

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Neurologiske Senge Holstebro  
Neurologisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**



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](mailto: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:	188
Besvarelser fra afsnittets patienter:	115
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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).



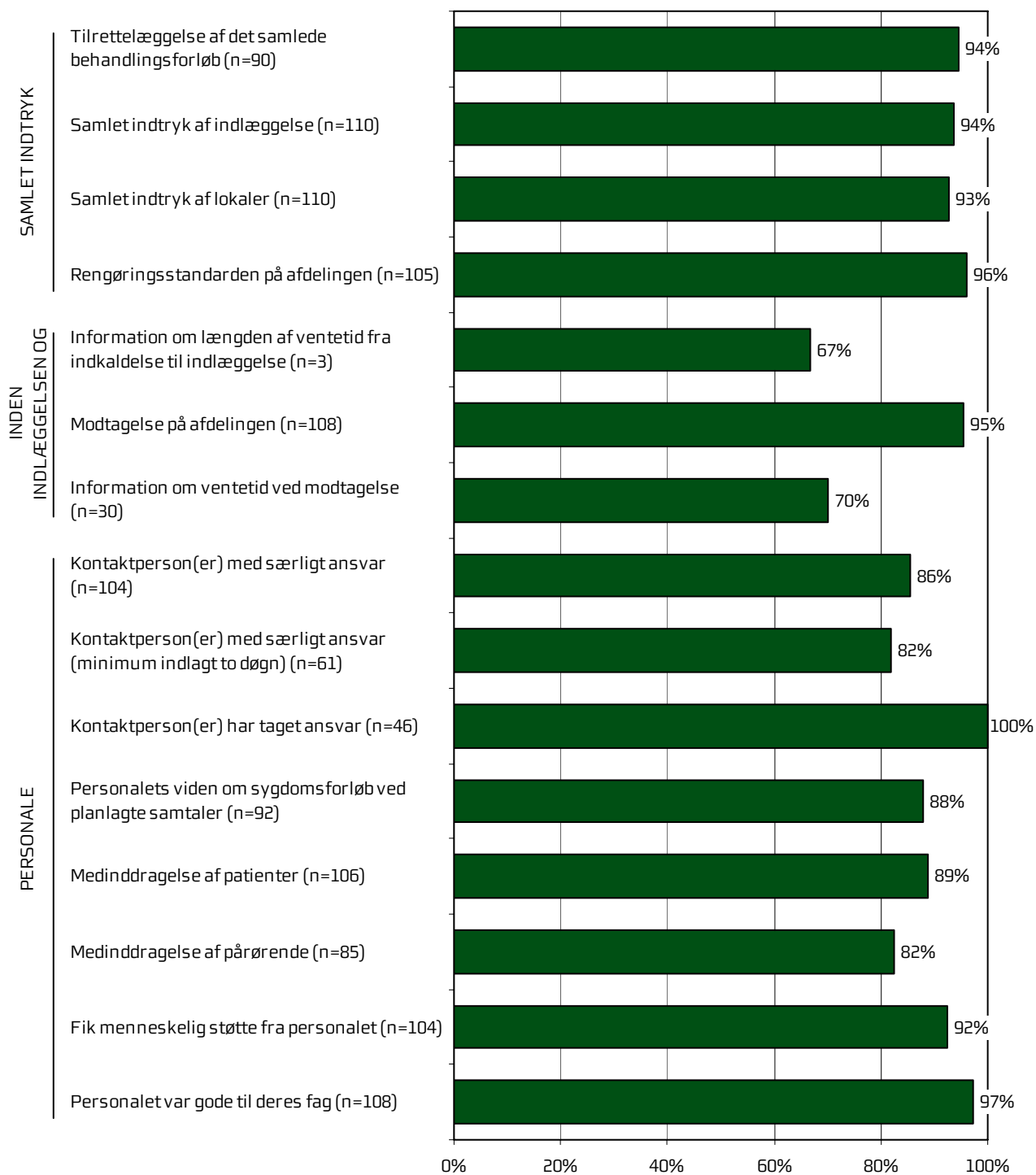


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

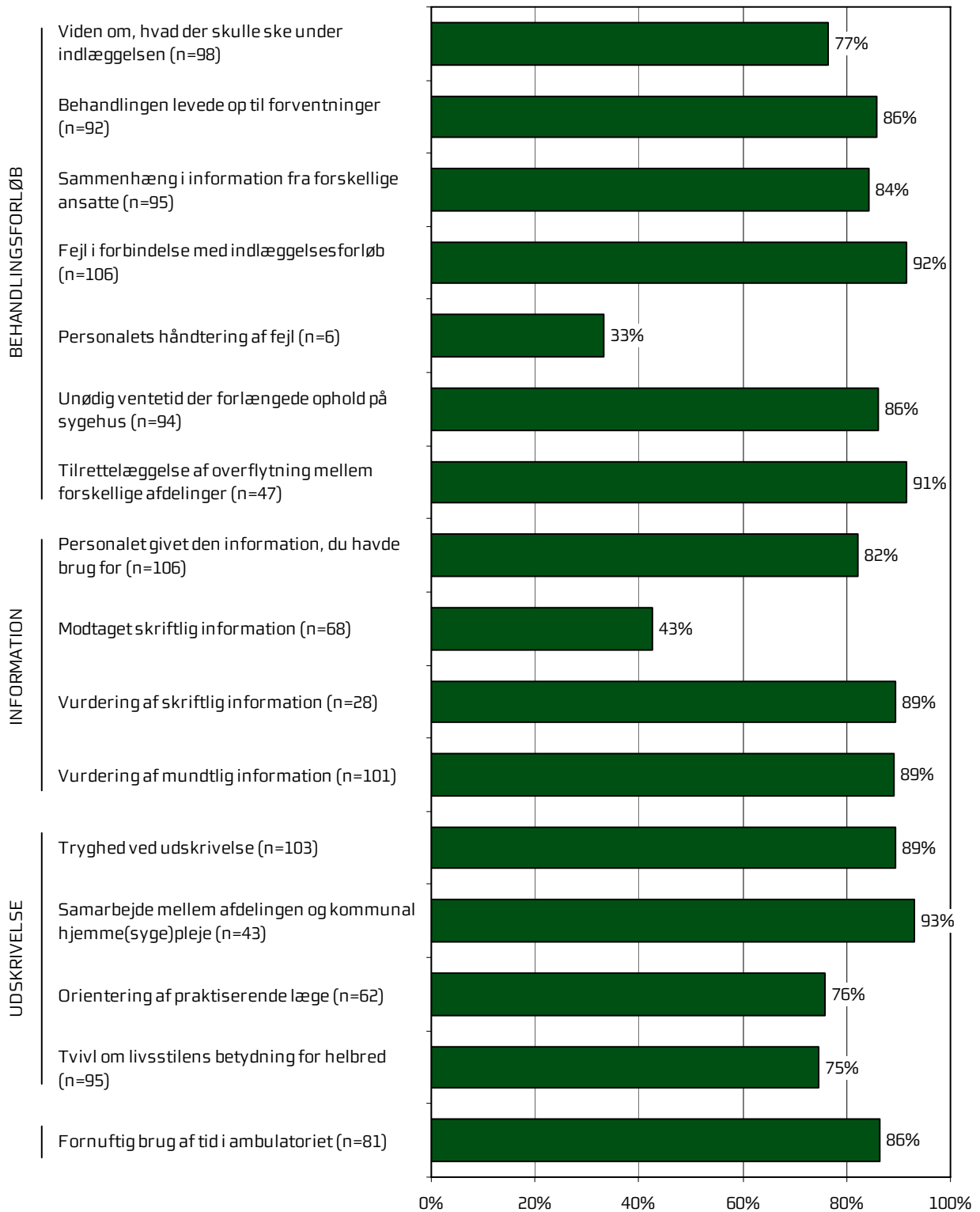
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

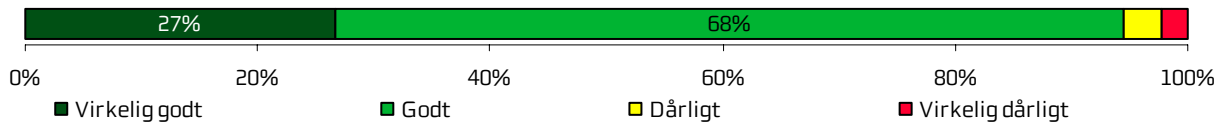
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

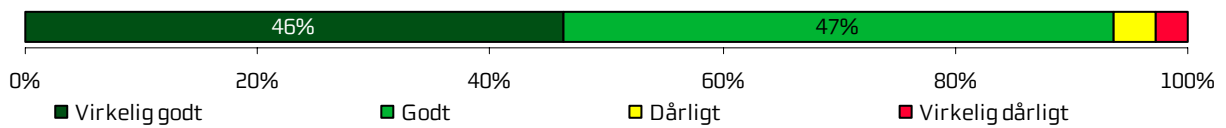
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

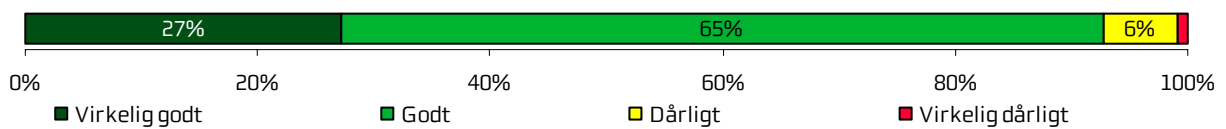
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=90)



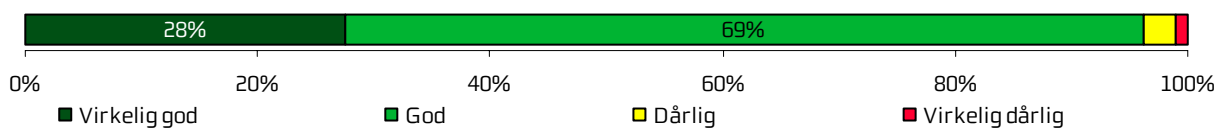
Samlet indtryk af indlæggelse (n=110)



Samlet indtryk af lokaler (n=110)



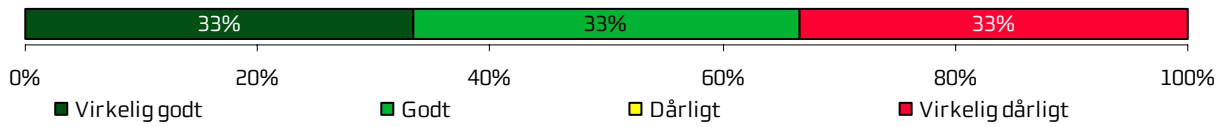
Rengøringsstandard på afdelingen (n=105)



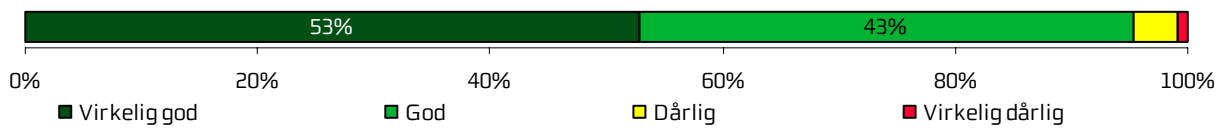
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	99 %	89 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	-	-	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	-	-	99 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	98 %	90 % *	92 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

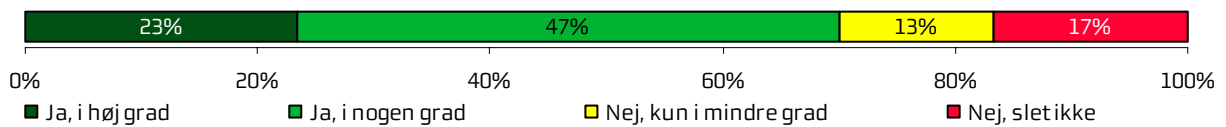
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=108)



Information om ventetid ved modtagelse (n=30)

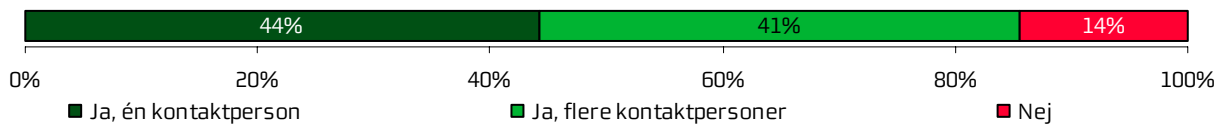




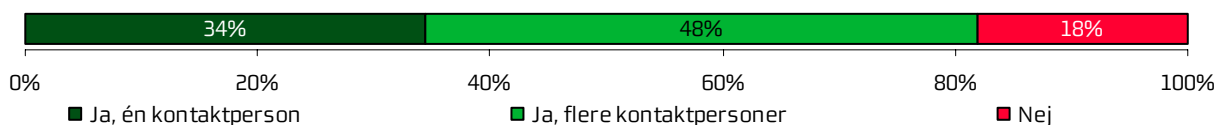
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	67 %	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	-	-	84 %	62 %	72 %

## Personale

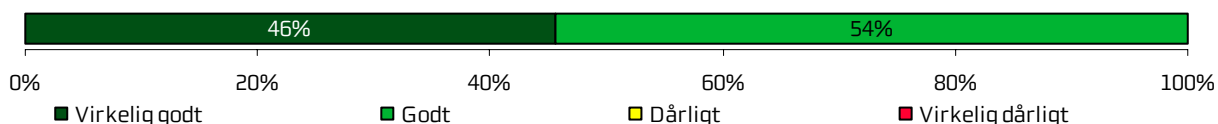
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=104)



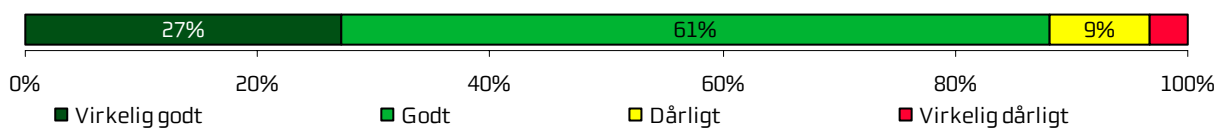
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=61)



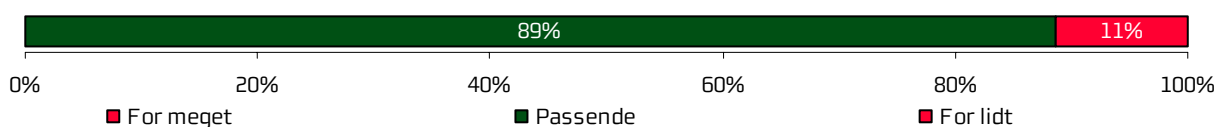
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=46)



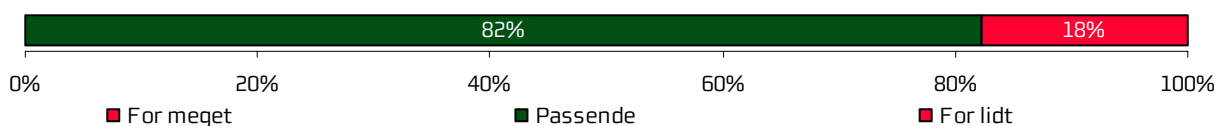
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=92)



Medinddragelse af patienter (n=106)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



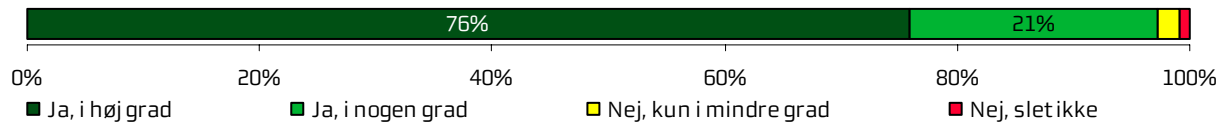
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=104)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	-	-	88 %	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	-	-	88 %	74 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	-	-	97 % *	88 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	-	-	95 %	81 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	-	-	95 % *	78 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	-	-	97 %	89 %	93 %

## *Personale (fortsat)*

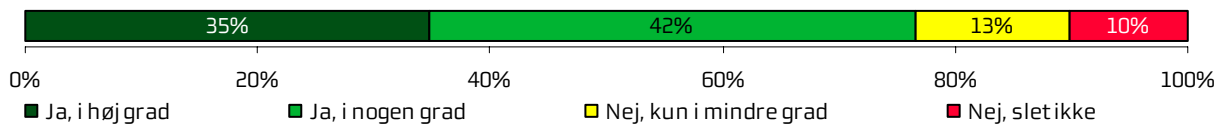
Personalet var gode til deres fag (n=108)



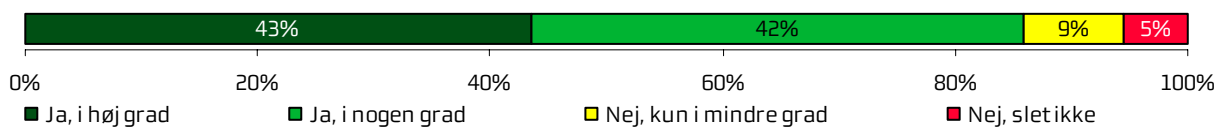
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	100 %	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

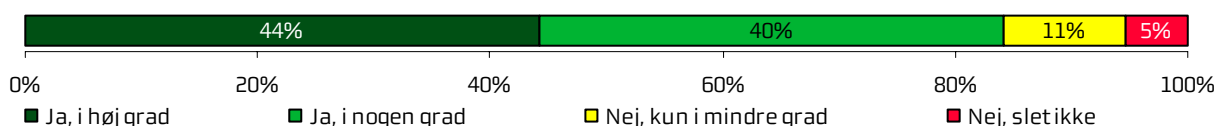
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=98)



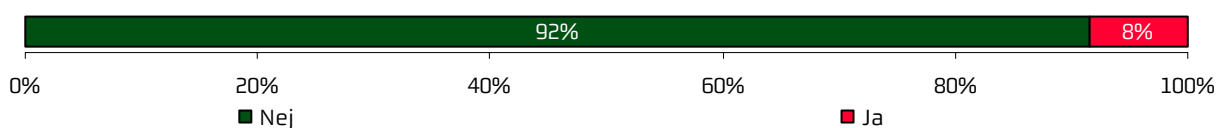
Behandlingen levede op til forventninger (n=92)



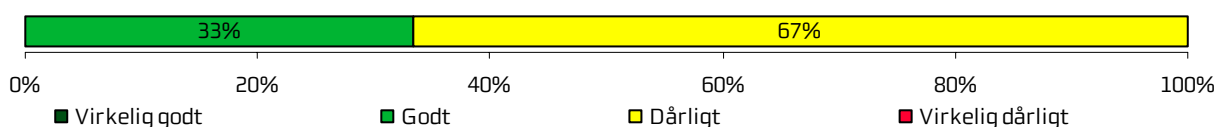
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=95)



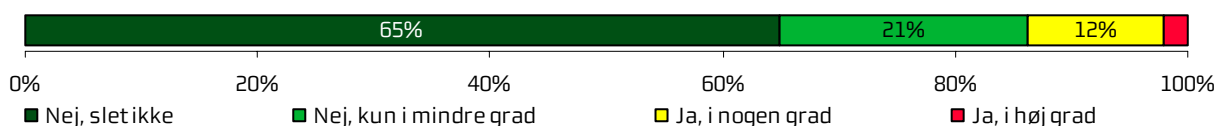
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=106)



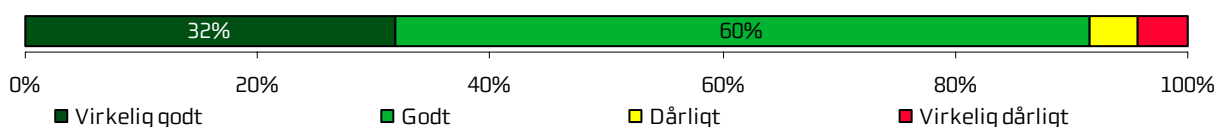
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=94)



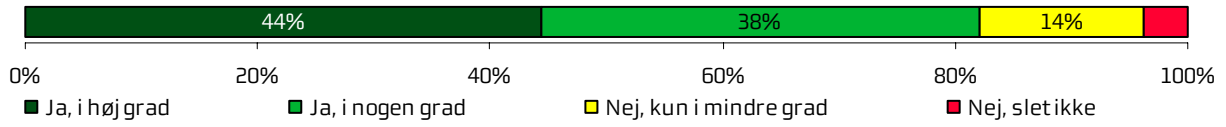
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



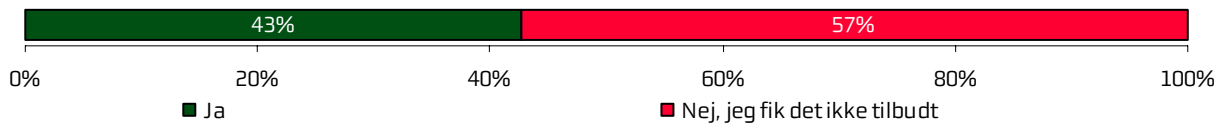
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	-	-	95 % *	77 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	-	-	97 % *	86 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	-	-	97 % *	82 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	-	-	92 %	85 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	82 % *	60 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	-	-	96 % *	80 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	-	-	99 %	86 %	91 %

## Information

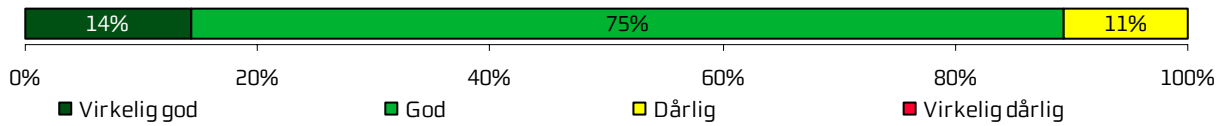
Personalet givet den information, du havde brug for (n=106)



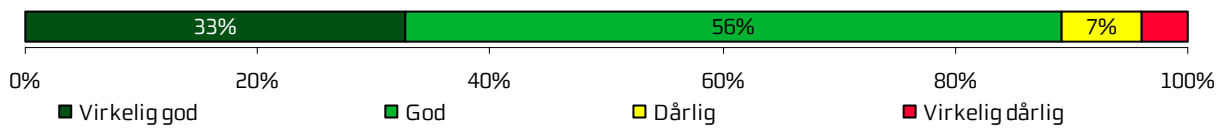
Modtaget skriftlig information (n=68)



Vurdering af skriftlig information (n=28)



Vurdering af mundtlig information (n=101)

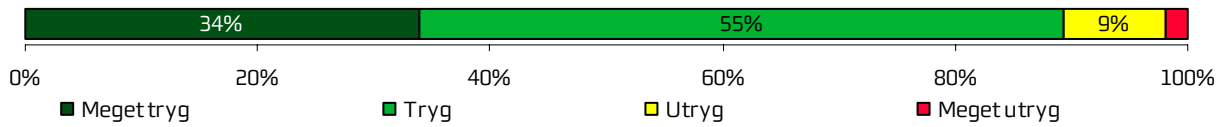




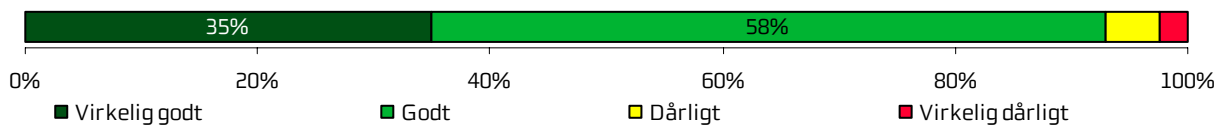
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	82 %	-	-	95 % *	87 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	43 %	-	-	86 % *	42 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	89 %	-	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	-	-	96 % *	88 %	92 %

## Udskrivelse

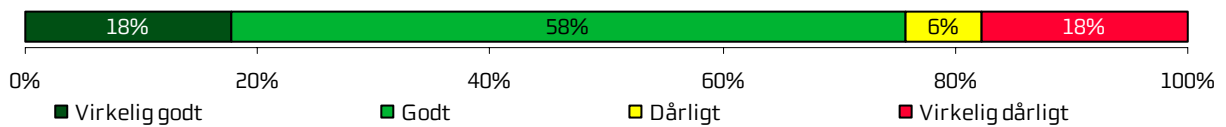
Tryghed ved udskrivelse (n=103)



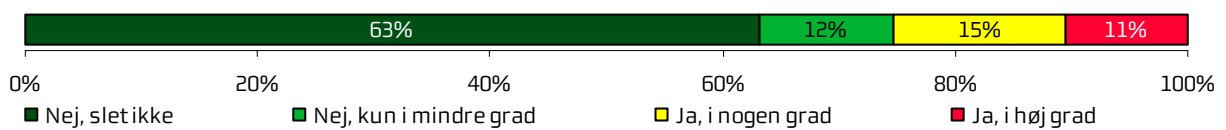
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=62)



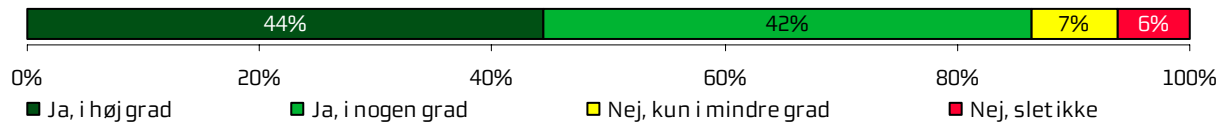
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	-	-	95 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	-	-	98 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	-	-	91 % *	81 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	-	-	74 %	66 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	86 %	-	-	98 % *	83 %	92 %



## 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.

## Neurologiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	Blev indlagt akut!	Intet svar
7	Jeg var bevidstløs.	Godt
8	Ingen ventetid.	Virkelig godt
9	Jeg blev akut indlagt.	Godt
13	Blev indlagt akut [].	Virkelig godt
14	Det var meget forvirrende. Jeg har aldrig været indlagt før og fik bare besked om at lægge mig i en seng. Det var først, da jeg begyndte at stille spørgsmål om, hvad jeg i virkeligheden lavede på afdelingen, at jeg fik at vide, at jeg skulle igennem en række undersøgelser. Jeg var blevet henvist fra vagtlægen uden synderlig forklaring på, hvorfor jeg skulle op på afdelingen. Så det var alt sammen meget forvirrende.	Dårligt
15	Akut, 112.	Virkelig dårligt
16	Overført fra andet sygehus efter operation.	Dårligt
17	Kom ind akut.	Virkelig godt
18	Var akut indlagt.	Virkelig godt
20	Jeg blev akut indlagt!	Godt
21	Kom ind akut.	Virkelig godt
22	Akut indlagt med [lidelse] efter [dyrebid].	Virkelig godt
26	Indlagt akut. Ventetiden på indlæggelse var meget lang.	Virkelig godt
29	Det var akut.	Godt
30	Akut indlagt.	Virkelig godt
33	Indlagt akut [].	Virkelig godt
34	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
35	Akut.	Virkelig godt
36	Jeg blev overflyttet fra det ene sygehus til det andet, fik en OK god modtagelse.	Virkelig godt
37	Jeg blev akut indlagt, da jeg fik et pludseligt epilepsianfald.	Godt
40	Vi ventede i flere timer, uden der skete noget. Og blev derefter sendt hjem. Dette er sket flere gange! FOR DÅRLIGT!	Dårligt
43	Akut indlæggelse [].	Godt
48	Der skete ingenting, men gode kolleger hjælp, så jeg fik en CT-scanning, og så gik det stærkt.	Virkelig godt
52	Jeg blev indlagt samme dag, som jeg var hos lægen. Da det var min egen læge, der indlagde mig, var der ingen ventetid.	Godt
53	Ikke ventetid - lægen havde bestilt tid.	Godt
54	Der var ikke kontakt til afdelingen før indlæggelse.	Virkelig godt



- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 55 Skulle møde [om morgenen] men kom til [over to timer senere]!   | Godt             |
| ✎ | 56 Akut indlæggelse.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 57 Professionelt arbejde.  | Godt             |
| ✎ | 58 Akut indlæggelse.   | Godt             |
| ✎ | 59 Indlagt med [Aplex?]. Husker ikke meget fra det ene sygehus. Det jeg svarer på, er tiden på et andet sygehus [].    | Virkelig godt    |
| ✎ | 60 Jeg kom med ambulance fra Ringkøbing til Holstebro. Her viste mandskabet stor faglig dygtighed. Ros til dem herfra. | Virkelig godt    |

## Neurologiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Modtagelsen
2	Alle var meget flinke, men lægen burde være nemmere at forstå.	God
3	En sød læge lavede første undersøgelse, dog var der små kommunikationsvanskeligheder, der dog blev løst uden andres indblanding.	Virkelig god
4	Efter første tjek om mistanke om blodprop ventede jeg tre timer, før jeg kom til lægeundersøgelse.	God
6	Professionel modtagelse. Blev taget alvorligt lige fra starten. Søde læger og plejepersonale.	God
7	Et døgn husker jeg ikke.	Virkelig god
8	Altid god.	Virkelig god
14	I og med jeg ikke viste, hvad jeg skulle, var det underligt bare at blive henvist til en stol på gangen, hvor jeg så kunne fortsætte med at vente.	Dårlig
16	Læge NN havde ikke givet besked til plejepersonalet. Så de vidste ikke, at jeg skulle indlægges.	Virkelig dårlig
18	Meget god, men det stakkels personale havde meget travlt, men jeg fik en god behandling.	Virkelig god
19	Akut indlagt med lille blodprop [].	Virkelig god
20	Akut indlagt.	God
21	De var søde og imødekommende.	Virkelig god
25	Jeg husker det ikke.	God
26	Ikke [ved bevidsthed].	God
29	Jeg var mere eller mindre bevidstløs.	God
31	Godt.	Virkelig god
40	Mere information TAK!	Intet svar
46	Sygeplejersken havde ikke sat sig ordentlig ind i sagen. Hun havde ikke læst journalen ordentlig igennem. Så hun sagde en del, som ikke passede.	God
47	Kan ikke huske det første døgn.	Intet svar
52	Da jeg kom på afdelingen, og henvendte mig, var der ingen, der vidste, at jeg skulle komme.	Dårlig
54	Pårørende til mig siger, at modtagelsen var god. Jeg husker intet fra modtagelsen [pga. lidelse].	Virkelig god
56	Ingen læge tilstede på noget tidspunkt ved indlæggelsen. Skadet hånd blev ikke tilset før dagen efter. Blev ikke op lyst om kontaktsygeplejerske.	Dårlig
60	Personalet viste stor dygtighed og ekspertise. Jeg kan kun være tilfreds.	Virkelig god

## Neurologiske Senge Holstebro

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
5	Efter fald [], hvor jeg satte mig hårdt, blev jeg akut indlagt med voldsomme [symptomer]. Udskrevet dagen efter (ingen CT), stadig med voldsomme [symptomer]. Kontaktede hospitalet to gange. Efter [over en uge] med [symptomer] blev jeg indlagt akut på sygehuset. Efter CT blev jeg overført til et andet sygehus, hvor jeg to gange blev opereret for en stor blodansamling i [] hovedet. Derefter overført til et tredje sygehus til træning []. Jeg vil tilføje, at man fra afdelingen på det tredje hospital, havde skrevet, at jeg havde haft en blodprop [i foråret] og sat mig i behandling [], som jeg [flere] år tidligere var i behandling med []. I det år var jeg to gange indlagt med [problemer med maven].	Intet svar
12	Vi havde en samtale med læge NN. Han talte i den grad ned til patienten. I stedet for at fortælle om de muligheder, der var for fremtiden (efter blodprop[]), havde han kun fokus på hans begrænsninger. Det var meget skuffende. Samtalen fandt sted [ca. en uge] efter, at patienten blev ramt af en blodprop.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Synes, at jeg udskrives for tidligt fra Holstebro og kommer hjem til et rend af hjælpere døgnet rundt i eget hjem. Ofte oplevede jeg, at når man brugte den røde snor, gik der lang tid, før det blev besvaret.	Intet svar
30	Medicinfejl.	Godt
38	Jeg havde blærebetændelse, på grund af at jeg ikke kunne [] tømme min blære. Der blev ikke opdaget, hvad grunden var, inden jeg igen blev udskrevet og kom hjem. Jeg var skuffet over, at det ikke blev opdaget, da jeg var indlagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Første gang gik jeg rundt med blodprop i [flere] dage. Anden gang (2011): blev "glemt" på badeværelset.	Dårligt
44	Fik ikke medicin som efterbehandling. Der blev konstateret blærebetændelse og ikke en hjerneblødning. Mener, at patienten skulle i behandling for blærebetændelse, men måtte henvende sig til egen læge for at få behandling efter udskrivning.	Intet svar
45	Jeg var forvirret. Svimmelhedsanfald. Synsforstyrrelser. Formodentlig ikke sygehusets ansvar.	Intet svar
51	Forkert medicin. Manglende kommunikation mellem faggrupperne. Blev overset, når der var spisetid. Ingen forståelse for, at jeg havde diabetes. Kun tre stuegange [over tre uger].	Dårligt
56	Der blev fejlmedicineret efter en forældet medicinliste over tre-fire dage, selv om vi (pårørende) havde oplyst korrekt medicin og medbragt denne på anden dagen. Dette var til stor lidelse for patienten i en sårbar fase.	Dårligt

## Neurologiske Senge Holstebro

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	[Nogle læger er for svære at forstå].	Godt
10	Informationer samt diverse blodprøvetagninger SKAL IKKE foregå på afdelingens gangareal blandt andre patienter og deres pårørende. Ved åben indlæggelse, hvor man dagligt skal møde fra 8-16, bør man kunne forlade afdelingen og blive ringet op med f.eks. 15 minutters varsel. Samtidig bør man tildeles en seng, da otte timer i en stol på en afdelingsgang er anstrengende.	Godt
14	Der blev taget en blodprøve, som jeg aldrig fik svar på. Meget mærkeligt, da der blev lagt vægt på fra personalets side, at det var meget vigtigt, at de fik taget en prøve.	Dårligt
16	På Aarhus Sygehus (Neurokirurgisk afdeling) var der startet op på fysioterapibehandling. Den blev sat i stå i [flere] dage på grund af omflytning. Uacceptabel håndtering af smertelindring. På grund af forhøjede levertal bliver jeg overtalt til at undvære smertestillende [flere] dage efter rygooperation i et døgn. Derefter bliver der bevilget morfin.	Dårligt
24	Så længe man har en seng, er behandling/opbakning fra personalet god. Men når man kommer tilbage efter weekend og ikke længere har en seng, føler man, at der ikke bliver fulgt op på de lovede ting som diætist og fysioterapeut. Man bliver i stedet sendt hjem med en brochure.	Godt
26	Jeg var der kun i [få] dage på N1. Derefter tre uger på andet sygehus.	Virkelig godt
28	Alt syntes ok.	Godt
31	Jeg spurgte selv lægen, om der ikke kunne gøres noget. Han svarede, at jeg kunne blive indkaldt til en anden afdeling.	Virkelig godt
41	Det var en akut indlæggelse [].	Intet svar
42	Jeg er ovenud tilfreds.	Virkelig godt
44	Lav blodprocent. De måler hans blodprocent til meget lav. Han udskrives uden yderligere behandling. Familien går til egen læge. Hans blodprocent er [meget lav], og han var meget, meget træt.	Godt
53	Indlagt [først på eftermiddagen]. Diverse undersøgelser og ventetid. Til hjernescanning [over otte timer senere]! Blodproppiller [en halv time senere].	Godt
56	Dårlig hjælp og pleje af patienten, som var hårdt ramt efter blodprop i hjernen. Den skadede hånd blev ikke behandlet korrekt, hvorefter der opstod infektion i såret.	Virkelig dårligt
60	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik, og jeg vil gerne rose personalet for den venlige humor, de omgiver sig med. Så ros til dem for det.	Virkelig godt

## Neurologiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	De ting, der blev sagt, var forskellige fra person til person. Der var slet ikke sammenhæng mellem handling og information.	Intet svar
14	Generelt blev der ikke givet meget information hverken før eller under.	Dårligt
16	God information af fysioterapeut. Ingen information fra det resterende personale.	Dårligt
24	Samtale på gangen er ikke tilfredsstillende som udskrivelse! Men modtagelsen var rigtig god og lægen og sygeplejersken var gode til at informere.	Godt
27	Læger, der var svære at forstå.	Virkelig godt
29	Efter indlæggelsen på sygehuset fik jeg foretaget en scanning på privathospitalet. Herefter har jeg selv honoreret fremsendelse af papirer fra privat til offentlig og fået flyttet tiden til den sidste undersøgelse.	Godt
30	Kommunikationsproblemer.	Virkelig godt
36	Efter indlæggelsen har jeg fået skriftlig uddybende information. Helt OK.	Virkelig godt
38	Jeg er skuffet over, at det ikke blev opdaget, at jeg ikke kan tømme min blære. Efter indlæggelsen fik jeg yderligere blærebetændelse tre gange mere, inden det blev opdaget hvorfor. Det har stor betydning for mig, da jeg [har en kronisk sygdom], og det er almindeligt ved [patienter med min sygdom].	Godt
43	Jeg fik besked pr. telefon dagen efter, at jeg kom hjem. Akut indlæggelse [efterår]. Hjem [nogle dage efter]. Telefonbesked [dagen efter].	Godt
51	Den kontaktperson jeg skulle have haft, havde fri tre uger af min indlæggelse. Derfor følte jeg mig hele tiden som en kastebold. Der blev ikke fundet en anden kontaktperson i stedet for hende.	Virkelig dårligt
52	Det varer alt for længe, inden der kommer svar fra sygehuset. Kommunen vil have én hurtigt på arbejdsmarkedet igen, så de offentlige instanser er gode til at modarbejde hinanden.	Godt
53	Jeg føler nu senere, at jeg fik for lidt at vide om, hvad og hvor stor skade, der var sket. Og hvad det vil betyde med de gener, jeg har nu.	Godt
56	Der blev ikke givet information. Spørgsmål, vi stillede, blev ikke besvaret. Den information (vedr. medicin) vi gav, blev ikke taget til efterretning i tre-fire dage, hvorefter vi udbad os en forklaring. Først da blev fejlen erkendt og rettet.	Virkelig dårligt
60	Jeg synes, der blev informeret godt, og man kunne altid spørge, hvis man var i tvivl, så OK for det.	Virkelig godt

## Neurologiske Senge Holstebro

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?








ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	Pårørende var med ved udskrivelsen, men de informationer vi fik, hang SLET ikke sammen med fakta. Vi fik bl.a. at vide, at [patienten] var henvist til ét sygehus, men det viste sig, at det slet ikke var sket, og at egen læge måtte ordne det. Der var også lavet fejl i medicinkortet. Selv egen læge kunne ikke finde ud af det. Hun måtte kontakte afdelingen, som faktisk også selv havde svært ved at gennemskue planen.	Intet svar
12	Min mand blev overflyttet til en anden afdeling.	Godt
24	I forbindelse med kolesterol kunne det være rart at blive sendt til diætist. Der er mange ting at skulle holde styr på. Og at der bliver afsat tid til at få afsluttet ordentligt.	Godt
43	På grund af de store omkostninger kunne jeg tænke mig, at undersøgelserne kunne have været foretaget hurtigere.	Godt
49	Vores læge fik ikke besked fra sygehuset, at hun havde været akut indlagt efter en måned (meget dårlig). Vi havde brug for beskeden allerede efter 14 dage på grund af fejlmedicinering fra sygehuset. Det var under al kritik.	Godt
50	Synes, jeg blev sendt for tidligt hjem. Var bange for at være alene.	Virkelig godt
53	Fire uger efter havde lægen ingen oplysninger fra sygehuset.	Godt
56	Flyttede til andet sygehus for videre behandling og genoptræning.	Virkelig dårligt
60	Det er altid skønt at komme hjem.	Virkelig godt

## Neurologiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Der burde højst ligge to personer på hver stue, og der burde være toilet på stuen.	Godt
3	Der var en god eftersnak med sygeplejerske NN efter samtale med læge NN. Han havde både en informationsopgave samtidig med en diktafonindtaling, hvilket kunne virke noget forvirrende, idet der i en lægmandsdialog også kom mange faglige, ukendte udtryk fra læge NN. Her var den afsluttende samtale meget god, idet tvivlsspørgsmål blev afklaret og eventuelle uklarheder blev afdækket.	Virkelig godt
4	Jeg manglede et sted at være uden for sengestuen, f.eks. en større dagligstue end den, der bliver brugt til spisestue.	Godt
6	Når man bliver indlagt, er det vigtigt, at ens nærmeste pårørende bliver inddraget og bliver hørt. Informationen kan blive meget bedre. I dette tilfælde var der rigtig mange MODSIGELSER. Altså én sagde det ene, og én sagde noget helt andet. Medicinkort skal også være fuldt ud forståeligt, uden fejl og være til at gennemskue. Når selv ikke egen læge kunne, hvordan skal patient og pårørende så kunne!	Intet svar
8	Afdelingen er virkelig god. Jeg har været der flere gange, og man føler sig tryk ved at være der. Der bliver taget godt om én. Dejligt sted når nu man skal være på sygehus.	Virkelig godt
9	Jeg var glad for de fem dages indlæggelse.	Godt
11	Jeg er VEN med patienten og kan sige, at han på alle måder var meget glad og taknemmelig for den modtagelse og behandling, han fik på Afdeling N2 i Holstebro. Det var super godt for patienten.	Virkelig godt
14	De personer, jeg var i kontakt med, var vældig flinke. Desværre var der bare for lidt information om, hvad jeg skulle igennem, og hvad jeg kunne forvente af ventetid. Det kunne have været godt, hvis én havde sat sig ned og gennemgået proceduren; alle del-undersøgelserne der lå forud og det tidsprospekt jeg kunne forvente. Man bliver som patient holdt meget hen i uvished, og det i sig selv er ikke tryghedsskabende.	Dårligt
16	På Aarhus Sygehus opleves et fint overblik og god og grundig information. Det skaber tryk og tillid. Det kan andet sygehus lære af. Det er spild af tid og alt for dyrt at skulle vente [flere] dage på fysioterapi. Det burde være muligt at modtage træning i weekenden.	Dårligt
22	Det eneste, man kunne ønske, var bedre puder og dyner, lettere og lunere, og puder uden klumper.	Virkelig godt
23	Ekstra varme på stuen.	Godt
27	Jeg er meget imponeret. [Jeg har erfaring med udenlandsk sygehusvæsen], og der er ingen sammenligning. Holstebro Sygehus [får topkarakter].	Virkelig godt
28	Alt i alt var opholdet ok.	Godt
31	De var flinke. Jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
32	Patienten var vældig glad for opholdet. Føler sig godt hjulpet. Har intet at klage over. Var akut indlagt.	Intet svar
34	Orientering: Jeg er meget skuffet over opfølgningen efter min udskrivelse. Jeg blev lovet, at der ville gå ca. en måned efter udskrivelsen, til jeg ville blive indkaldt med henblik på at få mit kørselsforbud ophævet. Nu er der da også gået ca. otte uger, og jeg har stadig ikke set nogen indkaldelse [].	Godt
36	Afdelingen gjorde kun godt, alt var ok.	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse med en alvorlig hjerneblødning. Afdelingen reddede mit liv.	Intet svar

## Bilag 1

 42	Et venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
 43	Fysioterapeuten og ergoterapeuten var fagligt dygtige.	Godt
 45	Jeg syntes, at der var for meget uro. Især andre patienter. Enestue.	Virkelig godt
 48	Al personale var yderst hjælpsomt.	Virkelig godt
 50	Synes jeg fik en god behandling, og personale var rigtig søde og venlige og havde altid tid til mig.	Virkelig godt
 53	Al personalet var meget hjælpsomt.	Godt
 56	En firesengsstue er ikke optimalt for alvorligt syge mennesker.	Virkelig dårligt