

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	389
Besvarelser fra patienter:	250
Afdelingens svarprocent:	64%

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/2015/.

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

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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

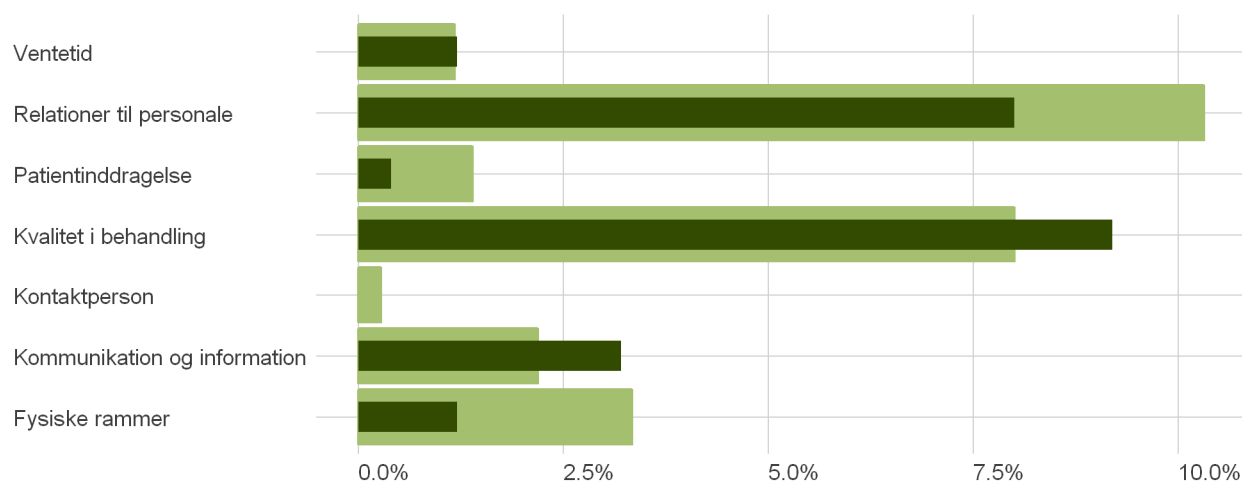
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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 Afdeling F

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

ID	Kommentarer - F2 , Sengeafsnit, Apopleksi Afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Jeg blev først tilset af en læge [om aftenen].	I høj grad
13	Som []patient med [] var det umuligt at kommunikere med personalet, men ikke på noget tidspunkt følte jeg mig overset eller talt ned til. Det vil jeg for altid være neurologisk afdeling F2 taknemmelig for. Den professionelle behandling startede allerede i ambulancen.	I høj grad
14	[Pårørende oplevede] i høj grad, [at patient] med det samme kom under kyndig og god behandling. Blev undersøgt, taget prøver af forskellige ting, blev scannet m.v. Vi følte, der blev gjort alt, hvad der var relevant i den øjeblikkelige situation. Selv blev vi orienteret på bedste måde, og følte os trygge og godt behandlet af læger og sygeplejersker.	I høj grad
19	Det var ok. Men I kunne godt bruge nogle flere ansatte.	I høj grad
23	Forslag: Flere sengepladser, så valg af sengestue ikke er afgøres af, hvor der tilfældigvis er en ledig sengeplads, og så man ikke flyttes hid og did.	I høj grad
54	Jeg fik en god behandling.	I høj grad
60	Ventetid.	I høj grad
65	Der blev lavet en masse undersøgelser, da jeg var på hospitalet, men det stod ikke i min journal, da jeg kom hjem. Der blev talt om, at der ville blive lavet en masse undersøgelser, men det blev aldrig til noget. Hvorfor så informere? Der blev fortalt, at min scanning skulle op på konference om mandagen. Jeg har aldrig hørt om dette er sket eller evt. hvorfor ikke. Personalet [er] dygtige og rare. Føler mig godt behandlet på hospitalet.	I høj grad
71	Fin information fra sygeplejersken om, at jeg ikke var glemt, men at det var pga. travlhed, at lægen lod vente på sig.	I høj grad
78	Der var meget travlt på skadestuen, og en far med et barn, der blev ved med at genne sygeplejerske, og han havde ikke respekt for, at der var andre, der havde brug for hurtigere undersøgelse end hans søn.	I høj grad
5	I lægevagten var der hurtig kontakt til neurologerne. Derefter gik det hurtigt op til F2. Hele tiden højt informationsniveau, hurtig diagnose og orientering om det videre forløb. Yderst betryggende.	I meget høj grad
6	Meget roligt men effektivt.	I meget høj grad
8	En god modtagelse.	I meget høj grad
12	En virkelig god modtagelse, kunne ikke være bedre. Mange tak.	I meget høj grad
22	Venlig og professionel atmosfære. Uddybende samtale inden hjemsendelse kunne ønskes.	I meget høj grad
25	Det foregik meget hurtigt og professionelt. Jeg havde en god følelse af, at der blev gjort noget ganske effektivt, hele tiden. Det betyder selvfølgelig meget i en kritisk situation. Indlæggelse [om formiddagen], akut til en udredning [om eftermiddagen] syntes jeg er effektivt.	I meget høj grad
27	Jeg blev kørt med blå blink til Aarhus, så det gik stærkt. Men det komiske var at vente lige så længe på en ledig elevator, som det næsten tog at køre fra anden by til Aarhus. Alle var utrolig søde, men man bliver noget forvirret, når så mange mennesker er omkring en hele tiden. Da det viste sig, at jeg havde to infektioner i kroppen i stedet, blev jeg bedt om at kontakte egen læge til behandling for det. Jeg kunne have ønsket mig en personlig henvendelse fra hospitalet til egen læge, da egen læge først havde tid en uge efter turen til Aarhus. Det var	I meget høj grad

	længe at vente på videre behandling, selv om jeg kontaktede egen læge dagen efter denne hændelse.	
	28 Alt forgik hurtigt, trygt og meget professionelt.	I meget høj grad
	30 Personalet var meget dygtige. Jeg blev behandlet godt.	I meget høj grad
	34 Blev indkaldt telefonisk, da der var kommet et afbud. Straks vi mødte op på afdelingen, blev vi modtaget af en venlig sygeplejerske, som viste os ind til en læge. I mit tilfælde en læge NN.	I meget høj grad
	36 Jeg har ingen forslag til forbedringer. Jeg blev mødt af yderst kompetente og dygtige læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
	38 Jeg kunne ikke have fået en bedre behandling, som jeg føler var hel i top. Efter at jeg er kommet hjem, bliver jeg fulgt op både fra Aarhus Universitetshospital samt andet sygehus. Stor ros til alle.	I meget høj grad
	40 Kan kun sige, at jeg følte mig tryk og kan ikke sige noget negativt. Jeg har været pårørende året før på anden afdeling. Aldrig har vi oplevet bedre behandling. På gangen stoppede læger op, selvom de havde travlt og spurgte til én. På grund af det, tror jeg, at jeg havde en større tillid til jer, da jeg så selv var patienten. Stor tak.	I meget høj grad
	41 Professionel og god modtagelse.	I meget høj grad
	44 Jeg er yderst tilfreds med min behandling i Aarhus. Meget venligt personale. Hjælpsomme i den grad. Super tilfreds. Tak.	I meget høj grad
	45 Kom fra anden afdeling.	I meget høj grad
	46 Det gik utrolig hurtigt, hvilket jeg godt ved, at det skal gøre. Faktisk så hurtigt, at sygeplejersken glemte at præsentere sig, og det var hende, jeg søgte tryk hos. Så det var lidt ærgerligt ikke først at få en præsentation.	I meget høj grad
	47 Det var en meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
	48 Jeg er meget glad og skylder afdelingen stor TAK for den måde, jeg blev modtaget og behandlet på. Det er mit indtryk, at alle på afdelingen havde stor viden om, hvad der skulle foretages med mig og de straks gik i gang med det fornødne. Jeg siger tusinde tak for min behandling. Deres indsats har gjort, at jeg har det godt i dag.	I meget høj grad
	49 Absolut effektiv behandling ved modtagelsen en sen nat. Sådan husker jeg det, selvom jeg var diffus. Venlige og effektive medarbejdere.	I meget høj grad
	52 Jeg blev godt modtaget, omgående tilset og undersøgt af læge og sygeplejersker og kørt til MR scanning umiddelbart efter. Det hele virkede meget professionelt og trygt.	I meget høj grad
	53 Jeg må tage størst muligt forbehold for min besvarelse. Jeg husker kun MEGET SVAGT enkelthederne under indlæggelsen. Jeg var ramt af massiv afasi ved indlæggelsen, forvirret, husker intet. Men min [pårørende], som var meget til stede, finder, at jeg fik en fin behandling.	I meget høj grad
	55 Jeg mener ikke, det kan gøres bedre.	I meget høj grad
	57 Fin service.	I meget høj grad
	61 Hurtig og effektiv modtagelse.	I meget høj grad
	64 Jeg følte, at personalet virkelig forstod mig.	I meget høj grad
	70 Blev indlagt via egen læge.	I meget høj grad
	73 Utrolig professionel modtagelse.	I meget høj grad
	79 Jeg følte, behandlingen var meget professionel.	I meget høj grad
	80 Jeg blev modtaget rigtig godt, lige fra da Falck hentede mig, og lægen tog imod mig på sygehuset.	I meget høj grad






81	Jeg ved ikke, om jeg var heldig, men jeg var meget positiv over det gode forløb. Tak for det.	I meget høj grad
82	En fantastisk oplevelse, situationen taget i betragtning, og meget hjælpsomt og flinkt personale.	I meget høj grad
59	Har ikke overnattet, så jeg mener ikke, jeg har været indlagt men på dagafsnit. Mødetid [om formiddagen] i dagafsnit, tilsyneladende for alle, hvilket giver meget lange ventetider. Flink og venligt personale, der giver sig tid til en, når man kommer til.	I nogen grad
37	[Patient] giver udtryk for at have følt sig godt modtaget og behandlet under indlæggelsen.	I ringe grad
58	Ventetiden var lang, og der var ikke plads til os alle. Jeg vidste intet om tidshorizonten, og der var ikke meget info om, hvilke undersøgelser, der ville blive.	I ringe grad
15	Meget lang ventetid.	Slet ikke
50	Spørg ind til, hvordan patienten lever sit liv.	Slet ikke
85	Jeg var kun indlagt på afdelingen et døgn, og har ingenting at klage over.	Uoplyst
67	Patienten kan ikke huske noget, da han var lammet og bevidstløs.	Ved ikke

ID Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit

Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?

9	Jeg synes samlet set, det var en fin modtagelse. Jeg havde ringet inden pga. åben indlæggelsesaftale, så de var velforberejede på, at jeg ankom.	I høj grad
18	Det kan jeg ikke huske. Jeg tror, at der fik for lang tid, før jeg blev scannet.	I høj grad
21	Jeg blev indlagt med mistanke om en blodprop [], men den første læge, der så mig, kunne sige, at det ikke var tilfældet, og jeg blev flyttet nedenunder og kunne tage det mere roligt.	I høj grad
23	Var ikke [ved bevidsthed] ved ankomsten.	I høj grad
3	Jeg var ikke nærværende, da jeg blev indlagt og senere fik stillet diagnosen epilepsi.	I meget høj grad
8	Modtagelsen foregik uden unødvendig ventetid, med god information om indlæggelsen og med stor venlighed fra medarbejdersiden.	I meget høj grad
16	Læs venligst i journalen så de kan se, hvad man kan tåle og ikke tåle, da jeg ikke tåler [medikament] samt [andet medikament]. Det bliver jeg syg af.	I meget høj grad
22	Jeg blev mødt af VENLIGT, TRYGHEDSSKABENDE personale på [afdeling NN], der hurtigt fik mig visiteret til rette specialafdeling. Det var en hurtig og effektiv undersøgelse, diagnosticering og opstart på behandling! Dejlig oplevelse!	I meget høj grad
24	Jeg er [ældre]. Havde aldrig været indlagt på et sygehus før. Syntes alt var perfekt.	I meget høj grad
25	Det er hårdt som patient at ligge længe og vente på en læge, og jeg ventede rigtig længe. Det er måske noget, der skulle strammes lidt op på på en eller anden måde.	I nogen grad
26	Personalet var utrolig imødekommende. Stor ros til dem. Vi var indlagt med vores datter i ti dage som følge af ophobede kramper. Der kom hver dag en ny læge, der skulle sættes ind i situationen. Vi manglede i høj grad, at NNs faste [læge] var der og var ankermand på opgaven. Sådan plejede det at være, når vi var indlagt med hende på andet sygehus, hvor [læge] NN næsten dagligt fulgte op, han kunne sågar kontaktes privat i akutte tilfælde. Denne ydelse savnede vi at få i Aarhus. Men som sagt, ellers stor ros til hele personalet, som virkelig gjorde alt, hvad de kunne.	I nogen grad
27	Ved, at der er mange patienter, der skal tilses hos jer. Dog synes jeg, at personalet skulle bruge mere tid på patienterne frem for at stå og snakke her, der og alle vegne. Og de skal lade være med at sige, at der kommer én lige om lidt, når der så går yderligere en halv til en hel	I nogen grad

time, før der reelt kommer nogen. Mere handling og mindre snak.









- | | | |
|--|--|-----------------------|
|  7 | Jeg blev tilset af ti eller tolv læger. Ingen havde læst i journalen, så jeg måtte hver eneste gang starte helt forfra og også give referat af, hvad deres kolleger havde sagt. Det er ikke optimalt og dur ikke, når man har kraftig hovedpine og ingenting kan huske pga. smerter. Der var kun en enkelt læge, der virkede til at have styr på det, men ham så jeg kun en gang []. | I ringe grad |
|  15 | Jeg deltager i et forsøg [], så jeg var jo ikke rigtig indlagt. | Ikke relevant for mig |
|  4 | Jeg følte virkelig, at jeg var totalt i vejen. [Jeg] måtte selv spørge, om jeg ikke kunne få mit medicin.. Kunne ikke få noget at vide om, hvad der var forgået i den tid, jeg havde været på sygehuset, fik bare beskeden om, at det kunne lægen nok fortælle dagen efter.. Så jeres sygeplejersker skal lige til at tage sig tid til patienter i stedet for at sidde og hyggesnakke og drikke kaffe.. Udskrev mig selv om aftenen for ikke at blive rigtig vred. | Slet ikke |
|  28 | Ville være godt, hvis I informerede løbende om ventetiden, evt. mundtligt eller på en opslags-tavle. Jeg havde tid [om formiddagen]. Blev informeret om forsinkelse [efter det tidspunkt, og jeg blev set ud på eftermiddagen]. | Slet ikke |
|  19 | Hjernerystelse [i fem timer]. Ingen hukommelse! | Ved ikke |

Neurologisk Afdeling F

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - F2 , Sengeafsnit, Apopleksi Afsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
7	Selvom jeg blev scannet ved middagstid, var det ikke muligt for afdelingen at fremskaffe en beskrivelse af røntgenbilledet samme dag, derfor blev min udskrivning forsinket et døgn.	Ja
21	Overførsel til anden afdeling efter udskrivelse. Kommunikationsfejl. Lang ventetid.	Ja
3	Fejlinformation til pårørende omkring patientens tilstand, samt hvad der skulle ske ved udskrivning. Dette skete, da journalerne ikke var ajour.	Nej
11	Blev indlagt via lægevagten pga. mistanke om en blodprop i hjernen. (Symptom: Var vågnet og havde nedsat følesans i højre underben, fod og tæer og kunne ikke bøje foden. Ifølge lægevagten var der [] i højre ben). Jeg mener, at det var en fejl, at man på NN afdeling udelukkende betragtede det kliniske billede og IKKE foretog scanning af min hjerne, for derved, at kunne udelukke apopleksi.	Nej
52	Til stuegang blev det besluttet, at jeg ved udskrivning skulle have [redskab] med hjem og bære det de første syv dage. Jeg fik ligeledes at vide, at der ville blive lagt en recept ud på nettet på [medicin] til den første tid. Begge dele blev glemt.	Nej
58	Samtaler var forhastede, og jeg havde svært ved at få afklaring på, hvor kompliceret min sygdom var. Aftenlægen sagde EN undersøgelse, og der blev udført en anden. Men jeg ved ikke, om det bare blev besluttet om, eller det var fejlagtigt. Afsluttende samtale udmundede også i at tale om en blodprop, som jeg ikke havde haft. Det gav utryghed, og jeg fik rettet lægen, (som var stresset) og hun tog endnu engang test for at sikre sig, at jeg havde ret.	Nej
65	Der blev lavet en masse undersøgelser, da jeg var på hospitalet, men det stod ikke i min journal, da jeg kom hjem. Der blev talt om, at der ville blive lavet en masse undersøgelser, men det blev aldrig til noget. Hvorfor så informere? Det blev fortalt, at min scanning skulle op på konference om mandagen. Jeg har aldrig hørt, om dette er sket eller eventuelt hvorfor ikke.	Nej
72	Der var forvirring omkring en [undersøgelse], jeg skulle have lavet. De sygeplejersker, der skulle gøre det, kunne ikke finde ud af det, så der stod pludselig [flere] sygeplejersker omkring mig for at få det ordnet. Det var ret ubehageligt at ligge i bar overkrop som kvinde, med så mange hænder og øjne på mig.	Nej
84	Læge mødte mig med forkerte papirer ([meget gamle]).	Nej
50	Så mange procedure fejl. Min familie har arbejdet i branchen i over 30 år, så jeg er bekendt med, hvordan i gerne skulle arbejde. De har ikke tiden til at gå langt ind i en sag.	Ved ikke
76	At blive tilset af mange forskellige læger, der giver mange forskellige svar. Jeg fik forskellige svar på min sygdom og videre forløb, alt efter hvilken læge, som var til stede.	Ved ikke
ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Jeg skulle have været indlagt på Neurokirurgisk Afdeling NK, og de skulle have snakket mere	Ja
















med dem.

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 5 | Under [] indgrebet stak lægen forkert, og har stadig markante mén af det! | Ja |
|  | 4 | De havde ikke styr på, at jeg skulle have medicin om aftenen. De påstod, at det var sat i bero, som det slet ikke er, og fortalte ikke, hvad de kom med, da der endelig kom styr på min medicin. | Nej |
|  | 7 | Jeg fik af alle undtagen én læge at vide, at jeg "bare" havde migræne. De sagde, at anfald ikke varer længere end 72 timer, men jeg havde haft smerter i næsten en hel uge... Jeg blev sendt hjem med besked om at tage nogle flere piller. Da jeg kom hjem, blev jeg henvist til privat neurolog, som bestilte flere scanninger og fortalte mig, at jeg havde haft en karspaltning i åren på halsen. Han satte mig på blodfortyndende og blodpropforebyggende piller, og var meget uforstående for, at det ikke var sket på afdelingen. Jeg dør stadig med hovedpine, lysoverfølsomhed, dobbeltsyn og problemer med højre øje. Uden de blodfortyndende piller mente han, at jeg var i høj risiko for en blodprop. En læge NN har undersøgt mig, og siger at muskel og nerve er lammet som følge af karspaltningen. | Nej |
|  | 11 | Blev udskrevet med visheden om, at jeg skulle spise binyrebarkhormon i ti dage, og at det måske derefter og i de fleste tilfælde gik i sig selv igen engang. En uges tid efter tog jeg til egen praktiserende læge, da jeg/pårørende syntes, det var blevet værre, og hun gav mig ret og ringede ned til jer (neurologisk afdeling) og fandt ud af/fik at vide, at de havde glemt at sende et indkaldelsesbrev ud til mig, der omfatter en kontrol om fem ugers tid. | Nej |
|  | 18 | Lægen, som opererede mig, ville have udskrevet mig dagen efter og have sendt mig hjem. Den sygeplejerske, som havde ansvaret for mig til sidst, sørgede for, at jeg lige kunne komme lidt til mig selv, ingen jeg kom hjem. Og hun fik mig henvist til et [neurocenter]. Hun er super dygtig. | Nej |
|  | 2 | Der var to læger, som ikke var helt enige. Den ene mente, at jeg skulle have blodfortyndende piller, men den anden mente ikke, at det var nødvendigt. | Uoplyst |
|  | 3 | Jeg var som sagt ikke nærværende. Aner ikke rigtig, hvad der skete. | Uoplyst |
|  | 17 | Ikke denne gang. | Uoplyst |

Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - F2 , Sengeafsnit, Apopleksi Afsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Spurgte, om jeg havde fået den rette diagnose, efter første undersøgelse på Sygehus NN. Kunne ikke få noget svar.	I høj grad
16	Jeg blev indkaldt ambulant og ankom derfor uden information om indlæggelse. Så altså ingen tandbørste, læsestof eller pasning af min [gamle] kat. Det samme for min medpatient.	I høj grad
26	Fik samtale med en læge, [som jeg ikke kunne forstå]. Det er en stor ulempe. Ellers alt fint.	I høj grad
30	Manglede oplysninger om bivirkninger i form af kramper, som jeg fik 14 dage efter udskrivelsen. Mener ikke, jeg fik medicin mod kramper i Århus . Fik et tilbagefald og kom til et andet sygehus.	I høj grad
48	Alt OK.	I høj grad
51	Der står i mine papirer, at jeg ikke kan tåle morfin. Alligevel fik jeg morfin, og fik derefter hallucinationer. [Det var] ubehageligt, når jeg skulle i Mr-Scanner.	I høj grad
71	Jeg skal fremover tage en hjertemagnyl om morgenen. Jeg hørte ikke om eventuelle bivirkninger.	I høj grad
17	Den søde [] læge [] var meget grundig og venlig, men [det var lidt svært for min far at forstå ham]. Men det gik fint, da min søster og jeg også var der til at gentage ordene. Hvis ikke vi havde været der, havde det været nødvendigt med en anden person til stede også for at hjælpe med den sproglige forståelse. Min far, der var indlagt, er stærkt dement.	I meget høj grad
41	Der var ikke så meget konkret om indholdet af det der skulle ske efter indlæggelse, men der var hurtig skriftlig besked om, at kommunen skulle overtage.	I meget høj grad
45	Jeg var virkelig godt tilfreds. Sygeplejerskerne var meget søde og venlige, og det skal de have mange tak for.	I meget høj grad
63	Jeg blev overført til Neurologisk Afdeling på Nørrebrogade fra F2 på et tidspunkt, hvor jeg endnu var i høj smertedækning efter operationen, og husker ikke meget fra selve udskrivelsen fra F2, men min [pårørende] var under hele forløbet underrettet om, hvad der skete/skulle ske.	I meget høj grad
81	Jeg er godt tilfreds, for der var sørget for, at genoptræning startede hurtigst muligt efter, at jeg var blevet udskrevet, og den fungerer også godt.	I meget høj grad
20	Akut stor blodprop samt leukæmi. Indlagt fra [anden afdeling]. Det hele er svært at svare på. Min kone har forsøgt at hjælpe. Der var dog INGEN information i det hele taget om bivirkninger af medicin.	I nogen grad
22	Den information jeg manglede, fik jeg i fuldt omfang med brev dagen efter min udskrivning. Jeg blev også informeret af en medarbejder, der ringede efter weekenden, hvilket var meget bebyggende.	I nogen grad
29	Som pårørende følte jeg, at man talte hen over hovedet på en og ikke lyttede nok til, hvad jeg sagde. Det er dog mig, der kender min mand bedst, og det var svært for ham, da han havde svært ved at udtrykke sig klart efter blodproppen.	I nogen grad
42	Der blev givet nogle måneders kørselsforbud uden [at informere patienten om det]. Heldigvis er patienten nu i [projekt] ved anden læge NN, hvor der er både rigelig og god information.	I nogen grad
52	Under indlæggelsen var det svært at få kontakt til lægen og få information eller svar på spørgsmål, undtagen ved stuegang. Jeg fornemmede meget travlhed på afdelingen. Fik ikke	I nogen grad

	information om eventuelle bivirkninger ved [den givne medicin].	
	54 Jeg har ikke manglet noget.	I nogen grad
	58 Misvisende, stresset og mangel på svar. Jeg ringede selv ind to dage senere og fik samme læge og denne gang mere rolig. Fik svar på det meste.	I nogen grad
	76 Jeg blev udskrevet i en tilstand hvor jeg var meget gangbesværet, uden nogen form for hjælp fra personalet. Der blev ikke sat genoptræningsprogram i gang. Mine blodprøver viste et lavt tal af blodplader i mit blod, uden at afdelingen henviste mig til afdeling NN. Ovenstående blev først sat i værk af min egen læge.	I nogen grad
	46 Hvad gør man som sygehus ved mistet genstande i forbindelse med udskrivelse? Jeg var indlagt i 24 timer. Blev tilset af en læge, havde telefonisksamtale (hvor lægen ringede) med en anden læge og blev fire timer efter samtalen tilset på hospitalet af en tredje læge. Tre forskellige læger på 24 timer, hvor de to sidste ikke havde nogle gode forklaringer eller forslag til mine symptomer. Lidt en tom følelse at blive udskrevet med!	I ringe grad
	55 Udskrevet af venlig, men ikke færdiguddannet person.	I ringe grad
	64 En enkelt sygeplejerske, der var ansvarlig for mig i en vagt, undlod fuldstændig at informere om en ekstra scanning og hvorfor man ville foretage denne scanning. Der var meget travlt på afdelingen, men hun skulle ikke have trukket af sted med mig uden i hvert fald at have informeret mig om, hvorfor man ville lave denne ekstra scanning.	I ringe grad
	24 Var ikke direkte indlagt, ved akutmodtagelsen gennem diverse undersøgelser og udskrevet næste dag.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	9 Indlagt på en stue alene, meget stille, ganske fint og roligt.	I høj grad
	20 Jeg var kun på hospitalet i dagtimerne.	I høj grad
	8 Jeg fik fuldt tilstrækkelig og tilfredsstillende information.	I meget høj grad
	5 Jeg havde haft brug for at vide, hvor jeg kunne henvende mig, for har haft alvorlige smerter i ryggen efter indgreb, som der ikke er nogen, der vil se på!	I nogen grad
	13 Har fået forskellige informationer omkring hvad jeg fejler. Blev vækket [til midnat], og fik at vide, [at] jeg havde en knude i hjernen, hvor jeg til stuegang får at vide, [at] jeg ikke har en knude i hjernen. Dette er en alt for stort ting at fortælle en patient, før man er fuldstændig sikker. Lægen ringede endda til min mor om natten for at fortælle hende det.	I nogen grad
	14 Divergerende informationer fra lægerne ved opholdet på sygehuset og lægen, der orienterede om resultatet af en kontrol scanning.	I nogen grad
	7 Min fornemmelse er, at lægerne ikke taler sammen, og de læser heller ikke i journalen, inden de går ind til patienten. Der var kun en enkelt læge, der ikke mente, det kunne være migræne så længe, men han var desværre ikke på afdelingen fredag, da jeg blev sendt hjem. Han mente, jeg skulle omkring speciallæge eller anden afdeling. Jeg blev sendt hjem med besked om at tage [medicin] ved behov, men jeg fik ikke noget med hjem. [Medicin] fik jeg gennem min praktiserende læge. Jeg bad om en medicinliste og fik at vide, at den kunne jeg finde i min e-journal. Da jeg søndag var ved vagtlæge, og han havde brug for listen, var journalen ikke opdateret endnu. Han gav mig en sprøjte med [anden medicin], så jeg kunne få sovet ordentligt. Det havde jeg ikke prøvet i ti dage på det tidspunkt. Jeg ved, at lægerne har travlt. Men det må alt andet lige være hurtigere at kigge i journalen end at bede patienten genfortælle sin livshistorie hver gang.	I ringe grad
	10 Jeg havde mange forskellige læger på to dage, hvilket selvfølgelig giver sig selv og er helt okay. Men endte med at blive helt forvirret, fordi ingen af dem formåede at snakke sammen. Jeg skulle for det første fortælle hele forløbet hver gang, og derudover havde de ingen ide om, hvad	I ringe grad

den tidligere læge havde sagt/gjort. Det resulterede i, at jeg til sidst slet ikke kunne få fat på en læge, efter en tidligere læge havde sagt noget, som hun ikke forklarede ordentligt, og hun gik uden jeg fik svar på mine (mange) spørgsmål.

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 22 | <p>Jeg blev tilset af en læge til primær journaloptagelse, hvilket tog fem minutter, hvoraf jeg måtte guide vedkommende gennem "rækkefølgen af en almindelig grov-neurologiske undersøgelse". Lægens stressniveau vurderer jeg som faretruende højt og IKKE tryghedsskabende! Med hensyn til plejepersonalet gælder, at jeg tillige måtte guide gennem rækkefølgen for en normal KRAM-undersøgelse. Plejepersonalet var tillige SÆRDELES STRESSET, undskyldte FLERE gange, at jeg ikke fik den rigtige observation og behandling, samt at de da vist slet ikke havde hørt efter, da de skulle optage journal med videre. Alt sammen MEGET utryghedsfremmende! Sluttede jeg set af en speciallæge, idet jeg tilfældigt havde tid til ambulans undersøgelse på udskrivelsesdagen.</p> | I ringe grad |
| ✎ 4 | <p>Kunne ikke få noget som helst at vide, fik svaret, at det kunne jeg nok få af lægen en gang dagen efter.</p> | Slet ikke |

Neurologisk Afdeling 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 , Sengeafsnit, Apopleksi Afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Der manglede noget til dem, der har sukkersyge; især rundstykker om morgenen [med] noget syltetøj og sukker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	At afdelingen kunne stille gratis værelse til rådighed for pårørende. Kostede kr. 590,- for min hustru for en overnatning. [Fysiske rammer]	I høj grad
14	Min mand var glad for den venlighed, han mødte fra alle på afdelingen, men da han desværre led (og stadig lider) under den meget alvorlige hjernerystelse, er det svært for ham at besvare en hel del af spørgsmålene, men vi - hans familie - er taknemmelige over, hvad der blev gjort. Tak!	I høj grad
19	I gjorde det vel så godt I kunne, I mangler jo ansatte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Hospitalsopholdet var YDERST TILFREDSSTILLENDE. Stor tak til alle JER, der løber stærkt. Og god forplejning. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Lægen havde meget at lave den dag, så det blev ret sent, før han kunne undersøge mig. [Ventetid]	I høj grad
43	Efter et veloverstået og i høj grad tilfredsstillende indlæggelsesforløb synes jeg dog, at der er to ting, jeg vil kommentere. 1. Jeg blev ved tidligere indlæggelse udvalgt til at blive testet for MRSA, fordi jeg fem måneder forinden havde været i modtagelsen på et svineslagteri. Jeg blev testet positiv. Ved ny indlæggelse bliver jeg sat i isolation for at beskytte de andre patienter for smitte. Jeg kan ikke lade være med at tænke på, at en række patienter, der IKKE bliver testet, ligeledes kunne være inficerede. I øvrigt var det ikke svinetypen C398, jeg var inficeret med. 2. Da jeg blev kørt til scanning i forbindelse med et nyt anfald under indlæggelsen, var der store problemer med at flytte mig fra et leje til et andet pga. min betydelige størrelse, og manglende evne til at kunne hjælpe til. Dette kunne helt simpelt klares med to stykker reb på ca. to en halv meter. Man starter med at lægge første reb under patientens fødder, og så "saver man", indtil rebet ligger under brystet. Andet reb starter på samme måde, og man fortsætter, til man er kommet under patientens tunge bagdel. Herefter lægges rebene over patienten, som så let kan trækkes på plads. Rebene kan med fordel erstattes med læderseler med håndtag i hver ende. Når det er sagt (skrevet!), kan jeg ikke rose hele personalet nok for deres positive og venlige attitude. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
51	En gang imellem kan man godt føle, at der er for mange mennesker, der skal have den samme information, især når man er træt og har smerter, men det beviser vel også den store omsorg, som bliver givet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	De gjorde det godt.	I høj grad
55	Jeg synes, det var [en] meget fin modtagelse og kompetent hurtig udredning. Dagen efter skulle jeg have været udskrevet om formiddagen af kompetent læge. I stedet skete det af [anden] læge og om eftermiddagen, hvilket dels belastede afdelingen med en patient og dels, at jeg måtte kontakte afdelingen og tale med speciallæge, hvilket også forstyrrede personalet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
56	Der går alt for længe, inden du kommer til at snakke med en læge. [Ventetid]	I høj grad
64	Jeg var dybt forundret over morgenmaden. Jeg havde som diabetespatient meget begrænsede	I høj grad

valgmuligheder. Da jeg efterspurgte grønt eller frugt, blev jeg præsenteret for en skål med tre rådne nektariner og flere rådne bananer. Jeg savnede tomater, agurker, bladselleri og gulerødder. Det undrede mig også, at der var flere meget fede oste, når der sikkert var flere end jeg, der skulle undgå for meget kolesterol, men hvis jeg ville have noget til mit brød, var det min eneste valgmulighed.

[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|----|---|------------------|
| 68 | Meget venligt personale. Dog var der overbelægning på stuerne, så vi lå meget tæt.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 74 | Jeg er blevet utroligt godt behandlet. Og mødt et sødt og forstående personale.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 5 | Professionel behandling, højt informationsniveau, venligt personale, alle aftaler om opfølgning og kontakt hjemme er overholdt. Tak for det.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 6 | Alt forløb tilfredsstillende. | I meget høj grad |
| 9 | Personalet var rigtig søde til at fortælle mig, hvad der foregik omkring mig og hvad der løbende skulle foregå. Det gjorde, at jeg følte mig meget tryk der, og kunne slappe af. Stor ros til alt personale på afdelingen.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 10 | Føler mig rigtig godt behandlet. Mange roser til alle.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 18 | Alle på afdelingen gjorde deres bedste inden for den tid, de havde.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 25 | Alt virkede perfekt. Jeg følte stort engagement fra personalet i mit behandlings forløb. Faktisk er jeg imponeret over indsatsen og effektiviteten.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 28 | Meget imødekommende og professionelle.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 33 | Personale og læger udførte deres job til ug. | I meget høj grad |
| 39 | I er rigtig gode. | I meget høj grad |
| 41 | Dejligt, at man mærkede patienterne var i centrum. Man møder mange flinke medarbejdere. I princippet ville det nok ikke gøre noget, om det var færre, men jeg har ikke den praktiske løsning på spørgsmålet. | I meget høj grad |
| 48 | Jeg var sammen med personale under hele forløbet. | I meget høj grad |
| 49 | Afdelingen samarbejdede fint, lige fra meddelelser fra sygeplejersker til orientering om tidspunkt for lægers videre behandling. Så alt i alt en god, effektiv, forståelig og smilende behandling.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 63 | Informationsniveauet var højt ligesom behandlingen, og omsorgen var helt i top. Kunne ikke gøres bedre.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 69 | Aftensmaden var kedelig alle dage, jeg var indlagt. | I meget høj grad |
| 70 | Super god information/samtale med læge og sygeplejersker.
[Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 71 | Meget fin opfølgning med flere hjemmebesøg af ergoterapeut, kontakt med talepædagog, | I meget høj grad |

	opfølgning mht genoptræning på Aarhus Kommunes Neurocenter. [Kvalitet i behandling]	grad
73	Meget tilfreds med hele forløbet. Fra jeg kom ind til udskrivelse. Utroligt venlige og professionelle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
75	Personalet var meget hurtige med undersøgelserne, [der] virkede veltilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
79	Det var en meget positiv oplevelse at være indlagt på afdelingen, selvom jeg kunne se, at der blev løbet stærkt, så var der ingen stress. Rigtig god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
81	Jeg syntes måske godt, at hjemtransporten kunne gøres bedre. Jeg kunne godt blive kørt i taxa til færgen, men mit barn var med lige fra indlæggelsen, [og] hun kunne ikke komme med, så vi måtte selv sørge for at komme samlet hjem.	I meget høj grad
83	Der er ansat NN, som ikke overholdt sin tavshedspligt. Det fandt jeg ud af gennem omveje []. Jeg synes, at det er dybt uprofessionelt af hende. Hun var med til morgenmødet, som personalet havde angående patienter. Jeg håber, at denne besked kommer videre til hende på afdelingen: Neurologisk afdeling F, F2, sengeafsnit, Apopleksi. []. Jeg ønsker ikke at høre om min indlæggelse via folk, som ikke har været involveret! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Ansæt nogle flere sygeplejersker. De løber og løber både dag og nat, de gør hvad de kan for os patienter, men bliver slidt op. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
42	F.eks. blev cicatrissen ikke tilset []. Rent tøj og sengetøj blev fundet af familie. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
52	Jeg synes, at personale generelt var meget venligt og imødekommende. Der kunne godt arbejdedes lidt med ventetider til CT-scanning, så man ikke skal sidde på gangen og vente en time, når sengeafdelingen ligger lige om hjørnet. Jeg undrede mig over, at jeg som [allergiker] ikke kunne få [speciel] kost under indlæggelsen. Det synes jeg er for dårligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
59	Da jeg kom ind på afdelingen, og de mente, det var [en akut tilstand], blev jeg undersøgt grundigt og hurtigt. Senere da de ikke mente, det var [denne akutte tilstand], mangler jeg at vide, hvad symptomerne kan skyldes, og hvor jeg skal henvende mig. [Kommunikation og information]	I nogen grad
62	1. Jeg blev påført en urinvejsinfektion. 2. Jeg har bivirkninger af medicinen og sandsynligvis stadig hjerteflimmer. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
66	Jeg blev i juni undersøgt for prostata, men fik ingen svar før efter to måneder, hvor der så blev konstateret prostatakræft, det var måske ikke så smart. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
77	De skal gøre undersøgelserne bedre. Der får jeg først at vide, jeg har lungebetændelse og derefter blodprop i hjernen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Jeg fik en god og fyldig information. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
37	Se bemærkning vedr. indlæggelsen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Selvom jeg havde mange forskellige læger, som slet ikke snakkede sammen, så var det en rigtig	I høj grad

positiv oplevelse, at en rigtig sød ung kvindelig læge blev længere end sin vagt, for at jeg kunne få lave en rygmarvsprøve med det samme af hende. Det var jeg simpelthen så glad for, fordi jeg følte mig meget tryk ved hende, og det er sådan en oplevelse, der gør alverden for en patient. En anden positiv ting er, at jeg på trods af de forvirrende læger virkelig følte, at jeg blev taget seriøst. Selvom lægerne ikke snakkede sammen, var hver og en virkelig opsat på, at jeg fik et svar på mine symptomer. Jeg fik alverdens undersøgelser, hvilket gjorde, at selvom jeg ikke kunne få stillet en diagnose, så gik jeg hjem med ro i sindet, fordi de alle havde undersøgt mig så grundigt. Jeg synes dog alt i alt, at jeg fik en rigtig god behandling på Neurologisk Sengeafsnit i Aarhus. Jeg har stor forståelse for, at sundhedsvæsenet har travlt generelt, og jeg mener, at de slet ikke får nok kredit for deres arbejde. Jeg blev virkelig taget seriøst, og fik utrolig mange undersøgelser. Lægerne og sygeplejerskerne sendte mig hjem med ro i sindet, og det skal de virkelig have tak for!

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 26 | Ved en [] undersøgelse blev vores datter ført ind i et rum, hvor undersøgelsen skulle foregå. Rummet var meget koldt, og jeg spurgte venligt den kvindelige personale, [], om det var meningen, at der skulle være så koldt. Hun svarede meget surt igen med, at det var meningen, idet der jo ellers ikke var så koldt. En venligere tone havde klædt hende. | I høj grad |
| 8 | Bortset fra små meget korte forløb er det min første egentlige indlæggelse på Sygehus. Jeg er blevet meget fornemt behandlet med stor venlighed og imødekommenhed fra alle lige fra servicepersonel til læger, så jeg må sige, at hvis dette udtrykker standarden generelt i det danske sundhedsvæsen, kan vi være stolte af niveauet i Danmark. | I meget høj grad |
| 9 | Jeg synes, at læge NN kom med god vejledning og empatisk omsorg ved udskrivelsen (tak for det!). | I meget høj grad |
| 2 | Jeg ville gerne have afsluttet forløbet med en samtale med læge NN for at snakke om det videre forløb efter udskrivelsen. | I nogen grad |
| 5 | Skulle have været taget mere seriøst. Blev indlagt frem og tilbage pga. for tidlig udskrivelse! | I nogen grad |
| 13 | Ikke at bruge så mange fagbegreber. | I nogen grad |
| 27 | Er nævnt tidligere. Mere handling og mindre snak!!!!!!! | I nogen grad |
| 7 | Igen er det information til patienten og samarbejde mellem lægerne, der springer i øjnene. De var vældig flinke og maden var god. Men jeg følte absolut ikke, at jeg var tættere på helbredelse, da jeg tog derfra. | I ringe grad |
| 12 | Skulle tage rygmarvsprøve, meget smertefuldt og prøven blev ikke gennemført, fordi lægen ikke kunne finde det rigtige sted at stikke/ramme. | I ringe grad |
| 22 | Giv personalet tidsmæssig mulighed for at kunne udføre sit arbejde. Jeg havde brug for at tale med dem, men de havde slet ikke tid til at hjælpe mig (det tog 15 minutter at få anvist, hvor toilettet var, der var ikke tid til at blive vist til rette på sengeafsnittet og værst af alt: at forholde sig til mig og min sygdom). | I ringe grad |
| 6 | Er fortsat indlagt på anden afdeling. Har ikke været hjemme siden jeg blev akut indlagt. | Ikke relevant for mig |
| 4 | De skal lære, at patienter har brug for at få forløbet at vide, når man ikke er klar over, at man er blevet indlagt. | Slet ikke |

