

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
N09 Neurologisk Sengeafsnit
Neurologisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

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	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

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 Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	125
Besvarelser fra patienter:	56
Afsnittets svarprocent:	45%

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.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

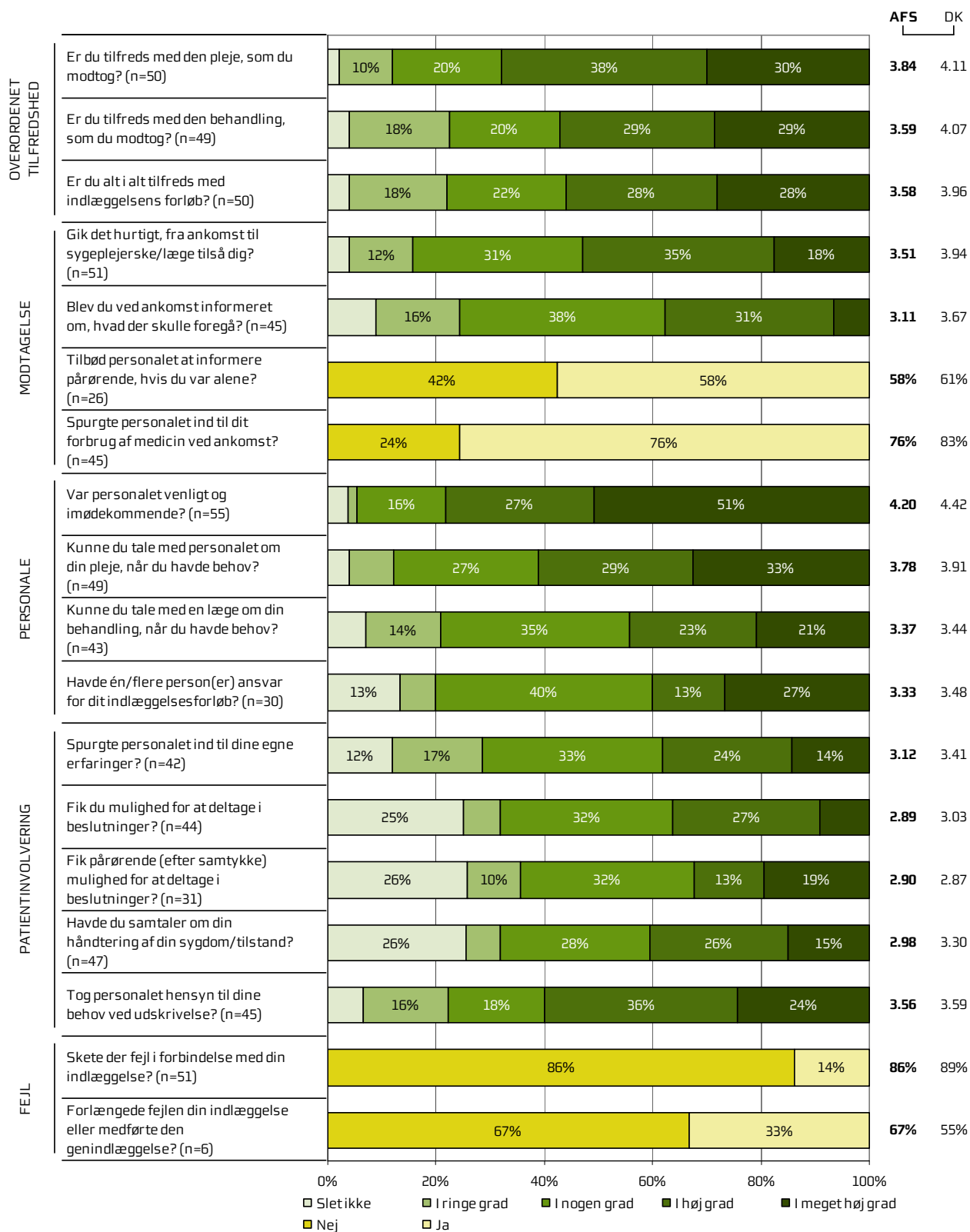
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

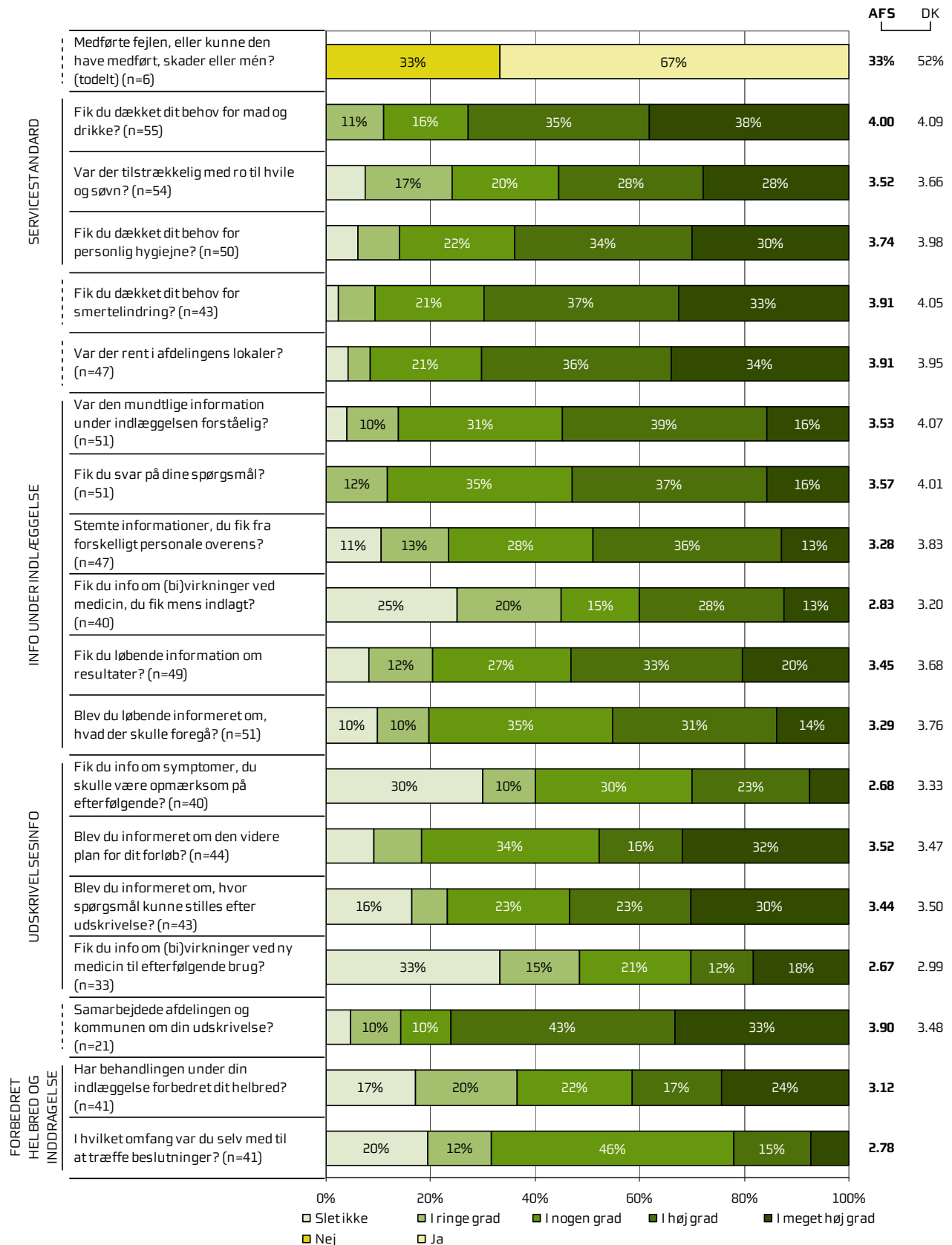
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittets resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

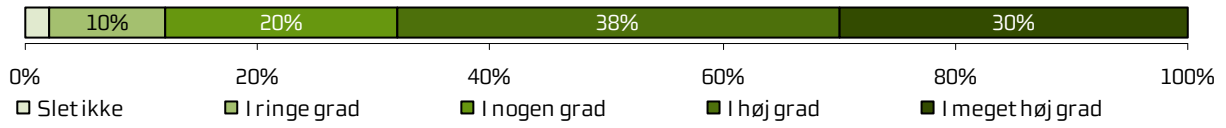
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

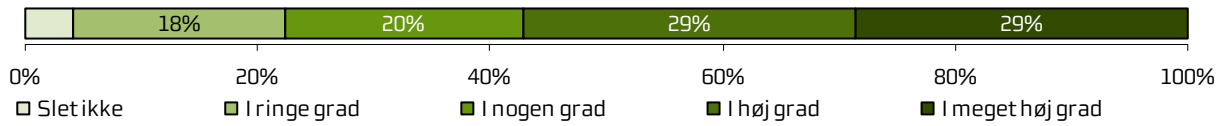
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

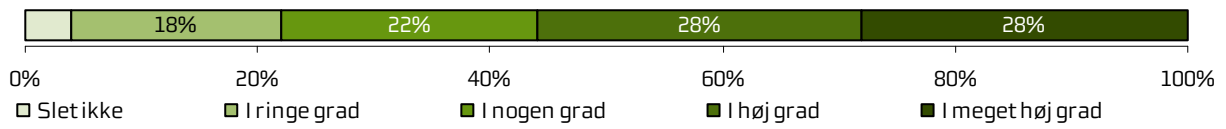
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=50)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=49)



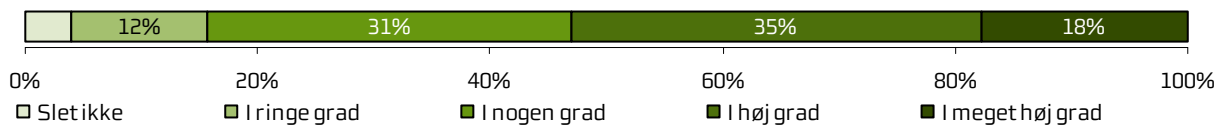
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=50)



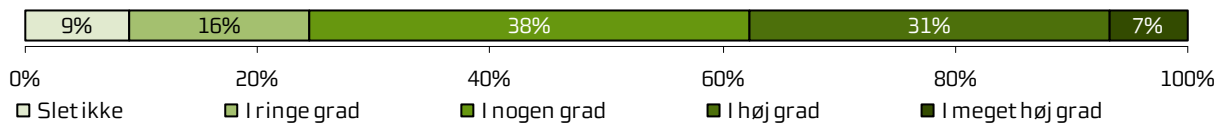
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,84		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,59		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,58		3,96	

Modtagelse

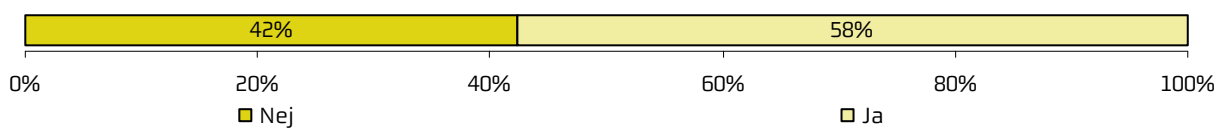
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=51)



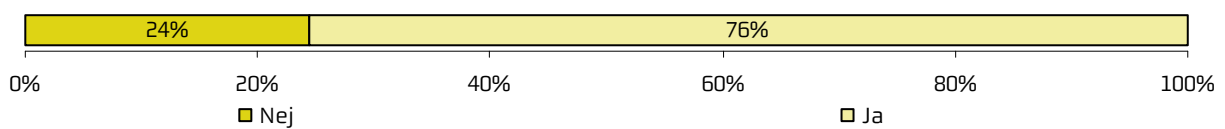
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=45)


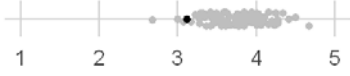
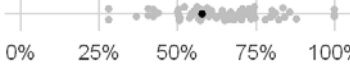
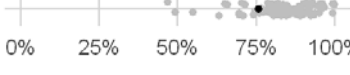


Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=26)



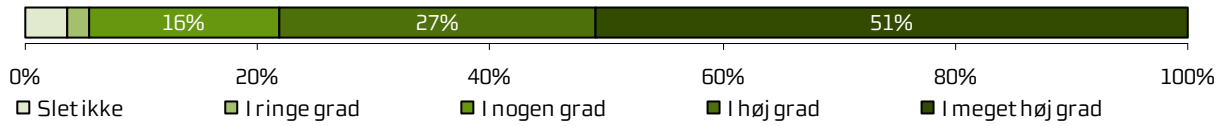
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=45)



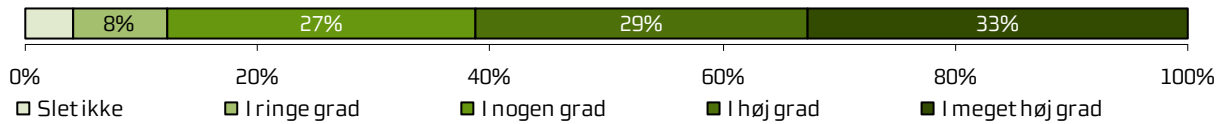
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,51		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,11		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		58 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		76 %	83 %	

Personale

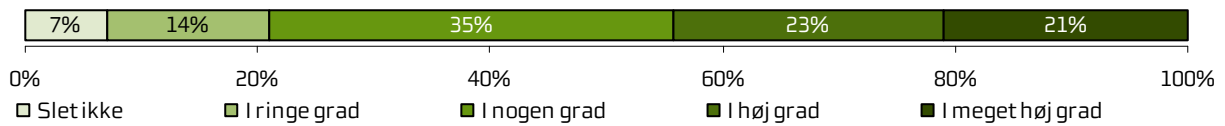
Var personalet venligt og imødekommende? (n=55)



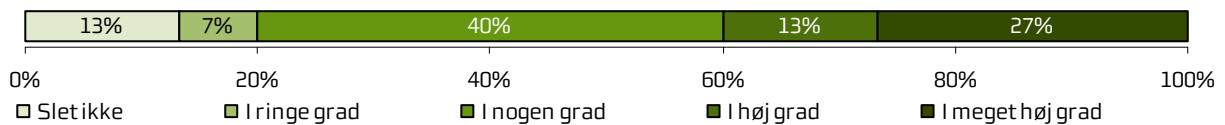
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=49)



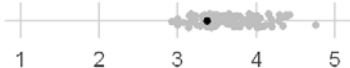
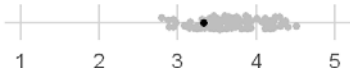


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=43)



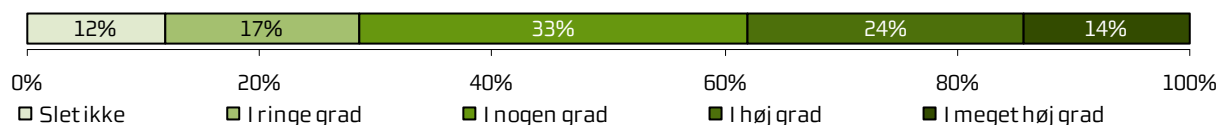
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=30)



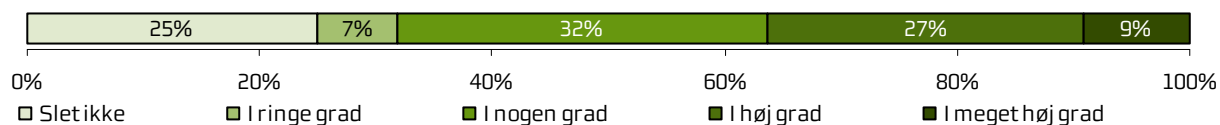
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,2		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,78		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,37		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,33		3,48	

Patientinvolvering

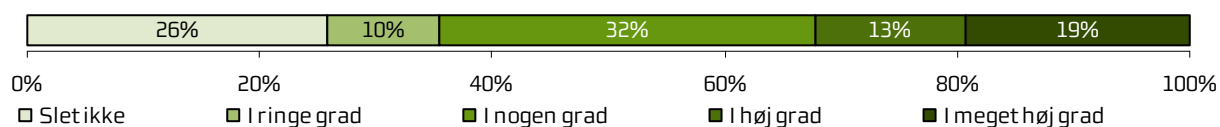
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=42)



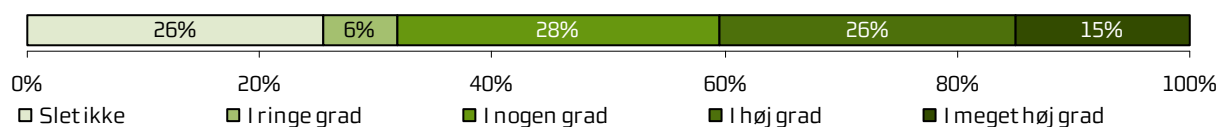
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=47)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=45)



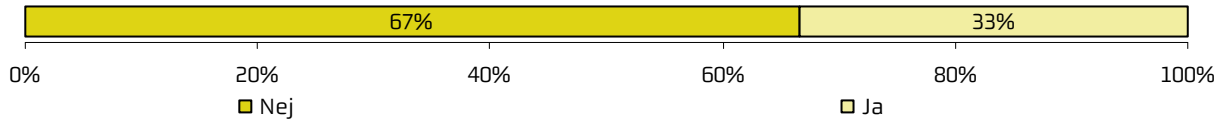
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,12		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,89		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,9		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	2,98		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,56		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=51)



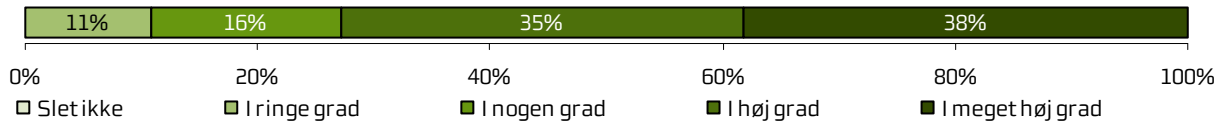
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



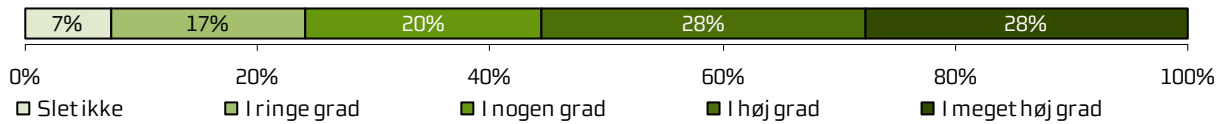
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		86 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	

Servicestandard

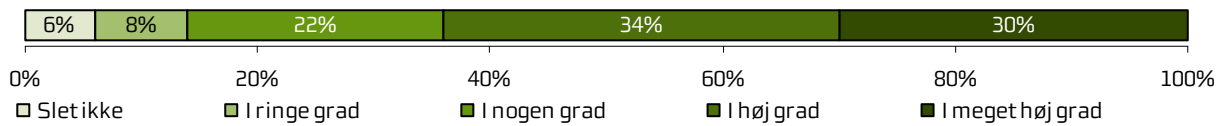
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=55)



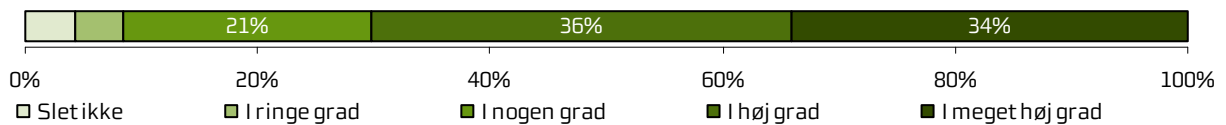
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=54)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=50)



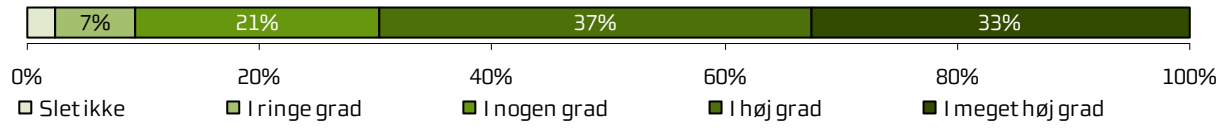
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=47)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,52		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,74		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,91		3,95	

Smertelindring

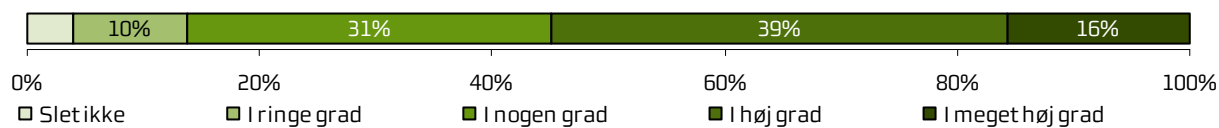
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=43)



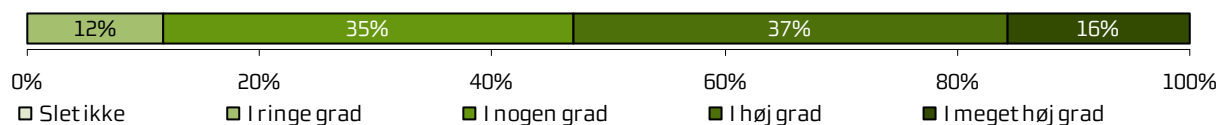
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,91		4,05	

Info under indlæggelse

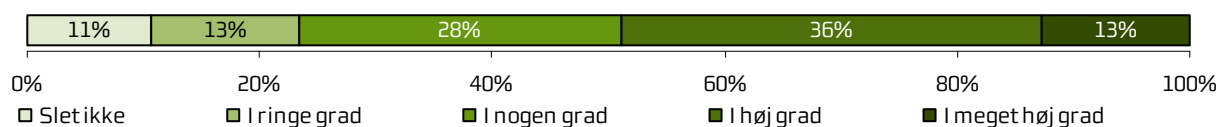
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=51)



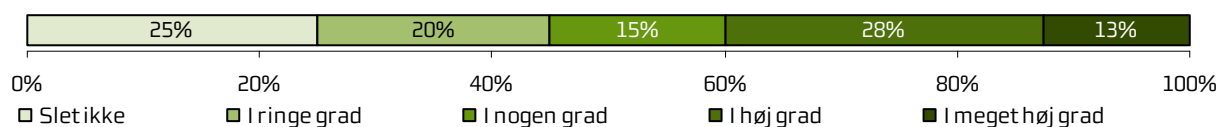
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=51)



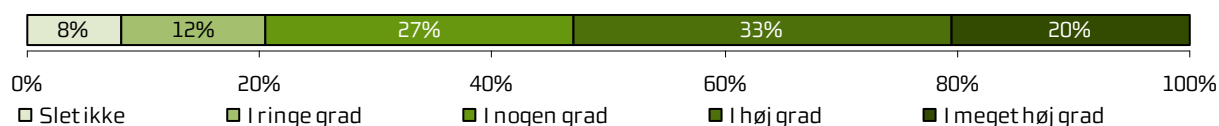
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=47)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=40)



Fik du løbende information om resultater? (n=49)



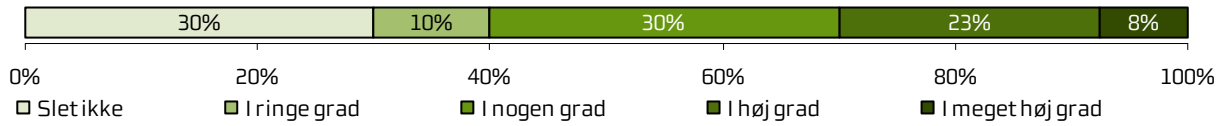
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=51)



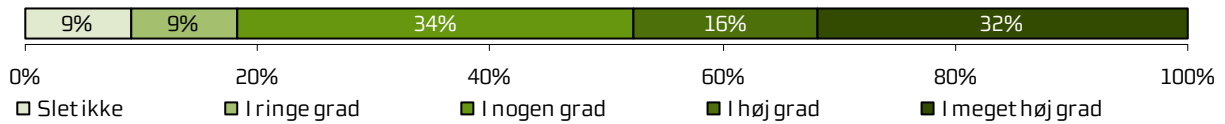
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,53		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,57		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,28		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	2,82		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,45		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,29		3,76	

Udskrivelsesinfo

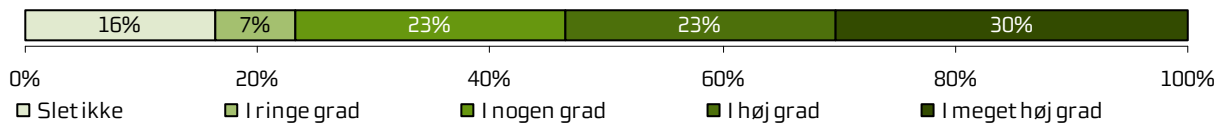
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=40)



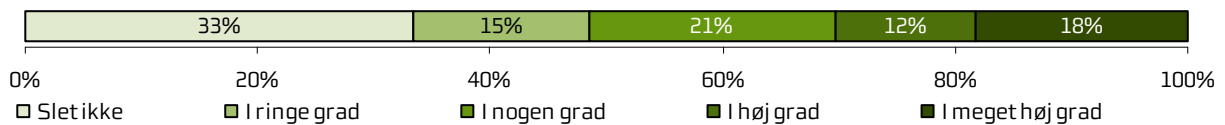
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=44)




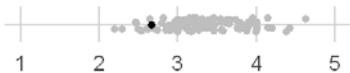


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=43)



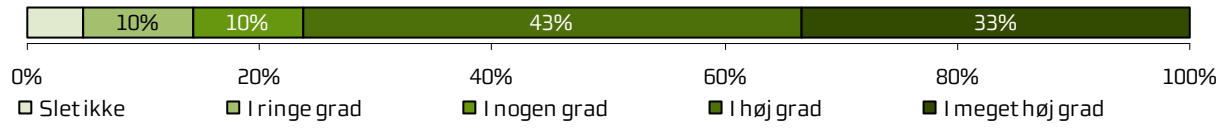
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=33)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	2,68		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,52		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,44		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,67		2,99	

Hjemmepleje

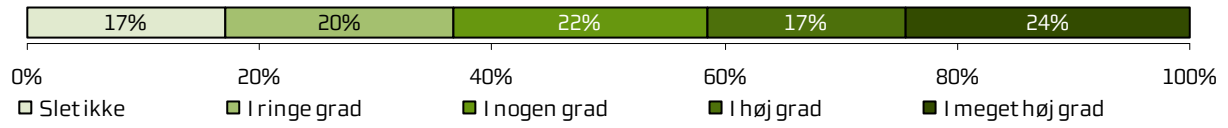
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=21)



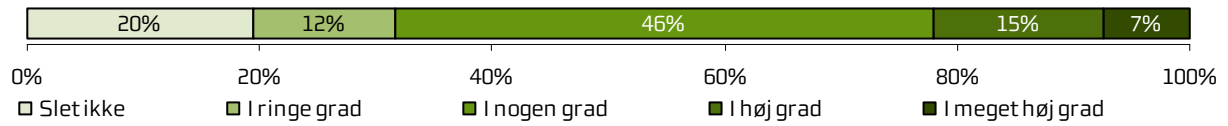
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,9		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=41)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=41)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,12			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,78			

Bilag 1 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 "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "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.

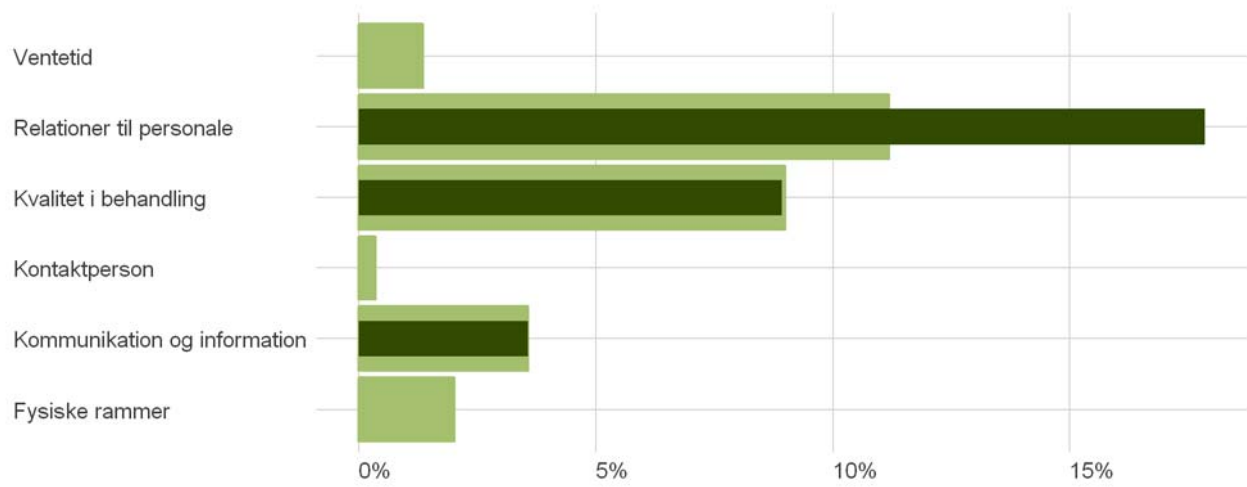
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



N09 Neurologisk Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Overført fra andet sygehus.	I høj grad
11	Kom akut og skulle i scanning. Havde det meget skidt med store smerter i hovedet. Efterfølgende kom jeg tilbage til modtagelsen, og [der gik] mange timer inde jeg kom på Neurologisk Afdeling. Min datter prøvede flere gange, at bede om noget smertestillende og drikke til mig. Der gik LANG tid imellem de kom, når hun bad om det trods det, at jeg havde det meget dårligt. De tilbød ikke min datter noget trods det, at vi var nede i mange timer.	I høj grad
23	Blev indlagt gennem egen læge.	I nogen grad
26	Jeg skulle have haft [medicin] ved indlæggelse samt efterfølgende hver fjerde time. Det skete ikke trods gentagne forespørgsler, først meget senere.	I nogen grad
4	En akut MR-scanning i Viborg. Man mister alt for meget kostbar tid ved at fragte patienter med blodpropper/blødninger i hjernen fem og tilbage i mellem de to sygehuse.	I ringe grad
7	Fik lov at tage hjem samme aften, som jeg blev indlagt. Dog skulle jeg møde [om morgenen] på [], men jeg havde ikke fået at vide, hvorfor og hvad jeg skulle. Der gik næsten en time, før der kom en sygeplejerske, og jeg kunne få lov at ligge ned.	I ringe grad
15	Jeg ankom til Viborg Sygehus [om morgenen i sommeren]. Jeg fik at vide [et par dage inden], at jeg skulle flyttes til Viborg. Jeg oplevede "modtagelsen", som om det kom bag på Viborgs personale, og at ingen var forberedt på, at jeg skulle komme. Jeg oplevede desuden, at sygeplejersken slet ikke var mødt ind, og jeg måtte råbe ud på gangen gentagne gange, for at der skulle komme nogen, jeg kunne ikke nå den røde snor. Flere gik forbi mig. Jeg oplevede, at min journal heller ikke var blevet læst ordentligt igennem før [flere dage senere], efter at jeg havde [diskuteret] med læge NN [om], at det virkede som om, der ikke rigtig var styr på min sag.	Slet ikke
13	Jeg blev indlagt akut med hjernerytelse, derfor er min hukommelse vedrørende de første spørgsmål meget skidt.	Ved ikke
14	Kan ikke huske ret meget af hændelsesforløbet.	Ved ikke
16	Min mor var ikke kontaktbar ved indlæggelsen. Jeg ankom en lille times tid efter at min mor var ankommet og blev på [sygehuset] under hele indlæggelsen. Da min mor fortsat ikke er kontaktbar svarer jeg på denne undersøgelse. Svarene er altså fra en pårørende til en person, der ikke er i stand til at svare selv.	Ved ikke

N09 Neurologisk Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
3	Sag kører i patienterstatningen. Blodprop i lungen grundet manglende mobilisering.	Ja
9	En vagtsygeplejerske vidste ikke, hvad hun skulle give mig, da jeg fik anfald.	Ja
4	Jeg blev meget sent informeret om, at jeg akut skulle til Holstebro, og lægen ville ikke rigtig ud med, hvad hun mistænkte. Hun havde forsøgt at få mig til Århus først, men de havde ikke tid! Alt for meget kørsel imellem de forskellige sygehuse. Det kommer til at koste liv på et tidspunkt. Ambulancen jeg kørte med gik i stykker under kørslen. Jeg synes, at det er dybt kritisk, at de ambulancer jeg betaler til igennem min skat og som kører akutkørsel kan være så nedslidte og ringe.	Nej
4	Blev kørt til et andet sygehus med udrykning til en akut MR-scanning om en blødning/blodprop i hjernen. Personalet [der] var fuldstændig uforberedt på min tilstand og fik en påtale fra ambulancefolkene, da de ikke mente, at man bare sådan lige kunne få en MR-scanning. Så manglende kommunikation mellem personalet i Viborg og det andet sygehus.	Nej
5	Jeg modtog flere gange forkert medicin, eller der manglede noget!	Nej
13	Fejl vil jeg ikke kalde det, men jeg savnede muligheder for, efter nogle dage, at kunne snakke under fire øjne med en læge, da nogle af mine medpatienter rigtig gerne gav deres besyv med!	Uoplyst
16	Der gik for lang tid inden personalet reagerede på mit ønske om at få røntgenfotograferet min mors ben. Da det endelig skete, og det viste sig at lårbenet var brækket, blev operationen udsat et døgn, idet der var startet behandling med blodfortyndende medicin. Mange smerter kunne have været undgået, hvis personalet havde taget aktion i stedet for bare at lytte.	Uoplyst
25	Synes måske, det var en fejl, at lægen startede med at fortælle, at jeg slet ikke skulle være overflyttet til Viborg. Det havde hun diskuteret med andet hospital flere gange. Man kommer og har haft en blodprop i hjernen. Man er ked af det, så det var ikke særlig rart.	Uoplyst
15	Manglende information eller manglende grundighed ved overflytning fra andet sygehus til Viborg. Manglende kommunikation imellem læger og terapeutisk personale om det faktiske forløb. (Lægen troede at en terapeutisk undersøgelse talte som "genoptræning"). Manglende forventningsafstemning (jeg følte mig overhørt). Journalen var ikke blevet læst ordentligt igennem. Manglende tid og personale til genoptræning og ordentlige samtaler. Jeg er i tvivl, om jeg blev indskrevet korrekt med de informationer, der kom fra andet sygehus. Jeg tror, jeg fik en akutseng frem for en genoptræningssegeplads.	Ved ikke

N09 Neurologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
4	Jeg var indlagt i flere dage og blev undersøgt af mange forskellige og fik taget en del prøver, men fik ikke at vide, hvad de testede mig for.	I høj grad
13	Jeg er DYBT taknemmelig over at være blevet visiteret til genoptræning!	I høj grad
3	Blev overført til andet sygehus.	I nogen grad
11	Jeg skulle tage [smertestillende] for smerter, men blev ikke informeret om, at jeg kun måtte få det i seks dage. Så blev mere og mere dårlig. Selv ikke til samtale ved læge på ambulatoriet, spurgte han ind til, hvorfor jeg havde det så skidt. Anbefalede bare smertebehandling. Måtte selv bede om scanning af nakke og ryg, da problemet sad der. Efter en måned stoppede jeg selv med medicinen og fik det meget bedre. Men var også så syg til sidst.	I nogen grad
16	På andet sygehus var informationsniveauet rimeligt, men der skulle spørges efter resultaterne, de blev ikke givet automatisk. På Viborg Sygehus var der mange forskellige tilknyttet min mor, og vi som pårørende oplevede fra en stor del af personalet ligegyldighed. Tanken om, at det var en [ældre] patient, der lå i sengen, og det ikke kunne betale sig at gøre så meget ud af så gammelt et menneske, strejfede os flere gange. Blandt andet fik min mor lagt sonde i efter en dags indlæggelse på Viborg Sygehus med den begrundelse, at der var synkebesvær. Dette var ikke konstateret på andet sygehus, her sank min mor piller og indtog væske uden problemer. På Viborg Sygehus blev al væske rørt op med fortykkelsesmiddel, hvilket reducerede væskeindtaget. Da min mor kom hjem, hev hun selv sonden ud efter et døgn tid og har siden indtaget fast og flydende kost uden problemer.	I nogen grad
5	Jeg blev flere gange lovet noget, når man så spurgte, hvornår sker det, var svaret, det kan du spørge ved stuegang, indtil lægerne var gået hjem.	I ringe grad
6	Min [pårørende] er [ældre], næsten blind og hører dårligt.	Ikke relevant for mig
15	På grund af min insistens på, at en fejl, som jeg ikke kunne gennemskue, skulle rettes op på, og at jeg SKULLE modtage terapeutisk genoptræning, mere end hvad der kunne tilbydes på [afdelingen]. På daværende tidspunkt, blev jeg undersøgt og flyttet over til [et center]. Jeg fik at vide [i starten], at "de NYE patienter kom i første række" for terapeutisk vurdering/genoptræning, og at genoptræning på afdelingen blev tilbudt "kun om muligt og ikke nødvendigvis først". Det er under al kritik, og den kritik hænger sammen med nominering efter min mening.	Slet ikke

N09 Neurologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Samtlige sygeplejersker var fantastiske, søde og smilende :-). De gjorde det "nemt" at være indlagt. De skal have stor ros og tak :-) [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	For en patient med blodprop i hjernen var det en meget hektisk og stressende udskrivning. Kom tilbage fra undersøgelse lige før middag og på vej hjem mindre end to timer senere, efter flytning til ny stue. Spisning, samtale med læge fra afdeling, samtale med læge NN, samtale med fysioterapeut. Lære at gå på trapper.	I meget høj grad
21	Utrolig venligt personale hele vejen rundt. Havde en virkelig fin indlæggelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Alle ansatte jeg mødte var utroligt søde og rare. Stor ros til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Mere information om udskrivning, medicin og lægekontrol. [Kommunikation og information]	I nogen grad
19	Lade være med at flytte en fra en stue til en anden midt i indlæggelsen. Gav meget uro, især om natten. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Mangel på <input type="checkbox"/> specialister på Viborg Sygehus. Var indlagt i over en uge før en specialist fra et andet sygehus havde tid til at tilse mig. Kan det være rigtig, at man skal igennem tre forskellige sygehuse i en indlæggelse (Viborg, andet sygehus, Viborg, tredje sygehus og Viborg igen). [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
8	Jeg synes ikke, at de koordinerede med hinanden! Oplevede en patient sidde i kørestol ni timer uden at blive tilset! Og jeg selv skulle ringe, hvis der var noget! Ringe form for pleje! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
12	Være mere hjælpsom. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
24	Jeg mødte en del manglende forståelse for, at min sygdom uanset årsag var hård for mig. Jeg følte mig mødt med en tvivlen/opgivende stemning fra personalet, da de mistænkte mine anfald for at være psykisk udløst. Men uanset årsag til sygdommen, synes jeg alle har ret til at blive mødt som menneske i krise. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	Oplevede at personalet var meget stressede og under stort pres. Med undtagelsen af <input type="checkbox"/> diskussioner med læge NN, som jeg oplevede som presset, oplevede jeg personalet som venlige og imødekommende under de rammer, de arbejder i. Men jeg <input type="checkbox"/> , der manglede hænder og tid til at tage sig ordentligt af den enkelte patient <input type="checkbox"/> basisbehov. Det er ikke deres skyld, men det gik ud over mig og mine medpatienter. At de kunne bevare et smil på læberne på trods af presset <input type="checkbox"/> højt! Jeg kan også godt forstå, hvis de blev forvirrede, hvis andet sygehus fejlkommunikerede <input type="checkbox"/> misforstået, hvad rammerne på [afdelingen] er. Men jeg oplevede, at lægen NN ikke <input type="checkbox"/> på mig ordentligt, da jeg forsøgte at gøre opmærksom på, at der var sket en fejl. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
16	Det undrer mig som pårørende, at min mor skulle køres til [andet sygehus]. Tidsmæssigt tager det to minutter længere at køre til [tredje sygehus]. Så vidt jeg har forstået var der tvivl, om det var en hjerneblødning (så skulle min mor til [tredje sygehus]) eller en blodprop i hjernen (så kunne det være [begge sygehuse]). Personalet i lægebilen blev orienteret af plejepersonalet på min mors bopæl om, at der var pårørende på vej <input type="checkbox"/> . Unægtelig noget lettere for mig som pårørende at have min mor indlagt i nærheden af, hvor jeg bor. Og kunne lægen ikke have konstateret	Slet ikke

ret [en brækket knogle] inden min mor blev sendt af sted. Det er jo ikke usædvanligt i en [høj] alder, at knoglerne ikke er så stærke og [noget] indikerede at der var brud på [knoglen].
[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|---|----------|
| ✎ 5 | Afdelingen kunne gøre meget mere ud af maden til diabetikere! Alle andre fik hver dag til eftermiddag lækre kager. Vi fik en bolle til deling. Jeg mangler også dressing til råkosten. Den var meget tør, f.eks. kun kinakål og squash, eller groftrevne gulerødder med rå porre. En dag spurgte jeg efter let majonæse til mit æg, det har vi ikke, og den normale må du ikke få. En dag ville jeg gerne have [mere mad]. Jeg havde kun fået en [portion]. Det kan du ikke, andre fik tre!
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 25 | Kan kun sige, at den bedste kontakt, jeg havde, var med ergoterapeut og fysioterapeut. Det var dem, jeg fik de fleste informationer af og omsorg.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 26 | God information ved overlægen. God opfølgning ved overførsel til andet sygehus.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 1 | NN har svært ved at huske sit forløb. | Ved ikke |

N09 Neurologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
18	Personalet om natten snakkede og grinte meget højt. Jeg synes, at de skal tænke på, at det er syge mennesker, der ligger på afdelingen.	I høj grad
15	Jeg oplevede, at den indflydelse, jeg fik på min behandling kun som efterfølge af en KAMP og af, at jeg pressede på. Jeg insisterede på terapeutisk smertebehandling frem for supplerende morfin, da jeg har tre års erfaring op til operationen at det hjælper bedre og på længere sigt, og fordi morfinen gjorde mig sløv og svært at [bevæge] mig, hvilket var hvad jeg havde mest brug for nemlig AT KOMME I GANG! Men oplevede derefter, at læge NN mente, at jeg forventede særbehandling. Det blev jeg enormt ked af, da jeg i virkeligheden ønskede blot 1. Behandling og 2. En smertebehandling, som kunne hjælpe mig med at komme i gang med 3. Genoptræning. Jeg troede, det var postoperativt medicinsk og terapeutisk behandling og genoptræning. Det var, hvad jeg fik at vide fra andet sygehus.	I nogen grad
20	Læge NN, samtale med fysioterapeut, lære at gå på trapper.	I nogen grad
2	Oplysninger/svar er givet ud fra pårørendes opfattelse, da patient ikke selv var i stand til at varetage egne interesser under indlæggelsen.	Slet ikke
16	Da min mor skulle opereres på andet sygehus, havde jeg en samtale med en læge dagen før. Jeg påtalte overfor lægen, at min mor ikke så godt tålte narkose, og jeg var bekendt med, at der var en mild narkose, som ikke gav så mange bivirkninger. Lægen sagde, at jeg skulle informere plejepersonalet på afdelingen, og hvis jeg var tilstede når anden læge NN kom, også at informere denne. Ved dette møde blev der også aftalt, at der ikke skulle foretages genoplivningsforsøg såfremt dette blev aktuelt. Afdelingen blev informeret samme dag. Næste dag kom anden læge NN, og jeg informerede ham omkring narkosen, og at jeg gerne som pårørende så, at det var den milde[] narkose, der blev anvendt på min mor. NN svarede lidt uforskammet, [] at man ikke opererede nogle mennesker uden narkose i Danmark, da det ikke var etisk korrekt. I samme åndedrag efterspurte NN om hvilken [], der skulle anvendes, for han kunne ikke se, der var taget stilling. Der var netop taget stilling, og det fremgik også af papirerne, hvilket NN også fandt frem til. Denne samtale forgik hen over hovedet på min mor, hvor etisk korrekt er lige det? Efterfølgende kom der en sygeplejerske ind og beklagede NNs opførsel, vi var ikke de eneste, der havde oplevet en meget uforskammet læge NN.	Slet ikke
22	Stor fremgang i Hammel.	Uoplyst

