

Regional rapport



Kommentarsamling
F2 Sengeafsnit Apopleksi
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

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 DEFACTUM 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 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 2016 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

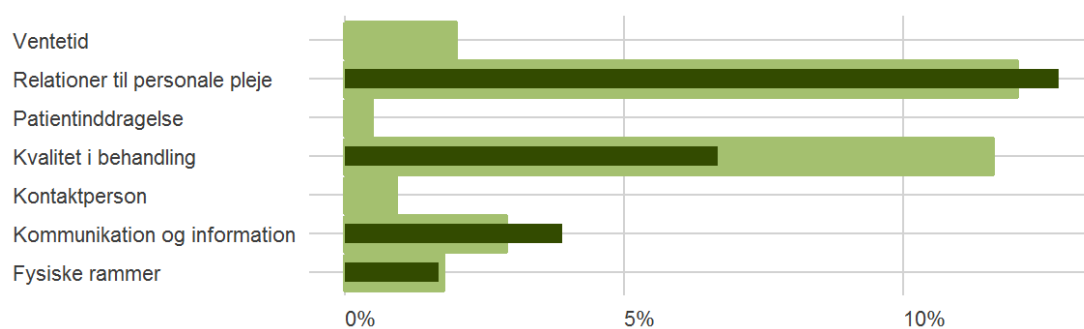
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2 Der var en rigtig god stemning på afdelingen. Man kunne få, hvad man gerne ville have af mad og drikke. Tak. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
63 Ro på afdelingen. Hviletiden overholdes hverken af personalet eller af pårørende. Stuegang bliver udskudt gang på gang. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
26 Tydelig og rigtig skiltning med anvisninger om, hvad man skal gøre, når man ankommer til afdelingen. Mere information omkring forplejning. Når man sidder 12 timer i et venteværelse, kunne det være rart at vide, om man må bestille en pizza, eller om der er en kantine på hospitalet. Det er lang tid at sidde uden mad og drikke som pårørende. Som patient vidste jeg heller ikke, at jeg var indlagt, så der var heller ingen forplejning før om aftenen. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
24 Vi ville ønske at [andet sygehus] havde større information fra jer eller måske blot havde fulgt informationen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
19 [] Jeg var indlagt i kort tid []. Men i den tid oplevede jeg stor venlighed og observation og behandling som scanning m.m. og god info om min behandling. En stor tak til hele personalet. På trods af stor travlhed stor venlighed. Tak for det! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
23 At man ikke skal ligge tre mand på en lille stue, hvor man skal flytte en for at få den inderste seng ud. Det giver alt for [meget] uro, så man [ikke] kan finde hvile. Fysiske rammer,	I meget høj grad
5 Det akutte forløb fungerede optimalt. På sengeafdelingen var oplevelsen ikke god pga. travlhed, manglende omsorg og forståelse. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
14 Alle på afdelingen var flinke og hjælpsomme.	I meget høj grad
57 Igen, bare mere information. Et ekstra smil fra lægerne. Jeg ved, at de er trætte og stressede, men et lille smil giver ofte et smil tilbage, og det hjælper både patient og læge til at føle sig mere tilpas :-). Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
15 1. Rigtig god information/samtale med pårørende. 2. Afdelingen var gode til at tage fat i kommunen (udskrivningskoordinator). Dog gik der ca. halvanden uge fra udskrivningen inden jeg eksempelvis fik bad. Og jeg mangler stadig, næsten en måned efter indlæggelsen, en vurdering af behov for	I meget høj grad

- mere hjælp (f.eks. mere rengøring). Mit forslag er, at patienter og pårørende automatisk får en kopi af den information/vejledning, der bliver sendt til kommunen. Så er det nemmere at sikre en hurtig sagsbehandling, og det er nemmere for pårørende at hjælpe med at følge op på, at man får den rette hjælp hurtigt. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,
- 29 Der var en frygtelig uro på min sengestue, og jeg fik måske sammenlagt fire timers søvn ialt. I nogen grad
- 46 Udskrivningssamtalen var dårlig og frustrerende. Lægen havde lidt svært ved at forstå os og omvendt. Det virkede som om, hun kun havde læst de sidste to linjer af journalen. Derfor utilstrækkelig information og forståelse af min situation og symptomer. Lægen virkede irriteret, og synes vi var forkælede over, at vi fortsat havde spørgsmål til de symptomer, der havde været. Jeg sluttede samtalen, fordi jeg blev vred over hendes lidt flabede måde at kommunikere med os på. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 49 Jeg synes, at alle var meget opmærksom på mig under min korte indlæggelse. Alle jeg var i kontakt med tog sig god tid til at tjekke mig og fortælle mig, hvad der skulle ske. Alle var meget hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 51 Sygeplejersker var utroligt flinke og høflige. Men lægen har problemer med at stole på patienternes tilstand. Han tilbageholder informationer om mine symptomer, så hans rapport ikke kan være rigtigt. Han spiller gætteleg med patienter. Det er første gang i mit liv at opleve at en læge behandler patienten som kriminelle i fængslet. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Slet ikke
- 54 Neurologen ringede mig op et par dage efter, da hun havde researchet på min situation. Hun satte gang i en ny scanning, og jeg afventer svar derfra. Dette var meget positivt, da vi ikke er blevet klogere på, hvad der er sket. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 50 Tog til lægevagten [i efteråret med visse symptomer]. Det blev vurderet til en allergisk reaktion, og jeg fik en tablet. Dagen efter gik jeg til egen læge, der sendte mig videre til Neurologisk Afdeling, der i den grad undersøgte mig. Konklusion: blodprop i [hjernen]. Jeg har ikke mere synlige skader. Har det godt og har været SÅ heldig. Så megen ros til personalet på Afdeling F. Tak. I meget høj grad
- 6 Jeg var altid omgivet af venlig personale, selvom jeg var syg, havde jeg en god oplevelse og er kommet mig hurtigt og nogenlunde over min blodprop i hjernen. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 27 Usædvanligt venlig og imødekommende personale. Informerede om alt, hvad der skulle foregå. Det er trykkeligt. Alt foregik stille og roligt, selv om man kunne se, at der var travlhed. Relationer til personale/Pleje, Kom-

	munikation og information, Kvalitet i behandling,	
44	Havde ønsket min mor var kommet på [et andet sygehus], som lægerne hele tiden sagde, at hun skulle! Kvalitet i behandling,	Uoplyst
20	Personalet var omsorgsfuldt, venligt og kompetent, hvilket jeg gerne vil sige tak for. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
31	Alt var til UG også maden. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
22	Jeg fik en god modtagelse. Jeg blev overflyttet til andet hospital dagen efter indlæggelsen, så nogle af spørgsmålene er lidt svære, at svare på. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
4	Alt var tilfredsstillende under min indlæggelse.	I meget høj grad
1	Jeg syntes, at alt var godt.	I meget høj grad
42	De fandt ikke ud af, hvorfor jeg er så svimmel, og havde ingen bud på en diagnose. Det var frustrerende at blive sendt hjem igen uden svar. Men ellers var de gode, effektive og søde mennesker, der uden tvivl gør deres bedste. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
32	Jeg var ikke så meget tilstede under indlæggelse. Men min kone er meget tilfreds. Især mærkede hun en god ro på afdelingen blandt sygeplejerskerne, selvom vi ved, at I har susende travlt. Altid var der tid til at svare på vores spørgsmål. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
59	Jeg synes, at hende der havde ansvaret for mig, var ualmindelig sød og venlig. Man kunne godt mærke på afdelingen, at der lige var lidt nok personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
43	Det kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad
60	Manglede noget information om det kateter, der blev lagt. Jeg blev noget urolig, da jeg kom hjem og så, at nattøjet, jeg havde på ved indlæggelsen, var fuld af blod. Kommunikation og information,	I høj grad
3	Hurtig behandling og god information. Kommunikation og information,	I meget høj grad
12	Alle var flinke og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
35	Jeg var glad for, at jeg ofte blev kigget til, og jeg har også følt, at jeg er blevet grundigt undersøgt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
30	Jeg følte mig i fokus, og det var godt. Der var STOR forståelse for min situation og personalet fandt, på eget initiativ, en kontaktgruppe til mig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
39	Opmærksomhed på folk som sidder og venter ude foran afdelingen. Et hurtigt spørgsmål som for eksempel, hvad folk venter på eller om man kan hjælpe. Og husk at smile til alle, det hjælper. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
25	Jeg synes, at hele forløbet var yderst professionelt, tillidsvækkende og dermed også beroligende. Derudover var alle utrolig søde, venlige, smilende og imødekommende. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

- 18 Jeg blev akut indlagt [sent om aftenen] og havde min kone med. Jeg synes, der manglede en mulighed for at tilbyde min kone ([i halvfjerdserne]) et sted at overnatte. Fysiske rammer, Uoplyst
- 65 Der var rigtigt meget personale, der ikke kendte ret meget til [anden sygdom], hvilket min [pårørende] fejlede ved indlæggelse. Da de fandt ud af, at der havde været en lille blodprop stoppede alle undersøgelserne. Heldigvis. I stedet blev der sparret med mig om jeg kunne se/mærke en forskel fra før og nu. Der var både en læge og en sygeplejerske, der var meget grundige (om natten) med at undersøge min [pårørende], men ham [] lægen havde svært ved at se udenom [hans] i forvejen ret store funktionsnedsættelse. Alligevel skulle [han] deltage i alle testens bevægelser, og [han] kunne slet ikke omsætte opfordring til handling. Det var ret hårdt at være vidne til, for han var så træt, og det gjorde ondt på ham, at han ikke kunne gøre det, som lægen sagde :-(. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
33 Det kørte bare på skinner. Alle vidste hvad de skulle og gjorde det bare. Rent UG til personalet på den afdeling jeg var indlagt på. Mange tak for professionel hjælp. Vil ikke tøve bare et sekund med at benytte afdelingen igen hvis jeg selv kunne vælge. Lige en stor tak til ambulance folkene også. De kunne bare deres kram og rent UG til dem også.	I meget høj grad
26 Vi ankom selv til afdelingen lørdag d. 6. august. Ved modtage skranken stod der et skilt: Ved ankomst efter kl. 15 gå til personalestuen (eller noget i den retning). Vi ankom kl. 11, og troede derfor, at vi ville blive kontaktet ved skranken. Derfor ventede vi mindst 15 minutter, inden der var nogen, der reagerede. Fjern dog det skilt fra skranken og sæt et op der viser, hvad det er man skal.	I nogen grad
56 Modtagelsen foregik stille og roligt. Absolut tilfredsstillende.	I høj grad
14 Med det samme jeg ankom til Hospitalet følte jeg, at jeg var i gode hænder, og at der blev taget hold om mig. Jeg var helt tryk ved at være der.	I meget høj grad
57 Bedre information. Det hele gik tit meget langsomt uden man vidste hvad der skulle ske. Og pludseligt gik tingene meget hurtigt, og så kunne man slet ikke følge med. Det virkede som om lægerne samt sygeplejerskene var meget stressede og trætte. Selvom det er forståeligt når der er mange patienter og ikke ret mange arbejdere. Men fik jeg en super god behandling og de var alle super søde.	I ringe grad
15 Det kunne ikke blive bedre. :-)	I meget høj grad
21 Jeg var i det store hele tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
49 Ingen kommentarer. Jeg synes alt fungerede for mig. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
51 Først og fremmest skal jeg fortælle noget som aldrig er sket før. Lægevagten havde glemt at skrive mine symptomer i rapporten til min læge. 1. Da jeg fik taget blodprøven faldt nålen ned på gulvet. Jeg troede de ville smide den ud, men de brugte den alligevel. Jeg havde ikke kræfter til at fortælle dem det. De burde vide det selv. Da de skulle flytte mig ind i bilen havde jeg problemer med at stå på	I høj grad

[det ene] ben. Benet forsvandt under mig. Jeg kunne ikke styre min [ene side], men de sagde, at jeg selv skulle gå ned af trapperne. De holdt bare armene. Det var svært med et ben. Jeg åbnede selv døren for dem. Problemet med min hjernerystelse er at intet er stabilt. Pludselig virker [kroppen] og pludselig virker intet. Efter [nogle] minutter kunne jeg ikke gå mere. Desværre tog lægen på sygehuset ikke hensyn til dette. Han troede det var kronisk og det måtte ikke have ustabile symptomer. Sygeplejerskerne var venlige, og jeg begyndte at falde til ro/i søvn. Stadig udmattet og ikke kræfter til at snakke. Han [lægen] kom og begyndte at provokere mig, og spurgte hvorfor jeg ikke snakkede. Han sagde at han ikke troede på mig. Han løj så meget at jeg fik et nyt anfald. Jeg kunne ikke få vejret og stammede igen med rystelser [i stemmen]. Det var den værste oplevelse jeg har haft i mit liv. Hvordan kan en læge finde på at chikane-re en patient, der hverken kan snakke eller trække vejret, på sådan en umenneskelig måde. Hvis han har problemer med at stole på mennesker, så skulle han ikke være læge. Han skulle være detektiv så han kunne lege Sherlock Holmes. 2. Da lægevagten skulle undersøge mig viste han mig billeder, og jeg skulle forklare dem. Jeg forklarede dem alle sammen korrekt. Så heldigvis var det fint med den del af hjernen. Mit problem, ud over smerter [], var at jeg kunne ikke få vejret godt nok. Jeg var forpustet og stammede det meste af tiden. [Andre gener fulgte] også med. 3. Hele natten var jeg vågen pga. smerter. Da de kom havde jeg ikke særlig mange kræfter tilbage []. Jeg var helt udmattet, og kunne derfor bl.a. ikke snakke rigtigt. Og endelig når jeg skulle sig noget, så stammede jeg.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 54 | Alt gik meget hurtigt, så jeg kan ikke sætte en finger på noget. | I meget høj grad |
| 36 | Det kunne ikke være bedre. | I meget høj grad |
| 6 | Jeg fik en hurtig behandling, da jeg kom med ambulancen. Alle var venlige og tog godt imod mig. | I meget høj grad |
| 27 | Jeg var henvist til neurologisk ambulatorium, men da jeg ikke kunne sidde på en stol på ubestemt tid pga. svimmelhed, fandt man mulighed for at flytte mig til en sengeafdeling. Det var til stor lettelse for mig. | I meget høj grad |
| 20 | Pga. travlhed kunne det næppe gå meget hurtigere. Det var en venlig og kompetent modtagelse da jeg blev kontaktet. | I nogen grad |
| 53 | Jeg blev henvist akut af egen praktiserende læge. | I høj grad |
| 61 | Jeg blev undersøgt indenfor en halv time efter ankomsten. Så jeg er yderst tilfreds. | I meget høj grad |
| 31 | Det var en venlig og professionel modtagelse, jeg fik. | I meget høj grad |
| 64 | Alt kørte fint, ikke noget at klage over. | I høj grad |

22	Jeg syntes at alt fungerede optimalt. Man kunne måske have ventet med at spørge om man ville være med i et forskningsprojekt, da man er noget rystet, når man lige er kommet.	I meget høj grad
4	Jeg er meget tilfreds med modtagelsen. Alle reagerede hurtigt og professionelt. Specielt pga. [komplikationer] og risiko for [alvorlige følger] anser jeg det for livsnødvendigt, at jeg bliver indlagt på Neurologisk afdeling på Aarhus Universitetshospital, der har mulighed for at give [behandling].	I meget høj grad
37	Fantastisk professionelle samt omsorgsfuld.	I meget høj grad
11	Jeg var ikke rigtig bevist om hvad der skete.	Ved ikke
17	Jeg har oplevet en professionel og betrykkende håndtering, lige fra Falcks reddere til modtagelse samt opfølgning på hospitalet afdeling F2.	I meget høj grad
55	Det var en særdeles positiv oplevelse. Alle virkede meget kompetente.	I meget høj grad
1	Alting gik meget hurtigt, men synes alle var søde og rare. Det gjorde at jeg følte mig tryk.	I meget høj grad
67	Min egen læge havde forsøgt at indlægge mig på afdeling F2. Men jeg blev indlagt via Akutmodtagelsen, og jeg oplevede det som en lang (unødvendig) ventetid, inden jeg blev videre visiteret til afdeling F2.	I høj grad
58	Jeg er meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
10	Generelt en god oplevelse. Professionelt og venligt.	I meget høj grad
60	Modtagepersonalet viste kompetence, omsorg og venlighed. Både læger, reddere, sygeplejersker og andet personale.	I meget høj grad
3	Meget tilfreds.	I meget høj grad
12	Alt foregik fint.	I meget høj grad
35	Jeg sad i alt i fem timer på Øjenambulatoriet. Havde det været klaret [om eftermiddagen indenfor nogle timer], havde jeg haft chance for at kunne tage hjem samme dag i stedet for at skulle overnatte.	I ringe grad
45	Det hele var fuldt ud perfekt med god hjælp og pleje.	I meget høj grad
39	Personalet skal været opmærksomme på folk der kommer ind. Man kan sidde fire timer foran afdelingen uden nogen ligger mærke til en, og uden nogen information om hvad der vil eller skal ske.	I ringe grad
28	Kun ros til personalet, flot.	I meget høj grad
62	Meget venlig og professionel.	I meget høj grad
25	Jeg fortalte personalet, at min kone havde været indblandet i at få mig sendt på hospitalet, så der var ingen grund til at informere yderligere.	I meget høj grad
65	Rigtig venligt personale der var meget imødekommende. [Patienten] følte sig meget tryk.	I høj grad

8 Det gik meget hurtigt.
40 Alt fungerede perfekt.

I meget høj grad
I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
66 Det kunne det have [været]. Første læge ville sende mig hjem, selvom jeg havde mega højt blodtryk og ikke kunne stå og gå på mine ben. Jeg måtte selv sige, at jeg ikke mente, at han skulle sende mig hjem (havde blodprop i hjernen).	Uoplyst
52 Egentlig kun at jeg ved udskrivelsen fik at vide, at I ville sende en henvisning til en undersøgelse hos en hjertelæge. Denne henvisning har jeg endnu ikke modtaget her fire uger efter.	Ja
13 Skulle have fortaget en rygmarvsprøve. Denne blev udført af en studerende, hvilket var helt i orden med mig, men han forsøgte fem gange før han ringede efter en læge, og jeg fik en blodansamling der gjorde at jeg ikke kunne mærke mit undeliv. Dette ville jeg nok ønske jeg var blevet informeret om.	Ja
60 Ikke en væsentlig fejl, men i resuméet/beskrivelse er der ikke anført, at det var en af lægehusets udsendte akutsygeplejerske, der rekvirere ambulancen.	Ja
65 Den første læge sagde om natten, at min far havde fået en blodprop i venstre side, men da der var stuegang næste dag, kom der en mere erfaren læge og fortalte, at det var i højre side. Ham den første læge havde set forkert/ikke kunne tyde scanningen.	Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
63 Adgang til Afdeling F2 er meget vanskelig. Vi har forsøgt egen læge/lægevagten og direkte personlig henvendelse til afdelingen. Trods flere tidligere indlæggelser på afdeling F2 har det for os været uforståeligt og frustrerende at blive omstillet til et callcenter.	I nogen grad
26 Jeg har stor forståelse for, at jeg var indlagt på en akutafdeling, og der var patienter, der havde det værre end mig, men hvor var det dog forvirrende. Små korte samtaler med personalet fordi de hele tiden blev kaldt et andet sted hen. Følesen af, at ingen læste min journal, da alle stillede de samme spørgsmål og følesen af at blive udstillet som "ham der ingenting kan", den var ikke rar. Lægen der overbragte informationerne omkring mine scaningsbilleder var rigtig god. Tydelig og præcist fortalte hun om proppen og sygdommen, men den sygeplejerske der kom ind efterfølgende var meget uprofessionel. Det virkede som om hun var bange for at fortælle mig om billederne og først da jeg selv fortalte, at jeg havde hørt, hvad der var sket, turde hun fortælle mig noget mere. Puha, det kan da skræmme livet af en hver patient med sådan en sygeplejerske.	I nogen grad
24 Jeg blev overført til Randers, muligvis derfor mangler fra udskrivelsen.	I meget høj grad
56 Ingen mangler. Det eneste problem under indlæggelsen var at personalet havde MEGET travlt, også selvom de gjorde meget for at vi som patienter ikke blev berørt af det.	I meget høj grad
14 Ingen mangler.	I meget høj grad
57 Jeg fik ikke særlig meget information om hvad der skulle ske, da jeg var indlagt. Jeg fik taget nogle blodprøver osv., men fik aldrig nogen ordentlig forklaring på hvorfor. Det samme med da de havde testet blodprøven fik jeg bare at vide, at den var fin. Det ville have været dejligt at få noget mere information.	I nogen grad
34 Udskrivelse fandt sted en [aften]. Ved udskrivelse havde patienten så dårlig balance at han måtte støttes. Alligevel vælger man at sende ham hjem ALENE til eget hjem. Han kunne på ingen måde klare sig selv.	I høj grad
9 I forbindelse med udskrivningen blev jeg pålagt kørselsforbud i tre måneder, men ifølge Neurologisk National BehandlingsVejledning skulle jeg ikke have haft dette forbud. Jeg tror, at man ved min tyle TCI pr. automatik udsteder forbud mod kørsel. Jeg synes, man bør tage mere individuel hensyn	I meget høj grad

i forbindelse med udskrivningen.

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 7 | Hvem der skulle gøre hvad med nye undersøgelser. | I høj grad |
| 16 | Jeg har under hele forløbet følt mig godt og trygt behandlet. Har kun mødt kompetent og venligt personale. Jeg har fået svar på alle spørgsmål og har generelt været godt tilfreds med forløbet. Naturligvis har der været meget ventetid og ikke altid mulighed for at fortælle mig hvor lang tid, jeg skulle vente på f.eks. tilbagemelding fra scanning m.v., og det er nok bare et symptom på vores tid. Vi forventer altid at være fuldt informerede. Jeg har bestemt indtryk af, at alle arbejdede effektivt og gjorde deres allerbedste for mit forløb. Så fuld tilfredshed fra min side. | I høj grad |
| 41 | Har en fornemmelse af, at det gode patientforløb for plejepersonalet forregår ved at dokumentere fremfor at være hos patienten. | Ikke relevant for mig |
| 51 | Jeg tror, jeg har forklaret næsten alt før. | Slet ikke |
| 38 | Det var vanskeligt at få et billede af hvad der skulle ske i ugerne efter udskrivelsen, og hvad jeg kunne gøre, hvis der opstod spørgsmål. Der var generelt alt for mange mennesker involveret og lægen NN, var meget svær at forstå (snakkede kun "lægesprog"), og jeg fik faktisk den bedste information via sygeplejersken på afdelingen. | I ringe grad |
| 27 | Der har IKKE manglet information. | I meget høj grad |
| 13 | Var indlagt med mistanke om lille blodprop eller noget betændelse ved hjernen. Fandt aldrig helt ud af hvad de mente og hvorfor jeg kom ind. | I ringe grad |
| 53 | Jeg blev indlagt akut. Da jeg hele tiden fortalte at jeg skulle rejse til udlandet få dage senere, var alle, både sygeplejersker og læger, meget opmærksomme og effektive i diagnosticeringen, undersøgelser på andre afdelinger osv. Det hele var meget effektivt. Specielt lægerne på første dagen tog effektivt hånd om forløbet. Sygeplejersken på første dagen var også rigtig sød til at forklare uddybe og oversætte. Både min mand og jeg kan kun give udtryk for hvor lykkelige vi er over et sundhedssystem der kan arbejde så effektivt og kompetent, og hvor glade vi er for at betale vores skat. I journaludskriftet som jeg efterfølgende skulle bruge i forhold til rejseforsikring var der omhyggeligt og præcist beskrevet, således at jeg ikke skulle få problemer under rejsen efterfølgende. Nu er jeg uden hoved-/hjerneproblemer overhovedet. | I meget høj grad |
| 31 | Har ikke manglet noget. Alt var ok. | I meget høj grad |
| 4 | Jeg har ikke manglet information under min indlæggelse og udskrivelse. | I meget høj grad |
| 11 | Jeg var ikke rigtig bevidst om hvad de skete, før jeg var på andet sygehus. | Ved ikke |
| 1 | Ville ønske jeg havde en bisidder med, da jeg ikke husker så godt efter blodproppen, men kontakter egen læge for at få samlet trådene. | I meget høj grad |
| 32 | Jeg kunne ikke tage imod information. Min kone er godt tilfreds med alt behandling og informationen. | I meget høj grad |
| 59 | Jeg havde indtrykket af, at personalet nærmest løb for at nå det de skulle, | I meget høj grad |

og alligevel var de meget venlige, når de kom for at informere, give medicin m.m. Det varede lige lidt for længe, inden der var nogen, der fortalte, at jeg selv skulle gå ud efter morgenmaden, så det var lige før, de fjernede det, inden jeg fik noget. Jeg skulle have overvåget hjerterytmen i syv dage, da jeg skulle hjem, men der var ikke nogen (jeg ved ikke, hvad den hedder den, som overvåger) ledige. Jeg blev sendt hjem [sidst på ugen]. [Fire dage] efter hjemsendelsen ringede jeg selv til afdelingen for at høre, hvordan jeg skulle forholde mig. Jeg fik den på samme dag jeg ringede, altså [fire dage] efter udskrivning.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 60 | Jeg mangler en egentlig årsag/diagnose. Udredning var for usikker. Ikke blodprop, ud, videre. | I høj grad |
| 35 | 1. Hvilke bivirkninger der var til medicinen. 2. Om der var noget jeg skulle være obs på efter udskrivelse. 3. Hvem jeg skulle kontakte efter udskrivelse. 4. Om jeg måtte ringe til afdelingen efterfølgende. | I høj grad |
| 45 | Helt perfekt. | I meget høj grad |
| 48 | Piller manglede på server. | I meget høj grad |
| 47 | Vi var ikke i tilstrækkelig grad klar over skellet mellem regionens og kommunens ansvar. Vi forventede mere og hurtigere hjælp, da vi kom hjem, selvom vi havde sagt, at vi selv kunne klare morgentoiletet. | I meget høj grad |
| 40 | Forløbet var helt igennem fuldt tilfredsstillende. Alt fungerede, alle var venlige. | I meget høj grad |