

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

N09 Neurologisk Sengeafsnit

Neurologisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	102
Besvarelser fra afsnittets patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	46%

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

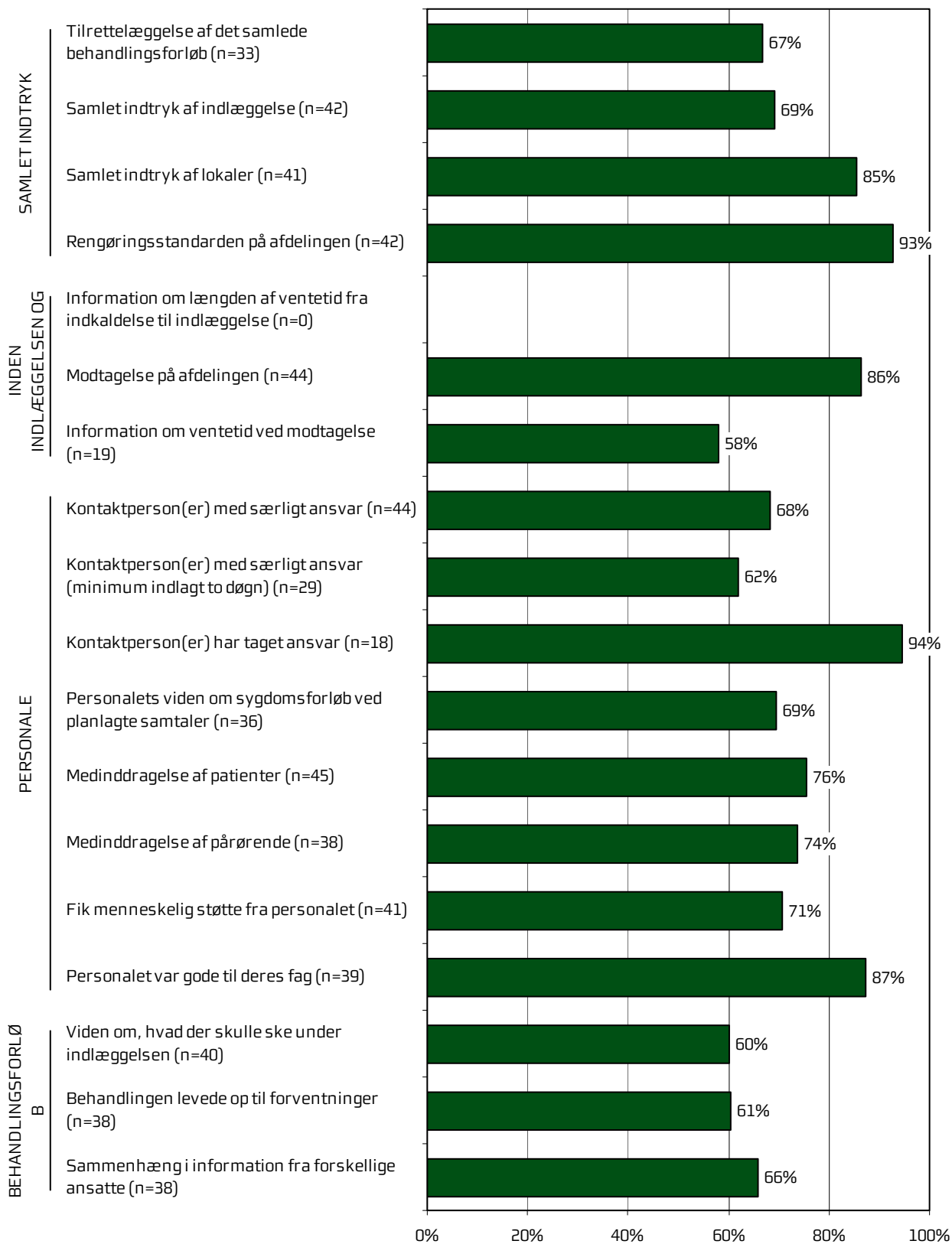
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

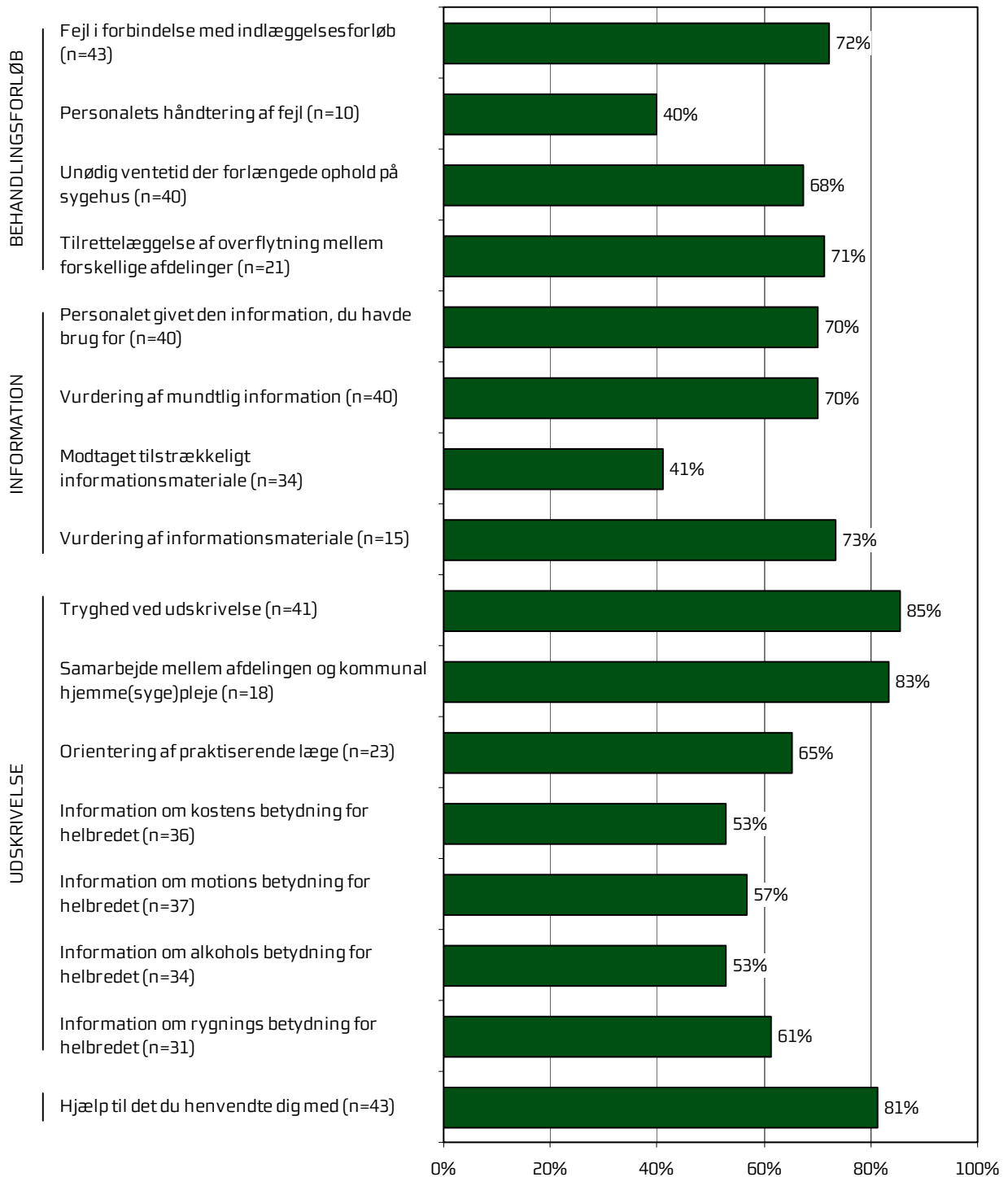
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Neurologisk sengeafsnit NO9

2011-tallet er for: Neurologisk sengeafsnit NO9

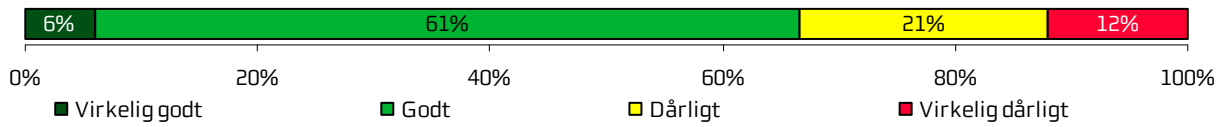
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

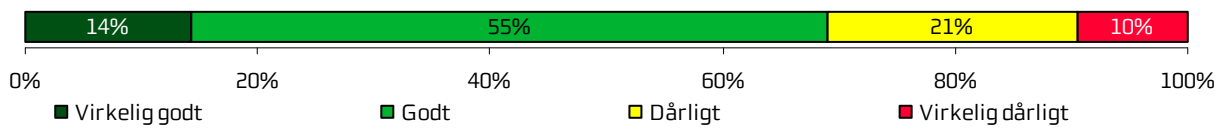
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

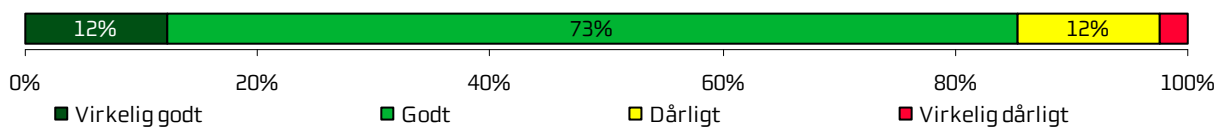
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=33)



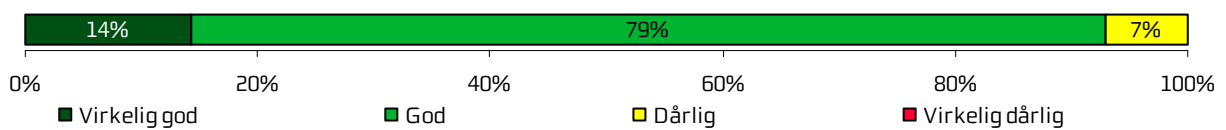
Samlet indtryk af indlæggelse (n=42)



Samlet indtryk af lokaler (n=41)



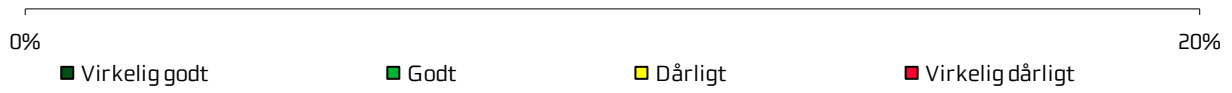
Rengøringsstandard på afdelingen (n=42)



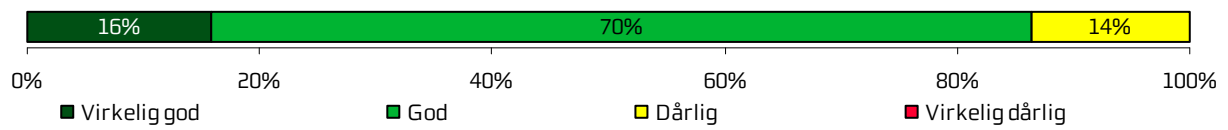
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	67 %	82 %	81 %	100 % *	78 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	69 %	93 % *	82 %	100 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	92 %	90 %	99 % *	85 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	90 %	89 %	99 %	89 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

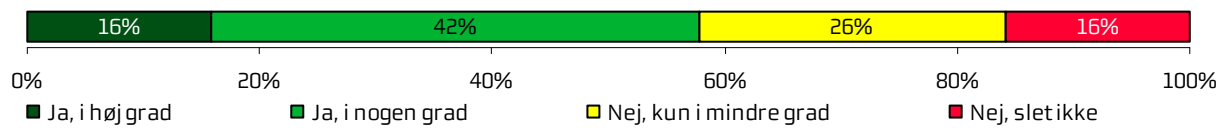
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=44)



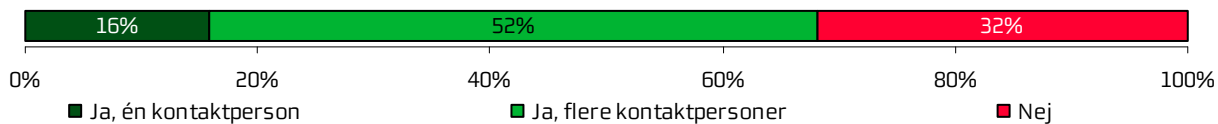
Information om ventetid ved modtagelse (n=19)



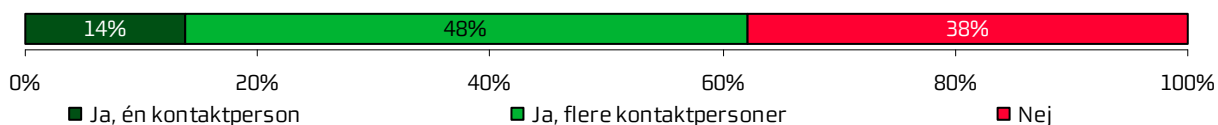
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	100 %	100 %	100 %	90 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	86 %	94 %	91 %	100 % *	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	70 %	68 %	87 % *	52 %	74 %

Personale

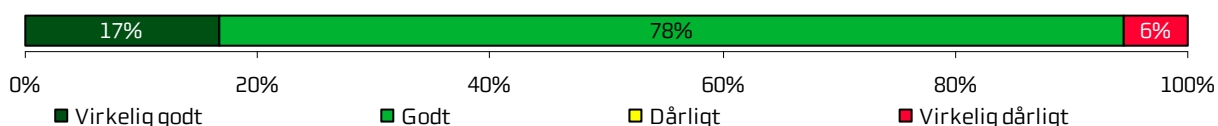
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=44)



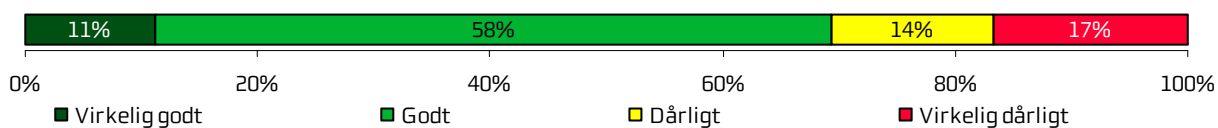
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=29)



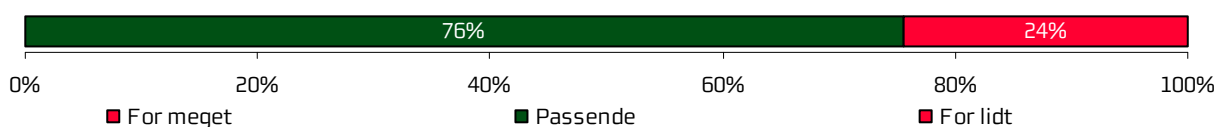
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



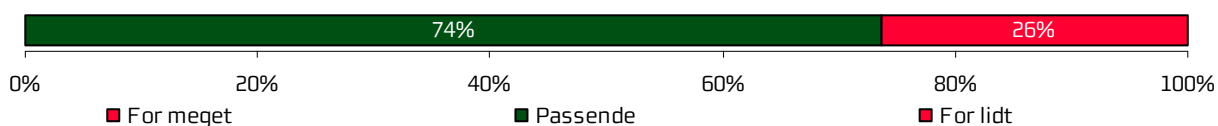
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=36)



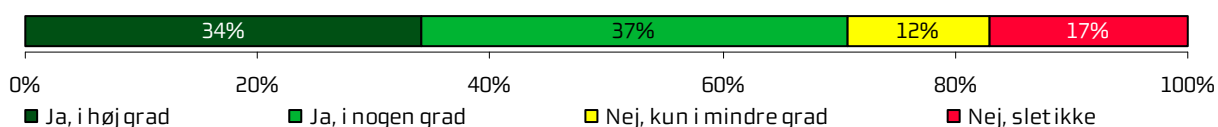
Medinddragelse af patienter (n=45)



Medinddragelse af pårørende (n=38)



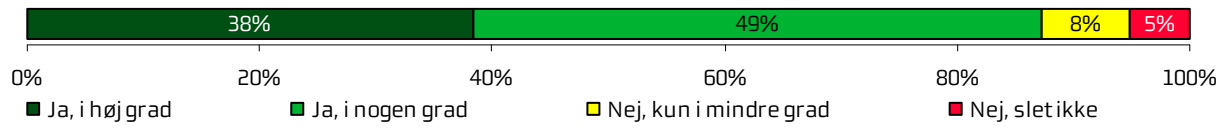
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=41)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	68 %	69 %	62 %	97 % *	76 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	62 %	74 %	59 %	97 % *	80 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	96 %	95 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	69 %	90 % *	78 %	100 % *	83 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	72 %	73 %	97 % *	73 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74 %	67 %	66 %	97 % *	80 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	71 %	94 % *	81 %	100 % *	88 % *	95 % *

Personale (fortsat)

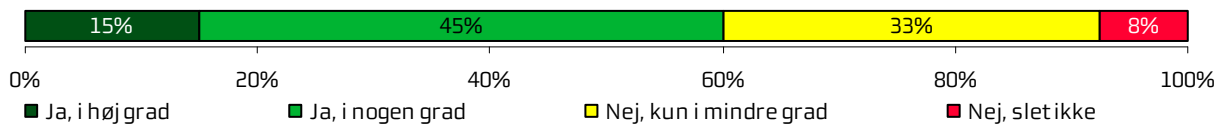
Personalet var gode til deres fag (n=39)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	87 %	96 %	88 %	100 % *	93 %	98 %

Behandlingsforløb

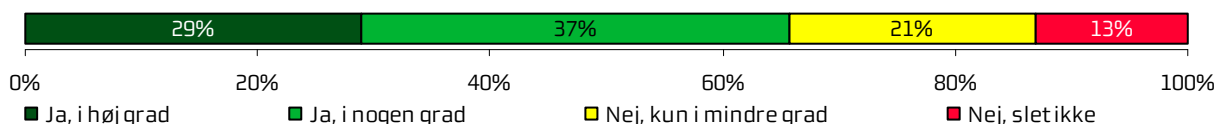
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=40)



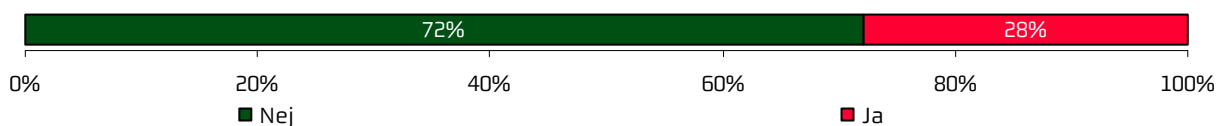
Behandlingen levede op til forventninger (n=38)



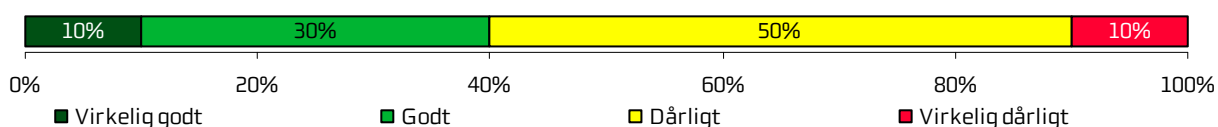
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



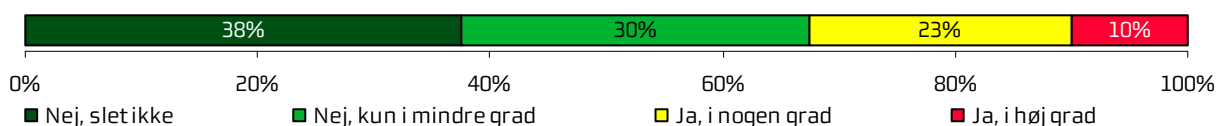
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=43)



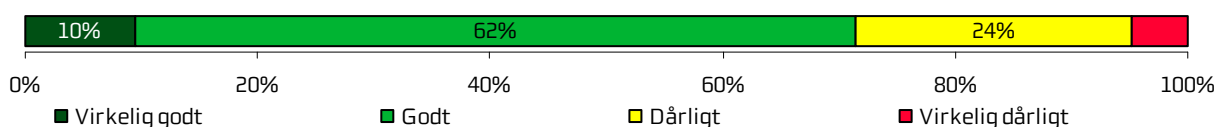
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=40)



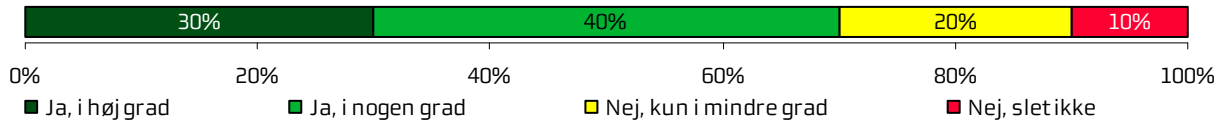
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=21)



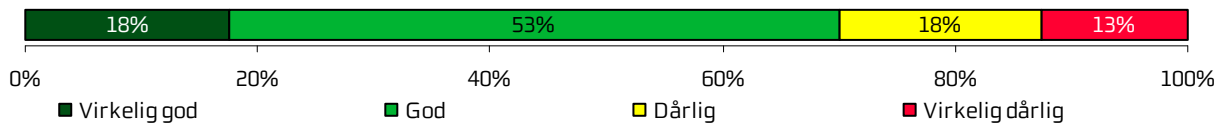
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	60 %	62 %	63 %	99 % *	73 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	61 %	85 % *	75 %	99 % *	75 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	66 %	81 %	77 %	99 % *	73 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	72 %	91 % *	80 %	93 % *	79 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	50 %	39 %	-	-	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	68 %	82 %	74 %	99 % *	66 %	88 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	71 %	95 % *	81 %	99 % *	72 %	92 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=40)



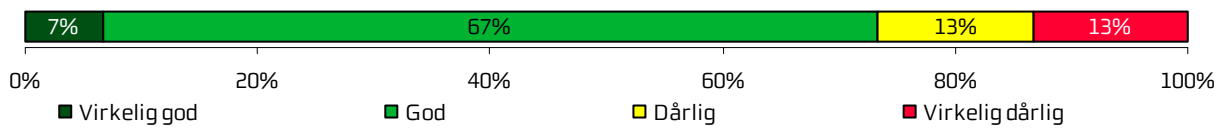
Vurdering af mundtlig information (n=40)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=34)



Vurdering af informationsmateriale (n=15)



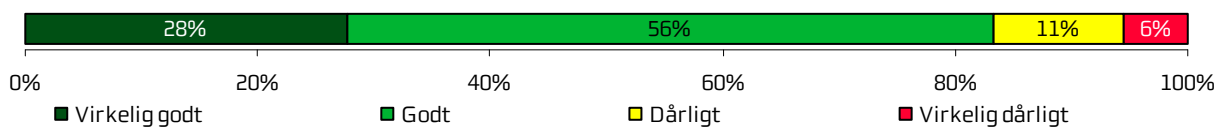
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	70 %	72 %	76 %	100 % *	80 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	70 %	87 %	83 %	100 % *	86 %	95 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	41 %	-	-	100 % *	53 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	73 %	-	-	100 % *	87 %	94 %

Udskrivelse

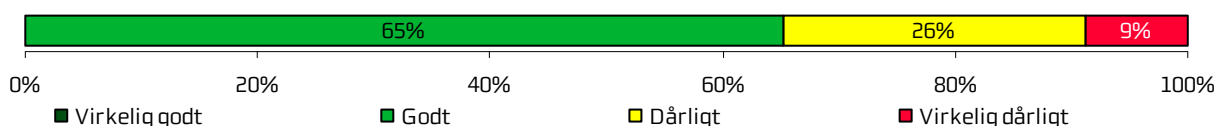
Tryghed ved udskrivelse (n=41)



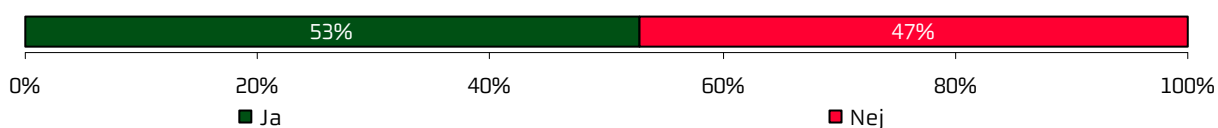
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



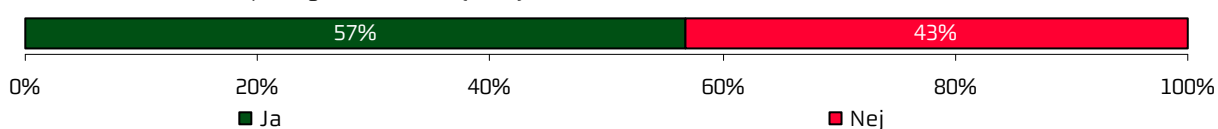
Orientering af praktiserende læge (n=23)



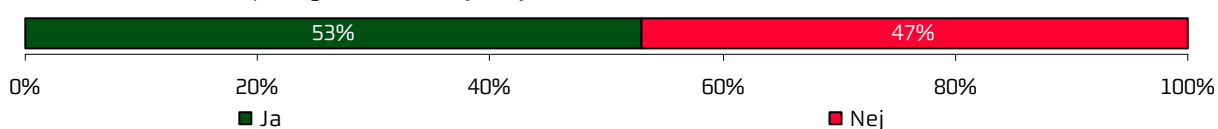
Information om kostens betydning for helbredet (n=36)



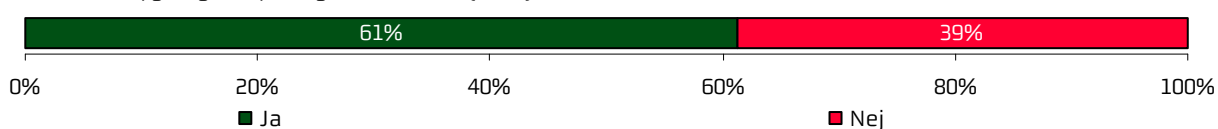
Information om motions betydning for helbredet (n=37)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=34)



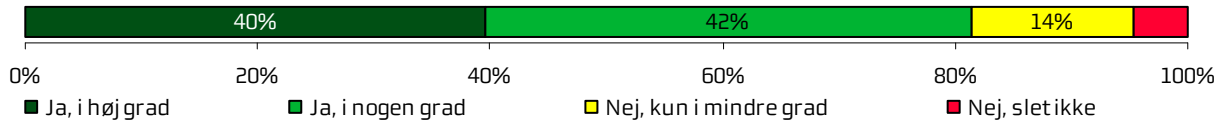
Information om rygningens betydning for helbredet (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	82 %	82 %	96 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	83 %	78 %	96 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	65 %	87 %	77 %	99 % *	84 %	93 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	53 %	-	-	89 % *	53 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	57 %	-	-	98 % *	61 %	81 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	53 %	-	-	87 % *	49 %	73 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	92 % *	56 %	78 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=43)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	81 %	90 %	89 %	100 % *	87 %	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	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	2
Pleje	4
Relationer til personale	6
Ventetid	0

N09 Neurologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Blev indlagt akut.	Godt
3	Overførelse fra andet sygehus.	Virkelig godt
5	Overført fra et andet sygehus.	Virkelig godt
6	Blev indlagt direkte på afdelingen.	Dårligt
7	For sen indkaldelse. Får besked fredag eftermiddag og skal møde mandag morgen. Ingen mulighed for at bestille handicapbil plus skulle tre døgn før indlæggelse undgå medicin.	Dårligt
8	Blev indlagt akut med mistanke om borrelia infektion.	Godt
9	Jeg blev flyttet fra Aarhus til anden by med ankomst [om formiddagen] og blev indlagt [et par timer efter].	Dårligt
10	Blev overflyttet fra Aarhus efter behandling for blodprop i hjernen med lammelse af muskulatur [].	Uoplyst
12	Jeg skulle selv finde tid hos en læge NN, da mit udsagn ikke var tilstrækkeligt. På grund af ferietid var det meget vanskeligt at finde nogen, der i det hele taget havde åbent. Derfor gik der unødigt lang tid inden [undersøgelsen]. Da [undersøgelsen] var lavet, kunne det ikke gå hurtigt nok med at få mig indlagt.	Dårligt
16	Jeg blev indlagt akut i Viborg efter, at jeg havde været ved lægevagten på andet sygehus.	Dårligt
17	Jeg var under udredning i Neurologisk Ambulatorium, hvor jeg havde fået at vide, at jeg skulle henvende mig direkte, hvis der skete nogen forværring. Da jeg så en aften bliver meget dårlig, og min kone ringer til afdelingen, bliver hun alligevel henvist til vagtlægen, som vi måtte have besøg af, før jeg kunne blive hentet af en ambulance.	Uoplyst
21	Min læge mente, at det var bedst.	Godt
22	Akut indlagt.	Godt
23	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
24	Overført fra andet sygehus.	Godt
25	Har en åben indlæggelse til afdelingen.	Dårligt

N09 Neurologisk Sengeafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Modtagelsen
1	Personale helt ok, dårligt da jeg blev placeret i en undersøgelsesstue.	Uoplyst
4	Personalet på afdelingen var flinke, men så dem ikke så tit!	God
7	Dårlig information om min sygdom.	Dårlig
8	Der kom ret hurtigt en læge, som tjekkede arme og ben for styrke, om det kunne være en blodprop. Ultralydsscanning af hjerne. Hvis der ingenting var, [skulle der tages] en prøve fra rygmarsvæsken [], og så vil man starte behandling.	God
11	Jeg fik en venlig modtagelse, men fik en seng på gangen med en masse larm.	God
12	Jeg fik at vide, at jeg skulle komme så hurtigt som muligt og helst inden middag! Jeg kom til middag, men kom først i gang med behandling omkring kl. 16.30. Der virkede i det hele taget lidt tilfældigt. Hvem skulle jeg tale med, og hvad skulle der ske?	God
13	Da der blev tid til at modtage mig.	God
15	Der var lidt ventetid på en stue men ellers god modtagelse.	Virkelig god
18	Jeg fik en kort velkomst, da jeg ankom fra Aarhus, og blev så ellers glemt i halvandet døgn! En dag fik jeg ikke mad før til aften, da min mor gav personalet besked! Man kan sige, jeg "bare" kunne have tilkaldt hjælp, men de første dage jeg var på afdelingen, var jeg som i en rus af den overdosering, jeg havde fået i Aarhus.	Dårlig

N09 Neurologisk Sengeafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
2	Der var fejl i den udskrevne medicinliste.	Godt
5	Lidt mere information om fremtiden. Jeg ved, at det er svært for personalet. DE ER gode. Jeg har trods alt en hjernesygdom, MEN tusind TAK.	Uoplyst
7	Fejl ved narkose. Fejl ved operation. INGEN kendskab til sygdommen!!	Godt
9	Fejlmedicinering, mappe til anden patient, generel dårlig information.	Virkelig dårligt
12	Fik udleveret forkerte piller. Ikke en ensartet metode til at give drop, hvilket gav utryghed.	Godt
16	Jeg skulle scannes, men fik at vide, at man ikke scannede i weekenden, så jeg skulle vente til mandag morgen, men lørdag sent på eftermiddagen blev jeg kørt til scanning, resultatet ville jeg få indenfor en time, for de sagde, de ikke havde ret travlt, og havde ikke haft det hele dagen, og hvorfor skulle jeg så vente [tre dage] uden at få noget at vide eller blive scannet?	Dårligt
17	Fx i forhold til medicinen, hvor jeg fik [en type medicin], selv om jeg skulle holde pause efter [undersøgelsen]. Skulle have haft en [speciel form for] venflon før [undersøgelsen]. (Stod i afdelingens instruks). Da jeg kun havde en tyndere en, fik jeg sprøjtet [medicin til undersøgelsen] ud i armens væv. Armen blev meget tyk og smertende. Røntgenpersonalet måtte anlægge en [anden form for venflon], før jeg kunne få den sidste kontrast.	Dårligt
18	1. Jeg blev ikke tilset af læge før halvandet døgn efter ankomst, efter jeg var faldet og havde ligget i 40 minutter, inden jeg fik hjælp. 2. Læge NN sendte mig pludselig hjem uden medicin og med beskeden om, at de ikke kunne gøre mere for mig!! Der blev så ringet efter mig igen, da det var en KÆMPE fejl.	Uoplyst
20	Mange diagnoser, forskellig medicin, forkerte informationer. Følte, der blev løjet meget. Her tænker jeg udelukkende på læger på Neurologisk N09.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Må vente i en halv time på stuegang. Kunne ikke få kontakt. Lægen.	Dårligt
22	Mangelfuld information FØR [indgreb]. Supplerende information efterfølgende, skulle have været givet forinden.	Uoplyst
25	Jeg fik ikke min parkinsonmedicin til tiden. Det forventede jeg og min familie af en neurologisk sengeafdeling, at kunne give medicinen, som den burde.	Dårligt

N09 Neurologisk Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Søde og professionelle mennesker.	Virkelig godt
6	Snakkede kun med lægen og nattevagten under min indlæggelse. Ellers følte jeg mig glemt.	Dårligt
7	Indlagt to gange siden for at rette op på det.	Dårligt
11	Jeg følte virkelig ikke, at hverken læger eller sygeplejerskerne var kompetente til at behandle [sygdom]. Jeg håber aldrig nogensinde, at jeg kommer til at sætte mine ben på den afdeling, for det var virkelig skræmmende så lidt, de havde styr på tingene. Jeg snakkede med flere medpatienter, der enten var blevet fejlbehandlet eller følte sig totalt overhørt af lægerne.	Virkelig dårligt
12	Mere ensrettede rutiner for at give tryghed. Blev blot sendt på stuen, hvor jeg så bare kunne vente flere timer på, at der kom nogen og fortalte, hvad der skulle ske, eller at nu sker der snart noget.	Dårligt
15	Jeg havde i høj grad brug for at have min kæreste ved min side under hele forløbet. I sådan en situation burde ens pårørende kunne overnatte hos en. Jeg blev overladt med min angst til mig selv. Det er under al kritik.	Godt
16	Jeg kunne godt tænke mig at få en kommentar (svar) fra sygehuset.	Dårligt
17	Skulle selv være meget opsøgende i forhold til sygeplejerskerne. Så dem næsten kun, når jeg fik medicin. Jeg ved ikke, om det er fordi, de har så meget, de skal dokumentere, eller om der bare er for få. Oplever for lidt koordination mellem ambulatorium og afdelingen.	Uoplyst
18	Jeg har slet ikke ord for den behandling, som jeg fik på afdelingen. Det er skræmmende, at man kan behandle folk på den måde!	Virkelig dårligt
20	Meget kritisabelt. Blev truet af læge NN på N09. Er stadig ikke færdigbehandlet. Dette vil ske i Aarhus om muligt.	Virkelig dårligt
21	Var kun indlagt to dage, men godt.	Godt

N09 Neurologisk Sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	En skam, man ikke må tage mappen med hjem, så jeg de weekender, jeg er hjemme, kan gennemgå den med de nærmeste.	Virkelig godt
11	Jeg syntes slet ikke, man fik noget information om sclerose. og man burde ikke komme ind på den afdeling i Viborg som sclerosepatient. For det føles som om, de slet ikke ved noget om sclerose. Nu er jeg kommet til scleroseafdeling [på andet sygehus] i stedet og man kunne virkelig mærke, at de kunne sætte sig ind i, hvad jeg mente, og hvad vi kunne gøre fremadrettet.	Virkelig dårligt
12	Ingen præcis beskrivelse af, hvad jeg skulle have og hvorfor. Blandt andet havde det været rart med tyggegummi, da jeg fik en ekstrem dårlig smag i munden af behandlingen.	Dårligt
14	Godt nok var jeg ikke helt klar i hovedet under indlæggelsen, men jeg fik stort set intet at vide om mit forløb, behandling m.m.	Godt
15	Dvd'en var virkelig god. Selv vores børn har haft rigtig god gavn af den. Den giver et rigtigt godt billede af, hvad der skal ske. Evt. en lignende dvd om kemo?	Godt
17	Lægerne forsøgte at lægge en hensigtsmæssig plan for mig, men vi måtte rykke for at få en tid i ambulatoriet til opfølgning ved læge NN, som var ham, der havde lagt plan for mig. Det burde være en selvfølge, at man bliver fulgt af en kompetent læge, når man fejler noget, som man sjældent ser. Også mere rationelt, hvis ikke alt for mange læger skal bruge tid og kræfter på at sætte sig ind i et omfattende journalmateriale.	Uoplyst
18	Jeg er virkelig glad for min fysioterapeut. Hun opfangede, at lægen havde skrevet i mine papirer, at min tilstand skyldtes misbrug af medicin, hvilket jo ikke kan være mere forkert. Det er også kun pga. hende, at jeg har fået en ny læge, som stadig prøver at udrede mig, da jeg slet ikke er rask endnu. Jeg håber min sag giver en vis [person] i afdelingen en rigtig dårlig smag i munden!	Virkelig dårligt
22	Ikke noget materiale.	Godt

N09 Neurologisk Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Jeg fik overhovedet ingen information om noget. Måtte selv spørge.	Godt
11	Jeg håber virkelig, det her spørgeskema kommer til at hjælpe. For det var en skræmmende oplevelse. Ikke så meget det at komme på sygehuset, men at opleve hvor dårlig behandling og hvor lidt styr de havde på tingene.	Virkelig dårligt
12	Min medicinliste blev ikke nulstillet ved udskrivelsen, selvom jeg holdte med medicinen.	Dårligt
17	Kontaktpersonsystemet fungerer overhovedet ikke i praksis. Der stod afdelingssygeplejerskens navn (som jeg slet ikke har set, [det] tror jeg i hvert fald ikke) og den vagthavende læge NN's på indlæggelsesdøgnet på. Alle har været søde og venlige, men jeg tror, der er for travlt til, at de får det fulde overblik over den enkelte patients sygdom og situation. Det var i hvert fald min oplevelse.	Uoplyst
18	Min første udskrivelse var under al kritik, og heldigvis er jeg ung og kom igennem en weekend med meget ubehag og dårligdom samt følelsen af, at man ikke tog mig seriøst. At det var [NN], der sendte mig hjem, har gjort mig endnu mere skeptisk for det danske sygehusvæsen.	Virkelig dårligt
20	Er kun symptombehandlet.	Virkelig dårligt
22	Utryghed omkring medicinsk behandling samt bivirkninger heraf. Mangelfuld opmærksomhed på det på sygehuset.	Godt

N09 Neurologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Det ville være dejligt, om man var blevet informeret, inden man blev flyttet fra den ene stue til den anden til den tredje, osv. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
5	Firemandsstue, et tv og larm om natten. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Lægen var rigtig god, men det øvrige personale burde være mere omkring/opmærksom på de "gode" patienter. Fordi jeg kunne sørge for mig selv (gå, spise og kommunikere), så jeg kun nattevagten. [Pleje]	Dårligt
7	Havde ønsket, at personalet havde kendskab til/satte sig ind i min sygdom, så havde forløbet været bedre. De vidste ikke, hvad jeg fejlede!! :-(. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
10	BADEVÆRELSE: for lidt plads at lægge fra på, henvist til at anvende toilet, bækkenstol, så surt tøj m.m.	Uoplyst
11	Jeg synes, at afdelingen var ren og pæn. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
13	Jeg fik megen information om, hvad der skulle ske, og troede så at det hurtigt ville ske, men jeg kunne godt have brugt lidt mere information om, hvor lang tid der ville gå før det skete. [Kommunikation og information]	Godt
15	Stille seng til rådighed til pårørende, hvis dette er nødvendigt. Det oplevede jeg på et andet sygehus, og det gav mig enorm meget ro i sindet. Man er jo nærmest i chok både som patient og pårørende. [Pleje]	Godt
16	Det almindelige personale var meget flink og hjælpsom, men kontaktperson så jeg intet til. Og en sygeplejerske fra en afdeling [] var meget arrogant, da jeg henvendte mig til hende angående spørgsmål om stuegang. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Dårligt
17	Afdelingens første indtryk er en MEGET mørk og dyster lang gang. Ville gøre en stor forskel, hvis man ændrede belysning og farver. Sengestuerne er så til gengæld fantastiske. Sikken udsigt. Venteværelse til ambulatoriet, er den samme mørke, kedelige gang. Forstår ikke, at man ikke bruger stuen, hvor man venter, når man er ventende i akutklinikken. Omsorgen for pårørende er fra plejepersonalet oplevet som værende minimal. Men bedst af alt var, at jeg fik en diagnose og kunne hjælpes. Tak for det. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Uoplyst
18	Jeg ved godt, at personalet har travlt, men de burde lære at være mere menneskelige!! I de næsten 14 dage, jeg var indlagt, stødte jeg på to, der spurgte, hvordan jeg egentlig havde det. Den ene var en SOSU-assistent på afdelingen, den anden en sygeplejerske fra en anden afdeling, som simpelthen fulgte mig tilbage på min afdeling og bad den første sygeplejerske, vi mødte, om at huske den personlige pleje!! [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
19	[] Jeg kom [] om mandagen, fik lov at tage hjem og sove fra tirsdag til onsdag, hvor jeg blev udskrevet. Jeg blev taget imod af flere forskellige læger og sygeplejersker. De behandlede mig godt, men jeg var jo heller ikke egentlig syg. Afdelingen var travl og som en banegård med ud og ind af patienter. Men såvel læger som sygeplejersker og andre var venlige og behandlede mig godt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
20	Sygeplejerskerne har været ok. Det er udelukkende visse læge, der er problemet.	Virkelig dårligt

[Relationer til personale]

- ✎ 22 Meget uro på afdelingen. Specielt om natten.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 23 Jeg synes, at det var GODT, da min mand blev flyttet fra en seksmandsstue til en tommandsstue. Godt

