

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Neurologiske Senge Holstebro

Neurologisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	299
Besvarelser fra afsnittets patienter:	160
Afsnittets svarprocent:	54%

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

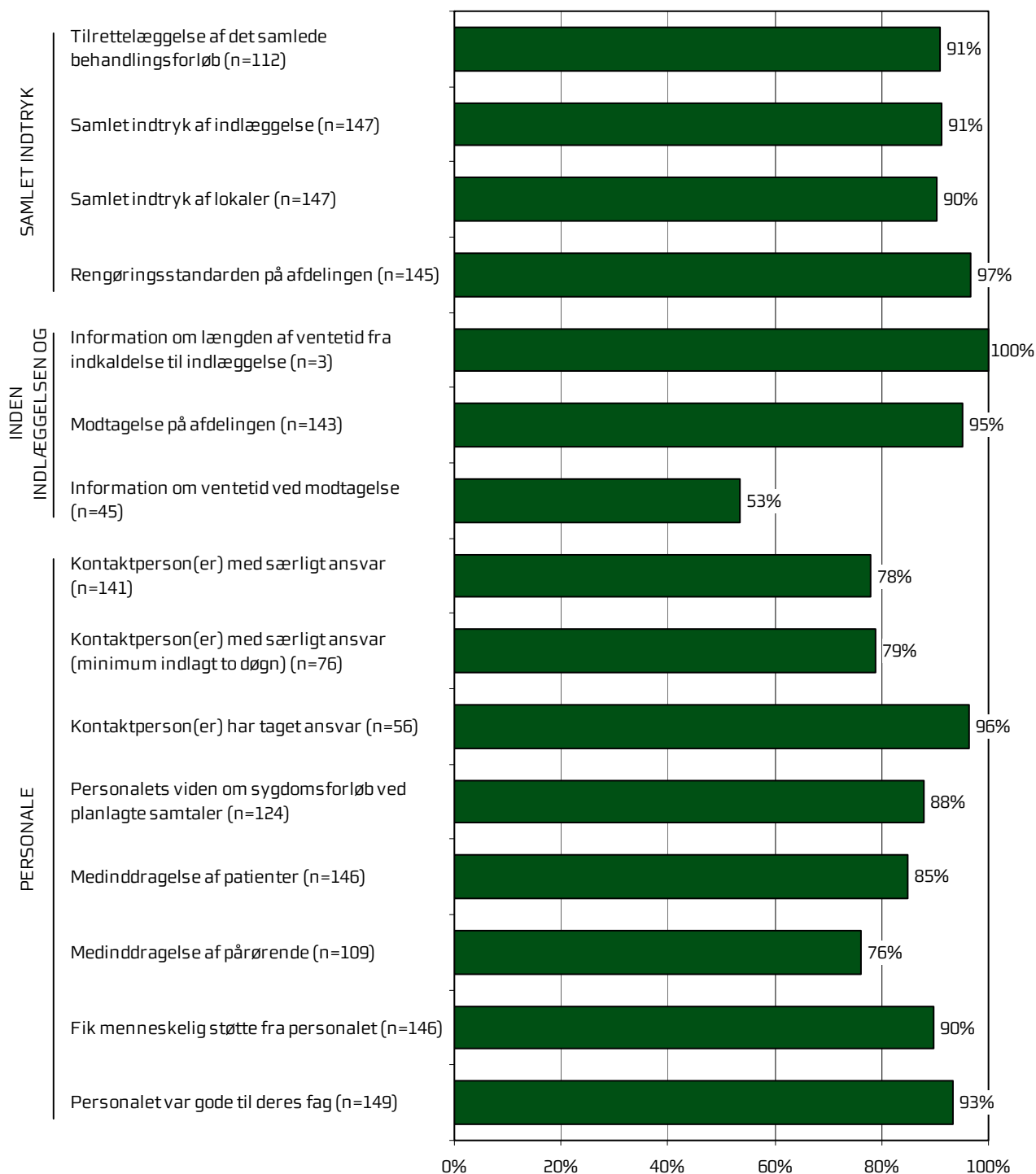
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

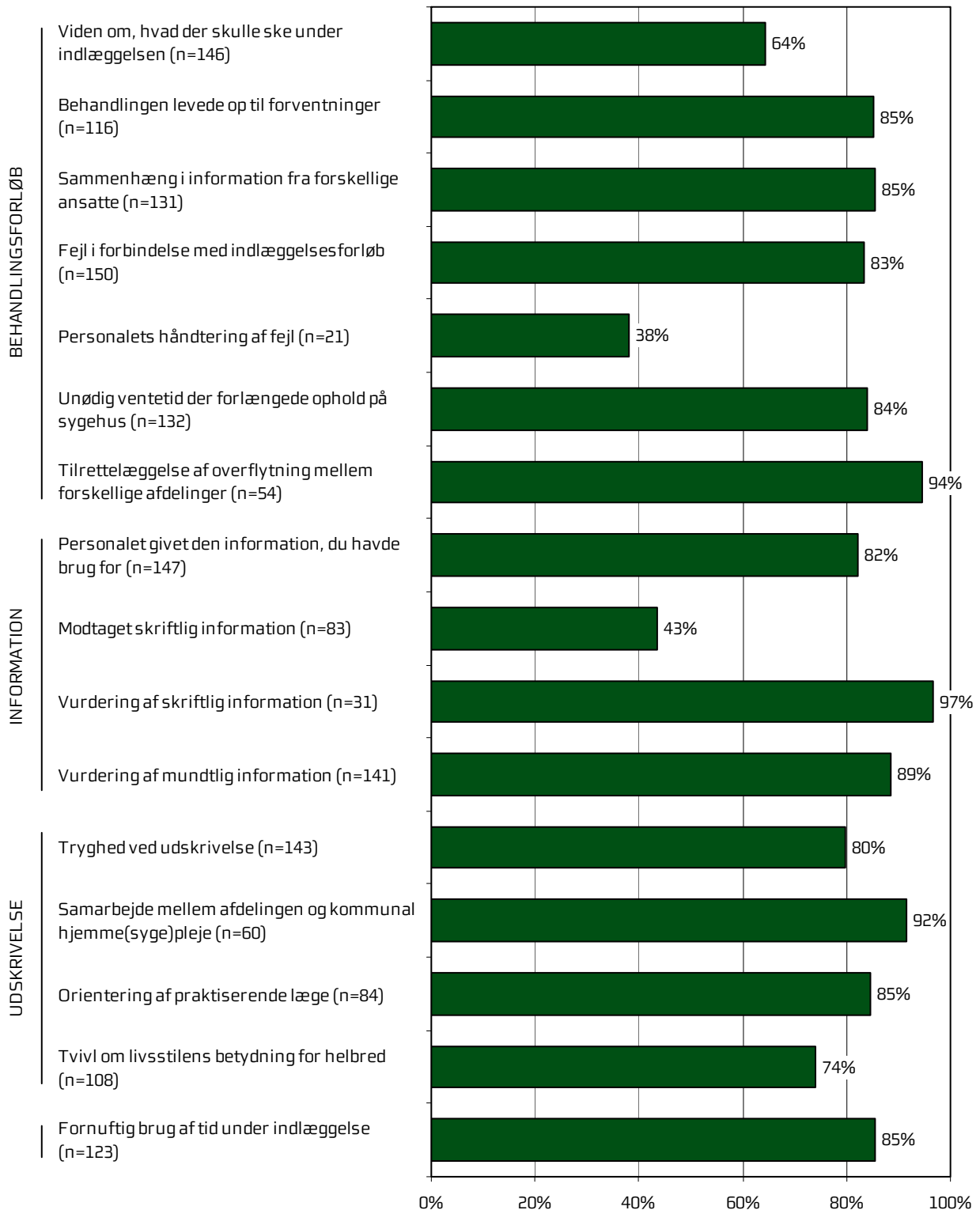
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Neurologiske Senge Holstebro

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

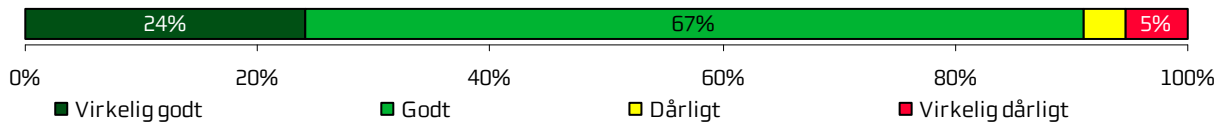
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

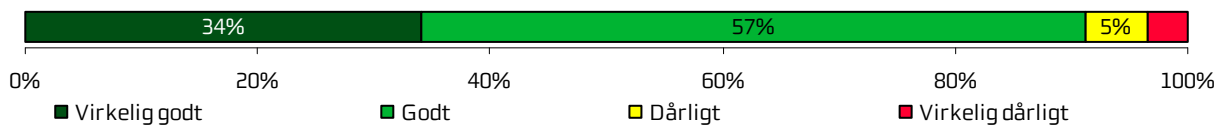
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

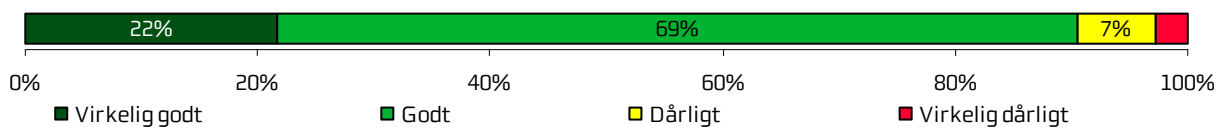
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



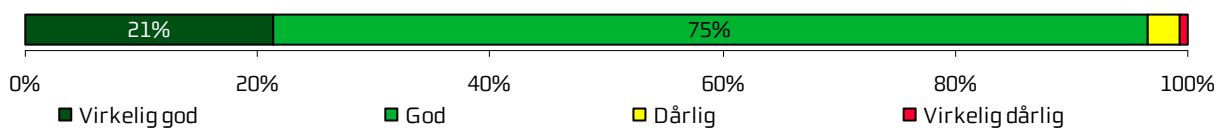
Samlet indtryk af indlæggelse (n=147)



Samlet indtryk af lokaler (n=147)



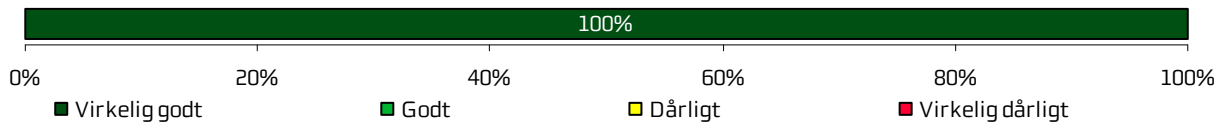
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=145)



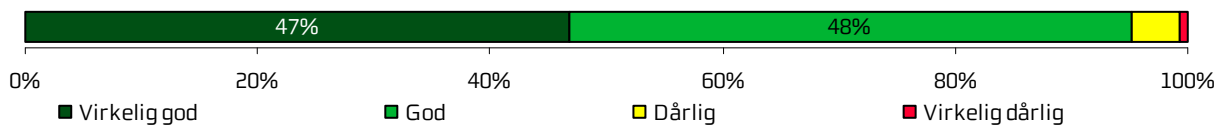
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	94 %	-	98 % *	87 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	94 %	-	98 % *	88 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	93 %	-	96 %	84 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	96 %	-	98 %	92 % *	95 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

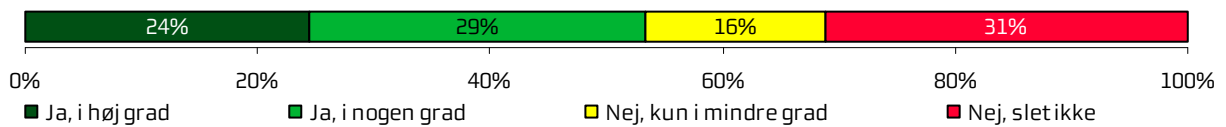
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=143)



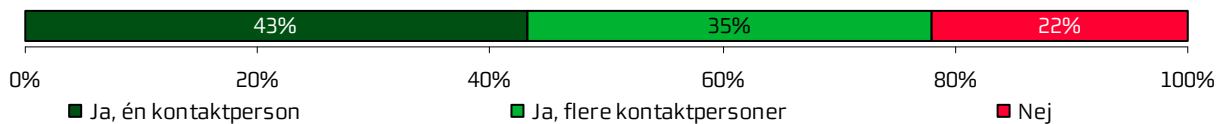
Information om ventetid ved modtagelse (n=45)



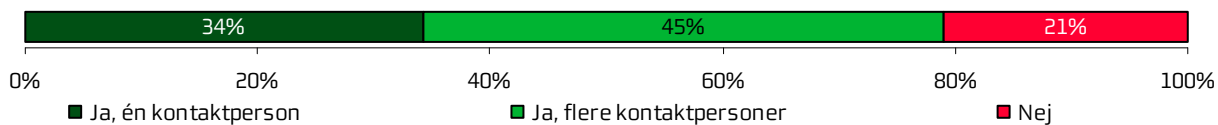
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	67 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	95 %	-	99 % *	91 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	53 %	70 %	-	78 % *	61 %	69 %

Personale

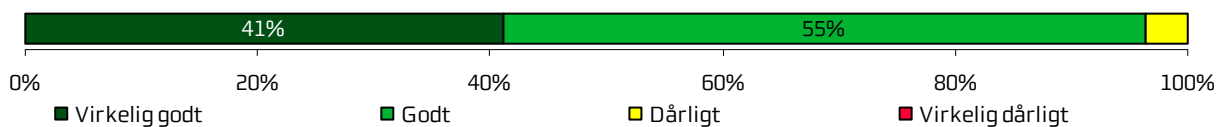
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=141)



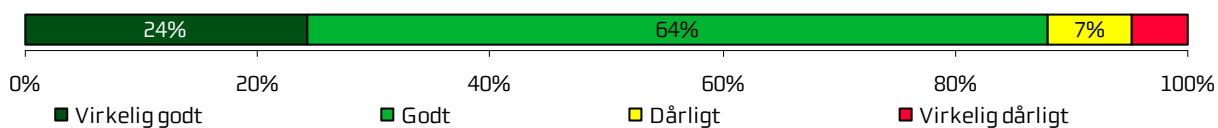
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=76)



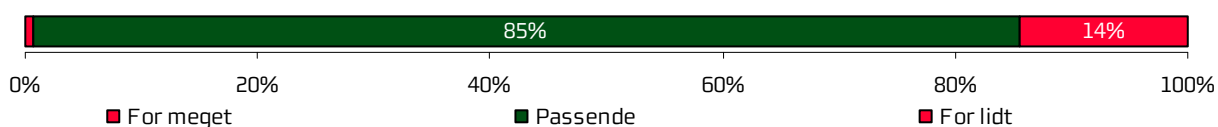
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=56)



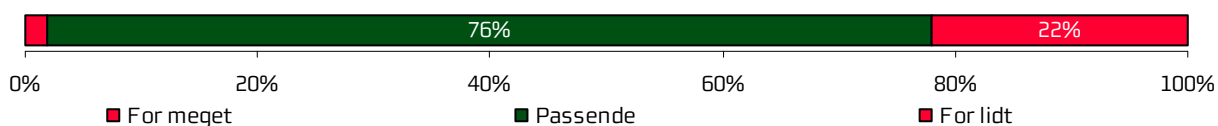
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=124)



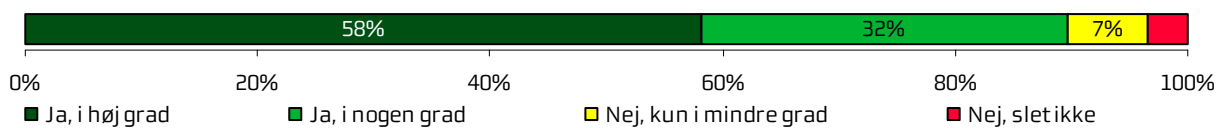
Medinddragelse af patienter (n=146)



Medinddragelse af pårørende (n=109)



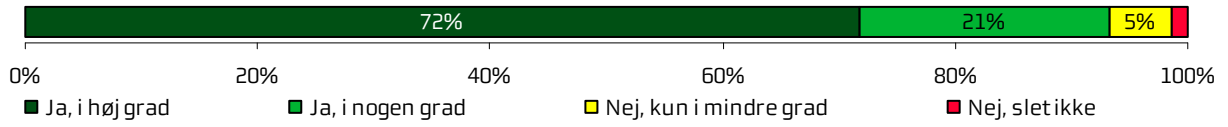
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=146)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78 %	86 %	-	91 % *	73 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	82 %	-	91 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	100 %	-	99 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	88 %	-	96 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	89 %	-	93 % *	81 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	82 %	-	91 % *	77 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	92 %	-	95 % *	85 %	91 %

Personale (fortsat)

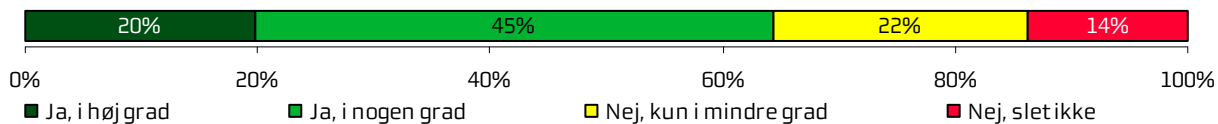
Personalet var gode til deres fag (n=149)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	97 %	-	100 % *	92 %	95 %

Behandlingsforløb

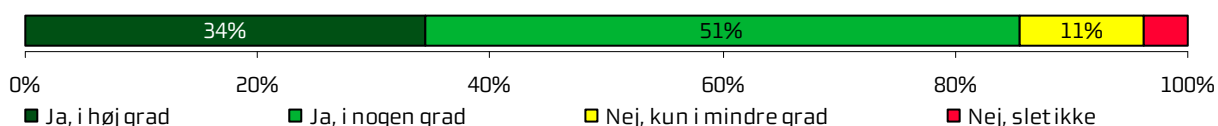
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=146)



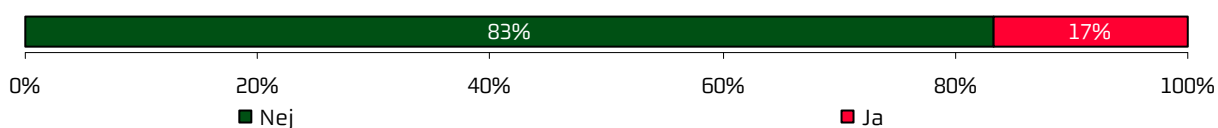
Behandlingen levede op til forventninger (n=116)



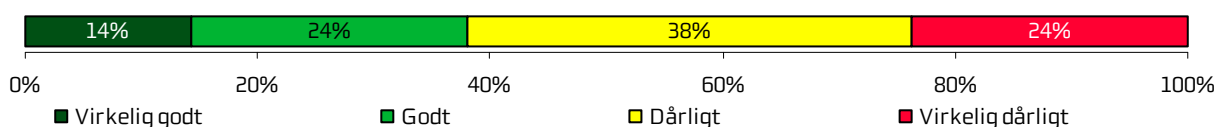
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=131)



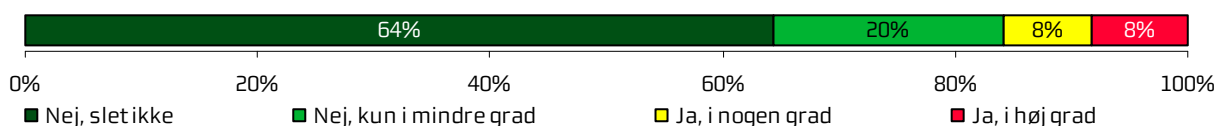
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=150)



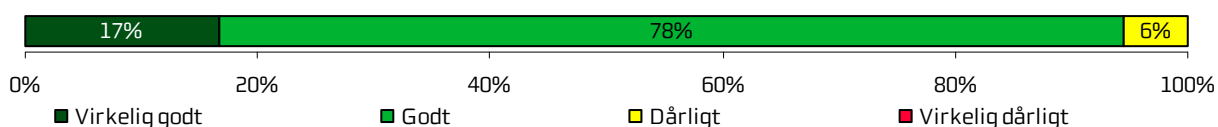
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=132)



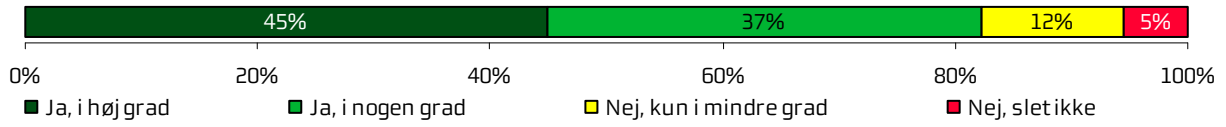
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=54)



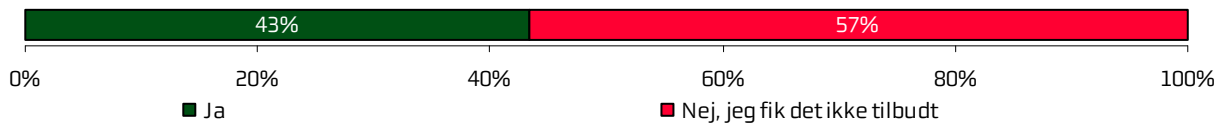
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	64 %	77 % *	-	97 % *	73 %	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	86 %	-	95 % *	83 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	84 %	-	96 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	92 % *	-	92 % *	80 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	38 %	33 %	-	69 % *	59 %	64 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	86 %	-	90 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	91 %	-	96 %	88 %	92 %

Information

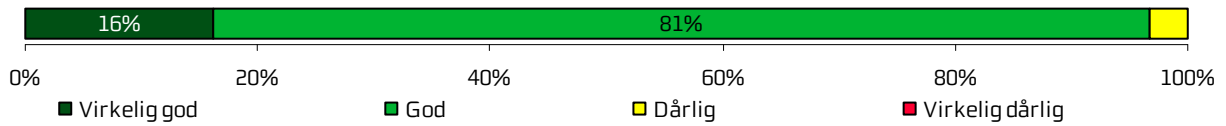
Personalet givet den information, du havde brug for (n=147)



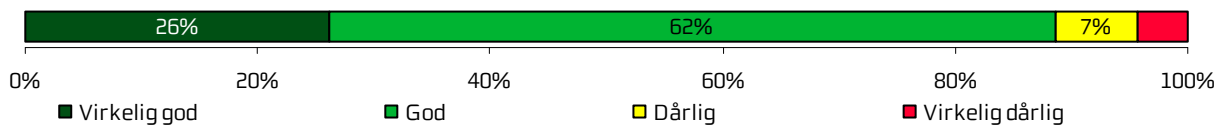
Modtaget skriftlig information (n=83)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



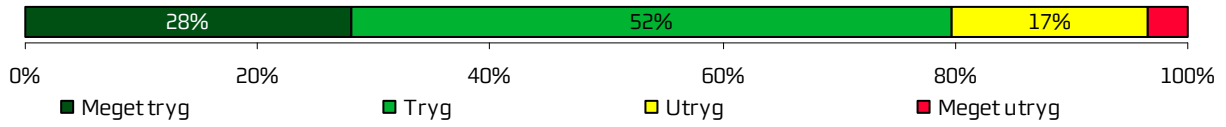
Vurdering af mundtlig information (n=141)



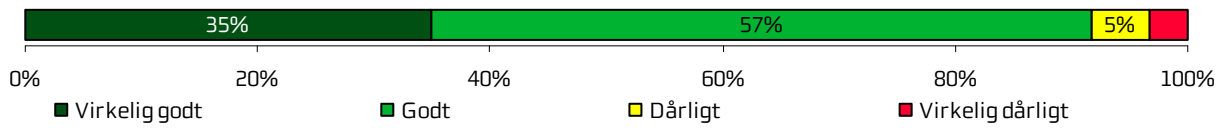
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	82 %	82 %	-	97 % *	87 %	91 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	43 %	43 %	-	87 % *	42 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	89 %	-	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	89 %	-	97 % *	87 %	92 %

Udskrivelse

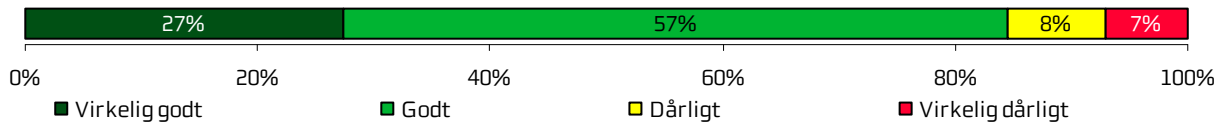
Tryghed ved udskrivelse (n=143)



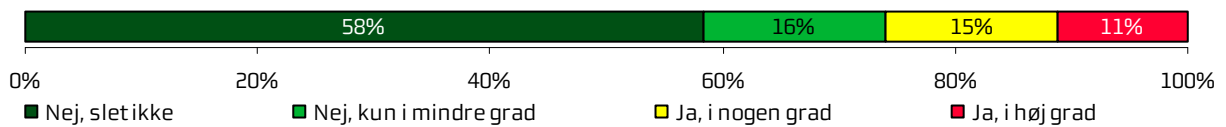
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=60)



Orientering af praktiserende læge (n=84)



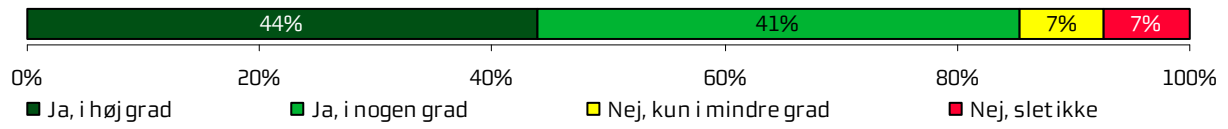
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=108)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80 %	89 % *	-	94 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	93 %	-	96 %	82 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	76 %	-	94 % *	81 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	75 %	-	86 %	62 %	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=123)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	85 %	86 %	-	97 % *	85 %	90 %

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	5
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	7
Relationer til personale	10
Ventetid	1

Neurologiske Senge Holstebro

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






ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
3	Akut indlæggelse med ambulance pga. besvimelse (ikke hjerte eller hjerne).	Virkelig godt
9	Jeg kom selv til Holstebro efter aftale med min egen læge, som pr. telefon havde kontaktet Holstebro Sygehus.	Godt
10	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
14	Jeg blev hasteindlagt på afdelingen, men det fungerede helt i top :)	Virkelig godt
15	Akut indlagt med blodprop.	Virkelig godt
18	Jeg ringede selv til afdelingen vedrørende [lidelsen].	Godt
19	Kom med Falck fra anden by.	Godt
22	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
25	Akut indlæggelse direkte fra lægehuset.	Virkelig godt
27	Indlagt akut.	Virkelig godt
29	Akut indlagt.	Virkelig godt
33	Akut indlagt.	Virkelig godt
35	Akut indlæggelse.	Godt
36	Var akut.	Virkelig godt
37	Egen læge fik mig indlagt akut.	Virkelig godt
39	Det var akut.	Godt
40	Blodprop.	Godt
42	[Får anfald, og der ringes 112.] Anbringes i ambulance. Symptomerne kraftigt aftagende. Køres til Holstebro Sygehus.	Godt
44	Akut indlagt.	Godt
47	Ingen ventetid. Blev akut indlagt lige fra lægen.	Godt
48	Jeg kom direkte fra et andet sygehus.	Godt
50	Kan ikke huske, jeg blev indlagt.	Godt
51	Det kan ikke besvares, da jeg blev akut indlagt.	Godt
52	Blev indlagt til hasteobservation for blodprop i hjernen. Min læge havde problemer med at få mig hasteindlagt.	Godt
53	Har ingen erindring om indlæggelse.	Uoplyst
54	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
55	Er ikke relevant, da det var akut indlæggelse.	Godt
57	Blev overført fra andet sygehus.	Godt

 60	Ingen kommentar, da det kom så pludseligt.	Godt
 63	Min læge kontaktede afdelingens læge, som bad om mit telefonnummer for at ringe tilbage samme aften. Der gik en uge, så det må kaldes DÅRLIGT.	Virkelig godt
 64	Jeg blev indlagt akut efter henvisning fra egen læge.	Virkelig dårligt
 65	Indlagt akut [i efteråret]. Overført til andet sygehus [få dage senere]. Overført til genoptræning [få dage herefter].	Godt
 66	For dårligt af vagtlæge. Ingen information til pårørende eller mig selv. To vagtlægekald, ventetid ca. tre timer. Måtte ringe 112 (ok, 20 minutter)	Godt
 69	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 72	NN blev indlagt akut med kramper. Først i akutmodtagelse, senere intensiv og derefter neurologisk afdeling.	Godt
 73	Blev indlagt fra læge to gange. Første gang fra skadestuen.	Uoplyst
 74	Overflyttet fra anden by.	Uoplyst
 75	Overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig dårligt
 76	Henvist af læge og indlagt samme dage.	Godt
 77	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
 78	Akut indlæggelse.	Godt

Neurologiske Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Jeg kom med blå blink.	Uoplyst
3	Var noget groggy.	Virkelig god
5	Blev modtaget, men vil ikke sige "godt" eller "dårligt", det var "neutralt". Måtte vente på det personale, der skulle modtage mig.	God
7	Der gik meget længe, inden der kom en læge.	Dårlig
10	[Patienten] oplevede den ikke selv, da [patienten] var mere eller mindre bevidstløs, men vi pårørende oplevede den som VIRKELIG GOD.	Virkelig god
11	Blev akut indlagt. Derfor ikke så planlagt på afdelingen.	God
12	Jeg husker ingenting.	Virkelig god
13	Jeg husker det ikke.	Uoplyst
14	:)	Virkelig god
21	Ventede 10 en halv time på at komme til scanning.	God
25	Fantastisk positivt og nærværende personale. Fik hele tiden løbende information om, hvad der skulle ske og om ventetiden.	Virkelig god
29	Husker intet.	Uoplyst
30	Ved indlæggelsen bad jeg om, [at få] et tæppe, da jeg frøs. Det kunne ikke lade sig gøre. Jeg kontaktede siden den sygeplejerske, som modtog mig, og spurgte om hun syntes, at hun havde mig godt [], at hun kun tænkte på at komme hjem og holde fri.	Virkelig dårlig
32	Jeg husker ikke noget. Jeg havde en blodprop.	Uoplyst
38	En enestående venlighed og omsorg.	Virkelig god
42	Virkede lidt forvirrende. Læge NN var svær at forstå. Dette var en klar ulempe, hvad angår forståelsen.	God
43	Husker ikke. Var ikke i stand til at huske.	Uoplyst
45	Jeg syntes, der gik lang tid, fra jeg ankom med Falck, til plejepersonalet kontaktede mig.	God
47	De tog sig af mig omgående.	God
49	Var ikke ved bevidsthed. Krampeanfald [som følge af] epilepsi.	Uoplyst
50	Kan intet huske.	Uoplyst
51	Kan ikke huske.	Uoplyst
52	Blev godt modtaget, venlig modtagelse. Var kun indlagt [kort tid].	Virkelig god
54	Meget hjælpsomme.	Virkelig god
59	Jeg oplevede ikke selve indlæggelsen, da jeg kom ind pga. et [anfald]. Men da jeg "vågnede" var modtagelsen god.	God
64	En sygeplejerske tog imod mig og fortalte, hvad der skulle ske.	God

- | | | |
|--|--|--------------|
|  66 | Kunne være [lettere at forstå]. | God |
|  69 | Meget kompetent, hurtig, venlig og rolig. | Virkelig god |
|  74 | Ankom [ved middagstid]. Snakkede med nogen [mere end 9 timer senere] :-{ | Dårlig |
|  75 | Ingen vidste tilsyneladende, hvad der skulle ske. Derfor forvirring. | Dårlig |
|  81 | Der var for få stuer til de mange patienter. | Virkelig god |

Neurologiske Senge Holstebro



Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
2	Dårlig information også selvom jeg spurgte læger og sygeplejersker. Det var let at se, de havde information fra undersøgelser, men forholdte sig tavse.	Virkelig dårligt
6	Jeg kan ikke selv tale, så de pårørende talte for mig. Sygeplejersken lovede at undersøge, ændrer på ting nu, men blev sjældent efterkommet. De lovede (jeg kan ikke selv) at klippe mine negle og først efter gentagne forespørgsler Efter to uger fik jeg klippet negle. Min mundhygiejne var utilgivelig! I forhold til to andre sygehuse manglede jeg omsorg og opmuntring i STOR STIL. Jeg var bare et nummer, ikke et menneske. Beklager, men har desværre ikke meget godt at berette fra alle mine Holstebro-indlæggelser. De glemte at bestille medicin til mig.	Virkelig dårligt
9	Nogle gange ville det være rart, at man bedre kunne forstå [personalet]. [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Ingen smertestillende. Fejl i forbindelse med medicin.	Dårligt
20	Indlagt i [flere] døgn uden en seng.	Virkelig dårligt
23	Jeg blev udskrevet uden, at de havde undersøgt mig én sidste gang, og havde de det, havde de også opdaget, at jeg var blevet delvist lam i [den ene side].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	En læge, der gik stuegang, var svær at forstå. Lægen forstod ikke mig, og jeg forstod heller ikke ham. Det var VIRKELIG en dårlig oplevelse.	Godt
25	Da jeg skulle have svaret på min sygdom, ventede på svarprøver, var det næsten umuligt for mig og lægehuset at få svarene. Ingen kunne finde dem. Var indlagt [i sensommeren] og fik efter flere forsøg endeligt svar [en måned senere].	Dårligt
36	Blev udskrevet, men kom næste dag igen og sagde, at det begyndte igen. Blev alligevel hjemsendt. Var meget utryk. Fik at vide af sygeplejersken, at det nok var små blodpropper. Læge NN udskrev mig alligevel.	Godt
45	Fik ikke foretaget scanning []. Personalet opdagede fejlen, og jeg blev indkaldt [nogle] dage senere.	Virkelig godt
61	Fik forskellige informationer fra læger. Meget utilfredsstillende.	Dårligt
64	Jeg havde to læger, der begge [kommunikerede] meget dårligt. Dette førte bl.a. til endnu en indkaldelse/indlæggelse, fordi den første læge havde skrevet en masse sludder i sygejournalen, som den anden læge ikke forstod.	Dårligt
73	Ventede i tre dage på scanning. Var blevet tilmeldt, som jeg kom udefra. Man mangler piller. Ventede [nogle uger] på [medicin], der aldrig kom.	Dårligt
74	Jeg oplevede en stor effektivitet [på første sygehus]. Det gjorde mig meget tryk. Den manglede jeg lidt på [andet sygehus].	Godt
75	Kunne ikke tilkalde hjælp, da begge kaldeapparater var ude af funktion (lå på enestue).	Virkelig dårligt
79	Jeg skulle aflevere alt medicin, jeg selv havde med mod [min sygdom] og knogleskørhed. [Noget af] medicinen skal tages til tiden (hver tredje time). Personalet var ikke klar over, at det skulle være præcist, så jeg skulle have fat i dem hver gang.	Dårligt
80	Jeg følte mig glemt en gang.	Godt

Neurologiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg håber, det var den rigtige behandling. Frygter for en ny blodprop, som måske tager resten af mit syn.	Virkelig godt
3	Meget god oplevelse, al mulig ros til et fantastisk personale, trods stor travlhed. Det virkede samtidig naturligt og indlevende. Godt at patienter kan støtte og hjælpe hinanden, både fysisk og psykisk.	Virkelig godt
5	Jeg manglede kontakt til personale (kontaktperson), da jeg havde svært ved at overskue min situation. Men jeg følte ikke, jeg fik den hjælp. Manglede en tovholder og en med overblik over behandling mm.	Dårligt
7	For meget ventetid. For lidt information om, hvad der skulle ske, og hvad jeg fejlede.	Virkelig dårligt
11	Nogen besvær med at stille diagnose. Blev aldrig stillet helt nøjagtig. Blev meget grundigt undersøgt og var meget tryk ved, at jeg ikke fejlede noget livstruende, som der var mistanke om ved indlæggelsen.	Godt
12	Jeg vågnede først op efter behandling og havde det godt.	Virkelig godt
30	Indstillet til screening [], men fik det ikke, før jeg blev sendt hjem for siden at blive indkaldt til sygehuset, en tur på [mange] kilometer retur. Jeg gjorde personalet opmærksom på, at jeg skulle have det, før jeg blev sendt hjem, men fik det ikke.	Godt
31	Jeg fik en hurtig og behagelig indlæggelse på Holstebro Hospital med hjælp fra erfarne eksperter inden for rimelig tid.	Virkelig godt
48	Unødig ventetid efter scanning.	Godt
55	Da jeg kun var indlagt fra mandag til torsdag og var ret uklar, er det svært at give noget indtryk af forløbet.	Godt
56	Var indlagt til observation for blodprop i hjernen, så havde voldsom hovedpine. Personalet hjalp til enestue for at give ro. Havde ikke spist hele dagen, så fik mad serveret. :-)	Virkelig godt
59	Jeg fik (som altid) en rigtig god behandling af afdelingens ansatte.	Virkelig godt
64	Meget bekymrende at læger sprogligt kan være så ringe rustede, før de slippes løs på patienter.	Virkelig dårligt
65	Det var kort tid jeg var i Holstebro, og situationen var nok lidt forvirrende. Der var ind imellem forståelsesproblemer med [nogle] læger, både på andet sygehus og i Holstebro.	Godt
66	Har været ok.	Godt
68	Havde generelt det indtryk, at der blev gjort det bedst mulige for mig som patient. Stor ros til både afdeling og personale!	Virkelig godt
70	Blev oprindeligt indlagt med smerter [] i ryggen. Fik så konstateret [anden sygdom]. [Kom på] en anden afdeling, som mest koncentrerede sig om [sygdommen], men ikke det andet, som fortsat var et stort problem.	Godt
72	[En dag] fik vi at vide, at vi skulle tale med en læge, men denne kom aldrig. Frustrerende at vente en hel dag.	Godt
73	Der kunne gå dage, hvor man ikke kom til at snakke med en læge på stuegangen.	Uoplyst
74	Blev overflyttet fra andet sygehus. Samlede kræfter til, at blive udskrevet. Det blev jeg efter [en uge]. Super skønt.	Uoplyst

- | | | |
|--|--|------------------|
|  75 | Den ene behandlergruppe anede tilsyneladende ikke, hvad den anden foretog sig. | Virkelig dårligt |
|  79 | Lægen, der kom til mig på undersøgelsesstuen, blev kaldt ud mange gange [], så undersøgelserne tog meget lang tid. | Dårligt |

Neurologiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Det kan jeg ikke huske. Jeg kom jo ind med blå blink.	Virkelig godt
3	Fik først at vide efter udskrivelsen [] lidt tilfældigt, at jeg ikke måtte køre bil. Det mener jeg er unødvendigt, da jeg samtidig på et tidligere tidspunkt fik at vide, at jeg var lidt fejlplaceret, da jeg hverken har problemer med hjerne eller hjerte. Det er stressende at få den besked så sent, og jeg har ikke helt kunnet overholde det.	Virkelig godt
5	Har sat kryds mellem "god" og "dårlig", fordi jeg mangler et felt med "både og". Jeg kunne i nogle ting godt bruge de mundtlige informationer til noget, og andre havde været dejligt at kunne få skriftlig information om.	Dårligt
7	De kunne ikke give mig nogen svar på, hvad jeg fejler.	Virkelig dårligt
9	Da jeg fik besøg efterfølgende af hjemmesygeplejerske, troede hun, at jeg drak ca. 20 genstande om dagen. Så jeg kan godt forstå, hun var lidt bekymret over besøget [], da hun forventede en halvfuld mand. Igen fordi man ikke taler eller forstår det danske sprog!	Godt
10	God for os pårørende, men min mor havde svært ved at forstå informationen.	Virkelig godt
13	Fik ingen skriftlig information, men bad om at få tilsendt kopi af min journal. Fik lidt mundtlig information af læge NN (forstod ikke alt og fandt efterfølgende ud af, at det var mangelfuld.	Dårligt
14	Kan ikke være bedre:)	Virkelig godt
25	Jeg blev skuffet over, at jeg havde så svært ved at få resultatet af prøverne.	Virkelig godt
43	NN kan ikke læse, skrive og regne.	Virkelig godt
52	Fik konstateret ved ultralydsscanning, at min halspulsåre var [over 50] procent forkalket. Blev indstillet til Viborg ambulant, men viste kun 50 procent forkalkning. LIDT CHOKERENDE.	Godt
54	For mange [som er svære at forstå]. Svært at forklare, hvad man mener. Tror mange gange ikke de forstår det. Kan skabe nogen misforståelser.	Virkelig godt
55	Fik ved udskrivning og overflytning til optræningscentret oplysninger med til personalet der.	Godt
66	Rimelig god under indlæggelsen.	Godt
74	Havde en samtale med læge NN. Den var super god. Jeg fik svar på alle mine spørgsmål.	Uoplyst
75	Fik stort set ingen information. Blev efter udskrivelse kontaktet af en behandler, der beklagede ikke at have løst sin opgave tilfredsstillende.	Virkelig dårligt
77	Man skulle selv spørge om mange ting. Personalet havde meget at se til.	Godt
78	Jeg fandt ikke ud af, om jeg HAVDE haft en blodprop (!) eller ej, og synes ikke, jeg fik talt nok med personalet om det. Jeg skulle nok have spurgt ind til det selv.	Godt

Neurologiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


















ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg fik en [] behandling og var meget bange for, at jeg ville miste synet. Havde meget svært ved at orientere mig på sygehuset. Var indlagt [over to døgn].	Virkelig godt
7	Jeg ved stadig ikke, hvad jeg fejler. Det fik jeg aldrig noget svar på!	Virkelig dårligt
8	Blev udskrevet fra Holstebro til aflastning/genoptræning [andet sted].	Virkelig godt
12	Efter hjemsendelsen har jeg haft det virkelig godt. Men ved min læge, hvor jeg blev undersøgt mest for hjertet.	Virkelig godt
17	Jeg blev fra andet sygehus overflyttet til Viborg Sygehus med den begrundelse, at behandlingen skulle fortsætte der. Der gentog undersøgelsen sig, tilsvarende det andet sygehus.	Godt
25	Meget positivt og nærværende personale.	Virkelig godt
28	Indlagt akut på anden afdeling [i efteråret 2012]. Samme dag overflyttet til neurologisk afdeling. Udskrevet [nogle dage senere]. Generelt meget tilfreds.	Uoplyst
31	Orienteringen fra hospitalet har været mere fyldestgørende end orienteringen fra min private læge har været.	Virkelig godt
33	Nej.	Virkelig godt
36	APO-teamet var her, da jeg kom hjem fra behandling fra dem. Hjalp mig, da ingen kom og hældte medicin op. Vidste ikke, om det var privat eller kommunalt regi. Så blev man bare væk. Sådan behandler man bare mennesker. APO-teamet fik det sat i gang. Er rigtig glad for dem. Alt går godt nu. Tak.	Virkelig godt
37	Oplysningerne, jeg fik, stemte ikke over ens med de oplysninger, min læge [gav]. Men efter personlig henvendelse til læge NN er denne misforståelse rettet.	Virkelig godt
41	Blev ikke udskrevet, men overflyttet til andet sygehus.	Godt
47	Har ændret min livsstil i positiv retning efter råd fra afdelingen. De var dygtige. Tak.	Godt
59	Helt ok.	Virkelig godt
60	Jeg har ingen kommentarer til indlæggelsen, da jeg pludselig blev indlagt uden bevidsthed.	Godt
66	Blev overflyttet til et andet hospital. Det var OK.	Godt
72	På hjemvejen fra udskrivelsen blev [patienten] ringet op fra sygehuset angående [komplikationer]. Det gav en utryghed. Burde være tjekket hos jer inden udskrivelsen.	Godt
73	Man skulle diskutere, om man kunne blive kørt med flextrafik, når man skulle udskrives. Blev kørt hver gang, da jeg opfyldte reglerne.	Uoplyst
74	Da jeg selv tager ansvar, har jeg ikke været i tvivl.	Uoplyst
78	Positivt, at der blev sørget for transport uden problemer.	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
3	Super god afdeling/behandling. Tak for det. Godt at jeg lever i Danmark :) Det er fra politisk side besluttet, at alle patienter indlagt på afdelingen skal igennem en "holtermonitorering", men de har ikke apparater nok. Derfor blev jeg sendt hjem uden og fik at vide, at jeg ville få en henvisning til ambulans behandling på andet sygehus. Det var for så vidt OK, bortset fra at jeg selv blev meget handikappet, da jeg har et meget ansvarsfuldt ledende job []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	At ligge på sygehuset, når man er [teenager], er svært, [når man] ligger på stue med ældre mennesker, der vil have ro. [Fysiske rammer]	Dårligt
11	Sundhedspersonalet meget imødekommende. Blev undersøgt af læger, [som jeg havde svært ved at forstå]. Brugte meget opmærksomhed på [det], derfor forstyrrede det forståelsen noget. Ikke så afslappet []. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
12	Afdelingen gjorde det godt for mig. Jeg synes ikke, at det kunne gøres bedre. Fra jeg blev indlagt, husker jeg intet. Så vågnede jeg op over middag og havde det rimelig godt, og dagen efter blev jeg hjemsendt og havde det godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	De var rigtig gode til selv at søge information om min situation. Jeg oplevede OFTE, at det ikke var nødvendigt at fortælle om mine symptomer. Mens jeg var indlagt, havde jeg ikke den endelige diagnose. Stor ros til afdelingen!!	Virkelig godt
21	Firesengsstuer er meget dårligt, da der ikke er ro (Holstebro). Andet hospital er bare super godt. Kan ikke roses nok. [Fysiske rammer]	Uoplyst
22	Vaske- og toiletforhold dårlige på afdelingen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	God og positiv tilgang de andre patienter. Én var meget dårlig. De gjorde det bedste, de kunne. En fornøjelse at se og høre på. (Der lugtede meget af tis på toiletterne.) [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
26	Jeg synes, at man fik en super behandling. Ligesom at være på hotel. Rigtigt godt personale på afdelingen.	Virkelig godt
27	Har været imponeret over den gode behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
32	Første døgn følte jeg mig godt overvåget. Derefter var jeg stort set overladt til mig selv undtagen i forbindelse med udskrivning og pilleudlevering. [Kvalitet i behandling]	Godt
34	Meget fin behandling af terapeut NN og fysioterapeut og pædagog NN. [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Jeg synes, der blev givet en enestående omsorg til hver enkelt patient. [Pleje]	Godt
40	For mange senge på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
46	Blev indlagt akut. Der var MEGET travlt på afdelingen den dag, jeg var der. Personalet gjorde egentlig, hvad de kunne, men der var meget ventetid. [Pleje, Ventetid]	Uoplyst

Bilag 1

 47	De spurgte flere gange, om jeg var tryk ved at skulle alene hjem, indtil min kone kom hjem []. Min egen beslutning. Helt ok. [Kvalitet i behandling]	Godt
 48	Dejlign aftensmad. [Pleje]	Godt
 55	Var svært at vurdere i den tilstand, jeg befandt mig i.	Godt
 58	I modsætning til første gang jeg var indlagt, var behandlingen hurtig og effektiv.	Virkelig godt
 59	Jeg var [kommet til skade] [nogle dage] før indlæggelsen. Afdelingen [] røntgenfotograferede [stedet] for at se, om der var sket yderligere brud pga. [anden sygdom]. SØDT OG HJÆLPSOMT PERSONALE. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
 60	Jeg var noget forvirret under det meste af indlæggelsen, men jeg fik gode svar på, hvad jeg spurgte om.	Godt
 62	Lige fra jeg kom ind på afdelingen, blev jeg mødt med en varme og venlighed, der var helt uventet, og selvom det var en travl dag, var der altid tid til et smil og en bemærkning. Det har jeg ikke oplevet før, så min bedste anbefaling af Holstebro Sygehus, og det gælder alle grupperne. En stor tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 63	Alle var venlige og høflige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 64	Få styr på lægejournalerne og kommunikationen mellem lægerne. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
 65	Undlad at spørge om det samme ind til flere gange. Personalet på alle niveauer var både venlige og hjælpsomme. Arbejdsbetingelserne på hospitalerne burde være meget bedre. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
 66	Mere ro, så der er mulighed for at kunne sove. Personalet forsøgte at afhjælpe overstående. [Relationer til personale]	Godt
 67	Mine pårørende manglede information om, hvad der videre skulle ske efter udskrivelsen til eget hjem. [Kommunikation og information]	Godt
 71	Det var ikke rart at skulle ligge på gangen, og ikke høre til nogen steder. Opholdsstue var hele tiden fyldt med folk og familie, som havde mistet en.	Godt
 73	Særdeles venlige og kompetente sygehjælpere, der var til stor hjælp. [Relationer til personale]	Uoplyst
 75	Være nærværende. Sørge for, at personalet taler et ordentligt sprog. Prøve at tage udgangspunkt i patientens situation. Være serviceorienteret. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
 77	Alt i alt var alt godt.	Godt
 78	Jeg kunne gerne ønske, at man havde været opmærksom på mine [fysiske] problemer, så jeg ikke skulle "jages" rundt med, inden min smertemedicin virkede. For eksempel op i bad tidligt, selv hente maden på en bakke og så videre. Et rygerum er ønskeligt for os, der stadig vælger at ryge, uden at vi skal udenfor i tre graders kulde! Vi betaler trods alt en del i skat for smøgerne.	Godt
 79	Der var meget travlhed på grund af ferie og weekend. [Pleje]	Dårligt
 81	Der kom ofte én forbi og spurgte til mit velbefindende. Det er rart. [Relationer til personale]	Virkelig godt

