

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg

Neurologisk Afdeling N

Regionshospitalet Viborg, Skive



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	210
Besvarelser fra afsnittets patienter:	119
Afsnittets svarprocent:	57%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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



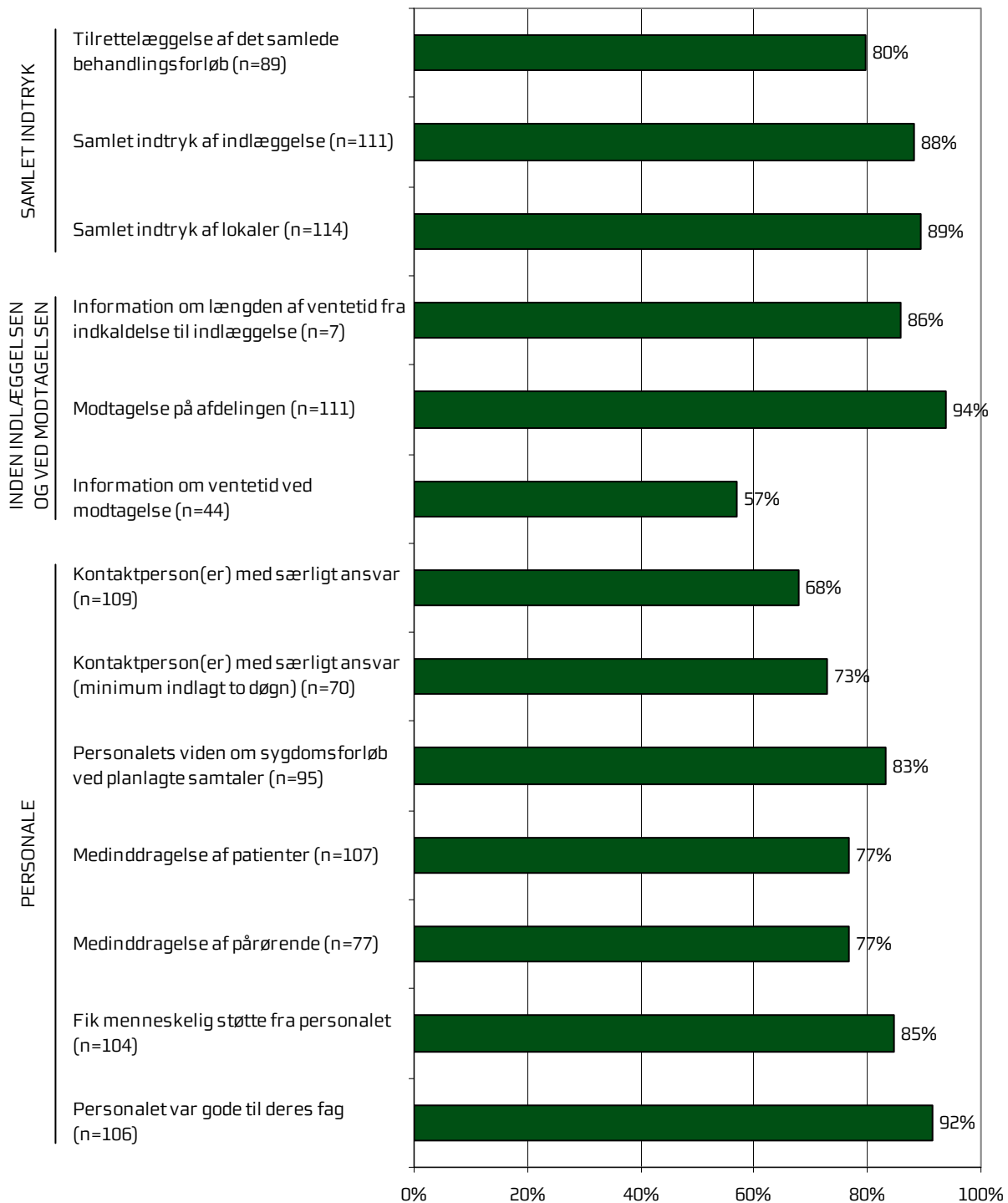


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

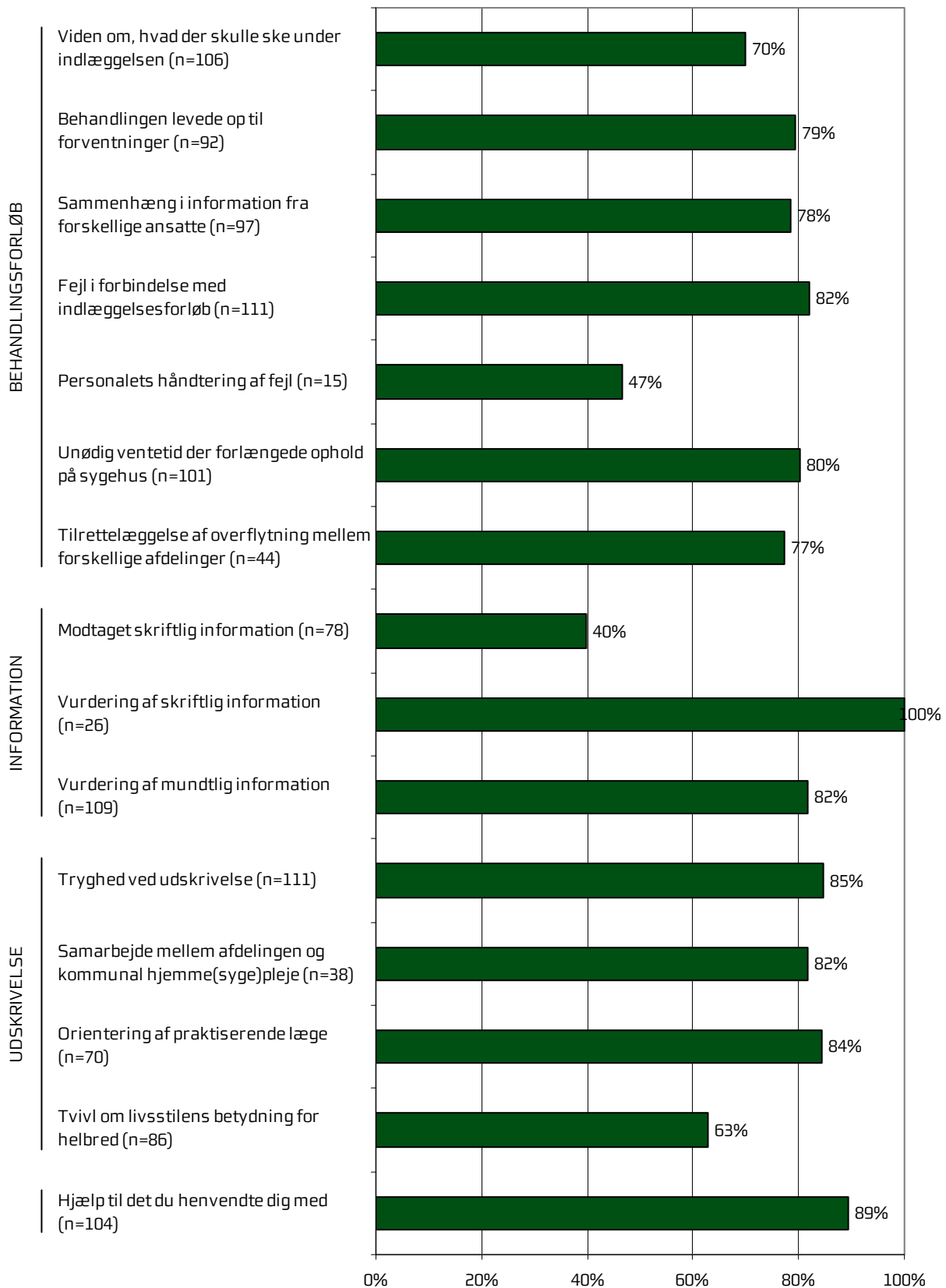
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Neurologisk Afdeling, Viborg

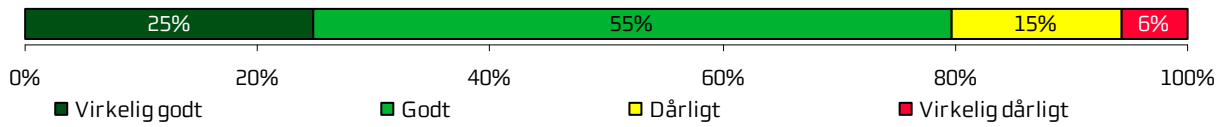
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

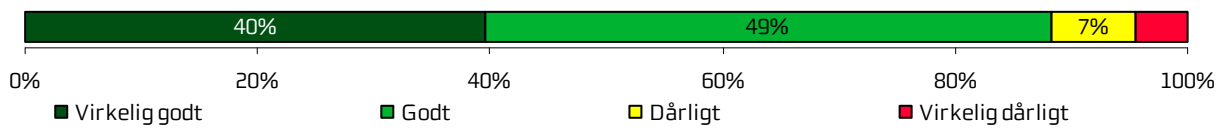
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

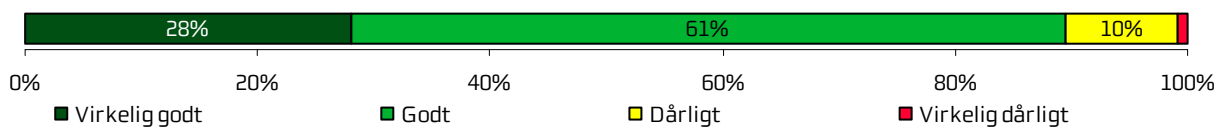
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=89)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=111)



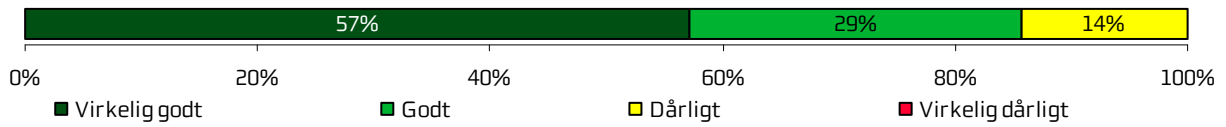
Samlet indtryk af lokaler (n=114)



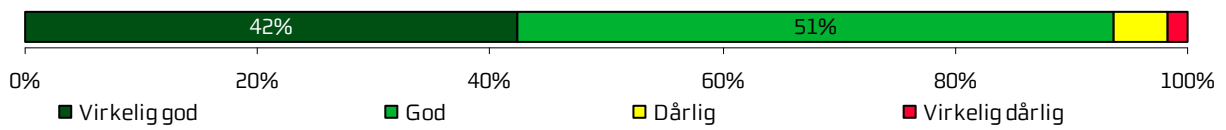
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		80 %	83 %	100 % *	79 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	85 %	100 % *	87 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		89 %	91 %	100 % *	82 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

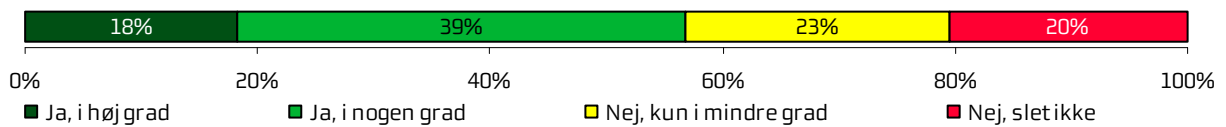
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=7)



Modtagelse på afdelingen (n=111)



Information om ventetid ved modtagelse (n=44)

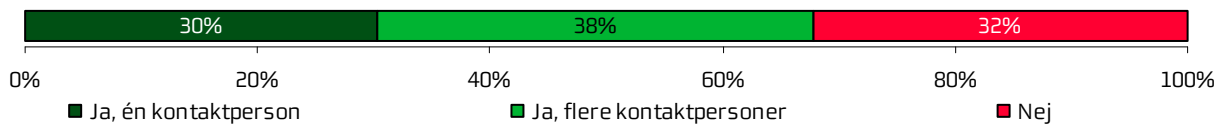




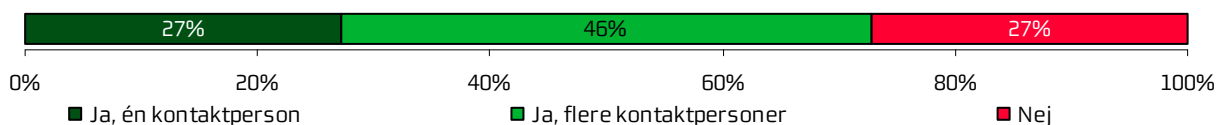
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		86 %	-	100 %	90 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	92 %	100 % *	94 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		57 %	62 %	83 % *	64 %	75 % *

## Personale

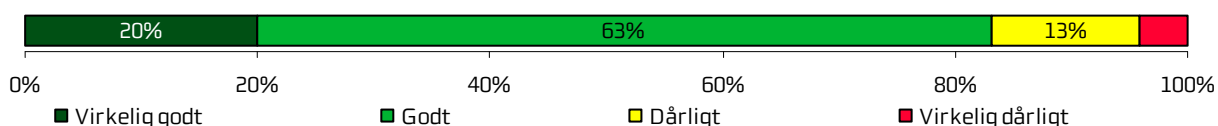
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=109)



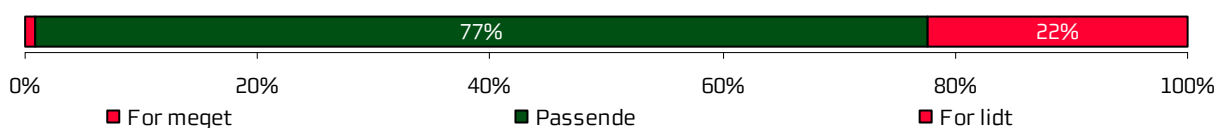
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=70)



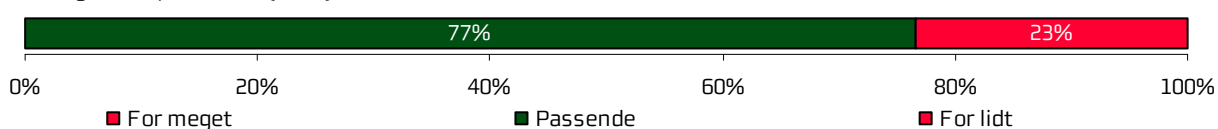
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



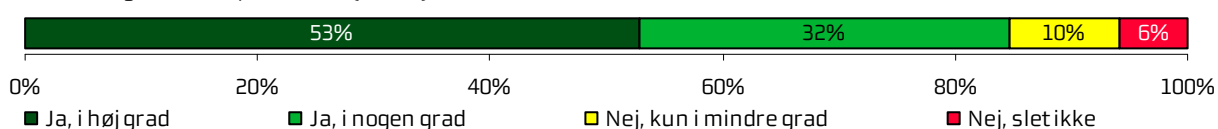
Medinddragelse af patienter (n=107)



Medinddragelse af pårørende (n=77)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=104)



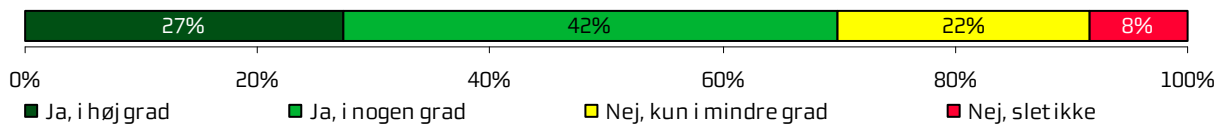
Personalet var gode til deres fag (n=106)



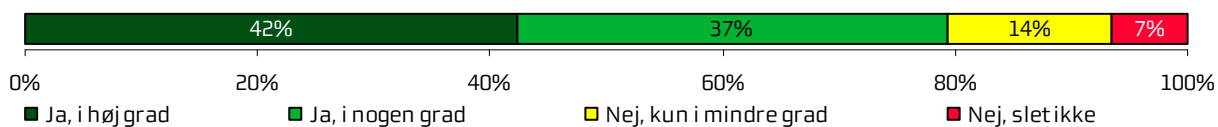
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		68 %	71 %	96 % *	71 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		73 %	-	94 % *	70 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		83 %	79 %	100 % *	77 %	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	78 %	98 % *	79 %	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	74 %	98 % *	67 %	86 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		85 %	83 %	100 % *	85 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		92 %	88 %	100 % *	91 %	97 % *

## Behandlingsforløb

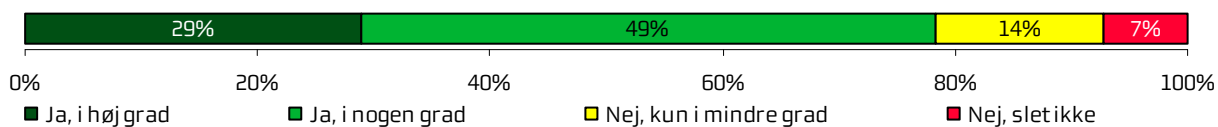
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=106)



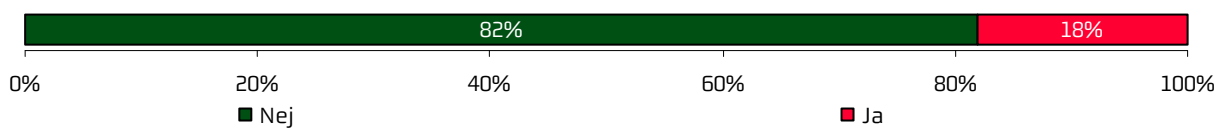
Behandlingen levede op til forventninger (n=92)



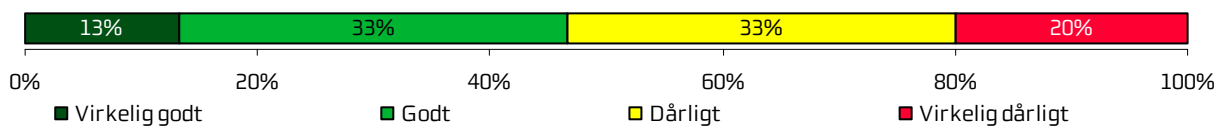
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



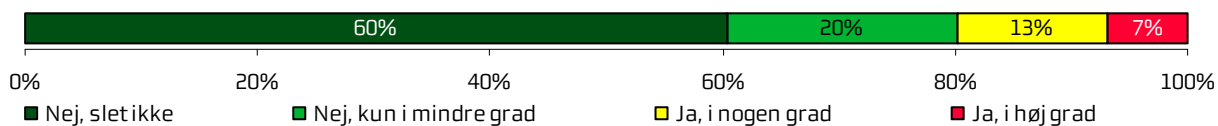
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=111)



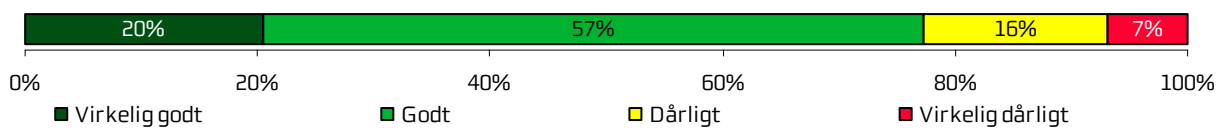
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=101)



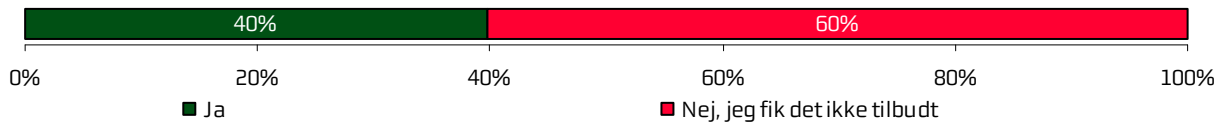
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=44)



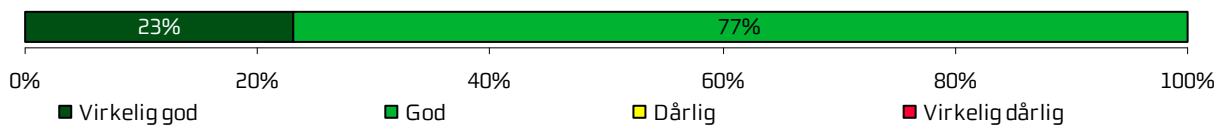
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		70 %	63 %	100 % *	69 %	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		79 %	84 %	97 % *	78 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		78 %	76 %	99 % *	76 %	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		82 %	-	95 % *	75 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		47 %	-	88 % *	55 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		80 %	71 %	100 % *	70 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		77 %	-	98 % *	85 %	92 % *

## Information

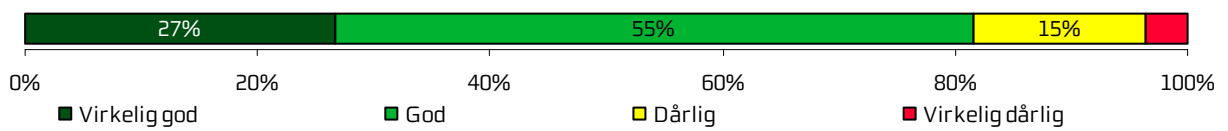
Modtaget skriftlig information (n=78)



Vurdering af skriftlig information (n=26)



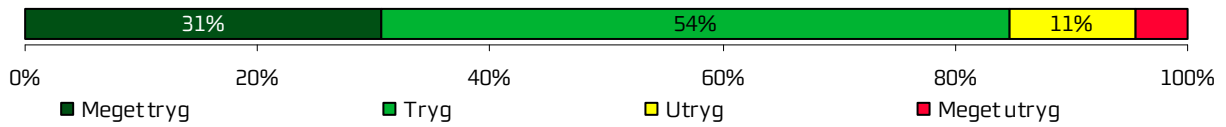
Vurdering af mundtlig information (n=109)



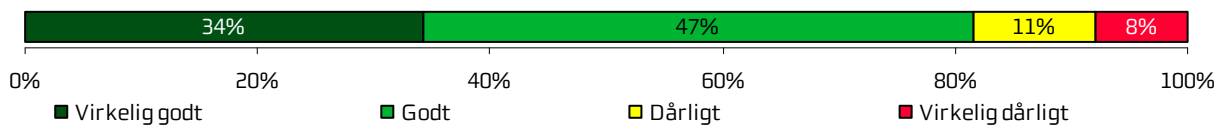
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		40 %	-	95 % *	34 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	92 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		82 %	82 %	100 % *	84 %	94 % *

## Udskrivelse

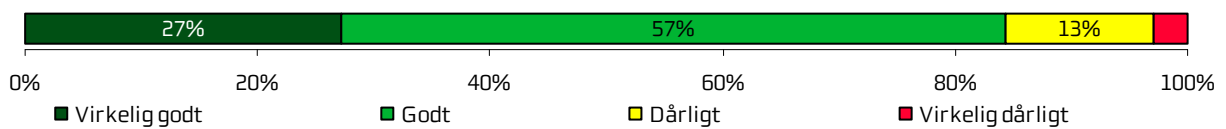
Tryghed ved udskrivelse (n=111)



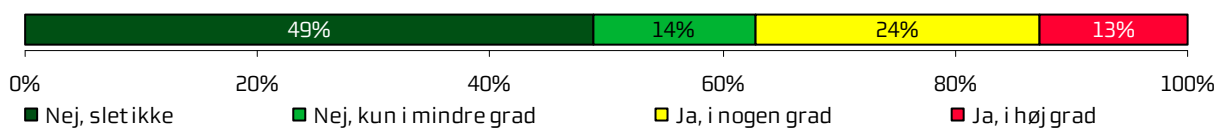
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=70)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=86)

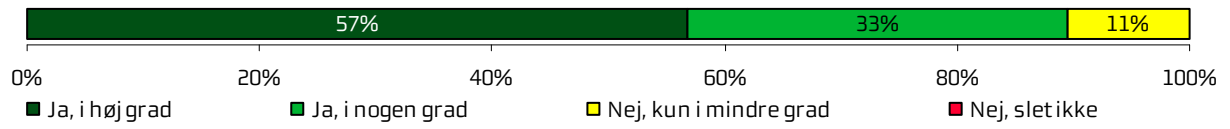




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	87 %	96 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		82 %	83 %	100 % *	84 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		84 %	86 %	98 % *	82 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		63 %	69 %	81 % *	64 %	69 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=104)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		89 %	83 %	100 % *	89 %	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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










ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
1	Blodtryk blev taget noget tidligt om morgenen. Skal tages senere.	Godt
2	Jeg synes, personalet på afdelingen var fantastisk, for med så lidt personale er det flot at kunne klare det, de gjorde. Men jeg ville ønske, at der kunne komme mere personale til sundhedssektoren. Da jeg tit er indlagt [] flere uger ad gangen, kan jeg se, hvor svært personalet har det, og jeg kan se, hvor stresset det kan blive for dem. Derfor er mit ønske mere personale til sundhedssektoren, som jeg ellers er meget tilfreds med.	Godt
3	På et tidspunkt den første aften var jeg meget alene og tænke, nu vil jeg sove, men så kom der en sygeplejerske, som jeg fik en rigtig god snak med. Jeg er imponeret over, at første dag blev jeg besøgt af næsten alle faggrupper, og der blev fulgt op på tingene, og jeg har fået brev om et besøg på sygehuset til en vurdering.	Intet svar
4	Først vil jeg nævne, at plejepersonalet og sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne for at hjælpe patienterne. De var konstant i gang, selv indtil kl. 23.00 om aftenen. Ug til dem. To timer før jeg blev udskrevet, kom en sygeplejerske og læge NN ind til mig for at fortælle, hvad de havde fundet ud af. Læge NN talte og kritiserede sygeplejersken, fordi computeren, de brugte, ikke var opdateret. Det var nedværdigende at høre på. Læge NN var meget hidsig, og det var kun hende, der havde ret. Kunne de ikke tage det på tomandshånd? Samtalen tog ca. tre minutter. Jeg venter på svar på scanningsbilleder, som er taget [i sommer] og håber på svar i løbet af efteråret. Jeg føler ikke, jeg fejler noget. [] Synes, det er ressourcspild af penge. [].	Godt
5	Meget hjælpsomt personale, søde og flinke. Lidt uheldigt at der er læger, der ikke behersker sproget dansk særlig godt.	Godt
7	Stuegangen blev ofte aflyst eller rykket til sidst i eftermiddagen/aftenen pga. travlhed/sygdom blandt lægepersonalet. Så vidt muligt, prøv at have den samme læge/læger til den enkelte patient. Oplevede mange forskellige læger på afdelingen.	Godt
8	Badeforhold.	Godt
10	Toiletforholdene kunne være bedre.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Opfølgning om alt personalet er deres faglighed bevidst. Det mindste man kan gøre er at vise sig for patienten og sige godmorgen/goddag og at sætte sig ind i patientens diagnose. Der gik tre dage inden jeg så hvem sygeplejersken var, som var min kontaktperson. Det var køkkenassistenten, der serverede min mad, men aftenvagten - og de andre personer jeg henvendte mig til på kontoret hvis jeg havde spørgsmål - svarede pænt efter jeg forgæves havde forsøgt at snakke med min kontaktperson de første to dage. Har aldrig oplevet så dårlig behandling. Har stor forståelse for travlhed, og jeg skulle nok klare mig selv, men vise ansigt og sige godmorgen er da det mindste man kan forlange. Har faktisk udfyldt de første papirer I sendte til mig allerede dagen efter de kom, men har nu fået tilsendt dem igen med besked om, at I ikke har modtaget mit svar, så udfylder dem her så	Virkelig dårligt

min kritik ikke bare "forsvinder" igen.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 11 | Overvej om alt personale er obs. på, hvordan man behandler patienterne. At sørge for at der altid kommer personale ind på alle stuer. Det mindste, man kan gøre, er at sige godmorgen, også selvom patienten selv kan stå op. Det er personalet, der skal servere maden, så må kontaktpersonen også vise sig i spisestuen!!! Arbejder selv indenfor faget, så har stor forståelse for, at man kan have travlt, men har aldrig oplevet så ualmindelig dårligt et forløb. Fik ingen information om mit sygeforløb, inden jeg selv fortvivlet henvendte mig på kontoret efter [nogle] dages indlæggelse. Resten af personalet virkede da meget flinke, men jeg oplevede kun aftenvagterne, der kiggede ind, og de henvendte sig til dagvagt/kontaktperson om oplysninger. | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 12 | Jeg fik enestue, så pårørende kunne være der meget.  | Godt                     |
| ✎ | 13 | Det er en god afdeling, og jeg følte mig tryk. Det er den bedste afdeling på hele Viborg Sygehus. Måske kunne der være lidt flere kander the og kaffe til rådighed i spisestuen i løbet af dagen. :-)  | Godt                     |
| ✎ | 14 | Informere om når man skal faste. Dels ved mundtlig information og dels ved at hænge et fasteskilt på sengen. Der arbejdes i teams, men der er ikke en opdateret oversigt over disse teams, hvorfor det som patient er helt umuligt at overskue medarbejderne og hvilket team man tilhører.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 17 | Der bliver brugt alt for meget tid på at gå efter forskellige ting og sager, også for eksempel mad. For mange humørsvingninger hos de fleste. For mange forskellige læger. Fortrinlig mad/drikkevarer.   | Dårligt                  |
| ✎ | 18 | Afdelingen fremtræder slidt og overfyldt. Det kan afdelingen nok ikke selv gøre så meget ved. Den maskinelle tilgang, som prægede plejen, er måske en logisk følge af travlhed.  | Intet svar               |
| ✎ | 19 | Afdelingen burde have en sengestue for allergikere (jeg har blomsterallergi).  | Virkelig godt            |
| ✎ | 21 | En god spisepolitik, god mad.  | Godt                     |
| ✎ | 22 | Jeg har været indlagt flere gange og er altid blevet behandlet godt.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 23 | Besøgstid måtte gerne være lidt længere, eller at der er særlige regler for patienter med anden etnisk baggrund, som ikke taler dansk - at de pårørende kan både være til hjælp og støtte for den indlagte.  | Godt                     |
| ✎ | 23 | Ekstra besøgstid på grund af oversættelse.   | Godt                     |
| ✎ | 24 | At de ikke havde så travlt, at de ikke har tid til at tale med en. Der kunne være flere senge, så man ikke skal undersøges på gange. Det er meget ubehageligt og meget frustrerende og stressende, at man bliver flyttet fra den ene stue til den anden flere gange, så man næsten ikke ved, hvor man er til sidst.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 29 | Min ægtefælle blev indkaldt to måneder før indlæggelsen pr. brev. Han skulle have [udskiftet et apparat] og mødte [en tidlig morgen] på afdelingen. Blev orienteret om, at operationen skulle finde sted [senere] samme formiddag. Men sådan gik det ikke. Min mand var fastende siden midnat. Han fik dog sin medicin hver anden time som vanligt. Mange gange i løbet af dagen rykkede vi personalet på afdelingen for, at han skulle på operationsstuen, men der skete intet. [Sidst på aftenen] rykkede afdelingen igen operationsafdelingen og fik at vide, at en læge ville ringe tilbage. Dette skete ikke, og efter næsten et døgn som fastende fik min mand et par stykker mad. Igen fastende   | Dårligt                  |

## Bilag 1

fra midnat. Endelig næste [eftermiddag] blev min mand kørt på operationsafdelingen, hvor han fik udskiftet [apparatet]. Kom tilbage på afdelingen [og blev udskrevet om aftenen]. Min mand har en meget svær [sygdom, som han har haft i mange år]. Han var meget afkræftet efter at være fastende i to dage. Jeg mener, at der er for dårlig kommunikation fra operationsafdelingen og til afdelingerne. En to måneder planlagt indlæggelse må kunne tilrettelægges/kommunikeres bedre mellem de respektive afdelinger. Jeg synes ikke, det er en måde at behandle meget syge personer med en invaliderende diagnose på. Jeg håber, at der er en god grund til, at man bliver ved at flytte meget dårlige patienter bagerst i køen, og jeg håber bestemt ikke, det er fordi at kroniske patienter ikke har så høj status som andre patienter. Min formodning forstærkes af, at det ikke er første gang, at min mand har måtte rykke for andre patienter som skulle behandles før ham på operationsafdelingen. Han har tidligere måtte vente i over et døgn og også været fastende i et par dage! Jeg håber, at mine frustrationer og kommentarer kan være med til at forbedre indlæggelser, og at det kan blive en god oplevelse også for kronisk syge patienter at være indlagt.

-  32 Ved indlæggelsen havde jeg meget stærke hovedsmerter, hvorfor det ikke var optimalt at en anden patient på stuen havde besøg af meget højt talende pårørende og senere så fjernsyn med højt lydniveau. Men han var nu så sød, at man ikke selv havde lyst til at sige noget. Alle personaler er ualmindelig søde og rare. Somme tider forstår man ikke, de kan med det arbejdspress, der hviler på dem. Det kan jeg ikke vurdere
-  34 Jeg havde mange smerter i hovedet og var indlagt på en tomandsstue med en dame, der talte hele tiden og et larmende fjernsyn. Til sidst bad jeg om at komme på "hotellet" og bo det sidste døgn. Jeg ved godt, at det er en meget travl afdeling, men der mangler ro - også om natten. Godt
-  36 [] Behandlingen af de indlagte er under al kritik. Man snakkede ikke pænt til dem, oplevede vi flere gange. Jeg har mine talemåder i orden, så jeg kan sige, hvad jeg mener. Jeg oplevede, at [patienten], jeg delte værelse med, havde skidt i bukserne. Trods det blev han sendt ind i spisestuen af fysioterapeuten, da de ikke havde tid til at skifte. Da [pågående] kom tilbage fra middag, blev han lagt i seng igen!! Uden bad. Jeg er dybt rystet!! Godt jeg ikke skal ligge der. Dårligt
-  37 Ja, afdelingen gjorde i høj grad noget særligt godt. Godt
-  39 Igen som pårørende manglede jeg information og en samtale i forbindelse med udskrivelsen. Det kan jeg ikke vurdere
-  41 Jeg synes, at afdelingen var meget opmærksom på mine behov. Det fungerede rigtig godt. Det skal dog siges, at nogle ganske få sygeplejersker (ud fra deres arrangement) udstråler en holdning, der siger, at deres vagt bare er noget, der skal overstås. Men generelt er det et meget dygtigt og engageret personale, der kan lide deres hverv. Godt
-  43 Jeg synes, at personalet på Skive Sygehus gjorde en stor indsats for at få os til at føle os hjemme (de var meget dygtige). Virkelig godt
-  45 For lang tid om at få bestilt specialkost fx vegetarmad. Tog hensyn til, at jeg havde et spædbarn, og de sørgede for en malkemaskine, da han ikke kunne være hos mig. Lave en opsummering af forløbet og fortælle, hvad deres tanker er omkring sygdommen og lave en plan efter udskrivelsen. Have en fast læge. Få at vide om man kan forvente, at lægen kommer forbi til runde eller ej. Kortere tid med at vente på ting som [prøvesvar] og plan for forløb. Man ligger bare og venter og ved ingenting. Virkelig dårligt
-  46 Jeg og min familie er så tilfredse. Desværre har vi talt med flere patienter, der ikke er/var tilfredse. Virkelig godt



Jeg har bedt dem om at sige det til Regionen og ikke til mig.















- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 47 | Være bedre til at sørge for kontaktperson, som man kan henvende sig til, følte mig meget overladt til mig selv.   | Dårligt                  |
| ✎ | 48 | Mere fokus på patienternes kompetence i stedet for på "fejl" - følger efter blodprop.   | Dårligt                  |
| ✎ | 49 | Jeg kom ind med [blodprop], og oplysningerne var suveræne hele vejen igennem. Hvis jeg skulle komme i situationen igen, bliver det uden tvivl igen Viborg Sygehus.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 50 | Godt: omrokering af patienter, så man ligger/lå på stue sammen med personer med nogenlunde samme sygdom. Altid smilende og glade personer/personale på afdelingen.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 51 | Der var meget travlt på afdelingen og overbelægning på stuen, jeg lå på. Vi så ikke meget til personalet, men kom de, var de meget nærværende. Fik god besked, de var dygtige og vidste, hvad de talte om. Jeg var godt tilfreds med opholdet.  | Godt                     |
| ✎ | 52 | At der var sammenhæng i det, de foretager sig. Man kan ikke bruge oplysningen "du skal nok blive rask for det gør 99%" - altså uden behandling. Det er lægernes job at sætte sig ind i, hvad de tager af beslutninger og få dem givet videre til næste læge. En læge på [en afdeling] burde kunne se ud over sit eget område og finde ud af, hvem der skal tage over. Min opfattelse er, at jeg har ondt af de patienter, der ikke selv kan tale, forstå og kræve, for så er man godt nok ilde stedt. | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 55 | Svært at få ro.   | Godt                     |
| ✎ | 57 | Der var meget stor forskel på, hvordan man blev mødt af de forskellige personer på afdelingen. Det var meget frustrerende. Jeg følte også selv, jeg skulle holde styr på, hvornår jeg skulle have medicin. Ellers blev det glemt. Jeg påtalte det på afdelingen, og det blev taget alvorligt. Mit indtryk var, at kommunikationen ikke fungerer på afdelingen. Personalet virkede også frustrerede ind imellem.   | Dårligt                  |
| ✎ | 58 | Der var varme, tryghed og empati på afdelingen. Ligeledes en god humor som bragte smilet frem. Jeg beundrer afdelingspersonalet for deres entusiasme under til tider meget pressede forhold.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 59 | Tage imod kritik uden at blive sure, og lade være med at lade det gå ud over patienterne. Tage alle alvorligt!! Nye farver. Lad være at lade alt blive rutine - for enhver patient er det nyt og skræmmende, hver gang man bliver indlagt.  | Virkelig dårligt         |
| ✎ | 60 | Dårlig kommunikation mellem plejepersonalet og lægen - kontaktlægen. Med et møde foranlediget af mine pårørende med lægen, viste det sig, at han ikke var orienteret om min virkelige tilstand og derfor ville udskrive mig. Da han blev orienteret om virkelige tilstand, [] skulle der foretages flere undersøgelser inden udskrivelse.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 61 | Behandlingsforløbet virkede lidt tilfældigt tilrettelagt af flere forskellige læger hen ad vejen. Føler mig dog efterhånden gennemundersøgt.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 63 | Afdelingen kan kun blive bedre, hvis personalet kan finde ud af at høre og behandle deres patienter med respekt. Ud af alle de sygeplejersker, jeg har haft, var der kun en, som behandlede mig og mine pårørende med respekt.  | Virkelig dårligt         |

## Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg blev akut indlagt, derfor ingen kommentarer.	Godt
4	Akut indlagt.	Godt
7	Kom akut.	Godt
9	Akut indlagt.	Dårligt
11	Blev indlagt efter at have været på anden afdeling.	Virkelig dårligt
11	Blev kørt på afdelingen efter at være kommet på skadestuen, men dagvagten kom ikke ind. Det var først aftenvagten, der kom ind, så ventede en del tid, inden nogen snakkede til mig. Ved godt, det var tæt på, de skiftede, men man kan vel lige sige goddag??	Virkelig dårligt
16	Akut indlæggelse på et sygehus med blodprop [], derefter videre til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
20	Akut indlagt.	Godt
23	Akutindlæggelse.	Godt
24	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Husker ikke meget fra indlæggelsen pga. tidligere fald og slag/blødning i hjernen.	Godt
27	Jeg blev indlagt i forbindelse med uheld.	Godt
28	Jeg blev indlagt via lægevagten.	Godt
31	Jeg troede, at jeg skulle til en ambulant undersøgelse, men blev i stedet indlagt.	Godt
32	Blev indlagt akut via 112.	Det kan jeg ikke vurdere
33	En uge før indlæggelsen på en afdeling blev jeg indlagt på en anden afdeling. Her var jeg i [et par dage] og blev sendt hjem med den besked, at jeg skulle kontakte en psykolog. Denne sag har jeg tænkt mig at gå videre med, da det ikke har noget med [min sygdom] at gøre.	Dårligt
36	Jeg kom med ambulance til sygehuset i Viborg. De var i modtagelse og scanning TOPPROFESSIO-	Dårligt








NELLE i info, og hvad de havde gjort for mig. TAK.

	37	Jeg havde ikke ventetid.	Godt
	38	Akut indlæggelse.	Godt
	39	Som pårørende forløb det fint - med ambulance hurtigt til stede og en sygeplejerske i telefonen til den kom. Flinker Falckfolk og læger da de kom. Der er dog et lille men. Jeg synes godt lægerne kunne have sagt farvel, eller evt. "god bedring med ham". Man står lidt alene dér midt om natten, også selvom det "kun" er et epileptisk anfald.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Afdelingen kan spare porto, papir, tid. Jeg har svaret en gang! I er meget grundige.	Virkelig godt
	48	Overført fra hospital i udlandet.	Dårligt
	50	Blev akut indlagt med henvisning fra vagtlægen.	Virkelig godt
	51	Blev indlagt akut.	Godt
	53	Akut indlagt.	Godt
	54	Akut indlæggelse.	Godt
	56	Jeg blev overført fra Aarhus Kommunehospital, derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
	60	Akut indlæggelse - to gange.	Det kan jeg ikke vurdere
	61	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	64	Blev indlagt direkte fra vagtlæge til NO9.	Godt

## Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg blev godt modtaget, selvom det skete sent.	Godt
3	Helt igennem ok.	Intet svar
6	Betryggende, professionel.	Virkelig godt
7	De havde sat sig ind i min journal og gav mig enestue, da jeg [på baggrund af et traume har særlige behov].	Godt
11	Efter at have ventet noget tid kom en meget flink assistent ind.	Virkelig dårligt
18	Det virker tåbeligt at skulle lægges i en seng på første sal og køres af en portør til afdelingen, når man er gået på egne ben ind i huset.	Intet svar
20	Rigtig god - følte mig i gode hænder.	Godt
22	Det var en dejlig og venlig modtagelse.	Virkelig godt
26	Kan ikke huske det.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Blev modtaget godt af en sygeplejerske, som fortalte, at min mand skulle på operationsstuen [om formiddagen] samme dag og have anlagt en ny [ ]sonde.	Dårligt
31	Jeg synes, der mangler information, fra at man bliver indlagt (og der bliver taget prøver), til at man møder en seniorlæge, der kan diskutere det videre forløb. Man er ikke i behandling, og man kommer hurtigt til at spekulere på, om man er blevet glemt. Det er vigtigt, at patienten får information om, hvornår man kan forvente at blive undersøgt, således at man ved, at der vil være noget ventetid.	Godt
34	Det er et meget rart personale - modtaget venligt.	Godt
36	Det var en MEGET kold oplevelse. Jeg fik ikke noget information omkring, hvad der videre skulle ske. Ventetid. Jeg lå i uvished om, hvad der skete.	Dårligt
37	Det var behageligt og trygt.	Godt
39	Jeg kan ikke huske noget fra modtagelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
44	Overrasket over at blive isoleret, fik en god og forståelig forklaring.	Virkelig godt
45	Forvirrende. Flyttede på forskellige stuer, og der kom mange forskellige sygeplejersker og altid	Virkelig

	skiftende læger, der alle mente noget forskelligt.	dårligt
	46 Jeg er tilfreds.	Virkelig godt
	47 Lå på gangen, der var ingen stue ledig. Meget travlt.	Dårligt
	48 Blev budt velkommen, og forklaret nøje om, hvorfor jeg kom i karantæne.	Dårligt
	50 Professionel.	Virkelig godt
	57 Jeg kom ind to gange. Den første gang var det okay, men anden gang kom jeg akut ind med mange smerter i hovedet, og jeg tror der gik ca. tre timer, inden jeg blev behandlet.	Dårligt
	59 Ingen brochurer, og der gik meget lang tid (en hel dag), inden blodprøver og anden information [blev givet]. Ikke meget information om afdelingen.	Virkelig dårligt
	63 Der blev hverken sagt goddag eller noget, blev bare vist ind på en modtagelsesstue, hvor en sygeplejerske kom ind og målte blodtryk. Hun sagde ikke noget til mig, heller ikke hvad mit blodtryk var.	Virkelig dårligt

## Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Håndtering af fejl
2	Et lille snit i tindingen (fem sting) var mislykket.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Har fået lavet en CT-KAG undersøgelse. Drop til bedøvelse og kontrastvæske sat på den forkerte hånd, senere rettet på afdelingen, hvor de lavede undersøgelsen. Sygehuset sendte scanningsbilleder videre til Århus Universitetshospital. Sygehuset glemte at sende en beskrivelse med scanningsbillederne af, hvad der skulle gøres med billederne. Jeg kontaktede selv Århus Universitetshospital, da jeg syntes, tiden blev for lang. I alt 12 dage. [I efteråret] var jeg til møde på sygehuset for at høre om mit videre forløb. Jeg fik da at vide, at min far havde haft en blodprop i hjernen, da han var [barn] år, hvilket	Virkelig dårligt
5	Information om resultat af MR-scanner. Læge svær at forstå. Ingen andre med til samtalen på grund af travlhed.	Godt
7	Blev hjemsendt dagen før en undersøgelse, hvilket gjorde, sygehuset ringede [meget tidligt] om morgenen og bad mig komme ind til undersøgelsen. En undersøgelse, som læge NN havde overset aftenen før.	Virkelig godt
11	Den sygeplejerske, der var min kontaktperson, kom ikke ind på stuen. Jeg spurgte en social- og sundhedsassistent til råds og fandt selv over i spisestuen, hvor køkkenassistenten gav mig maden, da kontaktpersonen slet ikke havde henvendt sig. Samme sygeplejerske fortalte ikke, at jeg skulle ned til MR-scanning, og jeg missede min tid og kom først ned dagen efter, da hun havde skældt mig ud over, at jeg ikke var gået derned. Ved udskrivelsen sagde lægen, at hun ville komme over og sende mig hjem. Efter en halv time mødte jeg hende på gange, hvor hun sagde: "Ja, jeg hørte godt, lægen sagde, jeg ville komme. Men jeg har ikke noget at tilføje, så jeg kan da sige farvel her, hvis du har brug for det."	Virkelig dårligt
11	Den sygeplejerske, som jeg fik fortalt, var min kontaktperson, viste sig slet ikke på stuen. Ville jeg noget, måtte jeg henvende mig på kontoret, samt hun ikke fortalte, hvornår jeg skulle ned i MR-scanner, så jeg blev ikke scannet før dagen efter.	Virkelig dårligt
15	På stuegang blev jeg informeret om af en [] læge, at jeg skulle sygemeldes og på lykkepiller. Da jeg afviste dette, fik jeg at vide, det var farligt at have det som jeg, og at pillerne ville hjælpe mig. Jeg fortalte, at min psyke havde det fantastisk, og at jeg selv mente, at det hele stammede fra [øret]. At jeg pludselig havde fået voldsom hørenedsættelse, og at jeg havde bestilt tid hos ørelægen. Herefter svarede lægen: Jeg går lige ind og læser din journal. Herefter mente hun også, at det kunne stamme fra ørene.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Medicinering, forglemmelser, diverse.	Godt
21	Det apparat, man skulle gå med om halsen, virkede kun en gang imellem, det var en belastning.	Intet svar
















✎	28 Da man ikke kunne udskrive mig helt [den ene dag], blev jeg i stedet sendt hjem på orlov til [næste dag], hvor lægen skulle ringe og snakke med mig per telefon for endelig udskrivelse omkring kl. 10 om formiddagen. Klokkeren blev godt 14, inden lægen ringede til mig. Hun havde ikke kunnet finde mig på afdelingen (havde ledt efter mig hele dagen) og var åbenbart ikke blevet informeret korrekt eller. Men, jeg blev så på dette tidspunkt udskrevet per telefon:O)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	30 De kunne ikke ramme med nålen i ryggen.	Godt
✎	35 De glemte hjertediagram, og skulle være fastende før blodprøve.	Dårligt
✎	36 En læge sagde én ting, og jeg troede, at jeg skulle MR-scannes, men så blev det en anden læge, der lovede rygmarsprøve :(	Dårligt
✎	37 Ingen.	Intet svar
✎	41 Det var ikke nogen fejl. Der var dog en enkelt læge, der ikke havde samme udlæg af sygdomsforløb (årsagen).	Intet svar
✎	47 Forskellige diagnoser. Tvivl om hvilken medicin, der burde gives. Svært at blive smertedækket.	Intet svar
✎	52 Fik at vide, at jeg skulle i CT-scanner inden for to timer - skulle være fastende. Efter tre timer uden nogen form for kontakt med personale, henvendte vi os, og så var den ikke bestilt, og pludselig skulle jeg ikke faste alligevel.	Dårligt
✎	57 Jeg blev glemt flere gange. Både i forbindelse med en scanning og en gang jeg ringede på klokken.	Godt
✎	59 Først indlagt til observation for blodprop. Dernæst da jeg havde hovedpine, blev det pludselig til migræne hos sygeplejerskerne. Det var undertrykshovedpine.	Virkelig dårligt
✎	61 Hele den første nat blev jeg tilset og vurderet hver anden time. Fra om morgenen til [sidst på eftermiddagen] til stuegang så jeg ikke et øje! Fik herefter at vide, at jeg skulle have [foretaget målinger] minimum én gang pr vagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	63 At jeg fik at vide, at jeg fik et bestemt medicinpræparat, og mine pårørende fik at vide, at jeg fik noget andet medicin end det, personalet havde fortalt mig, at jeg fik, hvorefter det viser sig, at jeg slet ikke har fået noget af den oplyste medicin.	Dårligt

## Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
4	Var indlagt [nogle] dage i alt [i sommer]. Havde forhøjet blodtryk, da jeg kom ind på sygehuset. Kom i behandling, nu er blodtrykket fint. Har fået taget scanningsbilleder af hjernen, ingen læger i Viborg kunne læse og tyde dem, blev videresendt til Århus Universitetshospital. Har fået tid i Århus [nogle måneder senere]. Ventetiden er lang, føler ikke, jeg fejler noget.	Godt
7	De var grundige, og jeg blev undersøgt af forskellige læger, inden de kom med deres konklusion. Betragter det som fagligt højt niveau.	Godt
11	Dem, jeg havde kontakt med i aftenvagterne, var søde og venlige og kom også ind på stuen. Men den sygeplejerske, jeg fik at vide, var min kontaktperson, viste sig ikke på stuen, og jeg fik ingen information inden, jeg selv henvendte mig på kontoret efter [nogle] dages indlæggelse.	Virkelig dårligt
11	Efter fire dages indlæggelse, hvor sygeplejersken i dagvagter ikke så meget som kom ind og sagde godmorgen samt havde misset en skanning, kom lægen og fortalte min diagnose. Jeg fik besked på, at sygeplejersken ville komme ind og gennemgå det med mig, samt fortælle om det videre behandlingsforløb. Efter 30 minutter gik jeg over for at hente en kop kaffe, hvor sygeplejersken kommer på gangen. Beskeden jeg får på gangen lød: "Ja jeg hørte godt, lægen sagde jeg ville komme ind, men jeg har ikke noget at sige, så jeg kan vel sige farvel her, hvis det er det du ønsker". Mine skanninger skulle sendes til [et andet sygehus], da jeg har en [lidelse]. Har ikke hørt herfra. Har bedt om journalindsigt, men har ikke fået det endnu. Både min egen læge og jeg kæmper stadig med at få svar fra Viborg til trods for, at det er to måneder siden jeg blev udskrevet og dør meget med []. Den omtalte sygeplejerske føler jeg har svigtet sit job, samt jeg føler mig meget svigtet og tabt i et sygeforløb, der kunne have været kortere, hvis der havde været styr på arbejdet, faglighed, papir og samarbejdet.	Virkelig dårligt
13	Der var en utrolig nærvær og støtte, og personalet vidste med det samme, hvad jeg fejlede. Så det var en hurtig opstart af behandling, som jeg umiddelbart kunne mærke en bedring af.	Godt
14	Blev ikke informeret på forhånd om flytninger internt på afdelingen. Kontaktpersonordning fungerer af navn, men desværre ikke af gavn.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Bedre kommunikation, faggrupper imellem. Læs journal inden man tilser patient. Jeg kunne tage vare på mig selv heldigvis, men det er ikke alle, der kan det.	Godt
17	Meget forvirrende. Forskellige meninger. Stress.	Dårligt
18	Der var meget travlt på afdelingen og dårlig plads i det fysiske rum. Jeg blev placeret som nummer tre på en to-sengsstue. En medpatient fik sin blære tømt i en afstand af under 2½ halv meter fra mit ansigt. Stanken af urin var ikke til at abstrahere fra. Det er IKKE rimelige forhold!	Intet svar
22	Jeg var kun indlagt to dage denne gang, så da der var ordineret [medicin], blev jeg udskrevet.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt via lægevagten, hvor det hele, samarbejdet mellem denne og afdelingen, virkede	Godt



	super:O)	
	31 Jeg fik [et indgreb], som gav kraftig hovedpine. Jeg synes, at jeg burde have været tilbudt en blood patch.	Godt
	36 Jeg fik at vide, at jeg skulle MR-scannes [i vinter], og det er jeg først blevet [meget senere] på privathospital.	Dårligt
	39 Som pårørende manglede jeg informationer. Det kan ikke nytte, at personalet orienterer min mand. De burde vide, at efter et voldsomt epileptisk anfald har han meget svært ved at huske.	Det kan jeg ikke vurdere
	41 Nej, ikke andet, end at en læge var uenig med de øvrige læger om behandlingsforløbet. De stemte ikke overens.	Godt
	42 Behandling senere, efter scanning.	Det kan jeg ikke vurdere
	43 Fik en masse god motion på trapperne samt god træning i centeret i Skive.	Virkelig godt
	44 God oplevelse at nå [flere] undersøgelser på en dag.	Virkelig godt
	45 Dårlige til at sætte sig ind i journalen og hvad der ligger forud for indlæggelsen. Mange forskellige læger, for lidt information.	Virkelig dårligt
	47 Et mere uddybende svar med den ansvarlige læge NN.	Dårligt
	48 Blev overført til [andet hospital] og transporteret til undersøgelse i Viborg, som udmærket kunne være foretaget før overflytningen.	Dårligt
	50 Først da diagnosen for sygdommen var stillet, faldt der mere ro omkring forløbet.	Virkelig godt
	52 I løbet af to døgn havde jeg kontakt med fem forskellige læger - ingen sammenhæng. Blev udskrevet uden at få at vide, at jeg kunne henvende mig ved forværring. Fik senere at vide af min læge, det sted i papirerne, at jeg kunne det. Jeg har som patient skullet trække i trådene, for at der sker noget.	Virkelig dårligt
	57 Jeg fik foretaget [et indgreb] af en lægestuderende. Det var jeg meget utryk ved, og jeg havde mange smerter i ryg og ben bagefter. Derudover fik jeg en voldsom hovedpine, som varede i ret lang tid. Jeg ved jo ikke, om der var en sammenhæng, men jeg vil ikke være tryk ved det en anden gang.	Dårligt
	59 Gik fra det ene til det andet. Ikke meget information om [prøven]. Jeg fik at vide, at jeg skulle blive liggende i 24 timer fladt på ryggen, men blev bedt om at stå op og gå over og spise.	Virkelig dårligt
	63 Selve neurologisk afdeling virker som en meget utryk afdeling at være patient på. Jeg følte mig så alene, og selvom det stod i mine papir, at mine pårørende skulle kontaktes ved nye informationer, blev de aldrig informeret. Jeg har til tider følt, at jeg bare var en belastning for afdelingen og enkelte læger har fået mig til at føle mig ligegyldig ved at skrive at jeg var psykisk ustabil, hvilket står SORT PÅ HVIDT, at jeg ikke er.	Virkelig dårligt

## Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Neurologisk sengeafsnit N09, Viborg	Samlet indtryk
2	Den var lidt stressende, fordi alle havde travlt.	Godt
3	Der var en læge, som virkede stresset, havde ikke sat sig ind i mit sygdomsforløb og blev meget forstyrret af telefonbeskeder under min udskrivelse. Det tog lang tid, men der var vist sygdom blandt lægerne.	Intet svar
4	Udskrivelsen var kaotisk, det tog under et minut. Samtidig fik jeg ny medicin, som jeg skulle begynde på. NN, som udskrev mig, virkede meget stresset og "kort på tråden".	Godt
11	Både egen læge og jeg selv har kæmpet siden indlæggelsen for at få information om mine MR-skanning, som skulle sendes til Århus.	Virkelig dårligt
11	Forstod ikke meget af det, lægen sagde, og sygeplejersken, som han sagde, ville komme og gennemgå mine papirer og sende mig hjem, kom ikke. Jeg kontaktede hende på gangen, hvor hun bare sagde, at jeg kunne gå. Fik af lægen besked på, de ville sende svar i løbet af et par dage, så jeg kunne få videre behandling, men både egen læge og jeg rykkede efter den flere gange og det kom så efter tre uger.	Virkelig dårligt
13	Det var trykt at være hjemme og vide, at jeg havde en sygeplejerske, som jeg kunne ringe til, hvis jeg havde behov eller havde spørgsmål.	Godt
17	Meget og velorienteret information. Dog glemt at fortælle, at der ville komme hjemmesygeplejerske for dosering af medicin + besøg af hjemmepleje hver dag i en periode til observation. Det har dog været en meget positiv oplevelse.	Dårligt
18	Det forekommer uforståeligt, at man i 2010 ikke har et IT-system, der skaber fuld integration mellem den primære og sekundære sundhedssektor. Jeg er, som patient, i alt for høj grad bærer af information mellem de to instanser. Hvorfor kan man ikke på hospitalet se hvilken medicin, jeg har fået ordineret af den praktiserende læge?	Intet svar
29	Blev udskrevet til Plejecentret om aftenen. Plejecentret og hjemmesygeplejersken blev ikke informeret ved udskrivelsen.	Dårligt
36	Jeg blev LOVET, at en læge ville ringe mig op og tjekke op på, hvordan jeg havde det. Men har en måned efter intet hørt!!	Dårligt
39	Som pårørende vil jeg igen påpege, at det ikke nytter at fortælle min mand en masse ting, når de burde vide, at han ikke kan huske, at fortælle det videre til mig. Man burde sikre sig (personalet), at de vigtigste informationer blev videregivet, evt. skrevet ned.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Jeg blev indlagt i [efteråret] og blev udskrevet [tre dage efter] og blev lovet, at resultatet om min rygmarvsprøve blev sendt pr. brev, men har aldrig set skyggen af brevet. MEGET UTILFREDSTILLENDE I HØJ GRAD.	Det kan jeg ikke vurdere

✎	46 Det var fint, at både ægtefælle og voksne børn kunne være med til mødet om udskrivelsen. To dage efter hjemsendelsen fik vi opringning fra en læge, der mente, at jeg fik for mange forskellige blodfortyndende tabletter. To dage efter kom der skriftlig besked om, hvilke tabletter, jeg IKKE skulle tage. Det var fint. Tak.	Virkelig godt
✎	47 Hvad kan jeg selv gøre for at få det bedre? Hvordan forholder jeg mig, hvis det kommer igen. Hvor lang tid skal jeg fortsætte med ordineret medicin.	Dårligt
✎	52 Jeg bliver udskrevet med diagnosen virus, uden at man tager stilling til, om andet kunne undersøges. Jeg spørger til, "hvad hvis det er min nakke/ryg - hvor skal jeg så gå hen?" Fik svaret "Det ved vi ikke". Og så den evig lange ventetid på efterfølgende scanninger er så negativ.	Virkelig dårligt
✎	55 Utryk pga. mine handicaps, men vidste, at fysioterapeut og ergoterapeut havde taget hånd om genoptræning ved fysioterapeut m.fl. Fysioterapeut NN og ergoterapeut NN er dygtige.	Godt
✎	59 Meget lidt information om min tilstand, og hvad jeg kunne gøre. Faktisk ingen INFORMATION!!	Virkelig dårligt
✎	60 Ved udskrivelse første gang blev der udfærdiget en recept på medicin, jeg skulle have med hjem. Den vigtigste medicin var ikke påført recepten. Det blev opdaget, da sygeplejersken hjalp med at dosere tabletter til de første tre dage efter udskrivelsen, så ny recept blev udfærdiget.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	61 Blev umiddelbart udskrevet uden større plan end et telefonnummer til ambulatoriet, og tilsagn om [undersøgelse igen] om cirka seks måneder. Fik herefter flere breve om uddybende undersøgelser og kontroller.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	62 Jeg synes, at jeg skulle have været bedøvet under en undersøgelse af min ryg.	Godt
✎	63 Jeg udskrev mig selv, da jeg havde fået nok og bare ville hjem til min familie og trygge omgivelser.	Virkelig dårligt