

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**F2 APOPLEXIAFSNIT
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	133
Besvarelser fra afsnittets patienter:	95
Afsnittets svarprocent:	71%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

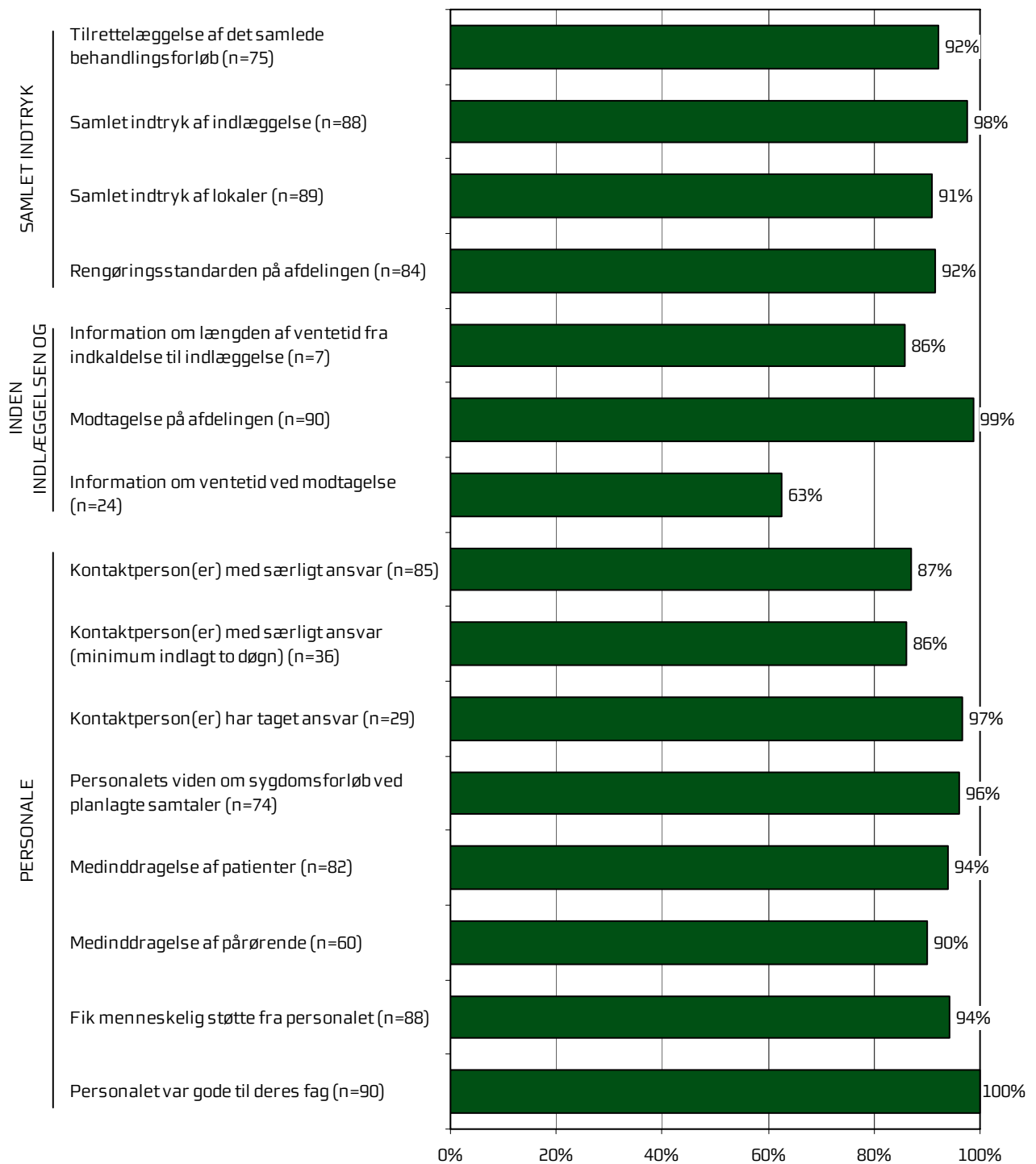
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

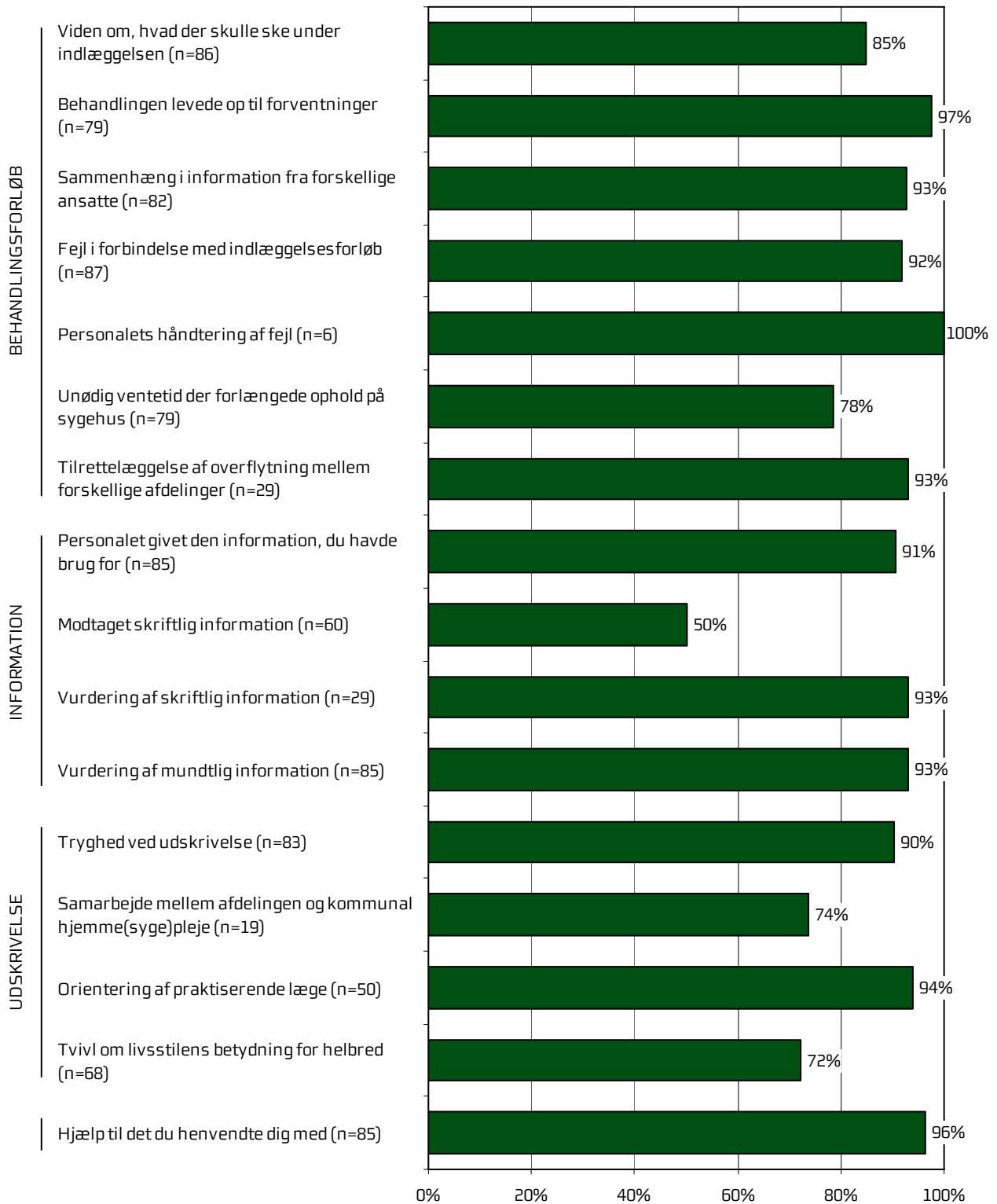
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit F2

2009-tallet er for: Afsnit F2

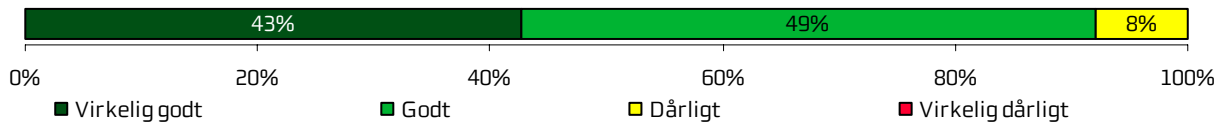
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

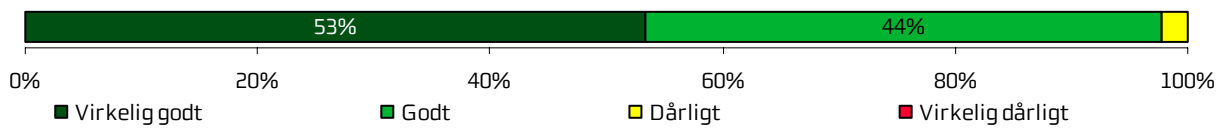
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

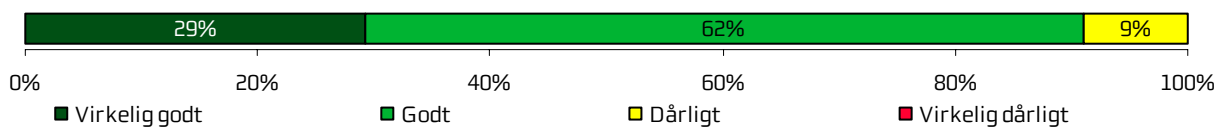
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=75)



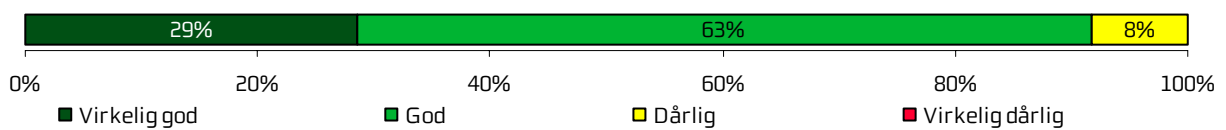
Samlet indtryk af indlæggelse (n=88)



Samlet indtryk af lokaler (n=89)



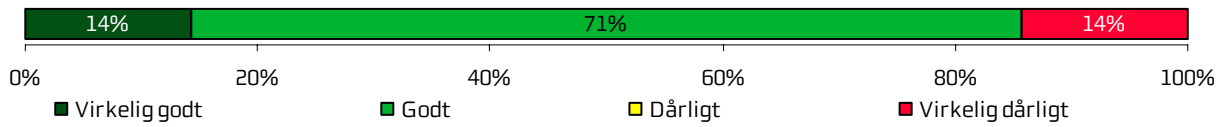
Rengøringsstandard på afdelingen (n=84)



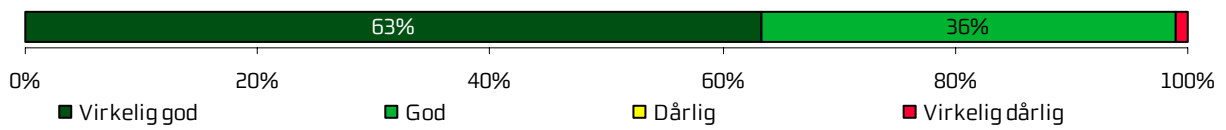
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	96 %	96 %	100 % *	85 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	97 %	97 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	94 %	98 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

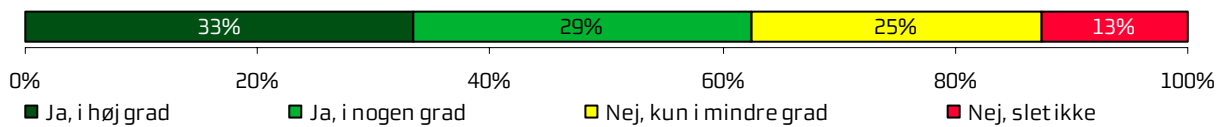
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=7)



Modtagelse på afdelingen (n=90)



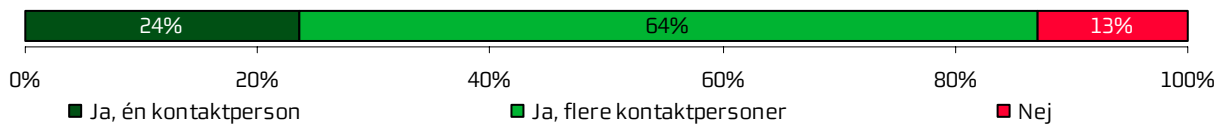
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



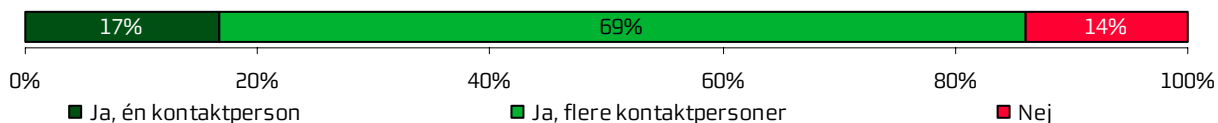
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	100 %	-	100 %	80 %	92 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	97 %	99 %	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	75 %	62 %	97 % *	53 %	76 %

Personale

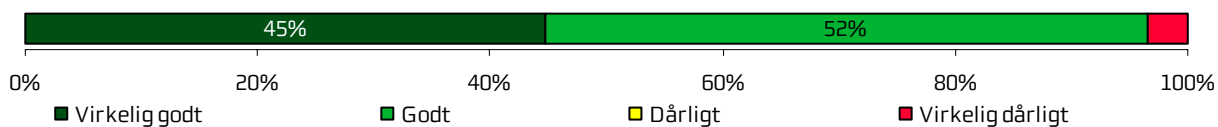
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



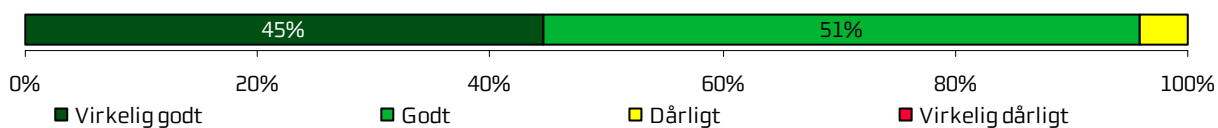
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=36)



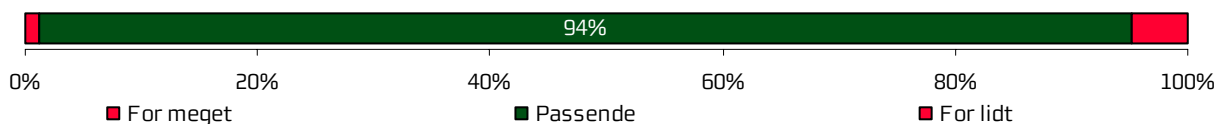
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=29)



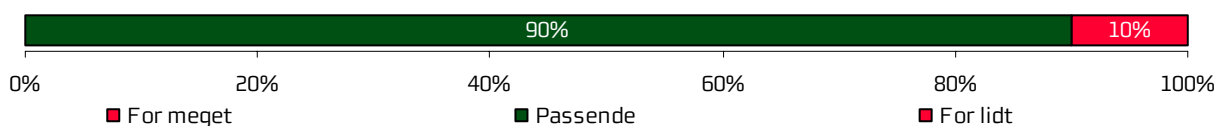
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



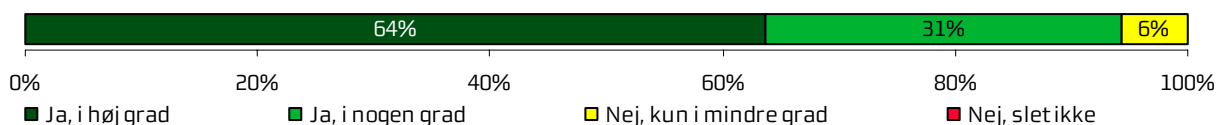
Medinddragelse af patienter (n=82)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



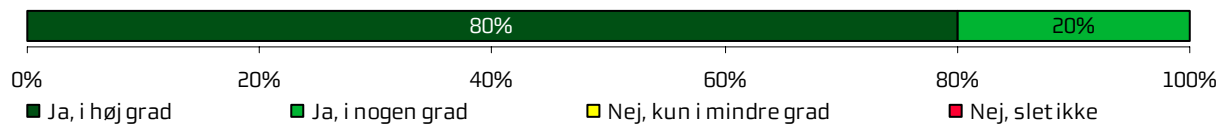
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	80 %	79 % *	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	82 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	92 %	91 % *	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	88 %	90 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	81 %	84 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	92 %	94 %	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=86)



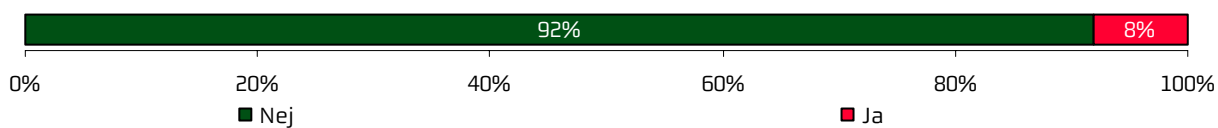
Behandlingen levede op til forventninger (n=79)



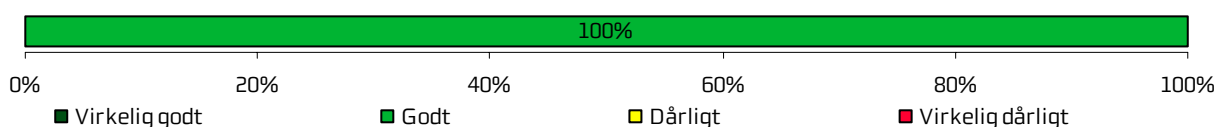
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=82)



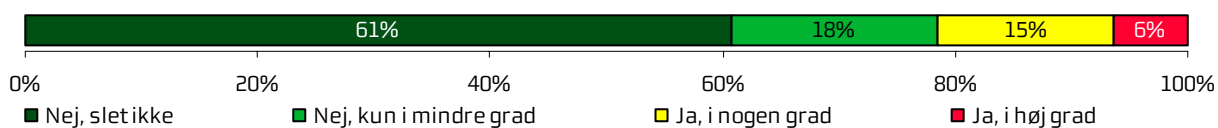
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=87)



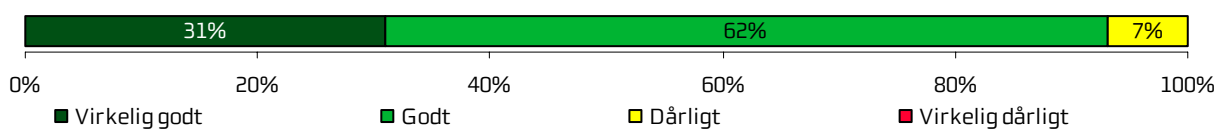
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=79)



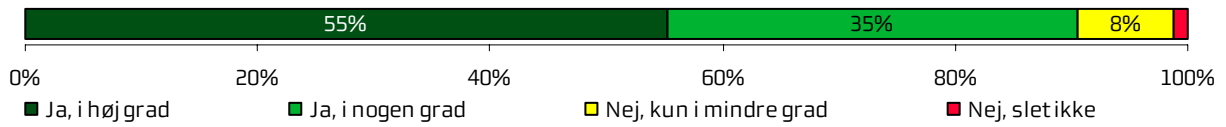
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	86 %	78 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	92 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	90 %	94 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	91 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	33 % *	-	83 % *	55 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	89 %	90 % *	99 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	89 %	-	100 %	81 %	93 % *

Information

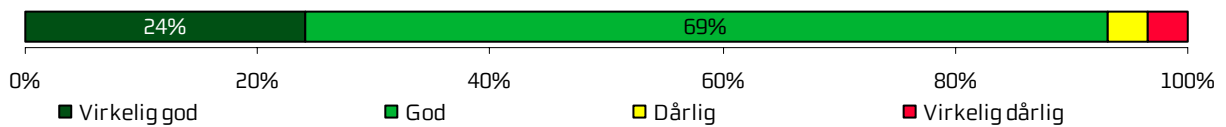
Personalet givet den information, du havde brug for (n=85)



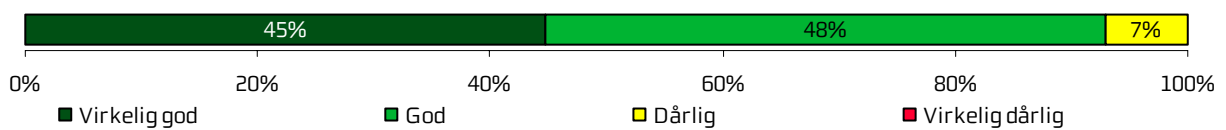
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



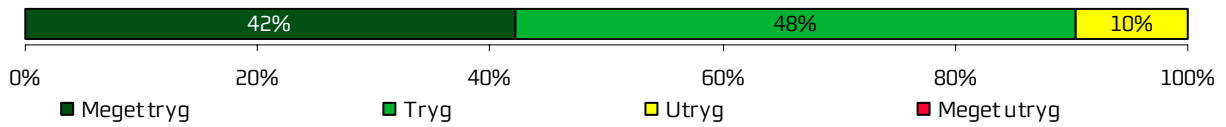
Vurdering af mundtlig information (n=85)



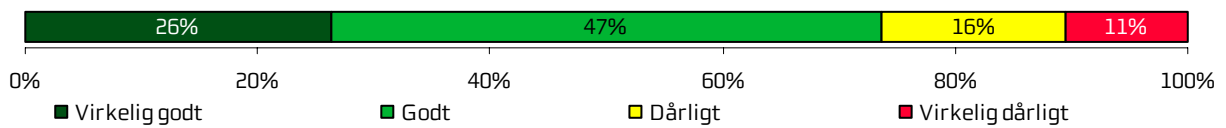
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	50 %	49 %	-	97 % *	43 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	100 %	100 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	94 %	92 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

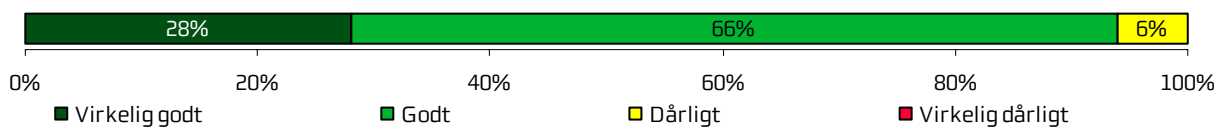
Tryghed ved udskrivelse (n=83)



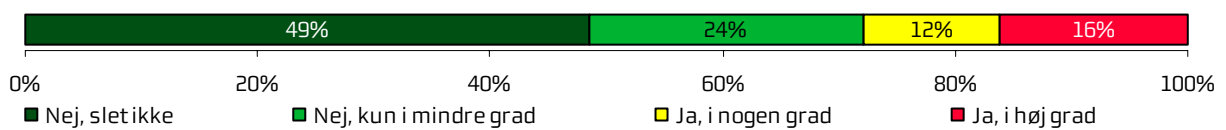
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



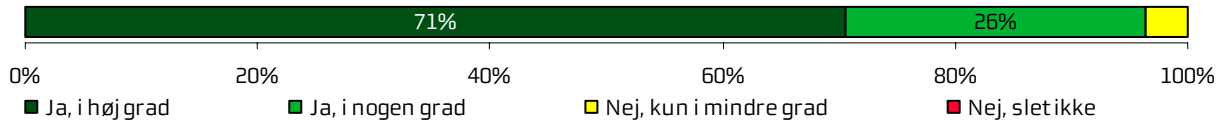
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	92 %	86 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	74 %	88 %	87 %	100 % *	66 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	97 %	88 %	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	77 %	76 %	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=85)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *


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.

F2 APOPLEXIAFSNIT**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
2	☞ Min oplevelse var meget god af personalet.	Intet svar
7	☞ Kom ind akut med et meget kraftigt migræneanfald. ☐	Virkelig godt
10	☞ Akut indlæggelse.	Godt
11	☞ Blev indlagt akut.	Virkelig godt
12	☞ ☐ Indlagt, kom først på skadestuen.	Intet svar
15	☞ Jeg blev indlagt akut via vagtlægen.	Virkelig godt
17	☞ Jeg skulle bare til ultralydsscanning for derefter at blive indlagt, fordi jeg skulle faste til dagen efter, da jeg skulle have en kikkert op i lysken og op i hovedet.	Virkelig godt
20	☞ Der blev ringet 112. Ambulancen var her ganske hurtigt.	Virkelig godt
21	☞ Akut indlæggelse.	Virkelig godt
22	☞ Indlagt akut.	Godt
25	☞ Akut på foranledning af egen læge.	Virkelig godt
26	☞ Blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
28	☞ Jeg var kun indlagt [mindre end et døgn].	Intet svar
29	☞ Akut indlæggelse ☐.	Virkelig godt
32	☞ Blev indlagt akut efter henvendelse til lægevagten.	Godt
34	☞ Jeg blev af vagtlægen visiteret til Skejby med hjerteproblemer, trods forklaringen om synsforstyrrelser på begge øjne. Heldigvis fortog symptomerne sig af sig selv. Jeg blev følgende dag overført fra Skejby til anden afdeling.	Godt
35	☞ Blev indlagt akut.	Virkelig godt
37	☞ Blev indlagt akut.	Godt
38	☞ Indlagt akut.	Virkelig godt
41	☞ Blev indlagt akut.	Virkelig godt
42	☞ Ambulance.	Godt
44	☞ Kom med Falck.	Godt
45	☞ Blev indlagt akut.	Virkelig godt
46	☞ Indlagt akut.	Virkelig godt
48	☞ Blev akut indlagt.	Virkelig godt
50	☞ Blev ringet op ☐ og var indlagt [ca. en halv time senere].	Virkelig godt
51	☞ Jeg blev indlagt akut ☐.	Godt
52	☞ Blev indlagt akut.	Virkelig godt

 54 Yderst professionelt.

Virkelig godt

 57 Jeg blev akut indlagt.

Virkelig godt

F2 APOPLEXIAFSNIT**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Modtagelsen
1	Jeg blev indlagt [om eftermiddagen], og der kom en læge [om natten] for at skrive journal.	God
5	Egen læge og falckmedarbejder forberedte på, at mange sygemedarbejdere ville komme omkring mig, når jeg kom med udrykning.	Virkelig god
6	Indlagt akut og herefter omgående professionel modtagelse og undersøgelse.	Virkelig god
7	Kun stor ros. Der var en seng klar med det samme.	Virkelig god
8	Akut indlagt.	God
10	Blev taget imod af sygeplejerske, der så gik, og der gik en time, før jeg så nogen igen. Havde pårørende ved min side, men ville ellers tænke, det var længe at være overladt til sig selv. OBS på tid.	God
11	Indlæggelse og behandling virkede meget professionelt.	Virkelig god
13	Der var meget travlt, men det mærkede jeg ikke. Jeg fik en rigtig god behandling.	God
15	Trods travlhed var alle super søde, opmærksomme og meget kompetente.	Virkelig god
16	Helt utroligt søde og venlige.	Virkelig god
17	De var der med det samme, da jeg kom.	Virkelig god
17	De var der med det samme, jeg kom.	Virkelig god
19	Ingen tog sig af, at jeg var kommet. Blev sat i et venterum i trekvart time og fik et surt svar af en sur sygeplejerske.	Virkelig dårlig
20	Professionelt, jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig god
21	Kompetent, handledygtigt personale!	Virkelig god
24	Det undrede mig, at der gik tre timer fra man konstaterede to blodpropper til, at jeg modtog diverse piller (på min egen forespørgsel).	God
26	Nej.	Virkelig god
27	Blev straks undersøgt af kyndig læge, som gav tydelige beskeder om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
32	Følte straks, at jeg var i trygge, kompetente hænder. Kunne slappe af, og nåede ikke at blive bange. Jeg blev taget hånd om straks, og blev hele tiden godt informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
38	De var effektive og hurtige.	Virkelig god
39	Venlig, men hektisk på grund af, at fire patienter kom ind på samme tid.	God
47	Læge, som vi ikke forstod.	God
51	Der var travlhed. Jeg var hjemme efter godt et døgn igen. FINT. Vi blev kraftigt undersøgt.	God
53	Det var en akut indlæggelse.	God
56	Meget travlt. Indlagt akut [om aftenen]. Talte med læge [syv timer senere]. Men alle rutineundersøgelser kørte flot.	God
57	Der stod et kuld af venlige, kompetente folk til at tage imod mig, og det var yderst betryggen-	Virkelig god

de.

F2 APOPLEXIAFSNIT**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Fejlhåndtering
✎ 18	Forsøg på tømning af blære uden forklaring fra personale, og uden behov!	Godt
✎ 27	Jeg oplevede ambulancemanden NN som meget voldsom, dikterende og fjendtlig. Han stak en nål i armen [på mig] uden først at sikre sig, at han kunne stikke. Det var meget ubehageligt. Senere fik han stukket den på hånden, som han skulle. Jeg har lidt flashback med oplevelsen endnu. Så det har været en grim oplevelse.	Intet svar
✎ 31	Jeg kom på skadestuen og ventede tre til fire timer, før jeg blev sendt på Neurologisk Afdeling.	Godt
✎ 36	Lumbalpunkturen skulle udføres tre gange før det lykkes, og efterfølgende blev det til lumbal hovedpine, som efter en uge blev behandlet med [behandling].	Godt
✎ 45	[Pårørendes] oplevelse: Blev indlagt med [lidelse] og var i [behandling]. Trods gentagne påmindelser fik han ikke sin medicin, sidst på opvågningsstuen. Skulle have haft den [om eftermiddagen]. [Sent om aftenen] fik jeg besked om, at den var ordineret oralt, og patienten kunne jo ikke synke. Ved min henvendelse til lægen fik han [medicin] intravenøst.	Godt
✎ 47	Sonden blev lagt forkert første gang.	Godt

F2 APOPLEXIAFSNIT

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
4	Jeg er meget imponeret over, at læge NN med ultralyd fandt en forsnævring []. Han var meget vedholdende, indtil han fandt den. Så pludselig var der logik i hele problematikken. Tak.	Godt
6	Professionel behandling i en positiv atmosfære.	Virkelig godt
10	Var til CT. Skulle selv gå, var meget svimmel. Det var ubehageligt at skulle gå. Gik selv (fulgt af portør) til læge NN og sad i venteværelset. Måtte bede om at komme til at ligge ned, da alt kørte rundt. Blev ikke spurgt, om jeg troede, at jeg kunne sidde i venteværelse.	Godt
14	Blev vækket [om natten] af en læge, som skulle vide, hvilken medicin jeg fik. Meget ubehageligt.	Virkelig godt
15	Da jeg ikke var indkaldt, men akut indlagt, vidste jeg ikke noget om forløbet på forhånd.	Virkelig godt
17	Nej, det var perfekt.	Virkelig godt
17	Det var perfekt.	Virkelig godt
23	Personalet har meget travlt. Men det er forkert at bruge "unge og uerfarne læger". Hvor er bagstøtten?	Godt
25	Meget professionelt. Hurtig og ekstremt effektivt. Afdeling F2 er uden tvivl skyld i, at jeg har fået mulighed for fuld helbredelse!	Virkelig godt
26	Har endnu ikke fået besked om min EEG-scanning.	Virkelig godt
27	Besked i god tid med, hvad der skulle ske af undersøgelser samt evaluering.	Virkelig godt
30	Jeg blev informeret om ventetiden ved modtagelsen, men jeg savnede i den grad en opfølgning, når ventetiden ikke blev overholdt, hvilket skete flere gange (flere timer). Det er fuldt forståeligt, at ventetiden kan ændres ved andre akutte ting, men det ville være meget nemmere at acceptere det, hvis man fik information om det.	Godt
32	Skiftende sygeplejersker var IKKE noget problem, da de alle var søde, rolige og flinke til at præsentere sig. Rart selv at kunne få lov til at klare dét med termometeret. Rart at atmosfæren trods alt var helt afslappet, og at jeg fik lov til at klare mig selv, det jeg kunne. Mindre rart at skulle sove med en "medicinpåfyldningsnål" i armen, (den kom ikke i brug). Jeg fik knas med ryggen af at ligge forkert, fordi jeg måtte holde armen strakt og nålen opad, så den ikke stak mig.	Godt
33	Der var for lang ventetid på min anden MR-scanning.	Godt
45	Personalet er professionelt og venligt.	Virkelig godt
53	Fra den ene overflytning til anden afdeling gik der [flere] timer, inden der kom nogen på stuen.	Intet svar
55	Kun stor tak.	Godt
57	Jeg var hjemme på orlov og skulle møde til undersøgelse fem dage senere [om formiddagen]. Jeg fik besked på, at jeg helst skulle være på afdelingen [et par timer før] og senest [halvanden time før], fordi jeg skulle være klar til undersøgelsen []. Der var dog INGEN forberedelser til undersøgelsen, og jeg kom først til [om eftermiddagen]. Altså seks timers venten i venterummet uden seng, det var anstrengende.	Virkelig godt

F2 APOPLEXIAFSNIT**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
6	Skriftlig information senest ved udskrivelsen ville være ønskeligt.	Virkelig godt
17	Alt var i orden.	Virkelig godt
17	Alt var i orden.	Virkelig godt
18	Jeg synes helt klart, at der mangler en skriftlig redegørelse til patienten, noget, jeg virkelig har savnet. Gælder både under indlæggelsen og senere under forskellige prøver/tests.	Virkelig godt
24	Kunne godt have brugt noget skriftlig og mundtlig information om blodpropper [].	Godt
27	Jeg mærkede tydelig, god, omsorgsfuld behandling uden unødigt information.	Virkelig godt
30	Skulle jeg svare ud fra information om andre forhold [end ventetid] har jeg kun positivt.	Godt
32	Hjernesagens "Orientering om blodprop og blødning i hjernen, Apopleksi" har været en stor hjælp til at forstå sygdommen. Mange ting, jeg ellers ville have været nødt til at spørge læge/sygeplejerske om, har jeg fået forklaret godt her, og glemmer jeg, kan jeg bare læse den igen.	Godt
33	Kan ikke siges, da der stadig ikke er fundet en bestemt grund til mine symptomer.	Godt
40	Modstridende behandlingsforslag.	Intet svar
47	Den skriftlige information var på latin. Det forstår jeg ikke.	Godt
51	De har ikke meget indsigt i sådanne sygdomme. Efter denne hjerneblødning bor jeg jo i et [botilbud].	Godt
57	Jeg husker ikke, at jeg fik skriftlig information, men jeg kan have glemt det.	Virkelig godt
58	Ved modtagelse af indkaldelse til undersøgelse manglede patientinformationer.	Virkelig godt

F2 APOPLEXIAFSNIT


Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
3	Egen læge var til stor hjælp med vejledning.	Godt
9	Jeg måtte rykke to gange for kopi af journal til egen læge, der gik næsten tre uger inden min læge fik den. Jeg måtte have en ekstra overnatning på afdelingen, fordi der ikke var nogen læge der havde tid til at udskrive mig. Jeg har stor forståelse for, at der var andre der havde brug for lægerne, men det var helt klart en skuffelse for mig. Jeg var færdig med alle undersøgelser, og havde fået resultaterne, og var stillet i udsigt, at jeg kunne komme hjem.	Virkelig godt
13	Afdelingen lavede et fint udskrivelsesforløb, men desværre ville hjemmeplejen ikke rette sig efter det.	Virkelig godt
15	Den læge, der udskrev mig, gav sig rigtig god tid til at snakke med mig og forklare mig alle prøveresultater. Det gjorde mig meget tryk og rolig ved at skulle hjem.	Virkelig godt
17	Jeg venter svar på alle mine scanninger, og det er efterhånden [nogle] måneder siden, jeg var til den sidste scanning []. Det synes jeg, er for dårligt, at man skal gå så lang tid, og man ikke ved, hvad der skal gøres. Er man ikke syg, så bliver man det ved at spekulere over, hvad der er galt. Jeg har ringet derop to gange, men intet er sket.	Virkelig godt
17	Jeg venter svar på alle mine scanninger, og det er [flere uger] siden, jeg var til den sidste scanning, nemlig PET-scannig, og det, syntes jeg, er for dårlig, at man skal gå så lang tid, inden man får at vide, hvad der skal gøres.	Virkelig godt
23	Besked om, at jeg skulle til undersøgelse på én afdeling. Efter nogen venten kontaktede jeg F2. De undersøgte sagen og kom tilbage med meldingen, "det er på en tredje afdeling." Igen venten, det er ikke betryggende.	Godt
27	Jeg skulle have henvendt mig til min speciallæge, men da synet langsomt blev bedre, har jeg ikke gjort det. Men jeg havde alligevel ikke forstået det med at skulle til hjertetjek på et andet sygehus. Men nu skal jeg [i efteråret].	Virkelig godt
29	Blev overflyttet til genoptræning på et andet sygehus efter [nogle] dages indlæggelse. Stor tak til læger og personalet på Afdeling F2.	Virkelig godt
32	Rart at være informeret om genoptræning med mere og om, hvilke efterundersøgelser, jeg vil blive indkaldt til.	Godt
39	Savner kursus/information om kost.	Virkelig godt
42	Blev flyttet til andet sygehus!	Godt
51	Jeg ville gerne informeres lidt mere mht. hovedelektroderne!	Godt
53	Jeg synes, der skal være en ledsager til den indlagte med ved udskrivelsen.	Intet svar

F2 APOPLEXIAFSNIT

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

ID	Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT	Samlet indtryk
1	På trods af, at der blev orienteret om travlhed på afdelingen, er det kritisabelt at lade en [ældre patient] med MEGET DÅRLIGT SYN vente til [sent om natten] med at blive undersøgt af en læge, som skal skrive journal. Var det ikke bedre at have ventet til næste morgen, for både patient og læge?	Dårligt
4	[] Alt i alt er jeg meget tilfreds med forløbet. Personalet er super søde og rare.	Godt
6	Positiv atmosfære på afdelingen.	Virkelig godt
11	Hele indlæggelsen og forløbet virkede meget professionelt. God information hele vejen igennem. Behageligt personale.	Virkelig godt
15	Stor ros til personalet!	Virkelig godt
17	Det var i orden, og de var rigtig søde alle sammen.	Virkelig godt
17	Det var i orden, og de var rigtig søde alle sammen.	Virkelig godt
23	Der er noget galt med kommunikation og tilrettelæggelse. Efter endt afslutning får jeg brev om at møde på [anden afdeling], hvilket jeg IKKE skulle have været. Ja, det er et dyrt system.	Godt
24	Udlever materiale om sygdommen med statistik og generel information, så man ikke selv skal være opsøgende.	Godt
25	Afdeling F2s placering i umiddelbar nærhed af MR og CT scannere har været med til at redde min førlighed. Ingen tidsspilde. Lynhurtig diagnose. Lynhurtig og effektiv behandling. Læg jer det på sinde ved flytning til det nye hospital, når den tid kommer!	Virkelig godt
27	En rolig, venlig og behagelig tone i mellem læge, sygeplejerske, terapeuter, rengøring (hele afdelingen). Tak.	Virkelig godt
30	God imødekommenhed og generelt skøn, afslappet atmosfære.	Godt
32	Ros til personalet. Jeg følte mig tryk og godt behandlet. Ros til kokken. Maden var lækker. Jeg kunne godt have brugt en notesblok og en kuglepen på stuen, så jeg kunne have noteret mig de informationer jeg fik. Men kunne selvfølgelig have spurgt efter det.	Godt
34	Jeg følte stor bevågenhed fra personalet det første døgn, hvor der var usikkerhed om min diagnose og tilstand. Jeg har svaret, at jeg var utryk ved situationen, da jeg skulle hjem. Jeg var nervøs for et tilbagefald. Men jeg tror ikke, at en forlænget indlæggelse ville have været løsningen. Det hører til historien, at jeg blev indlagt i weekenden, og at jeg derfor var i kontakt med ganske mange læger under det ca. todages forløb. Jeg er alt i alt tilfreds med forløb og behandling bortset fra, at vagtlægen visiterede mig til Skejby. Havde min blodprop været alvorlig, kunne det have været fatalt [].	Godt
37	Knap så ofte skift mellem de læger, man talte med.	Godt
43	[Efter analyser af prøver ved vi ikke,] om patienten skal fortsætte med at tage [medicin]. [Medicinen] giver ubehag. Patienten og jeg vil gerne udtrykke taknemmelighed over den behandling, som patienten modtog. I en tid, hvor offentligheden har fokus på nedskæringer og forringet service i sygehussektoren, var det bemærkelsesværdigt med den enorme professionalisme kombineret med hensyntagen til patientens almene situation, vi oplevede. Ud over hurtigt at få undersøgt, analyseret og behandlet patienten, blev han behandlet med omhu og tanke på de specielle behov. En udsøgt service og behandling han oplevede i de dage, han var indlagt.	Virkelig godt
49	Særdeles godt!	Virkelig godt
51	De skulle have bedre lokaler og arbejdsforhold.	Godt

-  57 Kritik af frokostforholdene: Jeg fik samme information om, at der var kost fra kl. 12.00. Kl. 11.50 fik jeg at vide, at jeg kunne hente mad. Da jeg kom, var der ikke meget tilbage, og en sygeplejerske stod og tog en masse mad fra (intet til patienten). Jeg ville gerne have haft portion nr. to, men da jeg kom igen ti til 15 minutter senere, var det hele pakket væk. Det var utilfredsstillende.
- Virkelig godt