

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV
Neurologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

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 Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 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 2015.

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	135
Besvarelser fra patienter:	75
afsnittets svarprocent:	56%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Neurologiske sengeafsnit Holstebro 2

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

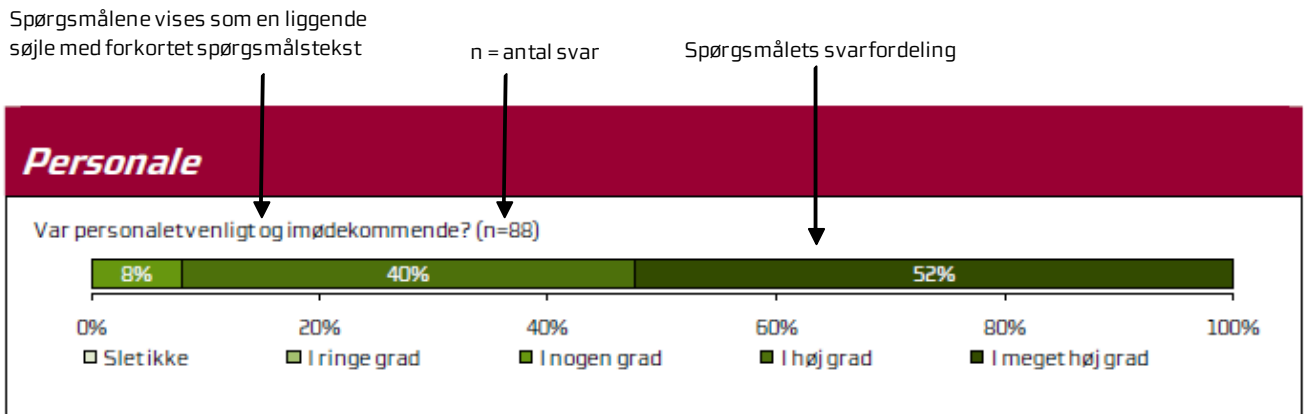
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



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.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

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	
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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 akut indlagte 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

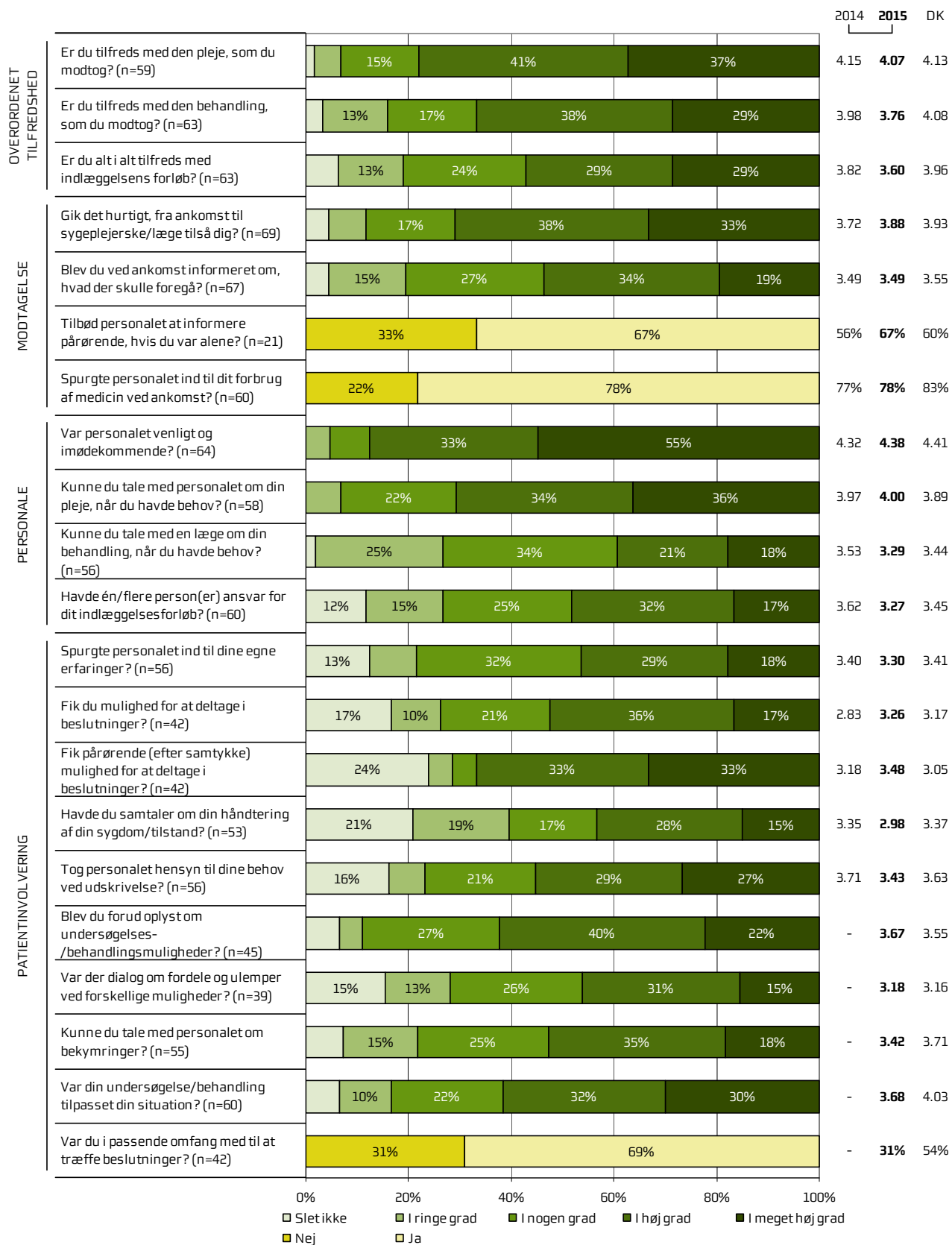
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

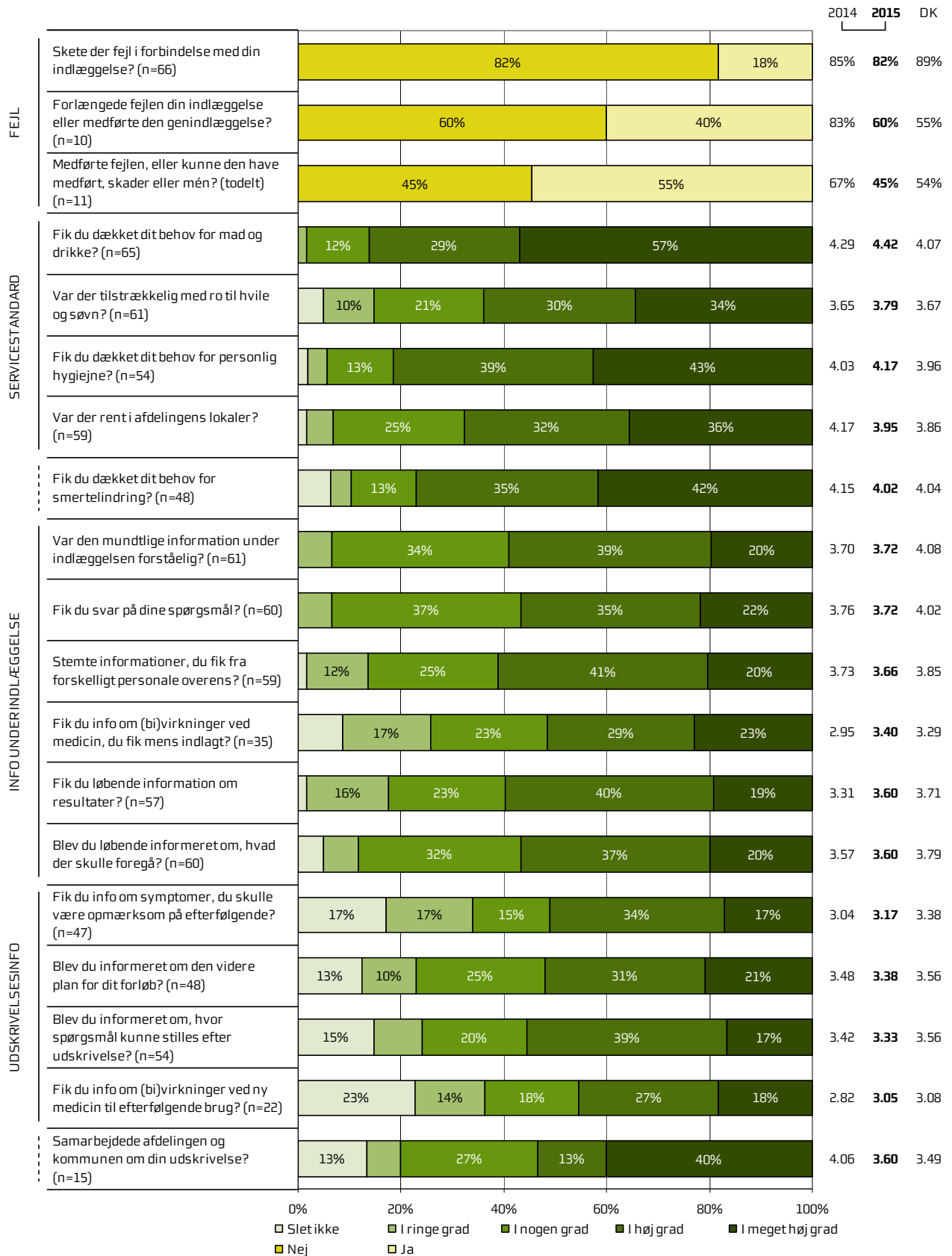
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

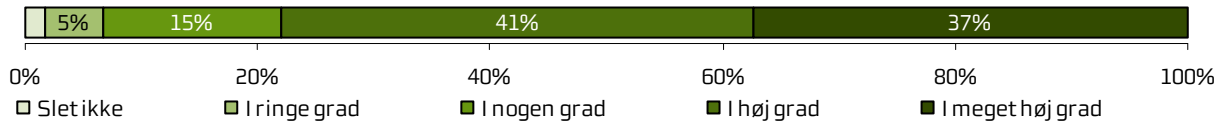
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

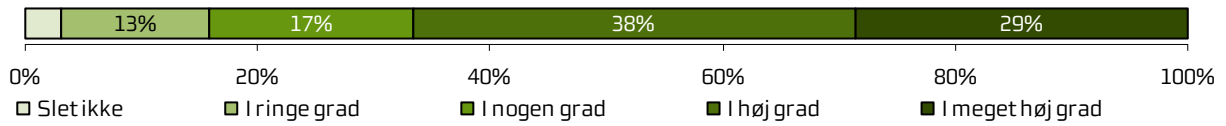
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

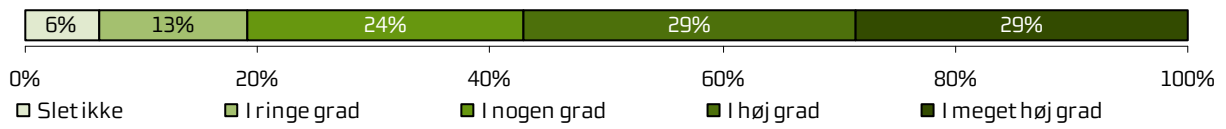
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=59)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=63)



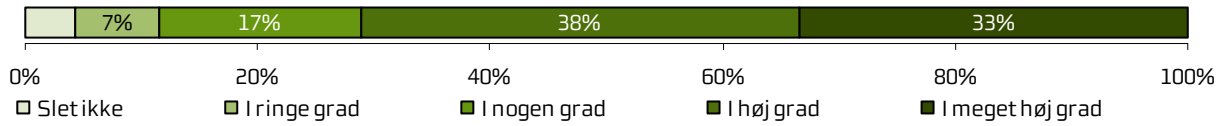
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=63)



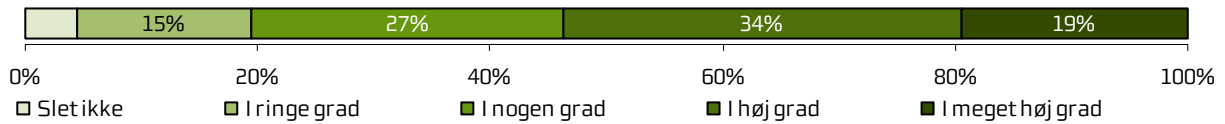
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,07		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,76		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,6		3,96	

Modtagelse

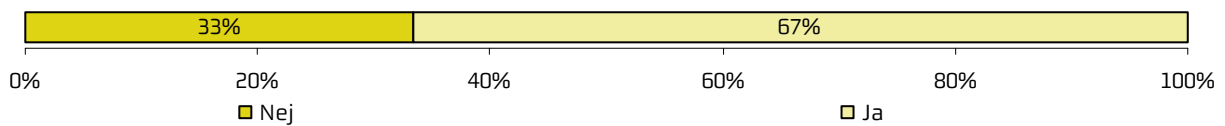
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=69)



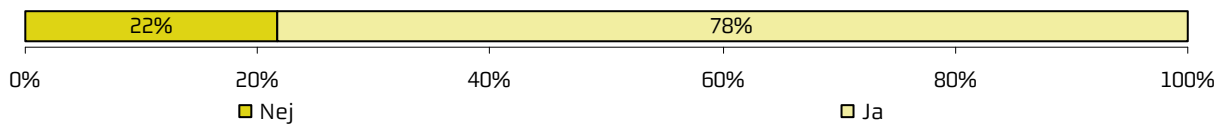
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=67)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=21)



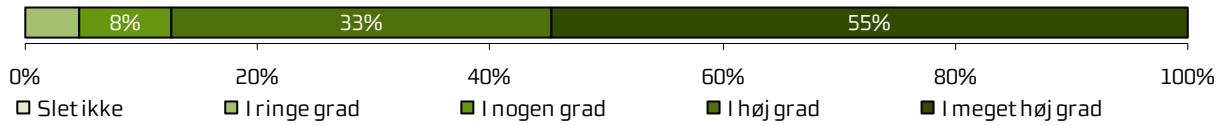
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=60)



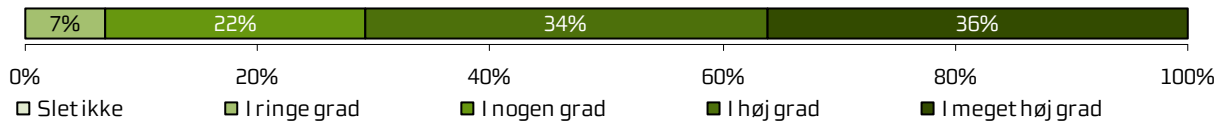
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,88		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,49		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		67 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		78 %	83 %	

Personale

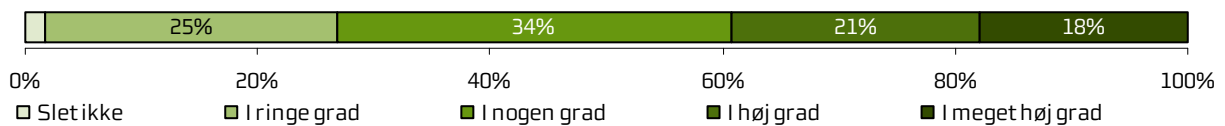
Var personalet venligt og imødekommende? (n=64)



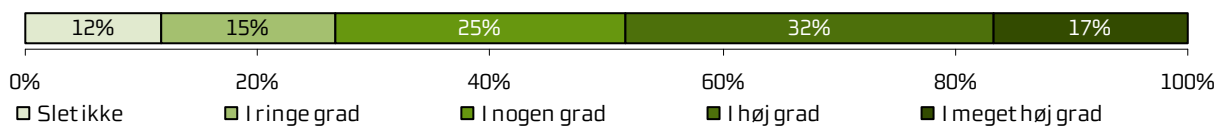
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=58)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=56)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=60)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,38		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,29		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?	3,27		3,45	

Patientinvolvering

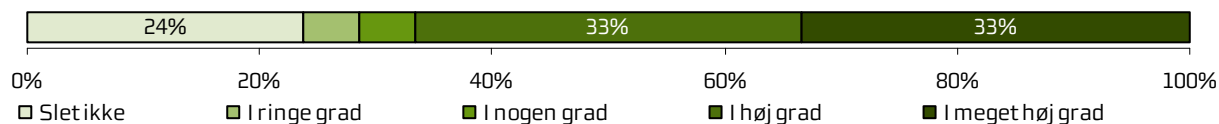
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



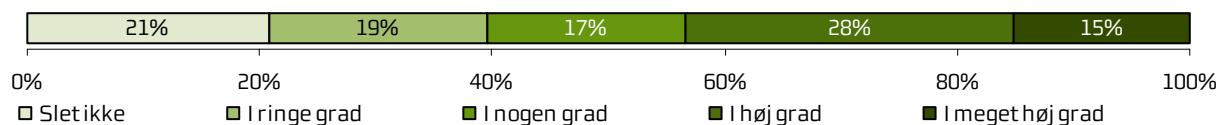
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



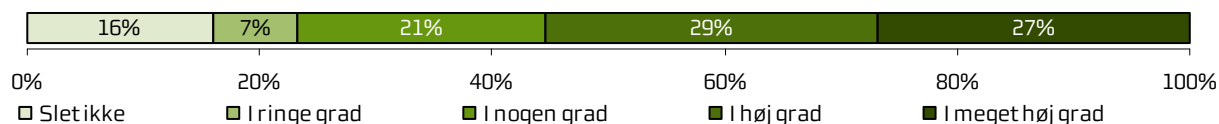
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



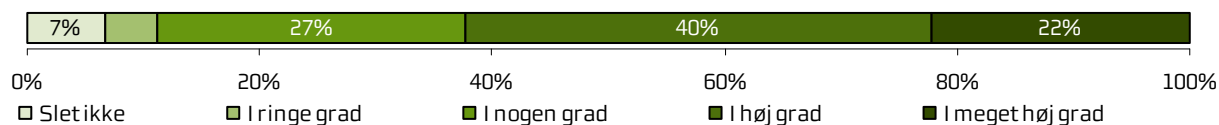
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=53)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=56)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=45)



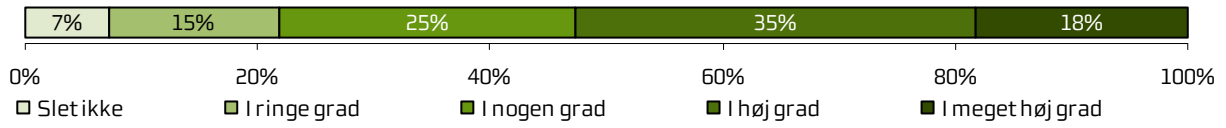
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=39)



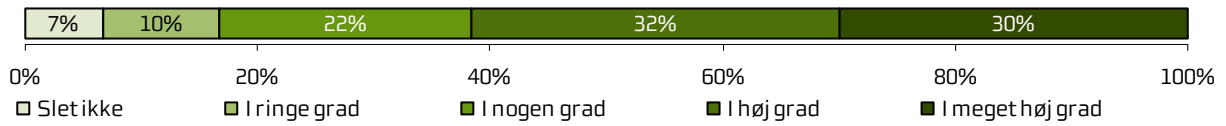
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,3		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,26		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,48		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	2,98		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,43		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,67		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,18		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

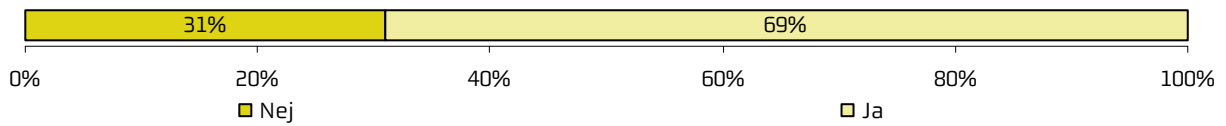
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=55)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=60)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=42)



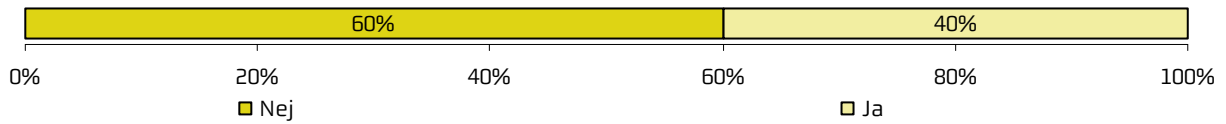
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,42		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,68		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		31 %	54 %	

Fejl

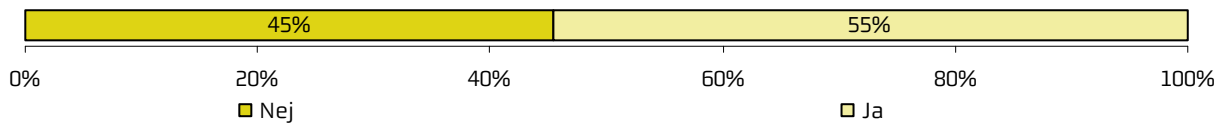
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=66)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



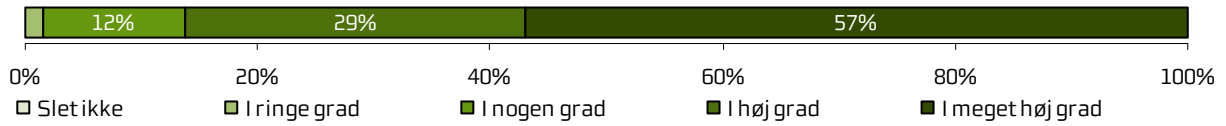
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=11)



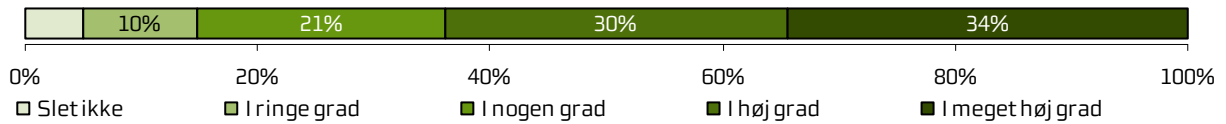
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		45 %	54 %	

Servicestandard

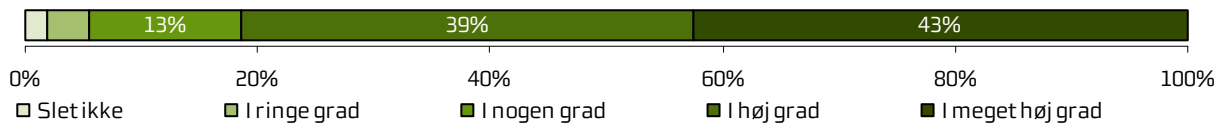
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=65)



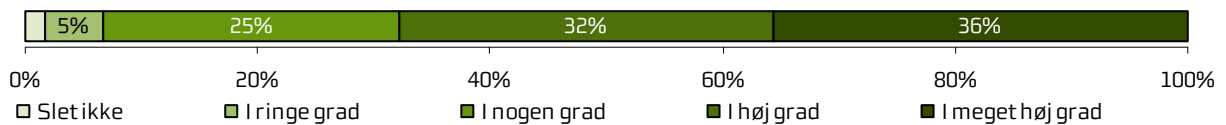
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=61)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=54)



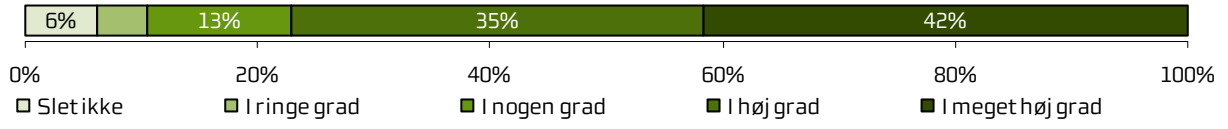
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=59)



	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?	4,42		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,79		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,17		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,95		3,86	

Smertelindring

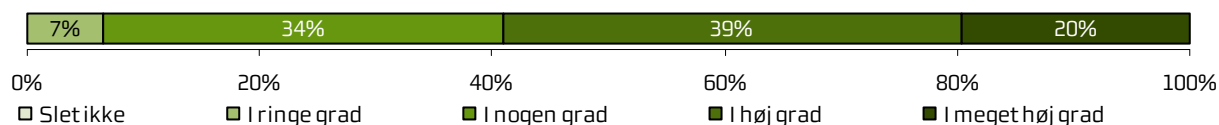
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=48)



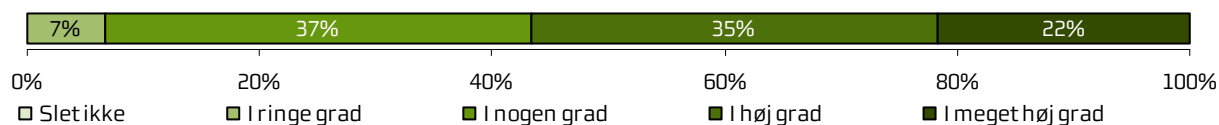
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,02		4,04	

Info under indlæggelse

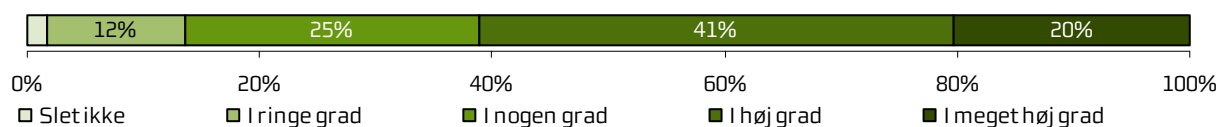
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=61)



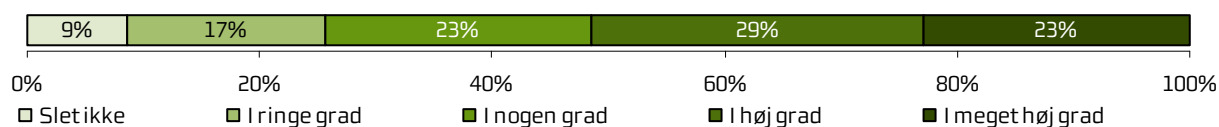
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=60)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=59)



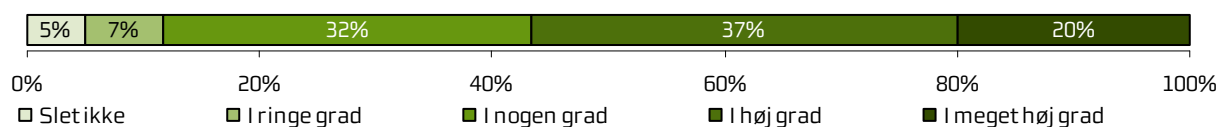
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=35)



Fik du løbende information om resultater? (n=57)



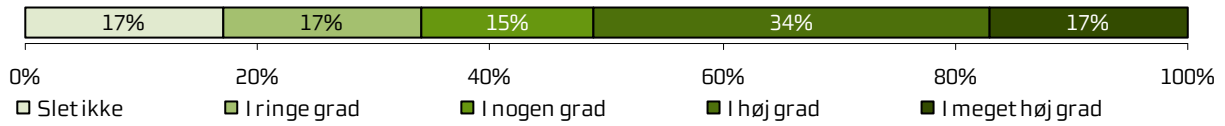
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=60)



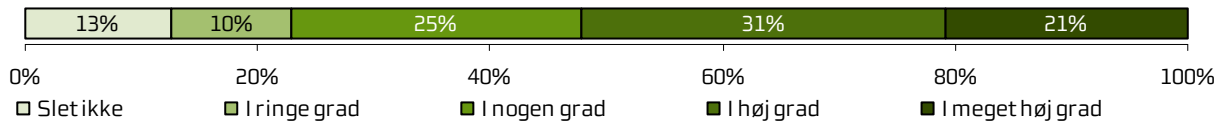
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,72		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,72		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,66		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,4		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,6		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,6		3,79	

Udskrivelsesinfo

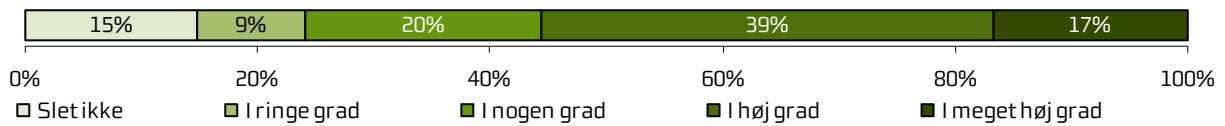
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=47)



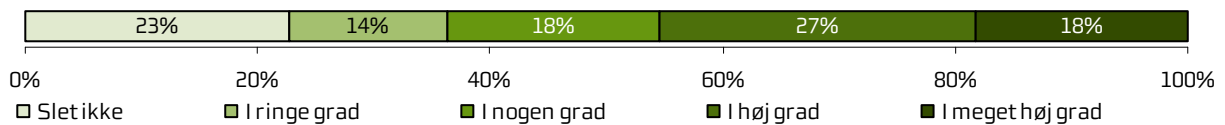
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=48)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=54)



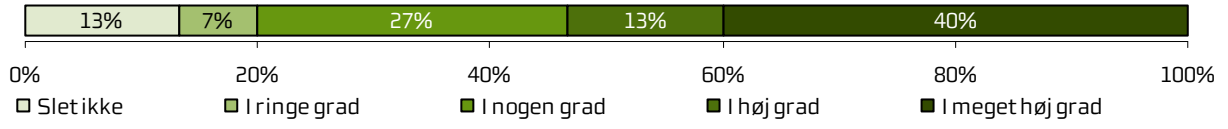
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=22)



	Gennemsnits-score	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?	3,17		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,38		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,33		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,05		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=15)



	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?	3,6		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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", "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 [].

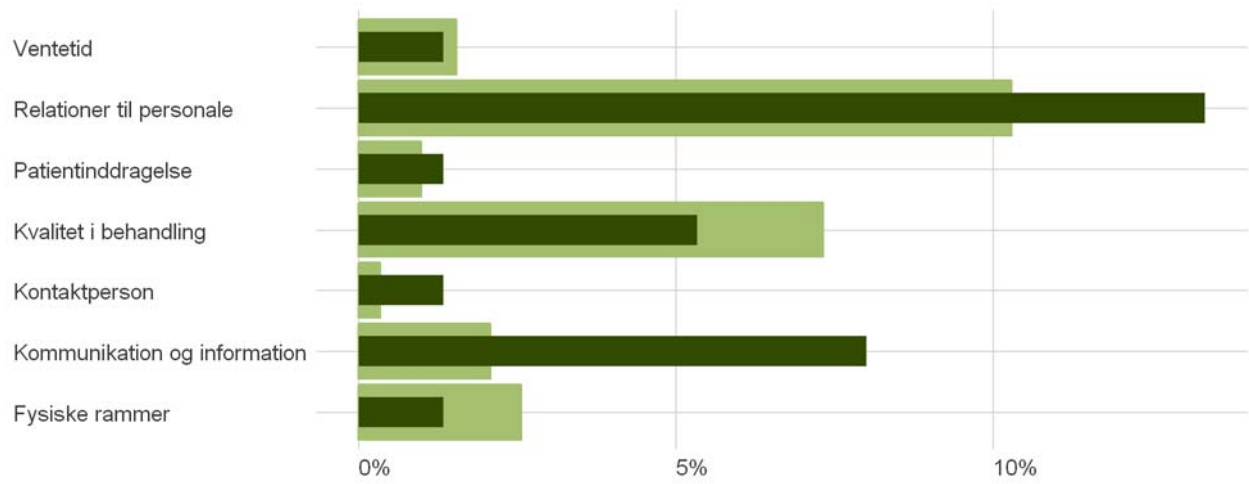
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
16	Det var utroligt svært at forstå lægerne [], selvom man er ung og frisk. Jeg kan godt forstå, at de gamle har svært ved det. [Kommunikation og information]	I høj grad
35	Personalet var søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Pårørende [] kom hastende dertil fra [andre gøremål] og var meget glad for, at personalet tilbød mig en seng ved siden af patienten samt natskjorte og håndklæde. Det fik mig til at slappe af og føle mig velkommen. Det var vigtigt for NN at have en medindlagt, for at han kunne være mest mulig tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Som patient er jeg meget tilfreds med indlæggelsen i Holstebro. Udover en effektiv behandling, grundig information om undersøgelser og resultater, samt et meget venligst og imødekommende personale, følte jeg også, at alt personale (både læger og sygeplejersker) havde tid og overskud til den "personlige" kontakt med mig som patient. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	De var venlige og meget imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	[Lægen] forstod ikke, hvad en efterskole var, så hun havde svært ved at rådgive mig om, hvor meget jeg måtte være med til på efterskolen. [Kommunikation og information]	I nogen grad
2	Alt kunne gøres bedre.	I nogen grad
13	De skal være bedre til at informere hinanden, så man undgår at skulle vente flere timer, inden der sker noget, fordi den ene tror, at den anden har gjort det, som skal gøres, når man bliver indlagt. De fleste var meget venlige og meget hjælpsomme (der var et par stykker, som vist havde bidt i en citron). Lægen som tilså mig ved indlæggelsen var utrolig sød og venlig, var meget grundig med undersøgelsen, fortalte hele tiden hvad der så skulle ske. Jeg vil sende hende en stor tak for hendes måde at være på. Hun er simpelthen en ener. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
17	Mere personale til at tage sig af patienterne! Alle fortrolige oplysninger skal ikke gives på gangen, med mindre patienten har givet samtykke til dette. Min kontaktsygeplejerske NN og den unge læge behandlede mig rigtig godt. Kommunikationen var så god, og de var begge meget opmærksomme på, jeg ikke havde det godt. De så mig, hvor jeg var (giver det mening?). For den anden læge var jeg endnu en syg patient, og for ham var jeg bare et middel og ikke et menneske. Virkelig ubehageligt. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
20	Jeg skal hilse fra min psykolog og sige, at en person der bliver udskrevet med en KNALDENDE hovedpine og opkast, og får at vide, at man ikke fejler noget, er en rigtig god [] forløb. Jeg er ramt af stress i en voldsom udgave. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
39	Jeg henholder mig til det gamle ordsprog. AT INTET NYT, ER GODT NYT. IKKE ER I TRÅD MED SANDHEDEN HER.	I nogen grad
11	Kigge mere på det hele menneske og ikke kun på hovedet, som afdelingen er "specialist" i. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	Jeg blev chokeret over at finde ud af, hvor svært det er at komme til at tale med en læge. Jeg fik	I ringe grad

	<p>besked om, at jeg havde [diagnose]. Jeg var bange og dårlig. [En dag] blev jeg mødt af en sød læge NN, men hun var meget ophængt af telefonen midt i samtalen med mig. [En anden dag] havde jeg det så skidt, så min familie måtte være meget insisterende i forhold til at komme til at tale med en læge. Jeg var SÅ dårlig og bange. Jeg er stadig påvirket af oplevelsen. Håber ikke jeg skal indlægges igen nogensinde. [Relationer til personale/Pleje]</p>	
✎ 26	Har jeg beskrevet tidligere.	I ringe grad
✎ 27	Den sygeplejerske der tog imod mig var rigtig sød. Men jeg så hende desværre ikke mere, imens jeg var indlagt. Synes faktisk, at opholdet derefter var under al kritik. Jeg følte, at fra vi kom, til vi gik, at jeg var en byrde og følte jeg skulle undskylde, at jeg var der. Vi måtte hele tiden gøre opmærksom på os selv og få informationer. Ting blev glemt, og informationer trak ud og besked den var, at der var andre end os, og de havde travlt. Direkte sagt håber jeg aldrig, at jeg skal tilbage til denne afdeling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 37	Jeg har været meget godt tilfreds med opholdet hos jer. []	Ikke relevant for mig
✎ 3	Manglende personale og deres håndtering af patienter, som godt kan klare sig selv, men som var ligegyldig. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 19	En generelt bedre sygdomsbehandling fra afdelingen.	Slet ikke
✎ 30	Manglende forståelse. Jeg var lige udskrevet med [] fra anden afdeling på andet sygehus, så jeg forstår ikke, at de ikke kunne tackle/læse mine behov. Havde det psykisk dårligt flere dage efter jeg blev udskrevet. Nogle toiletter var [ikke rengjorte], og der ville de have, at jeg skulle gå i bad, men det nægtede jeg, indtil der var gjort rent og rensat med sprit. Jeg har været meget på sygehus gennem [mange år] som handicappet. Men jeg har [ikke] før oplevet noget som dette. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 29	Jeg kan desværre ikke huske ret meget fra min indlæggelse, da jeg var meget omtumlet pga. mine anfald.	Uoplyst
✎ 31	Som pårørende var jeg der meget og blev godt taget imod og informeret. Dog var der modsatrettede informationer, men blev afsluttet godt med en pårørendesamtale. Det er vores indtryk, at der er blevet taget godt vare på min mor på en menneskelig og professionel måde. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 28	Kontakt til pårørende, så vi får besked om, hvad der er sket/sker og, at pårørende bliver orienteret om, hvad vi kan hjælpe ham med. [Kommunikation og information]	Ved ikke

Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Alt virkede tilsyneladende efter hensigten, blot dog lige den kommentarer, at jeg tidligere havde været igennem samme procedure ca. en måned tidligere hos jer, og indimellem også samme procedure på andet sygehus. Det må være muligt at genbruge svarene på de samme spørgsmål, rent elektronisk!	I høj grad
12	Fin modtagelse. God dialog.	I høj grad
32	Jeg synes, at det har været rigtig godt, og lægerne og de andre har været hurtige og søde mod mig, imens jeg har været indlagt hos jer. Jeg har ingen dårlige kommentar til jer, det hele har bare været perfekt.	I høj grad
34	Jeg var meget godt tilfreds med hele forløbet. Der var intet at klage over.	I høj grad
4	Blev indlagt akut, men først scannet dagen efter.	I meget høj grad
10	Det gik meget stærkt, da min tilstand var meget kritisk.	I meget høj grad
16	Når man modtager denne fil i E-post, så er det ikke særligt smart lavet man ikke kan kopiere koden og gå direkte ind og besvare dette skema. Konsekvensen af dette er, at jeg har glemt at gøre det fordi man ikke altid har en computer eller kuglepind hos sig. Kun pga. jeg lige så denne reminder, huskede jeg at gøre det. Må kunne gøres smartere.	I meget høj grad
19	Ingen bemærkninger, det var fint.	I meget høj grad
21	Ingen kommentarer. Alt var 100 procent ok.	I meget høj grad
23	Jeg har svaret på min mands vegne, da han ikke husker så godt. Min mand var indlagt til observation [], blev udskrevet dagen efter. Vi skulle henvende os til egen læge med henblik på udredning på Neurologisk Afdeling i [anden by].	I meget høj grad
24	Redderne på den ambulance, der bragte mig til Holstebro Sygehus, havde svært ved at finde den indgang, hvor jeg skulle "leveres". De brugte meget lang tid på at køre rundt på sygehuse-sets område og stoppede flere steder, inden de nåede frem til den rigtige indgang.	I meget høj grad
25	Jeg blev taget rigtig godt imod af en rigtig sød sygeplejerske. Hun var god til at forklare, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
2	Alt for mange forskellige læger og sygeplejersker var inde over min indlæggelse, og de spurgte om de samme ting, som om de ikke havde snakket sammen om min situation.	I nogen grad
11	Overført fra andet sygehus, og der manglede kommunikation og overdragelse både angående medicin og tilstand.	I nogen grad
35	Jeg fik en god behandling. Det eneste der var lidt træls var, at man skulle fortælle hele sin sygdomshistorie igen, hver gang der var vagtskifte.	I nogen grad
39	Jeg fik en rimelig modtagelse på sygehuset, blot var der ingen der informerede, om det videre forløb. Såsom om jeg skulle blive, eller [skulle] hjem samme dag. Det hele virkede meget fortravlet, og forvirrende.	I nogen grad
15	Jeg kom fra Herning Sygehus, fordi de mente, at [de] kunne se en blodprop på mine scanninger. Jeg fik at vide, at Holstebro var specialister på området. Der var en sød sygeplejerske, der tog imod mig og fortalte, at jeg ville blive tilset af læge. Mener jeg kom til Holstebro [om eftermiddagen] og [om aftenen] kom jeg til at tale med en læge. Lægen var bagvagt for et eller andet, så mens hun forsøgte, at forklare mig, hvad jeg fejlede (hun mente nemlig ikke blodproppen var der, hvor de sagde, den var i Herning), ringede hendes telefon mindst	I ringe grad

tre gange og hun måtte tale med vagtlæger om andre patienter. Først inde på min stue og senere gik hun ud. Jeg var træt og bange og mistede tråden hver gang telefonen ringede.

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 26 | Ved ankomsten til [afdelingen] blev jeg indlagt på en enestue i isolation, og der gik meget lang tid, inden der kom personale, og dette efter vores henvendelse. Personalet havde ikke sat sig ind i min journal fra [udenlandsk] sygehus, og jeg/vi fik ikke en ordentlig information. Ved stuegang næste dag fik vi information om, hvad der var foregået [på det udenlandske sygehus], og ved tredje stuegang fik vi en helt anden udlægning af det forløb, jeg havde været igennem. Meget utilfredsstillende, og derfor er jeg gennem egen læge blevet henvist til [privatsygehus] og har [efterfølgende] været til undersøgelse og havde en positiv oplevelse med en god samtale med overlægen. | I ringe grad |
| ✎ 13 | Jeg blev taget godt i mod af en sygeplejerske, der spurgte om jeg ville have noget mad (det var til middag). Efter at have ventet i [et godt stykke tid] på gangen kontaktede min mand en sygeplejerske for at høre, hvor længe jeg skulle vente, inden der skete noget (havde ikke fået noget som helst at vide efter, at jeg havde fået mad). Derefter fik jeg først målt blodtryk og blev spurgt om en masse, derefter gik der en halv time, så kom en meget sød læge. Selve indlæggelsen var meget fin, fik taget diverse undersøgelser. Udskrivelsen tog det meste af en dag, inden jeg kunne få lov til at tage hjem. | Slet ikke |
| ✎ 30 | Ankom kl15 efter 4 timers kørsel fra neurokirurgisk intensiv afdeling Århus . Var ret skidt tilpas, men jeg ankom lige i vagtskiftet, så fik at vide jeg skulle vente 5 minutter ude på gangen.. Sygeplejerskerne havde så glemt mig og trods store smerter og ubehag sad jeg og ventede 1 1/2 time ude på gangen lige ved vagt ?ontoret.inden de fandt ud af jeg fatisk var en ny patient. Dybt kritik til ledende sygeplejerske for sådan en behandling. | Slet ikke |
| ✎ 22 | Jeg husker ikke meget fra mit ophold. Har svært ved at skille tingene fra hinanden. Var chokeret over lammelsen. | Ved ikke |

Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
2	En læge mente, jeg skulle MR-scannes. Næste dag afbestiller en anden læge denne scanning. Skulle samme dag til CT-scanning med kontrastvæske. Dette skulle ske i løbet af eftermiddagen. Kom først til scanningen [] om aftenen, da lægen havde "glemt" at bestille den til mig.	Ja
18	Jeg skulle have foretaget en MR-scanning, som blevet lavet om til en CT-scanning pga. [nogle omstændigheder].	Ja
25	Kunne være blevet udskrevet en dag før tid. Men jeg var blevet "glemt" af en læge, der ikke havde formidlet min sag videre.	Ja
8	Dårlig service om natten, da jeg er nødsaget til at gå på toilet op til flere gange om natten og ikke kan klare mig uden hjælp. Blev spurgt, om det også var nødvendig, at jeg skulle tisse så mange gange.	Nej
15	Jeg ved ikke om det kan betegnes som fejl, men jeg oplevede nogle ting, der undrede mig. F.eks. var der medicin, jeg skulle have i Holstebro (det havde de sagt i Herning), men i Holstebro troede de, at jeg havde fået den i Herning. Jeg oplevede også, at skulle have en pille til morgen. En sygeplejerske kom ind og sagde, at hun ville komme lige om lidt. Da der var gået halvanden time, og hun kiggede ind til mig igen, spurgte jeg til pille, og hun lavede et lille hop på stedet. Det var tydeligt at se, at hun havde glemt den.	Nej
19	Jeg oplevede min indlæggelse som lidt "amatøragtig". Der blev overhovedet ikke taget hensyn til mit sygdomsforløb, og generelt var det en overfladisk oplevelse. Først da [et familiemedlem], der er []læge, greb ind, skete der noget.	Nej
30	Jeg fik flere gange forkert medicin. Har været handicappet [i mange år] og styrer normalt selv min medicin. Men de tog alt min medicin fra mig første dag. Bl.a. også vitaminpiller og vanddrivende [medicin]. Så [det gav komplikationer]. Det virkede som om, de ikke anede, hvordan en [patient som mig] fungerer. Jeg [] havde meget brug for ro [efter operation på andet sygehus]. Men efter nogle dage blev jeg flyttet til en firemandsstue, og jeg kunne mærke, at de kørte mig så langt ud, at jeg var ved at bryde sammen. Så jeg fik arrangeret, at en [pårørende] kunne komme og være hos mig 24 timer i døgnet, indtil jeg skulle til genoptræning []. Så jeg pakkede min kuffert og forlod Holstebro Sygehus. Alt i alt en rigtig dårlig oplevelse.	Nej
33	Blev hentet fra røntgen, som skulle have været aflyst i forbindelse med indlæggelse og derved stukket alt for mange gange til ingen nytte.	Nej
36	Informationsfejl.	Nej
6	Yderligere undersøgelse. [Medicinen] blev ikke ordineret, så tiden til de undersøgelser ligger længere ud [i tiden], hvilket gør, at alt bliver forlænget indtil den endelige lægesamtale kan finde sted.	Ved ikke
11	Der blev ikke vurderet på medicineringen fra andet sygehus. Medicin der var midlertidig sat på pause og ny medicin. Virkede tilfældigt hvilken medicin, der blev givet, og afdelingen havde ikke medicin i korrekt dosis. Der blev aftalt, at der skulle tages urinprøve [], men dette blev aldrig foretaget.	Ved ikke

Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2a - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
12	Manglede viden om, hvem der skulle samle trådene/de sidste undersøgelsesresultater. Om det var i form af en samtale, brev eller lignende. Om informationen ville komme direkte til mig eller via min egen læge.	I høj grad
19	Jeg føler igen den overfladiske behandling, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle søge en speciallæge via egen læge, når jeg kom hjem. Holstebro har en stor Øre og Øjenklinik lige overover. Hvorfor blev jeg ikke sendt derop, så kunne det hele have været klaret på 30 minutter, hvor jeg nu skulle bruge over en uges ventetid hos en privat speciallæge.	I høj grad
27	I den information, jeg fik, var der forskellige meninger omkring min tilstand. Den diagnose, jeg fik, var uklar og ikke påvist. Blev udskrevet med en diagnose, som det viser sig, det ikke er. Det var gisninger, og det synes jeg var utilfredsstillende. Er stadig syg, og ingen ved, hvad jeg fejler. Skulle samtidig selv fortælle, hvad jeg selv troede, jeg fejlede til læge NN, da de ikke kunne finde noget på mine røntgenbilleder. Jeg måtte selv efterspørge en rygmarsprøve og komme med en plan for, hvad der kunne gøres. Hvis jeg vidste, hvad jeg fejlede, var jeg jo ikke der, og synes at det er lægens opgave at lave udredningen.	I høj grad
38	Som altid en god oplevelse at være på denne afdeling. Det eneste, der undrer mig er, at jeg efter indlæggelsen læser lægens beskrivelse af mit forløb og ikke kan genkende det. Men skidt, pyt. Jeg har det godt nu.	I høj grad
3	Jeg var i høj grad utilfreds med personalet, som kom efter lang tid, selvom jeg havde anfald af epilepsi.	I nogen grad
5	Jeg lå næsten hele min indlæggelse på gangen.	I nogen grad
11	Receptpligtig medicin blev ikke bestilt på apoteket, som lovet ved udskrivelsen. Efter henvendelse til afdelingen blev det bestilt, men der manglede noget af medicinen. Medicineringslisten er fejlagtig. Der manglede noget medicin, og der var ikke taget stilling til medicin, der var sat i pause.	I nogen grad
15	Jeg hørte ikke til på afdelingen alligevel, så jeg blev bare sluppet.	I nogen grad
16	Jeg synes, da jeg kom på sygehuset igen fredag, så gik der lang tid fra jeg kom (planlagt kl. 8.30-9.00) til at lægen havde 10 minutter til mig, og så blev jeg udskrevet lige efter kl. 12.00.	I nogen grad
39	Det er super frustrerende ikke at have den samme læge gennem hele forløbet. Det hele tiden at skulle fortælle en ny læge hvad du fejler, giver en følelse af, at tingene kun bliver gjort halvt. Bl.a. står jeg nu i den situation, at jeg selv må betale for en MR-scanning, da min læge ikke vil henvise til det. Fordi sygehuset ikke har bedt om det, mener hun det er, som hun siger. NO GO. Jeg har nu været kronisk svimmel i [flere] måneder og har et stort behov for at vide, hvad jeg fejler. Så for mig at se, må alle midler tages i brug nu, når intet andet har hjulpet hidtil. Det gør mig ked af det og skuffet, fordi jeg føler, at jeg konstant løber panden mod en mur. Jeg skriver dette i håbet om, det virkelig bliver læst, men skal jeg være helt ærlig, tror jeg det ikke, blot en skrivelse der skal sendes ud.	I nogen grad
2	Fik ikke information om, hvad jeg skulle gøre, hvis min tilstand forværres. En af lægerne på sygehuset havde afbestilt min medicin mod irriteret tyktarm, og jeg var altså indlagt pga. hovedpine. Dette fandt jeg først ud af, da jeg kom hjem og skulle bestille min medicin. Det var jeg ikke blevet informeret om.	I ringe grad
30	Tror det skyldes dårlig afdelingsledelse, og det virkede som om, at arbejdsklimaet ikke var super godt.	Ikke relevant for mig

- ✎ 17 Da jeg blev indlagt var lægerne utroligt pressede, og man følte lidt, at man var til besvær. Personfølsomme oplysninger blev gennemgået på gangen, hvor der var andre patienter og pårørende tilstede. Ville have ønsket, at det var sket i et lukket lokale. Ligeledes snakkede jeg med en [] læge, som [var svær at forstå]. Min kontaktsygeplejerske var gået til pause (hvilket også var fortjent, da samtalen var lige i aftensmadstiden), så kunne ikke spørge hende om, hvad lægen mente. Da jeg så fandt hende, var lægen ved at smutte, fordi han havde meget at se til, og jeg forsøgte at holde dem begge to hen, så jeg kunne blive korrekt oplyst om, hvad mit videre forløb skulle være. [Lægen] og kontaktsygeplejerske NN, som tog imod mig ved ankomst, var utroligt søde og hjælpsomme, men [jeg] synes det var træls at skulle skifte læge i forløbet, fordi man bare blev en brik i et puslespil. [].
- ✎ 9 Brevet her er "bureaukrati i en nøddeskal". Jeg var indlagt i fem timer, sov indtil jeg blev hentet, så irrelevant med både E-boks-breve og papirbrev. Jeg har ikke noget at klage over, og personalet var lydhør over for pårørende. Spild af tid og papir med evalueringsbrev i mit tilfælde.
- ✎ 28 Min bror har haft en hjerneblødning og to epilepsianfald efterfølgende, så han kan ikke huske eller koncentrere sig om at svare på spørgsmålene, så jeg (hans søster) har udfyldt det meste med "ved ikke". Jeg savnede, at vi var blevet ringet op om hans udskrivelse. Det var for tilfældigt, at vi fandt ud af det ved, at de ringede til mig, så jeg hentede og kørte ham hjem. Det var han mere tryk ved.

