

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

F2 Apoplexiafsnit

Neurologisk Afd. F

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	170
Besvarelser fra afsnittets patienter:	114
Afsnittets svarprocent:	67%

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 tests 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

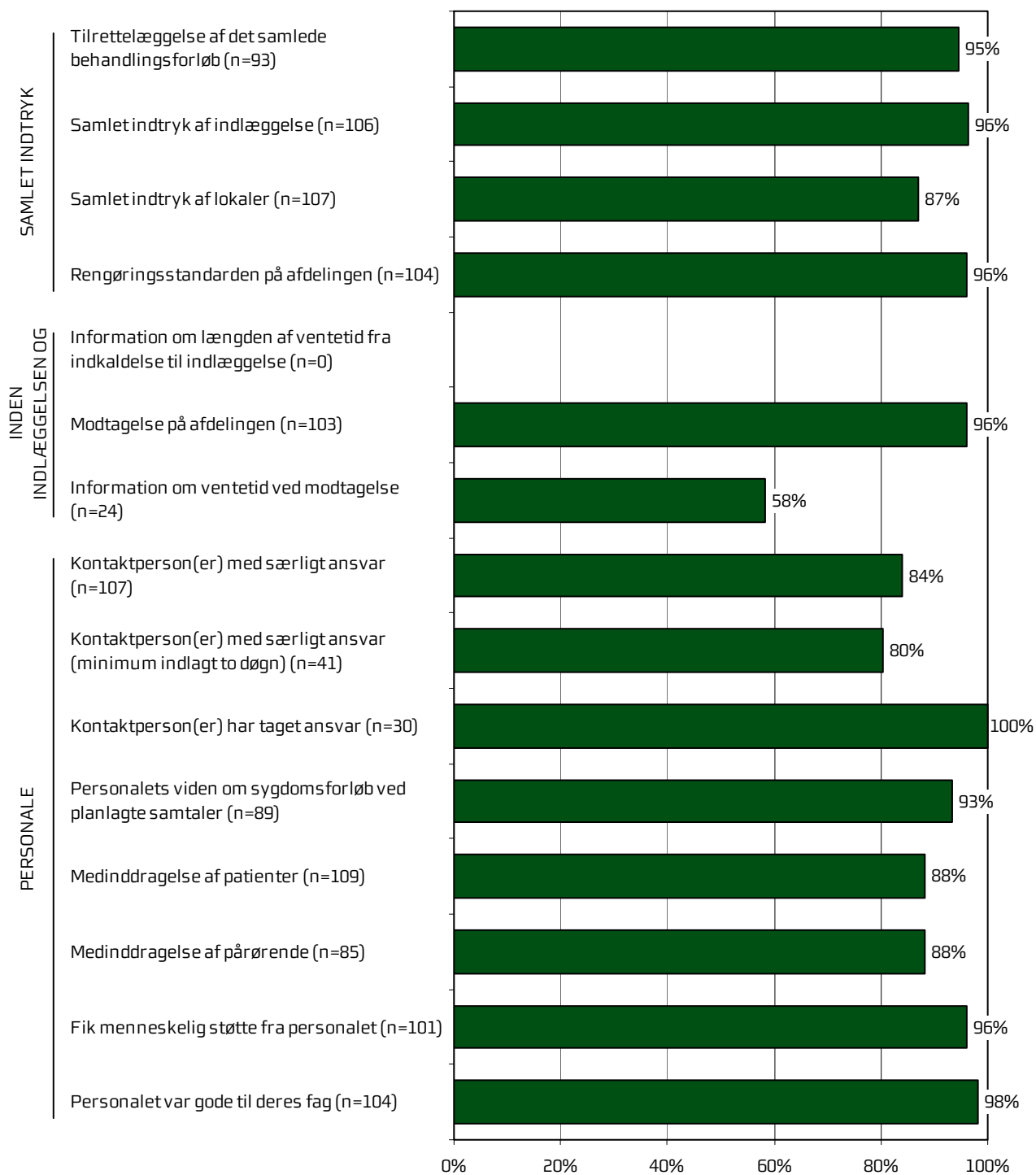
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

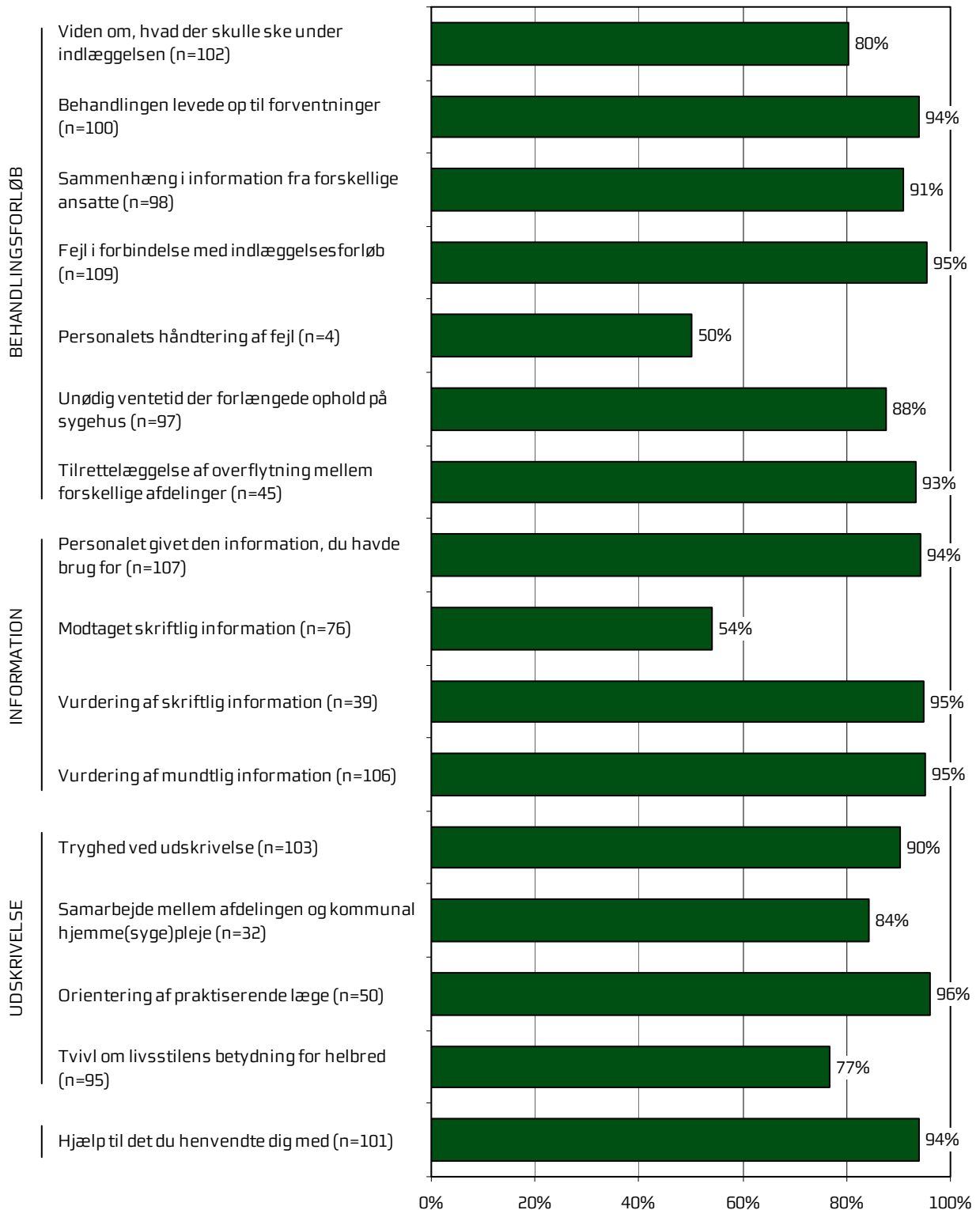
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: F2 APOPLEXIAFSNIT

2010-tallet er for: Afsnit F2

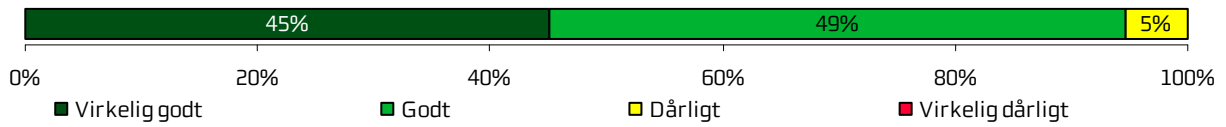
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

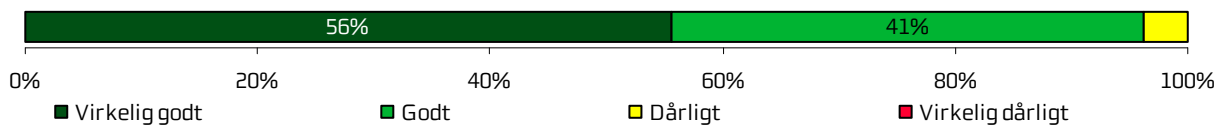
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

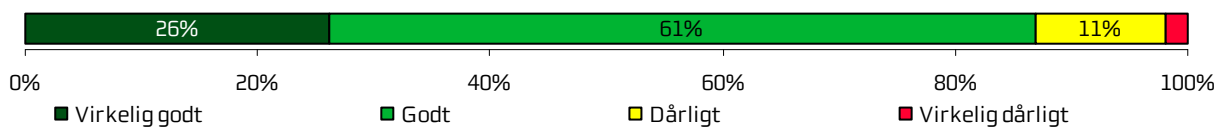
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=93)



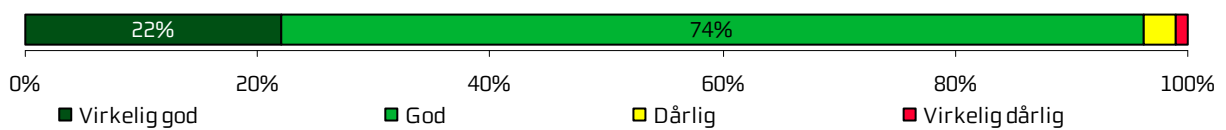
Samlet indtryk af indlæggelse (n=106)



Samlet indtryk af lokaler (n=107)



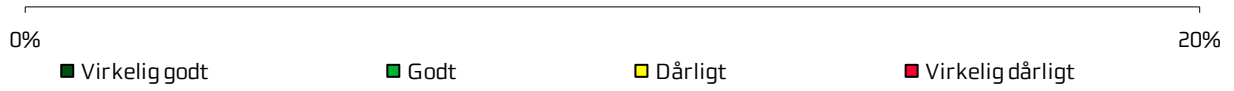
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=104)



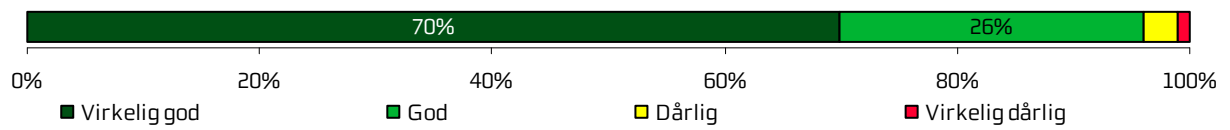
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	92 %	96 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	98 %	97 %	100 % *	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	91 %	94 %	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	92 %	-	100 % *	84 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

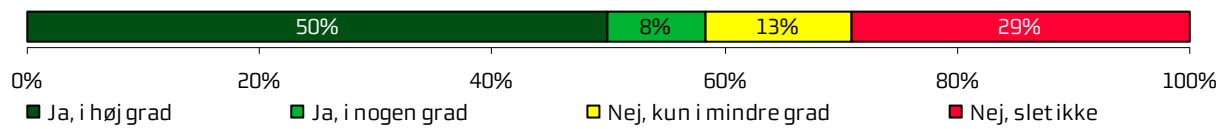
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=103)



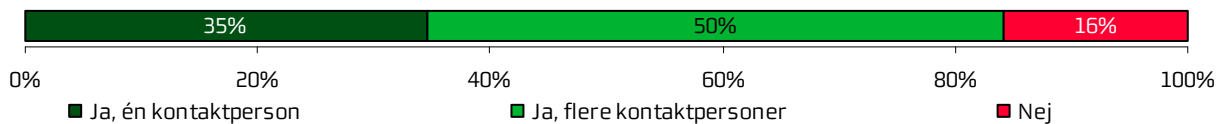
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



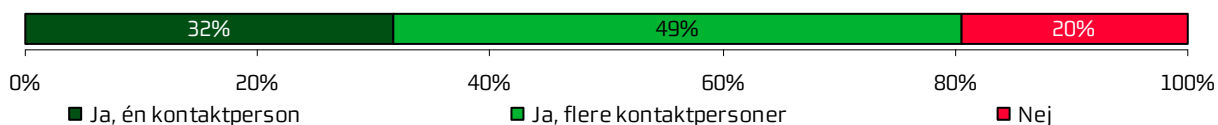
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	86 %	100 %	100 %	80 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	99 %	97 %	100 % *	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	62 %	75 %	99 % *	64 %	79 %

Personale

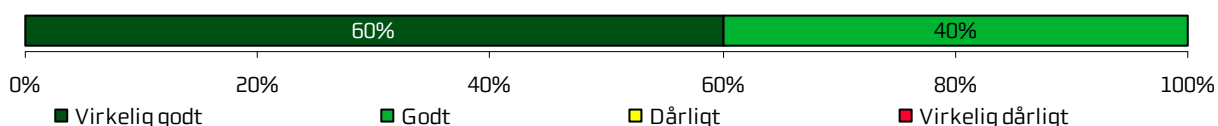
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=107)



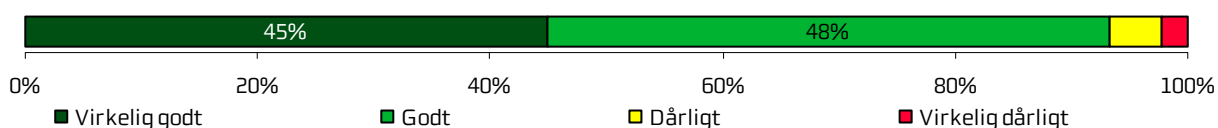
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



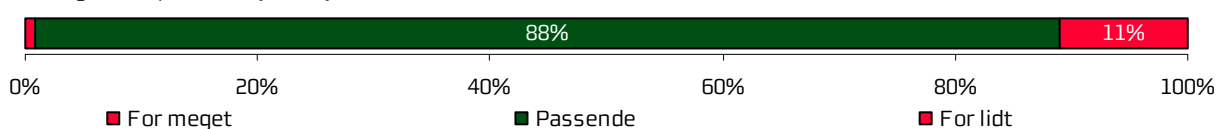
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=30)



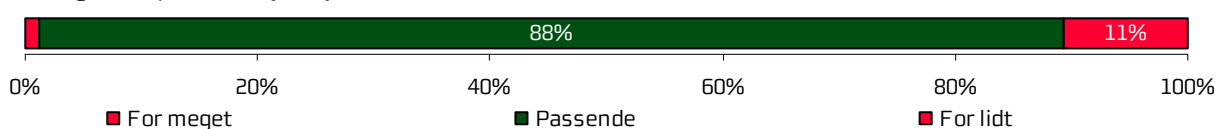
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=89)



Medinddragelse af patienter (n=109)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



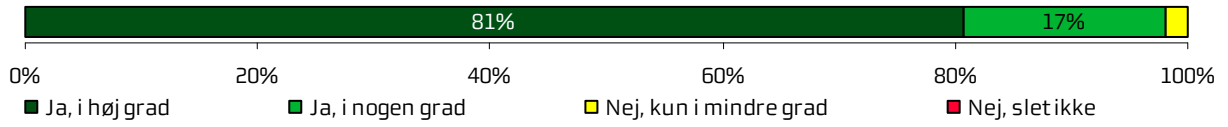
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=101)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	87 %	80 %	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	86 %	82 %	97 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	96 %	92 %	100 % *	83 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	94 %	88 %	100 % *	80 %	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	90 %	81 %	98 % *	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	94 %	92 %	100 % *	86 % *	94 % *

Personale (fortsat)

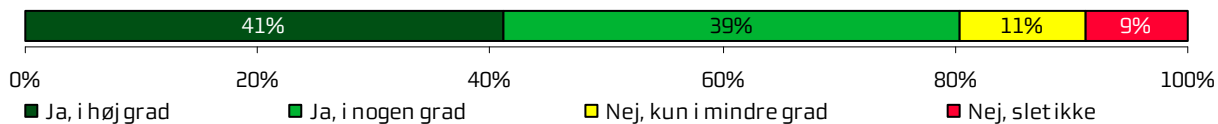
Personalet var gode til deres fag (n=104)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	98 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

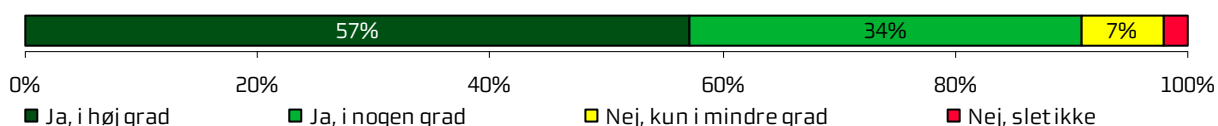
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=102)



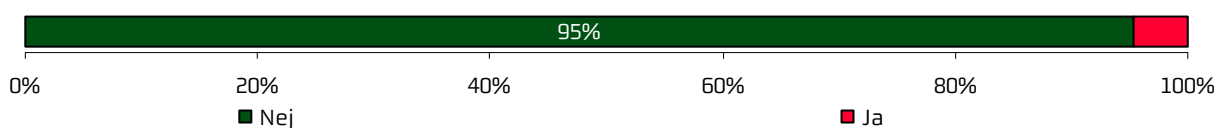
Behandlingen levede op til forventninger (n=100)



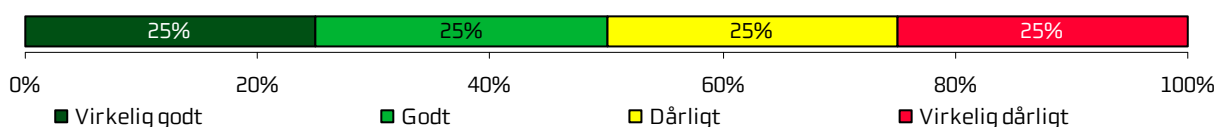
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=98)



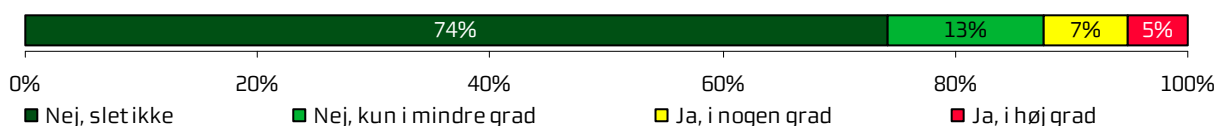
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=109)



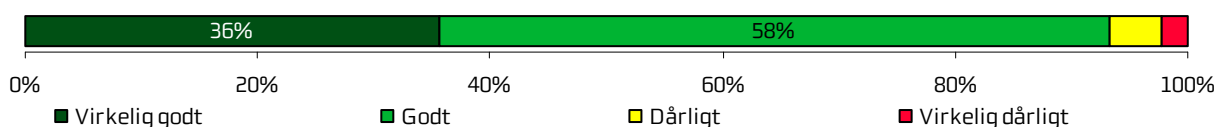
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=97)



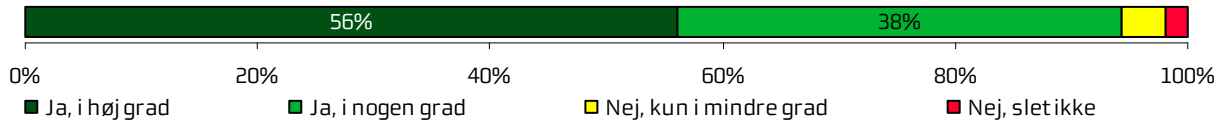
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



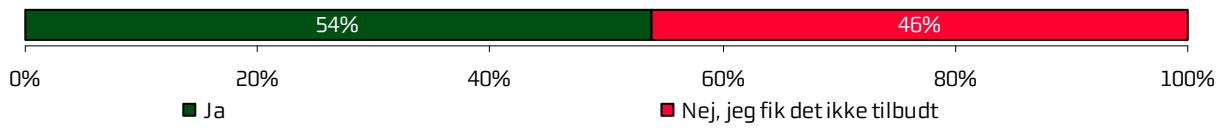
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	85 %	86 %	100 % *	75 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	97 %	95 %	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	93 %	90 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	92 %	91 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	100 % *	33 %	77 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	78 %	89 %	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	93 %	89 %	100 %	80 % *	93 % *

Information

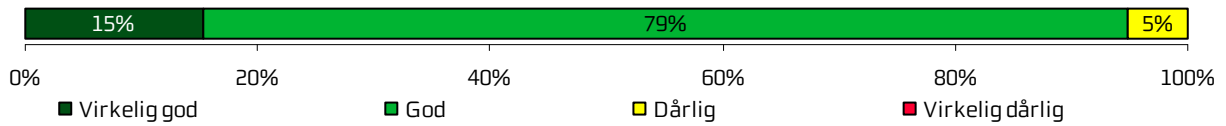
Personalet givet den information, du havde brug for (n=107)



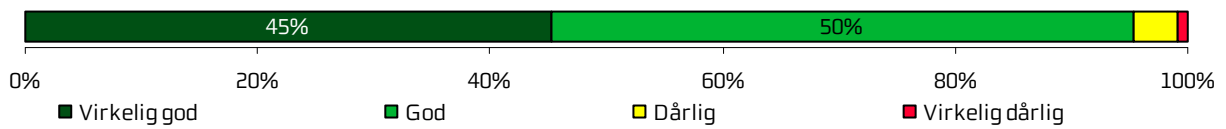
Modtaget skriftlig information (n=76)



Vurdering af skriftlig information (n=39)



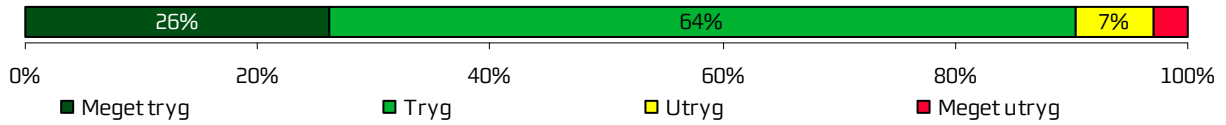
Vurdering af mundtlig information (n=106)



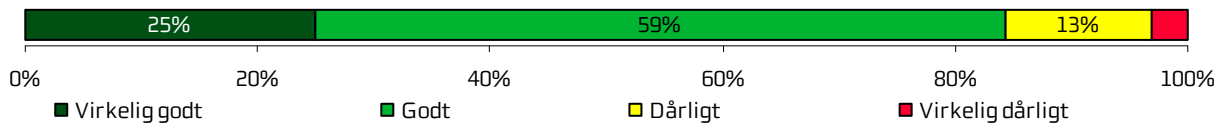
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	91 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	54 %	50 %	49 %	96 % *	48 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	93 %	100 %	100 %	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	93 %	94 %	100 % *	87 % *	95 % *

Udskrivelse

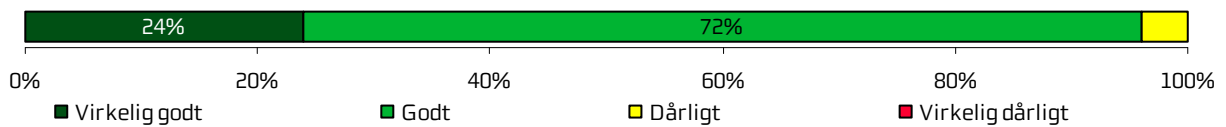
Tryghed ved udskrivelse (n=103)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



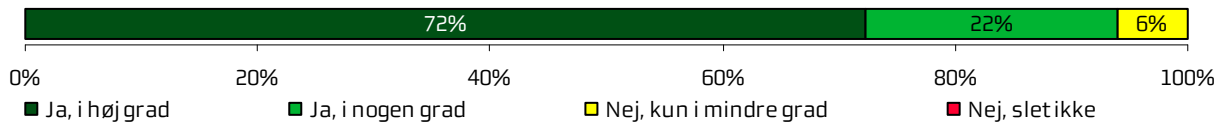
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=95)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	90 %	92 %	99 % *	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	74 %	88 %	100 % *	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	96 %	94 %	97 %	100 %	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	72 %	77 %	90 % *	56 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=101)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	96 %	-	100 % *	89 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	5
Relationer til personale	3
Ventetid	1

F2 Apoplexiafsnit

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









ID	Kommentarer - F2 Apoplexiafsnit	Samlet indtryk
2	Optaget af hurtig læge, ambulancen, modtagelsen, ja hele forløbet og så venligheden alle vegne, UG.	Virkelig godt
5	Jeg blev indlagt akut.	Godt
9	Akut indlagt af egen læge. Var indlagt et døgn.	Virkelig godt
10	Kom med ambulance.	Virkelig godt
11	Vagtlægen var ok.	Godt
12	Akut indlæggelse.	Uoplyst
14	Jeg blev indlagt med et stort anfald, så der er meget, jeg ikke har nogen mening om. Fik anfald natten til onsdag, og jeg var først klar over, hvor jeg var. Jeg har kun godt at sige om min indlæggelse.	Virkelig godt
21	Ved ikke, da [patienten] kom med ambulance. Jeg kom først en times tid efter, at han var blevet indlagt. Patienten havde fået en stor blodprop og er ikke i stand til selv at vurdere.	Godt
22	Blev indlagt med blodprop i hjernen, men husker ikke forløbet tydeligt.	Virkelig godt
27	Indlæggelse skete akut efter besøg i ambulatoriet.	Godt
28	Jeg kom ind akut.	Virkelig godt
30	God.	Virkelig godt
31	Jeg blev akut indlagt med to blodpropper.	Virkelig godt
32	Akut indlæggelse via vagtlæge i [hjemby] og var kun indlagt en dag!	Dårligt
34	Indlagt akut.	Godt
36	Min mand husker intet, da han var bevidstløs i meget lang tid og var forvirret i flere dage.	Uoplyst
38	Indlagt akut med blodprop [].	Virkelig godt
39	Under [et arrangement] besvimede jeg pludseligt. Jeg var blevet båret ud til indgangen, før jeg begyndte at vågne op igen, og det var meget uvirkeligt. Så jeg ankom i ambulance.	Virkelig godt
41	Akut indlagt med blodprop [].	Uoplyst
47	Indlagt akut.	Godt
48	Blev indlagt på grund af blodprop.	Godt
49	Indlagt akut.	Godt
50	Blev indlagt akut.	Godt
51	Jeg blev indlagt akut.	Uoplyst
52	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
53	Blev indlagt akut med blodprop i hjernen.	Virkelig godt

F2 Apoplexiafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - F2 Apoplexiafsnit	Modtagelsen
1	De pårørende fik en stor plads. Det har jeg været meget taknemmelig for. [Afdelingens] accept af mine pårørende var livgivende [].	Virkelig god
3	Super.	Virkelig god
12	Ikke ved bevidsthed.	Uoplyst
13	Kun godt at sige.	Virkelig god
14	Jeg er kommet ud til Kommunehospital i ambulance, og det ved jeg ikke noget om, så jeg har været helt væk. Det var [det sted, jeg arbejder], som fik sat gang i indlæggelsen.	Uoplyst
15	Da jeg blev indlagt med blodprop i hjernen, fik jeg en virkelig god og hurtig modtagelse og behandling af alle omkring mig. Det vil jeg gerne sige mange tak for.	Virkelig god
16	Da [patienten] blev modtaget, oplevede han intet. Han blev indlagt med hjerneblødning og kan intet huske.	Uoplyst
17	Jeg var ikke til stede, da NN blev indlagt, men jeg blev selv modtaget venligt, da jeg kom.	God
19	Yderst professionel.	Virkelig god
20	Meget kompetent personale. Plejepersonalet er meget smilende og serviceminded.	Virkelig god
21	Jeg var i choktilstand, men blev godt modtaget og følte mig i gode hænder. Jeg kan ikke huske så meget omkring modtagelsen.	Virkelig god
24	Registrerede det ikke.	Uoplyst
30	Kun godt.	Virkelig god
32	Der gik alt for lang tid fra indlæggelse til undersøgelse/behandling blev iværksat.	Dårlig
37	Akut indlæggelse.	Virkelig god
38	Meget effektiv håndtering og professionelt arbejde :-)	Virkelig god
40	Ingen.	Uoplyst
42	Veltilrettelagt. Scanning, som det første. Ekstremt venlig og imødekommende sygeplejerske [].	Virkelig god
45	Indlagt samme dato, som jeg blev henvist.	Virkelig god
51	Kan ikke huske indlæggelsen.	Uoplyst
53	Kan intet huske før samme dag om aftenen.	Uoplyst
54	Kun rosede ord.	Virkelig god

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

	ID	Kommentarer - F2 Apoplexiafsnit	Fejlhåndtering
	12	Dårlig information (læger). Manglende sammenhæng, som skiftende læger ikke havde set journal. []	Dårligt
	16	Han ved ikke, om der var fejl, da han intet kan huske. Vi ved heller ikke, om der var fejl eller ej, da vi ikke vidste, hvordan det skulle være.	Uoplyst
	17	Første læge havde tydeligvis skimmet min mors journal, så hun troede, at en [tidligere hjerneblødning] var sket i år. Det gav en fornemmelse af, at det (hun) måske gik lidt for hurtigt. Talte senere med anden læge, der var meget venlig og tillidsvækkende. Desuden var det meget svært at aflive den misforståelse, at min mor havde metal i kroppen, så hun ikke kunne MR-scannes. Jeg benægtede det over for [flere] forskellige personalepersoner, og alligevel blev hun CT-scannet. Derefter dog MR-scannet. Ved ikke, om det kan kaldes "fejl", men misforståelse.	Uoplyst
	30	Ingen.	Uoplyst
	32	For lang ventetid før undersøgelse og behandling. Jeg blev åbenbart syg på det forkerte tidspunkt ([i weekenden]!).	Uoplyst
	42	Skadestuefejl. Forkert indlagt kateter.	Godt
	43	Ved []prøve prøvede to læger, inden jeg blev sendt til røntgen. Det kunne jeg godt have undværet.	Uoplyst
	45	Ingen.	Uoplyst

F2 Apoplexiafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F2 Apoplexiafsnit	Samlet indtryk
1	Behandlingsforløbet var det bedste og professionelt på alle måder.	Virkelig godt
3	Godt og professionelt personale.	Virkelig godt
11	Alt var ok.	Godt
16	Han synes, de var for meget ved en anden på hans stue uden at fortælle, hvad der foregik eller skulle ske. Overflytning ikke ordentlig tilrettelagt.	Dårligt
17	Min mor ventede på scanning i en eller to dage, fordi akutpatienter kom før hende. Det er i orden. Vi (hun og jeg) følte os i trygge hænder.	Godt
25	Blev overflyttet til anden afdeling.	Godt
30	Jeg synes, det gik rigtig godt. Og mange tak for DET.	Virkelig godt
43	Ellers meget positivt overrasket.	Virkelig godt
46	Jeg er dybt taknemmelig for at blive indlagt med blodprop i [hjernen] og udskrevet dagen efter som rask efter en []behandling. Det bunder i et stort forskningsarbejde.	Virkelig godt
49	Følte jeg fik en god og tryk behandling. Godt efterforløb med fysio- og ergoterapi.	Godt
51	Kan ikke huske noget fra indlæggelsen i Århus. Dog et par enkelte ting fra fjerde dag efter indlæggelse.	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - F2 Apoplexiafsnit	Samlet indtryk
1	Min information var på alle områder det bedste.	Virkelig godt
3	Akut indlagt.	Virkelig godt
4	Blev overflyttet til andet sygehus efter et døgn.	Uoplyst
5	Jeg fik information, da jeg var kommet hjem.	Godt
7	Da jeg blev udskrevet, fik jeg recept på forkert dosis medicin og kunne efterfølgende ikke komme i kontakt med lægen trods adskillige forsøg.	Virkelig godt
12	Det var næsten umuligt at få en læge i tale. Lægen kommunikerede med en patient, der ikke var bevidst.	Uoplyst
16	Der var en læge derude, der startede med at sige, vi ikke skulle regne med at NN kom til at gå eller tale igen. Det udtalte personen sig om, INDEN der var gået 24 timer. Han kan i dag begge [dele].	Dårligt
21	Som pårørende kan jeg kun være yderst tilfreds med informationen. [Patienten] blev orienteret i den grad han kunne klare det, og jeg blev støttet og informeret fuldt tilfredsstillende.	Godt
29	At alle er til at forstå.	Godt
40	Ingen.	Uoplyst
43	Muligvis heller ikke hundrede procent i stand til at modtage information.	Virkelig godt
50	På grund af [sygdom] måtte jeg bede om ekstra mad.	Godt
51	Kan ikke huske det.	Uoplyst

F2 Apoplexiafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - F2 Apoplexiafsnit	Samlet indtryk
6	Jeg har kun godt at sige.	Godt
15	Jeg blev overflyttet til andet sygehus med mistanke om blodprop i hjertet. Overflytningen skete med taxa. Det var en fejl. Jeg skulle have været overflyttet med hjerteovervågning i en ambulance. Jeg håber ikke, at dette kommer til at ske for andre efter mig.	Virkelig godt
16	Blev efter Aarhus overflyttet til et andet sygehus, så er ikke udskrevet fra jer på daværende tidspunkt.	Dårligt
17	Min mor blev overført til første sygehus, hvor hun også, via andet sygehus, kom fra. Hun er nu kommet til midlertidigt ophold på sit hjemlige syge-/sundhedshus for en uge siden.	Godt
21	NN er på andet sygehus til genoptræning. Han er lam i venstre side [].	Godt
22	Manglede skriftligt materiale. Var usikker med hensyn til mit høje blodtryk og risikoen for en ny blodprop.	Virkelig godt
23	Udskrivelsen bar præg af, at der var meget travlt på afdelingen. Udskrivningsbrevet til egen læge har givet anledning til tvivl i det videre forløb.	Virkelig godt
24	Overført til et andet hospital.	Uoplyst
25	Blev ikke udskrevet til hjemmet, men overflyttet til anden afdeling på andet sygehus.	Godt
35	Indlagt med blodprop i hjernen [om sommeren] og fik behandling og overvåget i 24 timer. Det var ok, men selvfølgelig meget lidt søvn. Dagen efter skulle jeg i en anden scanner, ventede og en ny patient kom på stuen, og jeg fik stadig ingen søvn (der er jo en del uro). Kunne have tænkt mig en god lang søvn, evt. på patienthotel, inden yderligere scanning, der var sent på eftermiddagen næste dag ([sidst på ugen]). Så jeg ville hjem og måtte så møde til [] scanning [et par dage efter]. Jeg bor [et stykke væk], så det var lidt bøvlet!	Virkelig godt
41	Overflyttet til rehabilitering på andet sygehus.	Uoplyst
42	Usikker på, hvor meget og i hvilket omfang sport kan dyrkes.	Godt
44	Jeg blev udskrevet fra Neurologisk Afdeling F i Aarhus til andet sygehus og blev her ikke modtaget særlig godt.	Godt
47	Ville gerne høre om kost, motion m.m.	Godt
51	Blev overført til andet sygehus, hvilket har været en kæmpe hjælp. (Fik ingen hjælp efter udskrivelse ved første blodprop).	Uoplyst

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
2	Der blev også taget hånd om min kone i indlæggelsesperioden. Meget flot. [Pleje]	Virkelig godt
8	Der blev til tider talt ret højt på gangen om natten, og det kan tydeligt høres på stuerne, selv om døren er lukket helt.	Virkelig godt
11	På en akutafdeling sker der noget hele døgnet, også om natten. [Det] giver støj.	Godt
12	Plejepersonale gjorde det godt. Læger var usynlige og svære at få fat i []. Min kone blev udskrevet, uden vi fik en begrundelse. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
13	Et plus: Lavede familierum til mig og min kone, da vi begge var indlagt. [Pleje]	Virkelig godt
16	Det var små stuer med plads til to senge. Den anden seng fik mest plads og mest tid. Rengøring var ikke det vi tænkte på dengang. [Fysiske rammer]	Dårligt
17	Der blev indsat vagt ved min [pårørende] [for hendes egen sikkerheds skyld]. Det var meget betryggende, og det er jeg meget glad for.	Godt
18	Alt var godt. Det kunne ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Lydisoler indtil vagtrum, da stuen ved siden af er uudholdelig, specielt nat. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Jeg havde et rigtig godt indtryk af afdelingen. Der var en god stemning, selvom det er et sygehus. Den lægelige behandling var også i top. Tingene blev sagt på "dansk". I det hele taget et godt indtryk af afdelingen og personalet. Stor ros til den. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Som pårørende til NN synes jeg, at det var en dejlig oplevelse på grund af det søde personale og det gode og professionelle lægeteam. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
22	Alle undersøgelser blev udført hurtigt og godt. Opholdet på afdelingen [] var godt. Manglede dog informationsmateriale om sygdommen og de undersøgelser, der skulle foretages på andre afdelinger. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Som pårørende kan vi ikke forestille os, at de kunne have været gjort bedre ([flere] på hinanden følgende operationer i hjernen, efterfølgende fin pleje samt information til vi pårørende). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
26	Jeg havde en meget dårlig oplevelse med en medpatient på stuen. Vedkommende råbte og skreg hele dagen. Personalet gjorde alt, hvad de kunne, men var magtesløse. Den pågældende skulle have været flyttet fra stuen, så vi andre kunne have fået ro []. [Pleje]	Godt
30	Jeg havde en meget god oplevelse. Jeg vil gerne sige tak til lægen, som opererede mig. Jeg har det meget godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
33	For lang ventetid til forskellige undersøgelser, pga. dårlig koordinering. [Ventetid]	Godt
35	Jeg synes, at alle på afdelingen hoppede og sprang for mig. Der var en fin tone og atmosfære!	Virkelig godt

De var supersøde og venlige.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 38 | Jeg blev udskrevet [få] dage efter at have været indlagt akut med blodprop i hjernen. Det siger alt! Mange tak for god behandling! :)
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Måske bedre kommunikation mellem lægerne. Badeværelser mangler rengøring (mug). OG det vigtigste: Mange af de ansatte var fortørnede over opgaver, som kollegaer/overordnede havde pålagt [dem]. Interessant at følge men måske ikke hensigtsmæssigt i forhold til flowet i arbejdet. Mindre fagrænse-opmærksomhed ville tjene afdelingen (og patienterne). | Godt |
| ✎ | 43 | Meget positiv, også over at alle, både læger og sygeplejersker, udviste stor empati og menneskelighed uden at det påvirkede professionalismen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

