

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
NEUROLOGISK AFD. F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kommentarsamling..... | 5 |

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| | |
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 394 |
| Besvarelser fra patienter: | 224 |
| Afdelingens svarprocent: | 57% |

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

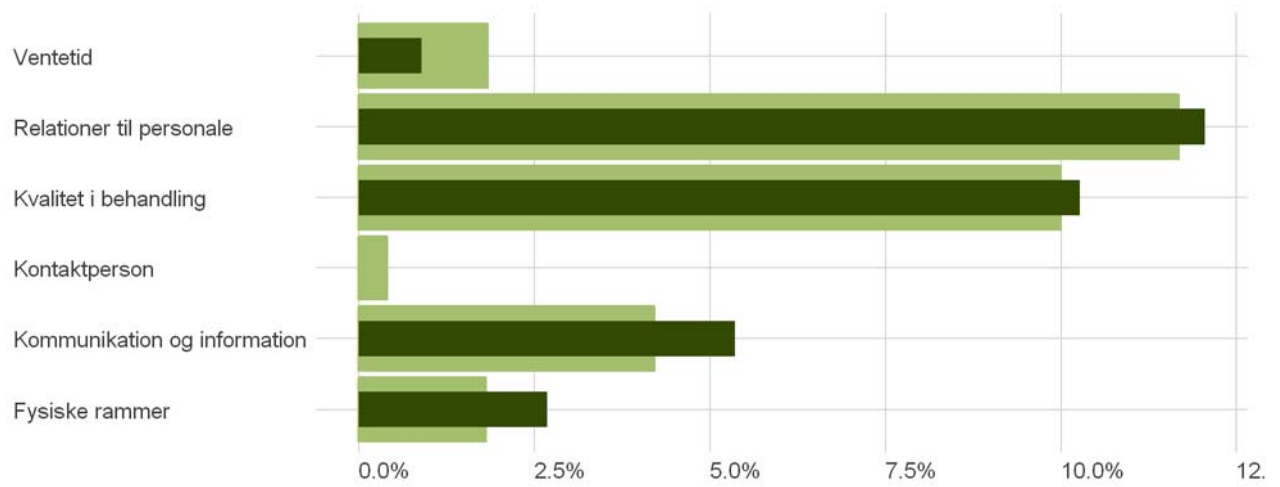
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.




















Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/







Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)




















NEUROLOGISK AFD. F**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? |
|--|---|---|
|  1 | Varm og god modtagelse. | I høj grad |
| ID | Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT | Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? |
|  9 | Jeg blev godt modtaget. | I høj grad |
|  11 | Mere ro. En forfærdelig larm den blodtryksmaskine laver, når man skal sove. | I høj grad |
|  21 | FIN transport og modtagelse. | I høj grad |
|  12 | Fantastisk at forløbet gik så hurtig og så effektivt. Havde en meget god oplevelse! :-) | I meget høj grad |
|  16 | Alt var ok. | I meget høj grad |
|  17 | Efter endt behandling blev jeg klar over, at der havde været tale om en række standardprocedurer. Min usikkerhed ville have været mindsket betydeligt, hvis jeg fra begyndelsen havde haft et generelt overblik over forløbet. | I meget høj grad |
|  27 | Ingen, jeg synes det hele fik som. Afslappet og effektivt, tak for det. | I meget høj grad |
|  29 | Ville gerne have været informeret om, at man på skanning havde fundet en "gammel" blodprop udover den nye, som jeg blev informeret om (det er muligvis først set på skanningen den efterfølgende dag). | I meget høj grad |
|  35 | Modtagelsen var meget professionel. Når man ankommer på den måde jeg gjorde, var det tryghed man mærker, da folk var rolige og organiserede. Det har man brug for i sådan en situation. | I meget høj grad |
|  36 | Bedre håndtering af personens ejendele. | I meget høj grad |
|  39 | Jeg blev indlagt akut med mistanke om en blodprop i hjernen. Efter undersøgelser og skanning fik jeg af vide, at alt var OK. Jeg blev hjemsendt derefter. Absolut professionel behandling af alle. | I meget høj grad |
|  47 | Helt i top. | I meget høj grad |
|  48 | Da jeg ankom til skadestuen, blev der med det samme indledt undersøgelser og skanninger. Det gjorde, at jeg hele tiden følte, at jeg var i dygtige og kompetente hænder. | I meget høj grad |
|  55 | Havde en idé om, at jeg havde en blodprop i hovedet. Blev modtaget af en læge i porten og blev budt velkommen, blev kørt til en modtagerstue og blev gjort klar til skanning, hvor jeg var i 15 minutter. Derefter kørt tilbage til samme stue og fik meddelelsen om, at det var en blodprop i hovedet. | I meget høj grad |
|  59 | Blev rigtig godt modtaget. Stor kompetence fra starten. TAK! | I meget høj grad |
|  30 | De virkede ikke parate til at modtage mig. Der var f.eks. ikke nogen seng klar til mig, og på trods af at vagtlægen havde mistanke om blodprop, gik der længe før, jeg blev undersøgt. | I nogen grad |
|  34 | Blev ikke indlagt. | I nogen grad |
|  37 | Det kan ikke gøres anderledes. Personalet er venlige og imødekommende. | I nogen grad |

| | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 13 | Ventede fire timer uden, at jeg blev tilset af læge. Medbragt medicin. | I ringe grad |
|  | 28 | Sygeplejersken glemte at sige videre, at jeg var ankommet dvs. jeg sad 65 minutter inden andre kom ind i venteværelset og spurgte efter mig. | I ringe grad |
|  | 40 | Syntes de havde meget travlt (lidt urolige). | I ringe grad |
|  | 14 | Kan ikke huske noget fra min indlæggelse. Kan derfor ikke besvarer skemaet. | Uoplyst |
|  | 53 | Jeg blev indlagt [på andet hospital] aftenen før og så overført til Aarhus næste morgen. | Uoplyst |
|  | 45 | Jeg kan ikke huske, at jeg blev indlagt. Vågnede først op senere og kan ikke huske noget. | Ved ikke |

ID Kommentarer - F1**Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?**

| | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 1 | Det var fint. Jeg skulle bare tjekkes og havde en tid, derfor var det ikke meningen, at jeg skulle indlægges. Derfor er det svært at svare på modtagelsen til indlæggelse, da dette fra starten ikke var planen. | I høj grad |
|  | 7 | De pårørende oplevede meget lidt omsorg for mig som patient og dem som pårørende. Den første læge er godt nok imødekommende, men da jeg får yderligere anfald, og der kommer en ny læge til, taler hun meget ubehøvet til mig som patient efter anfaldet. Hun præsenterer sig slet ikke for de pårørende osv. | I høj grad |
|  | 31 | Vidste ikke, hvad der skulle ske, inden jeg sad med lægen. | I høj grad |
|  | 3 | Ok. Kom direkte på Afdeling F1, bygning 10. | I meget høj grad |
|  | 13 | Jeg var alene. | I meget høj grad |
|  | 29 | Rigtig god modtagelse og venlige læger og sygeplejersker. | I meget høj grad |
|  | 17 | Jeg blev først udskrevet, og så blev jeg ringet op dagen efter og bedt om at komme igen. Jeg følte ikke lægerne snakkede ordentligt sammen i denne sammenhæng. | I ringe grad |
|  | 23 | Samme læge. | I ringe grad |
|  | 24 | Jeg kom direkte fra egen læge, som havde talt med en læge fra afdelingen. Jeg fik besked om at komme på hospitalet med det samme, men afdelingen vidste ikke lige, hvor jeg skulle være, så jeg blev henvist til en stol, som jeg så sad på, inden der skete noget. | I ringe grad |
|  | 19 | Det er muligt at købe mad i en kantine, men der er virkelig stor mangel på oplysninger på gangene for at finde stedet. | Ikke relevant for mig |
|  | 20 | Manglende information. LANG VENTETID. Umuligt at komme i kontakt med læge. | Slet ikke |
|  | 2 | Blev indskrevet ved NN, og en dejlig snak med det samme om alt muligt; om jeg havde det skidt m.m. Så det var virkelig godt i halvanden time, og så bad jeg om forskelligt vedrørende min mad (medbragte mad og medicin). Fik alt omgående og et hjerteligt farvel [], men kan ny hjælper [] også leve op til alt så? | Uoplyst |
|  | 28 | Vedlagte spørgeskema returneres. Min mand har Alzheimers []. | Uoplyst |
|  | 30 | [Min pårørende] blev behandlet for en begyndende Parkinsons [i efteråret]. Vi har været glade for forløbet. | Uoplyst |
|  | 6 | Var ikke ved bevidsthed meget af tiden, hvorfor min mand har fået de forskellige spørgsmål. | Ved ikke |
|  | 21 | Jeg var bevidstløs ved ankomst, så jeg ved ikke hvordan de tog imod mig. Men jeg blev behandlet godt, da jeg vågnede op. | Ved ikke |
|  | 26 | Grunden til, at jeg svarer "ved ikke" ved spørgsmål et og to, er, at jeg ikke var vågen. Jeg | Ved ikke |

havde fået et krampeanfald.



34









Min mand var ikke ved bevidsthed pga. kramper/epilepsi/stesolid. Jeg kørte selv og kom senere, men havde en aftale med personale/via Falck. Det fungerede.

Ved ikke

NEUROLOGISK AFD. F

Beskriv den eller de fejl du oplevede









| ID | Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT | Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? |
|----|---|--|
| 1 | Var indstillet til scanning to gange ved indlæggelse. Det blev afvist af en læge, men blev dagen efter arrangeret af en anden læge. Og gudskelov for det. | Ja |
| 22 | Har før indlæggelse fået medicin fra andet sygehus der bevirkede, at jeg ikke opereres akut. | Ja |
| 29 | Der er blevet skrevet forkerte oplysninger i min journal. | Nej |
| 36 | Mine briller blev beskadiget, men altså ikke fejl vedrørende min person. | Nej |
| 51 | Ved udskrivelsen tjekkede lægen ikke, hvem jeg var, hverken med navn eller personnummer. | Nej |
| 4 | Jeg blev indlagt pga. blodprop i hjernen. Jeg synes, jeg burde være MR-scannet af min hjerne i begyndelsen af min indlæggelse. Det blev først gjort [lang tid efter]. Jeg blev først CT-scannet [flere timer] efter, jeg kom på afdelingen og ultralyd-scannet dagen efter af mit halskar. Det er MR-scanningen der har afsløret blodproppen. | Uoplyst |
| 11 | En fin behandling. ALLE er søde og rare. | Uoplyst |
| 30 | Oplevede meget lang ventetid, hvor de næsten forsikrede mig om, at der ikke var noget galt, hvorefter det virkede som om, at de derved udskød scanningen, som gav det endelige svar, at det faktisk var en blodprop, selvom flere læger sagde, at det var det nok ikke. | Uoplyst |
| 32 | Jeg blev spurgt, om jeg ville være med i et forsøg angående den medicin, jeg skulle have. Jeg sagde ja, men i dag vil jeg sige nej, da jeg vil have medicinen. | Uoplyst |
| 35 | Jeg mangler udredning af hvad der er sket. Jeg sidder her næsten to måneder efter, og ved ikke hvad der skal ske. Mit øjenlåg er stadigvæk slap trods af øvelser jeg laver hver dag. | Uoplyst |
| 38 | INGEN. | Uoplyst |
| 41 | Der gik lang tid før scanning foregik [tre og en halv time], da der var meget travlt på afdelingen pga. akut modtagelse af andre patienter. | Uoplyst |
| 42 | Der var tvivl om NNs diagnose [] pga., at der ikke kunne gennemføres rygmarvsprøve. Vi synes, at vi manglede oplysninger om forholdsregler for os alle i tilfælde af, at det er [en bestemt diagnose]. | Uoplyst |
| 46 | Lægen, der udskrev mig, oplyste mig om, at blodproppen skyldtes forkalkning i halsblodårerne, men at operation pt. ikke var nødvendig. Det kom bag på mig, da anden læge NN selv havde scannet mig og fundet dem fine. Det burde jeg have nævnt overfor lægen, men blev nok for overrasket. Efter lægen var gået, gik der dog nok under et minut, før han kom løbende ind til igen og fortalte, at han havde taget fejl af mig og en anden, hvilket han undskyldte, og mine så fine ud. På et tidspunkt under indlæggelsen, kom samme læge for at tilse mig, og vi hilste hinanden ved navn, hvorefter han blev ringet op, og sagde: "Lige et øjeblik", gik udenfor og gennemførte sin samtale, hvorefter han sagde god nat til andet personale på gangen og gik. Jeg var blevet glemt, så kan man blive sådan lidt "tøsesur". Sygeplejersken måtte ringe efter ham. Det er ikke et udtryk for kritik af lægen, for jeg har fuld forståelse for den travle hverdag, som personalet har, men blot en lille skønhedsfejl i et ellers fuldstændigt perfekt forløb under modtagelsen og indlæggelsen. Jeg må også tilføje, at lægen faktisk var vældig flink. | Uoplyst |

| ID | Kommentarer - F1 | Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? |
|---|--|--|
|  | 12 Efter et døgn på NN Afdeling blev jeg flyttet til NN Afdeling. Jeg var på det tidspunkt meget dårlig, og vi vidste endnu ikke, at jeg havde meningitis. Der var ingen læge til at tage imod os på afdelingen. Min datter bad gennem fire timer gentagne gange om at tale med en læge, men hun fik hver gang at vide, at de ventede på overleveringen fra NN Afdeling. Først da min datter i desperation selv ringede direkte til NN Afdeling, kom der skred i tingene. De fortalte, at jeg egentlig ikke skulle være flyttet til NN Afdeling, og de kunne ikke forklare den manglende overlevering. Jeg fik det stadig dårligere []. Derfor turde min datter ikke tage hjem men blev ved min side natten igennem. Hun bad mange gange om smertestillende og beroligende medicin til mig og om at få mig koblet på hjertemålingen igen. Det var en frygtelig nat. Først da vi om morgenen blev flyttet til Infektionsmedicinsk Afdeling på Skejby, blev der taget hånd om mig. Lægerne, der var overraskede over min dårlige tilstand, [og] over at jeg ikke var flyttet tidligere [samt] over at jeg ikke havde fået beroligende medicin. Jeg fik straks morfin og stesolid. Vi følte os i den grad ladt i stikken på NN Afdeling. Informationsniveauet var under al kritik, og jeg tør ikke gætte på, hvordan det var gået, hvis ikke min datter havde våget ved min side. | Ja |
|  | 17 Jeg har stadig ondt [] og har fået hukommelsestab. Jeg føler, lægen synes, jeg var til besvær, og da jeg var hjemme på orlov, var der næsten ikke mulighed for at komme igen, da jeg fik det værre! | Ja |
|  | 18 Jeg ankom til sygehuset, hvor jeg skulle CT-scannes torsdag, men blev det først mandag. Det var frygteligt at være uvidende om. Da jeg var blevet lovet det senest fredag. Jeg skulle blive der hele weekenden! | Ja |
|  | 7 Man glemte at tage en blodprøve, der havde betydning i forhold til min videre behandling. | Nej |
|  | 8 Indlagt [om morgenen] og tilset af en læge [sidst på aftenen]. Det er for lang tid. Melding fra Falck-personale hed blodprop i hjernen. Urimeligt man først [sidst på aftenen] får noget relevant at vide. | Nej |
|  | 11 Jeg oplever det som en fejl at afslutte/udskrive en patient (mig) med markant muskelsvind uden at henvise til øvrige undersøgelser f.eks. muskulære sygdomme. | Nej |
|  | 15 Blev indlagt på en T-afdeling. Skulle have været på F1. | Nej |
|  | 27 Hvis min egen læge ikke havde insisteret, var jeg først blevet indlagt ugen efter, og det viste sig at gammel brystkræft har spredt til forskellige steder og metastaser i hjernen. Jeg blev indlagt i sommers en formiddag, og der kom først en læge kl. 21 og fortalte, at jeg skulle CT-scannes næste formiddag :(Ventede hele dagen! | Nej |

NEUROLOGISK AFD. F

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

| ID | Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT | Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? |
|----|--|--|
| 11 | Det har jeg ikke. | I høj grad |
| 12 | Kunne godt have brugt en kort samtale med sygeplejersken. F.eks. da MR-scanning blev afblæst og mistanken om apopleksi blev afblæst. Så jeg kunne føle mig tryk med at gå hjem og kunne ikke være bange for at få en apopleksi. | I høj grad |
| 44 | Lægen var arrogant, da han udskrev mig. Lyttede ikke til min angst for at blive hjemsendt så hurtigt efter en overnatning, hvor jeg ikke havde sovet. Jeg var bange for blodprop igen. | I høj grad |
| 52 | Blev udskrevet med diagnose [], som egen læge skal ordinere medicinering af. Har efterfølgende fået foretaget yderligere undersøgelser, som fastslår, at dette er en FORKERT DIAGNOSE! | I høj grad |
| 55 | Spørgsmål 29: Var indlagt i fire dage, og mærkede allerede fra anden dag at det gik hurtigt fremad. Spørgsmål 34: Det tror jeg egentlig ikke, men gjorde på apoteket. | I høj grad |
| 59 | Jeg fik besked om virkning af medicinen, men ikke om bivirkninger. Men jeg læste selv om det på nettet. | I høj grad |
| 58 | Mulighed for genoptræning! Vejledning i egen indsatsmulighed. | I meget høj grad |
| 10 | Der har manglet aftalte tilbagemeldinger pga. travlhed. | I nogen grad |
| 29 | De fulgte ikke op på de ting, de sagde. Meldte ikke til fysioterapeut, at jeg var blevet udskrevet. De sagde, at jeg skulle til samtale efter to til tre uger. Det passede ikke. | I nogen grad |
| 42 | Der var aftalt tidspunkt til stuegang, hvor patient NNS pårørende skulle deltage. Vi blev sendt ud af stuen pga. personlig pleje. Vi ventede udenfor i halvanden time, hvor vi kunne komme ind på stuen til [patienten] af os selv for at finde ud af, at der havde været stuegang uden os. Der var ligeledes aftalt, at der skulle ringes til [patientens] datter, når [patienten] blev hentet af Falck i forbindelse med overførelse til [andet sygehus], så hun kunne mødes med dem i [anden by], da [patienten] ikke selv kunne besvare eventuelle spørgsmål relevant. Dette skete ikke! | I nogen grad |
| 30 | Dårlig information omkring videre genoptræning. | I ringe grad |
| 35 | Mangler information om videreforløb, eller hvad jeg skal efterfølgende. | I ringe grad |
| 50 | Jeg var så positiv over al den hjælp, jeg fik, men jeg vil gerne have noget at vide om "psyken". | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - F1 | Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? |
| 1 | Jeg anede ikke hvad jeg nu skulle stille op, da der ikke blev stillet en endelig diagnose. Fik en recept på et medikament jeg skulle prøve at bruge, for at se om det kunne have en gavnlig effekt og dermed komme nærmere en afklaring på mine symptomer. Jeg har efterfølgende modtaget en indkaldelse til kontrol, så jeg nu kender det videre forløb. | I høj grad |
| 6 | Jeg blev efterfølgende pr. telefon informeret om videre behandling på en meget relevant måde. | I høj grad |
| 34 | Samlet set er vi meget tilfredse med personalet på Afdeling F. | I høj grad |

-  2 Fik ingen medicin, men en maskine. I meget høj grad
-  33 Det kunne have været nyttigt for mig at vide, at den ansigtslammelse, jeg var til undersøgelse for, fik nogle konsekvenser for det øje, som jeg ikke kunne blinke med. Halvandet døgn efter udskrivning kunne jeg ikke se skarpt og ikke køre bil. Skulle selv finde ud af den bedste måde at skåne øjet på, men det tog flere dage, hvor mit øje var meget overanstrengt og lysfølsomt. Det var hårdt!
-  24 Der var meget uenighed blandt lægerne både i forhold til undersøgelser og diagnose. I nogen grad
-  31 Aneede ikke om jeg skulle tilbage til Aarhus, eller om jeg skulle tilbage til andet sygehus. I nogen grad
-  32 Jeg ventede besked angående blodprøver, overlægen ville kontakte mig, Har selv ringet fire gange, og snakket med sekretæren, hvor hun skulle gøre alt hvad hun kunne, for at få ham til at kontakte mig, men der er ingen kontakt fra overlægen. I nogen grad
-  17 Jeg følte mest, at man var til besvær og bare skulle ud derfra hurtigst muligt. Jeg følte mig ikke klargjort med, hvad jeg egentligt fejlede og måtte til egen læge bagefter for at få ordentligt svar. I ringe grad
-  8 Manglende information om medicin til forebyggelse af mavesår i forbindelse med Cortisol. Slet ikke
-  12 Se nedenstående: Efter et døgn på anden afdeling blev jeg flyttet til neurologisk afdeling. Jeg var på det tidspunkt meget dårlig, og vi vidste endnu ikke, at jeg havde meningitis. Der var ingen læge til at tage imod os på afdelingen. Min datter bad gennem fire timer gentagne gange om at tale med en læge, men hun fik hver gang at vide, at de ventede på overleveringen fra anden afdeling. Først da min datter i desperation selv ringede direkte til anden afdeling, kom der skred i tingene. De fortalte, at jeg egentlig ikke skulle være flyttet til neurologisk afdeling, og de kunne ikke forklare den manglende overlevering. Jeg fik det stadig dårligere og var i delirium. Derfor turde min datter ikke tage hjem, men blev ved min side natten igennem. Hun bad mange gange om smertestillende og beroligende medicin til mig og om at få mig koblet på hjertemålingen igen. Det var en frygtelig nat. Først da vi om morgenen blev flyttet til anden afdeling, blev der taget hånd om mig. Lægerne var overraskede over min dårlige tilstand, over at jeg ikke var flyttet tidligere og over, at jeg ikke havde fået beroligende medicin. Jeg fik straks morfin og stesolid. Vi følte os i den grad ladt i stikken på Neurologisk Afdeling. Informationsniveauet var under al kritik, og jeg tør ikke gætte på, hvordan det var gået, hvis ikke min datter havde våget ved min side. Slet ikke








NEUROLOGISK AFD. F

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

| ID | Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT | Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? |
|----|---|--|
| 2 | Personalet virker ikke stressede, selvom der var meget travlt. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 10 | Når man bliver indlagt akut, har man behov for at kunne kontakte pårørende og venner. Alle går rundt med telefon, men man går ikke rundt med opladeren, og min telefon løb rimelig hurtigt tør for strøm. Det er en almindelig iPhone, men det var ikke muligt at låne en oplader på afdelingen. På en Akutafdeling bør man måske have de mest gængse opladere liggende, som patienter kan låne. Jeg fik tilbudt at låne en telefon, men jeg kunne ikke huske telefonnumrene, da de er indkodet på min telefon. Af samme grund kunne jeg ikke kontakte de personer, jeg mente havde behov for at kende til min indlæggelse. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 15 | Jeg har været indlagt med en blodprop og blev utrolig godt taget vare om og informeret løbende lige fra henvendelse til Vagtlægen via falckreddere, skanning, diagnose fra læge, indlæggelse, ophold og udskrivning med råd og vejledning fra fysio- og ergoterapeut. Især var jeg glad for opringning dagen efter og igen nogle dage senere fra fysioterapeuten, da jeg fik små tip om, hvad jeg selv kunne gøre med genoptræning, indtil Neurologisk Afdeling reagerede. Jeg har kun rosede ord til personalestaben på Region Midtjylland. Tak for jeres hurtige reaktion og efterfølgende faglige og venlige væremåde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 19 | Kunne komme op på fem point, hvis [det havde været en anden sygeplejerske, der udskrev mig.] [] Jeg (pårørende) følte, at vi manglede lidt information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 20 | Tilfreds, men der var utrolig travlt, og jeg blev placeret mellem to senge på en en til to-sengs stue? Var kun indlagt [få] timer. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 23 | Fantastisk afdeling og personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 24 | Lægerne var de eneste sløve ved min indlæggelse. Det samme var tilfældet på et andet sygehus [forrige vinter]. Det kan kun ændres, hvis lægerne betragter os som kunder og ikke som patienter (får), der kun behandles efter for godtbefindende, altså deres. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 49 | Jeg blev indlagt og undersøgt for mistanke om blodprop i hjernen, hvilket ikke var tilfældet. Det blev konstateret, at det var stress. Kunne have ønsket information om behandling af dette. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 51 | Kom hurtigt ind og fik afklaret, at der ikke var en blodprop. Ventede meget længe på at få at vide, [at] jeg kunne tage hjem igen. I skal huske at tjekke patientens navn og person nummer. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 58 | Jeg fik en hurtig og sikker (følte mig tryk) behandling hele vejen. Imponeret over effektivitet og planlægning. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 3 | Der var en omsorg for min mand. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 6 | Meget venligt og sympatisk personale. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 7 | Jeg synes, man får så flot opmærksomhed og venlig behandling. Man kan kun blive rolig. SUPER. | I meget høj grad |















| | | |
|----|--|------------------|
| | [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | grad |
| 11 | Meget positiv. | I meget høj grad |
| 28 | Jeg mødte kun ildsjæle, som kæmpede for at redde mit liv. Tusind tak. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 31 | Det personale, som mødte min mor for første gang, der virkede det, som om at de vidste, at hun havde haft en hjerneblødning, og at hendes "forståelse" var svækket. Hun forstod ikke deres beskeder, fordi de talte for hurtigt. Især en bioanalytiker. Han forvirrede mere, end han gjorde gavn. Han burde have vidst, at hun ikke kunne modtage beskeder. Hun blev så utryg ved ham. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 33 | Der er flere ting, jeg ikke husker fra min indlæggelse, det er jeg ked af. Jeg var forvirret og vidste ikke engang, hvor jeg var (afdeling). Men jeg husker, at personalet tog sig godt af mig, og at de var yderst kompetente. Jeg kunne godt have brugt, at telefonsamtalen ugen efter, havde været med den sygeplejerske, der udskrev mig. Dog er jeg meget tilfreds, og det var en efter omstændighederne god oplevelse, hvor jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 37 | Der blev gjort alt for at finde ud af, hvorfor jeg blev indlagt. Også (måske) forbyggende skanning af gentagelse. | I meget høj grad |
| 43 | Personalet var søde. Venlige og imødekommende. Trods travlhed havde de altid tid med et smil og et venligt svar. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 45 | Afdelingen var på alle måder til min rådighed, selvom jeg måske var [] grundet hukommelsestab og forvirring. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 46 | Stor ros til alle personalegrupper. Det var, bortset fra den lille skønhedsfejl tidligere nævnt og bortset fra baggrunden for indlæggelsen, som jeg gerne havde været foruden, et fantastisk flot stykke arbejde hele vejen igennem. Rengøringen af f.eks. sengenatbordene kunne gøres bedre, specielt rullejulene, der er meget beskidte. Men det har selvfølgelig noget med økonomi og besparelser at gøre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 47 | Alt professionelt og kompetent. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 54 | Afdelingen tog sig rigtig godt af mig, gav mig ro i sindet ved hjælp af løbende information. Alle var søde og imødekommende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 55 | Fik en rigtig behandling i Århus samt [på andet sygehus] efter overflytning dertil. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 56 | Utrolig sødt personale. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 57 | Personalet har en fin og sober måde at være på i det daglige, og de har tydeligt travlt, men for katten, de gør det glimrende med et godt humør og søde smil. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 59 | Oplevede stor kompetence fra start til slut. Gælder både læger og sygeplejersker. TAK! [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 18 | For lange ventetider mellem undersøgelserne. [Ventetid] | I nogen grad |
| 29 | Forsøg at undgå, at så mange læger, med hver deres mening, tilser samme patient. Fortæl patienten, hvad der bliver fundet på skanning osv. Vær enige om, hvordan behandling foregår. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 35 | Modtagelsen var rigtig god, med udskrivelsen mangler information eller vejledning om, hvad jeg | I nogen grad |

| | | |
|-----------|---|---|
| | skal gøre. [Kommunikation og information] | |
| ✎ 40 | Mangler at der var nogle, da jeg kom, da de mente, jeg havde fået en blodprop i hjernen. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 30 | Jeg havde mange forskellige sygeplejersker, som alle sammen ville have mig til at gøre det samme. Virkede som om kommunikationen var dårlig sygeplejersker imellem. Der kom også hele tiden nogle ind på stuen, selvom en anden lige havde sagt, at man nu kunne ligge sig til at sove f.eks. Det var meget forstyrrende. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ 42 | NN blev overført til andet sygehus, og var indlagt der [i flere uger] efterfølgende. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 53 | Jeg var udmærket tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - F1 | Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? |
| ✎ 1 | Jeg var overrasket over så meget, der blev gjort på kort tid. Jeg blev tjekket og skannet i flere afdelinger på én eftermiddag, og det synes jeg var utroligt effektivt og professionelt. Jeg har kun godt at sige om personalet og behandlingen, som virkelig overgik min forventning. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| ✎ 19 | Der var stor mangel på internetadgang, og det var lidt svært at starte en undersøgelse op af en sygeplejerske. Men efter tre dage kom der gang i Internettet. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| ✎ 25 | Vi ved ikke, hvad jeg fejler. Ups :-D. | I høj grad |
| ✎ 31 | Glade sygeplejersker! Manglede bare lidt bedre information angående isolation (som jeg pludselig var i uden at vide det). Men jeg tog det som en oplevelse ;-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| ✎ 5 | Fint, hele forløbet. | I meget høj grad |
| ✎ 9 | Meget venligt og informativt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 14 | En læge havde god tid, stille og rolig, god til at spørge ind, forslag til, hvad der skal ske, når jeg kommer hjem. En anden læge virkede, som om det her skal bare overstås, vi kender dig jo? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 33 | Jeg synes, at jeg fik en fantastisk god behandling! Af både læger og sygeplejersker. Jeg ville dog ønske, at det var muligt at høre noget beroligende musik. Jeg følte mig meget urolig, bekymret og stresset, og hvis jeg kunne have hørt noget beroligende, klassisk musik, havde det nok hjulpet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 34 | En rigtig god afdeling. Dygtigt personale. Venligt og imødekommende. Afdelingen er absolut pæn, ren og ryddelig. TAK for god hjælp. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 4 | Lå med myklonier i knap et døgn (til observation), EMG udskudt et døgn, men så fik etableret behandling, myklonierne kom endelig til at forsvinde, hvorfor EMG på tre dage ikke tillod nogen diagnostik. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 16 | Mere information om overførsel til andet sygehus, tidsplan, hvordan og hvad skal medbringes. F.eks. folder med oplysninger. Oplevede ofte at være overladt til mig selv [] og selv være ansvarlig for f.eks. medicin. | I nogen grad |

- [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
-  18 [Personalet på] afdelingen var søde, men jeg ville gerne, at de havde sagt, at det er sjældent, man kommer til CT-scanning i weekenden på grund af pengemangel, eller hvad det nu skyldes. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
-  20 Nogle af [] sygeplejerskerne, om morgenen, var vildt sure og virkede altid irriterede. Meget bedre information. Mulighed for at snakke med læge noget hurtigere. Syv timers ventetid på at snakke med læge er IKKE ok. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
-  32 Fantastisk plejepersonale. Altid søde, venlige og vil gøre alt for dig. [Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
-  7 1. Lave en ordentlig sygdomsanamnese.
2. Overveje kommunikationskursus til alt personale.
3. Fokus på pårørende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
-  17 Jeg lå for det første på stue med en, som var oppe hele natten, og det var frustrerende. Synes at personalet var dårlige til at kommunikere, og følte ikke rigtig, at de gad patienterne. Jeg kom op igen efter orlov hjemme, og jeg følte mest, at jeg var til besvær!! Træls følelse! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
-  8 Sad en hel dag og aften uden undersøgelse/behandling, som først skete [den] følgende dag. [Ventetid] Slet ikke
-  12 Min kritik går udelukkende på mit ophold på Neurologisk Afdeling, på den manglende overlevering fra anden afdeling og på manglen på information og behandling. Jeg var meget alvorlig syg [] og blev bare læsset af på Neurologisk Afdeling. Det var tæt på at gå helt galt! Jeg var efterfølgende indlagt en måned på anden afdeling i Skejby, og der modtog jeg god pleje og behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke

NEUROLOGISK AFD. F

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? |
|--|--|--|
|  1 | Man mødte venlige, forstående sygeplejersker og andet personale i kritiske situationer, hvilket er yderst væsentligt, når man er gammel og syg. Hjerneblødning. | Ikke relevant for mig |
| ID | Kommentarer - F2 APOPLEXIAFSNIT | I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? |
|  44 | [I efteråret] fik jeg lammelse i venstre hånd [om formiddagen]. Følelsen kom tilbage inden midnat. Sov ikke om natten. Efter MR-scanning, ultralydsscanning og mange andre undersøgelser [blev jeg] sendt hjem dagen efter. Jeg følte mig angst og utryk, men lægen fortalte, jeg havde det godt, og hørte ikke på, hvad jeg sagde. Ellers var jeg godt tilfreds med opholdet. Tak. | I høj grad |
|  57 | Der var tale om udredning for diverse, blandt andet TCI. | I meget høj grad |
|  5 | Har ikke fået afklaret årsagen til mit symptom, hvilket var årsagen til undersøgelsen. Det er stadig uafklaret for mig, om symptomet [] skyldes et TCI eller migræne? | I nogen grad |
|  58 | Der var ikke noget galt. | I nogen grad |
|  3 | Lammelse af hånd og arm (højre). | Ikke relevant for mig |
|  30 | Jeg finder det meget foruroligende, at op til flere læger nærmest forsikrede mig om, at jeg ikke havde nogen blodprop, og jeg derved fik indtrykket af, at jeg blev skubbet bag i køen. Ventede over 12 timer på at få det svar, at jeg rent faktisk havde en blodprop i hjernen. Om morgenen fik jeg af vide, at jeg kom til scanning inden for en time, men der ventede jeg i mindst tre og måtte til sidst tage fat i en sygeplejerske og høre, om det snart var min tur. | Ikke relevant for mig |
|  32 | Kanon betjening af personalet. | Ikke relevant for mig |
|  25 | Jeg fik ikke medicin, men skulle til speciallæge, da jeg havde øresten. | Uoplyst |
|  26 | Indlagt til observation for blodprop. | Uoplyst |
|  8 | Er til genoptræning. | Ved ikke |
|  55 | Har fået en blodprop i hjernen, den skulle jo behandles. | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - F1 | I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? |
|  10 | Kom ind med en ansigtslammelse og var indlagt i fem til seks timer, så det var et ganske kort forløb. En positiv oplevelse. Søde læger og sygeplejersker! | I høj grad |
|  33 | Min [lammelse] havde sit højdepunkt i syv dage efter indlæggelsen (mest lam) og aftog fra den 12. dag og frem gradvist. Efter [flere uger] var den helt væk. Forbedringerne startede, da ar- | I høj grad |

bejdspresset faldt [], så måske kunne der være en sammenhæng.

- | | | |
|------|---|-----------------------|
| ✎ 16 | <p>Havde ingen erfaring selv vedrørende min sygdom og fik flere gange at vide, at der kunne søges oplysninger på "nettet", også for mine pårørende.</p> | I nogen grad |
| ✎ 7 | <p>Har det bedre nu, men det er udelukkende fordi, at jeg selv har taget ansvar for min behandling i det efterambulante forløb og har foreslået medicinøgning, hvilket har gjort mig anfaldsfri. Så et godt råd fra [mig]: Læs [] kommunikationsteori om at lave en fælles agenda med patienten samt aldrig at forlade samtale uden at sikre sig, at patienten og den pårørende ikke sidder tilbage med nogle uafklarede spørgsmål.</p> | I ringe grad |
| ✎ 22 | <p>Er undersøgt, har ikke fået nogen behandlinger.</p> | Ikke relevant for mig |
| ✎ 1 | <p>Da der ikke er stillet en endelig diagnose, er det svært at svare på. Dog har det grundige tjek af mig gjort, at jeg ikke er så bekymret for, at der er noget alvorligt galt såsom svulst eller begyndende synsforringelse.</p> | Slet ikke |
| ✎ 2 | <p>Alle beslutninger blev snakket og talt om med mange læger både privat og på hospital, hvor jeg og [mine pårørende] og lægerne var og skal til møde hver anden til tredje måned om min sygdoms udvikling. [].</p> | Slet ikke |

