grad          |
| 12 | Jeg kan ikke huske ankomsten, og min mand kom først senere.   | Ved ikke              |
| 10 | Jeg var indlagt i forbindelse med en svulst i hjernen, som er en metastase af en i lungen. Jeg oplevede, at det er ualmindelig vanskeligt, når de forskellige afdelinger skal arbejde sammen. Det ville have været fint, om jeg/vi havde en kontaktperson, som var "tovholder" på mig, og som vi kunne henvende os til, og som derefter tog kontakt til de relevante personer.  | I meget høj grad      |
| 2  | Det var fint.   | I meget høj grad      |
| 27 | Blev overflyttet fra Herning akut.  | Ikke relevant for mig |
| 13 | Min [pårørende] blev indlagt meget akut [sidst på ugen], aller sidst på eftermiddagen. Årsagen til indlæggelsen var opstået helt akut [sidst på ugen] ved at der lige pludselig opstod et tryk i hjernen fra en voksende tumor. (Som jeg kan udtrykke det, så gik min [pårørende] "helt i sort"). Min [pårørende] blev anbragt på en undersøgelsesstue, og vi ventede i over tre timer, inden der kom en læge og tilså patienten! | Slet ikke             |
| 23 | Følte at jeg blev godt modtaget og fik at vide hvad der skulle gøres fremadrettet. Påbegyndte behandlingen med det samme.   | I meget høj grad      |

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

|    | Kommentar  | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|--|---|
| 18 | Jeg er ikke blevet henvist til de undersøgelser som jeg skal ind og have ambulant. Det har jeg selv måtte ringe og rykke for.  | Ja  |
| 7  | Jeg fik forkert [medicin].   | Ja  |
| 9  | Forkert angivelse af indtagelse af ordineret medicin.  | Ja  |
| 14 | Fejldiagnose med at det var en tumor, men var en aneurisme. [].  | Ja  |
| 30 | Ved scanning kom portøren ind for at hente mig, men det var ikke mit navn han opgav. Lægen var til stede hos mig, og fortalte at det var mig der skulle hentes.  | Ja  |
| 20 | Der var ikke styr på hvorfor jeg kom der og hvad det handlede om.  | Ja  |
| 21 | Udlevering af medicin i henhold til medicinskema blev ikke overholdt. Tog mit eget medbragte medicin.  | Ja  |
| 11 | Plejepersonalet var ikke opmærksom på, om jeg have den røde snor inden for rækkevide. [Derudover var de ikke opmærksomme på] at sænke sengen når de gik fra mig (lokalet), så jeg kunne komme ud af sengen uden at skulle "hoppe" ned af sengen. | Ja  |
| 3  | Mangler EEG og EKG.  | Ja  |

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

| Kommentar  | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 31 Jeg har været indlagt på Neurologisk Afdeling af flere omgange. Og det var to forskellige forløb. Første gang blev jeg MR-scannet, hvorefter jeg meget kort fik at vide, at jeg havde en svulst tæt ved lillehjernen. Formentligt en meningeom. Der skulle holdes videokonference to dage efter med Aarhus. Jeg ventede selvfølgelig meget spændt på at få mere information ved udskrivelsen på samme dag som udskrivelsen. En sygeplejerske havde fortalt, at jeg skulle have en pårørende hos mig ved udskrivelsen. Det blev en meget dårlig oplevelse. Lægen, som udskrev mig, var meget kortfattet og gav ingen information om, hvad det handlede om. Jeg kunne ikke forstå ham (dansk), og jeg oplevede ham ikke som den empatiske og faglige mennesker/læge, som skal give tid til patienten. Måske troede han, at jeg havde fået mere information tidligere. Ved det ikke. Jeg blev meget skuffet over at høre, at jeg skulle gå hjem og vente på yderligere fra Aarhus. Ingen ville "hjælpe og tage over" udover en sygeplejerske, som kontaktede Aarhus for en dato. Desværre lykkes det ikke. Det er det mest forfærdelige, jeg har oplevet. Endnu mere da jeg fandt ud af at ventetiden for samtalen og evt. behandling var meget lang, når det drejer sig om en godartet svulst. Men det omhandler jo ikke jer. Anden gang blev jeg overført fra Aarhus til jer efter operationen. Det omhandlede mest rekreation og genoptræning. Det var en god oplevelse, og jeg fik en god information fra ergoterapeuten/fysioterapeuten om genoptræningsplanen. | I nogen grad   |
| 18 Jeg ville gerne vide hvor lang tid der skal gå inden der kommer svar på forskellige prøver, som er blevet foretaget. Det kunne de ikke svare på. Der kom heller ikke den fysioterapeut, som skulle lære mig at håndtere min nedsatte følelse i [den ene] side af kroppen. Ej heller fik jeg at vide hvad der kunne være af alle de gange jeg besvimer, [hvad det] kan gøre ved min krop/hoved.  | I nogen grad   |
| 1 Jeg har sclerose, og har ofte været indlagt med attack. Så den behandling, jeg fik i de tre dage, jeg var indlagt, kender jeg alt til. [].   | I meget høj grad   |
| 15 Det var en skræmmende oplevelse, de [] døgn jeg var indlagt. Blev akut indlagt [i weekenden] med voldsom migræne. Kom på en 6-mands-stue, hvor nye patienter blev modtaget. Personalet gjorde det så godt de kunne, men der var ALT for få. Talte med fire forskellige læger, ingen havde læst journal  | Slet ikke  |

inden stuegang. Fik morfin (som jeg ikke kunne tåle) i form af piller. Ville ikke give intravenøst, når jeg var kortvarigt indlagt? Pillerne virkede ikke, men måtte ikke få noget stærkere. Jeg krydser fingre for, at jeg ikke skal på sygehus igen. Beklager min kritik, men det er desværre sandheden.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 25 | Den læge der tilså mig om natten da jeg blev indlagt, informerede mig om at jeg nu ikke måtte køre bil et halvt år pga. krampeanfaldet, men den læge der udskrev mig næste formiddag, sagde at jeg gerne måtte køre bil fordi jeg kun havde haft anfald om natten de gange, det er sket.  | I meget høj grad |
| 7  | Det gik meget stærkt med at få mig ud igen, men ved godt, at den seng, jeg lå i, var dyr.   | I ringe grad     |
| 8  | Blev oplyst om, at videre opfølgende behandling skulle foregå ved ørelæge, og jeg skulle kontakte egen læge for henvisning. Egen læge skal ikke henvise til ørelæge, og der var efterfølgende tre ugers ventetid på opfølgende behandling. Valgte i stedet privathospital.                | I høj grad       |
| 14 | Blev overført subakut til et andet hospital.  | I nogen grad     |
| 26 | Jeg har følt, at jeg selv skulle tage kontakt til personalet/sygehuset for at få nogle informationer om min tilstand.   | I nogen grad     |
| 28 | Jeg er aldrig blevet så grundigt undersøgt. Meget betryggende.  | I meget høj grad |
| 19 | Information er kilde til tryghed. Det er derfor uhyggelig vigtigt at der dagligt bliver taget hånd om tingene, så man bliver tryk og ikke selv behøver at spørge, hele tiden.   | I nogen grad     |
| 29 | Generelt var det ikke muligt at snakke med en læge. Jeg var indlagt i 14 dage, og så kun en læge den dag jeg blev indlagt. Det var primært fysioterapeuten og ergoterapeuten der gav mig information på trods af, at de ikke altid kunne svare på mine spørgsmål.                         | I nogen grad     |
| 27 | Manglede sammenhæng mellem sygehus og egen læge og manglede ordentlig information om min genoptræning samt plan for denne. Jeg har nok savnet at vide, hvor længe mine symptomer (balance og svimmelhed) ville forsvinde. Information omkring min fremtid fra en læge inden udskrivelsen. | I nogen grad     |
| 21 | Da jeg ikke er tilknyttet N2 i det daglige, men er tilknyttet et andet sygehus, får jeg den nødvendige information om min sygdom derfra.  | I høj grad       |