

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Neurologiske senge Holstebro

Neurologisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	215
Besvarelser fra afsnittets patienter:	110
Afsnittets svarprocent:	51%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

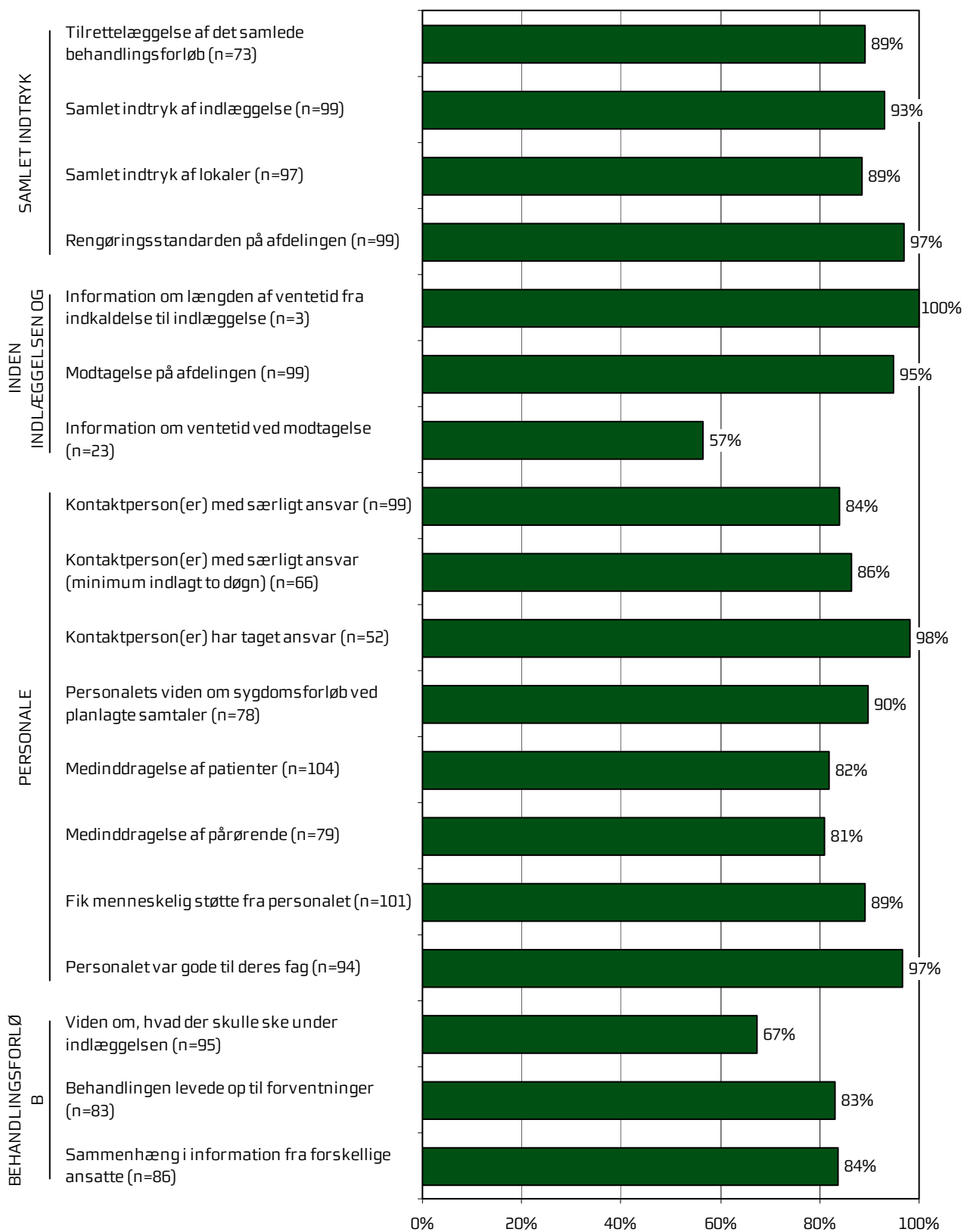
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

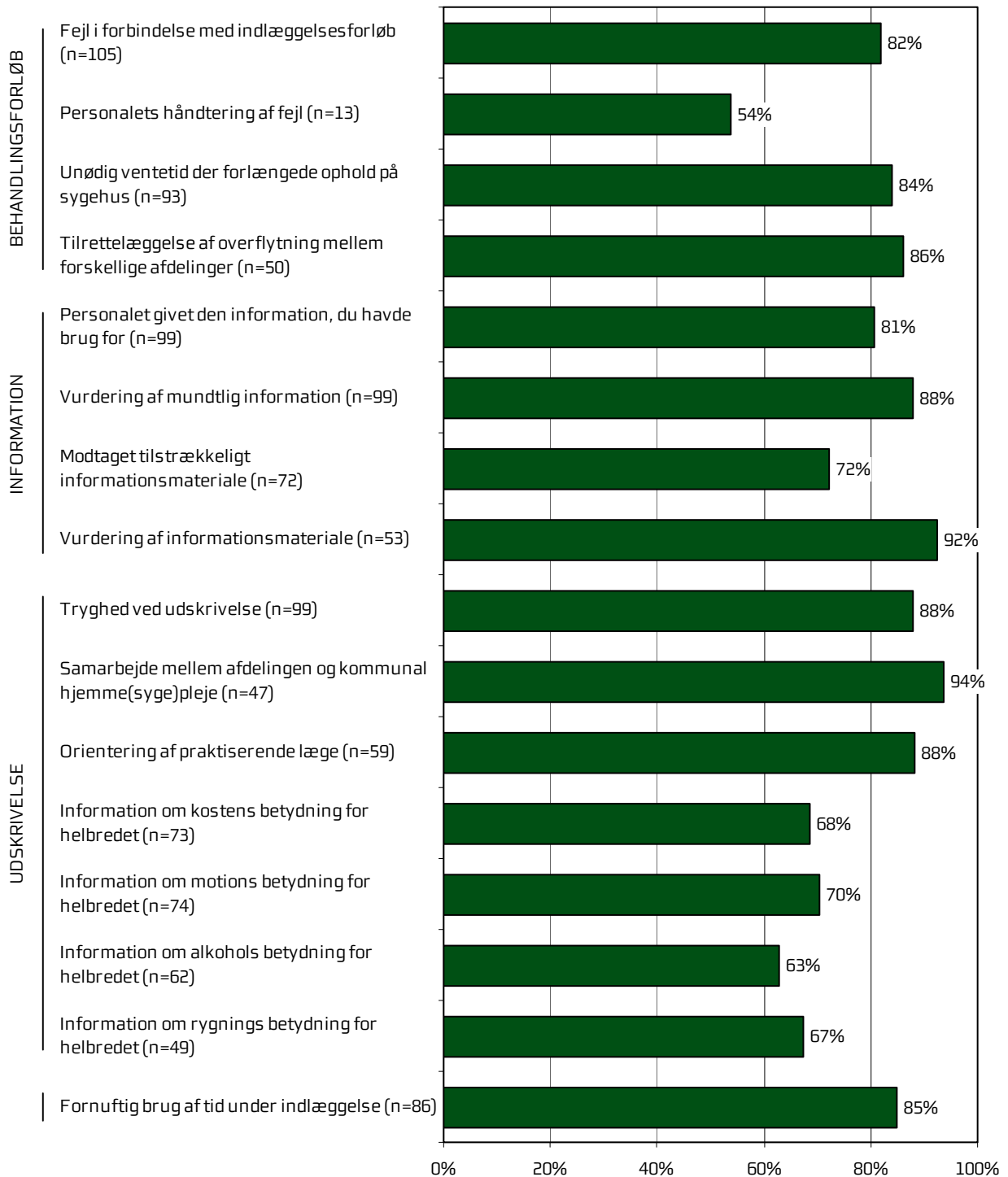
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Neurologiske Senge Holstebro

2011-tallet er for: Neurologiske Senge Holstebro

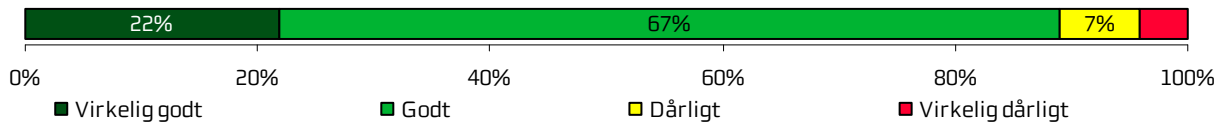
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

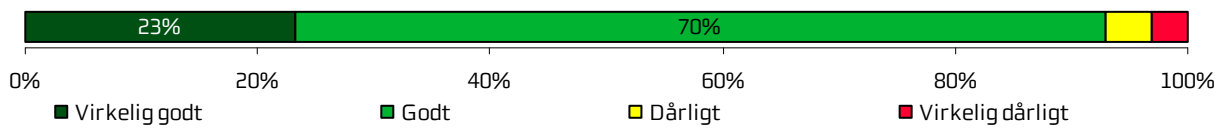
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

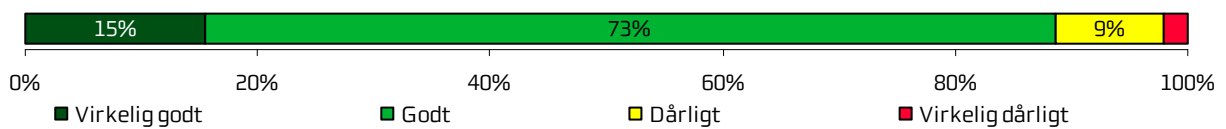
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=73)



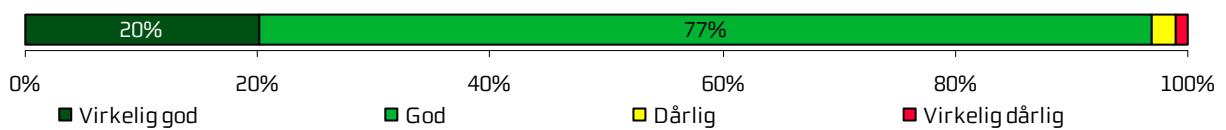
Samlet indtryk af indlæggelse (n=99)



Samlet indtryk af lokaler (n=97)



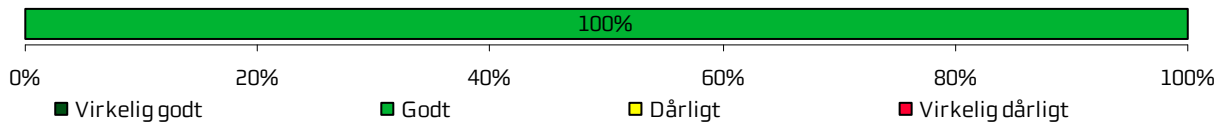
Rengøringsstandard på afdelingen (n=99)



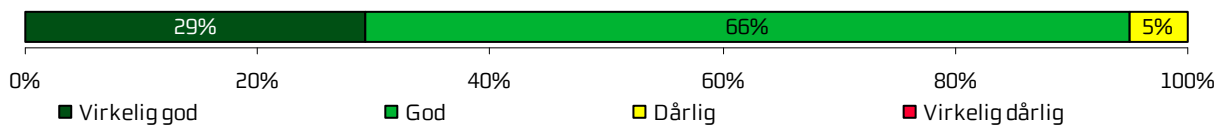
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	91 %	94 %	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	91 %	94 %	99 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	90 %	93 %	98 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	97 %	96 %	99 %	90 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

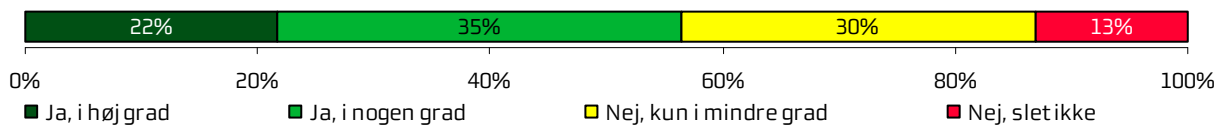
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=99)



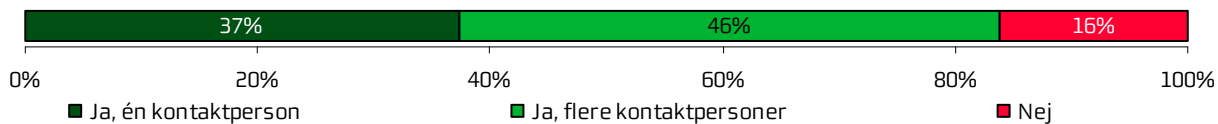
Information om ventetid ved modtagelse (n=23)



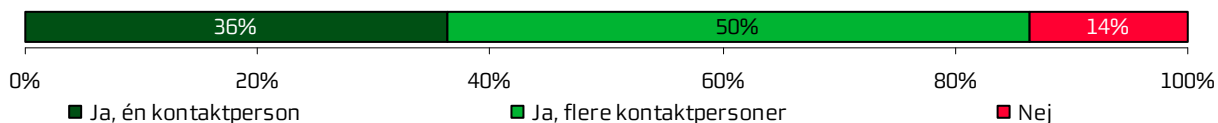
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	67 %	100 %	96 %	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	95 %	95 %	99 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	57 %	53 %	70 %	86 % *	68 %	76 %

Personale

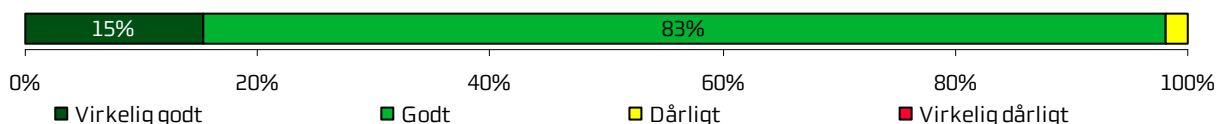
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=99)



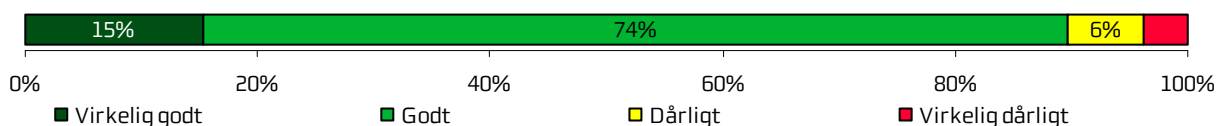
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=66)



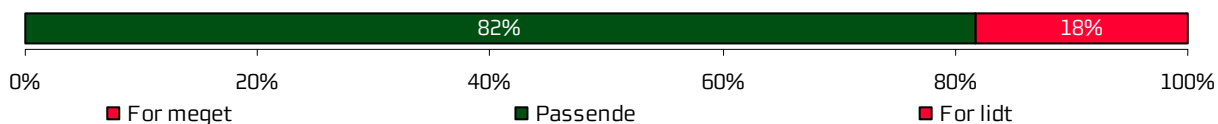
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=52)



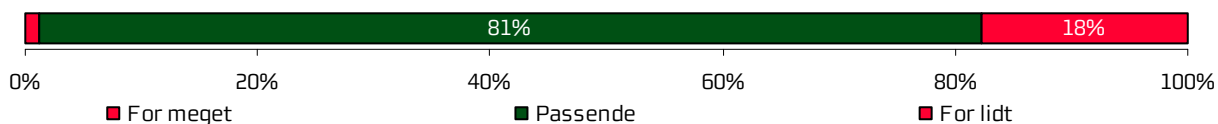
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



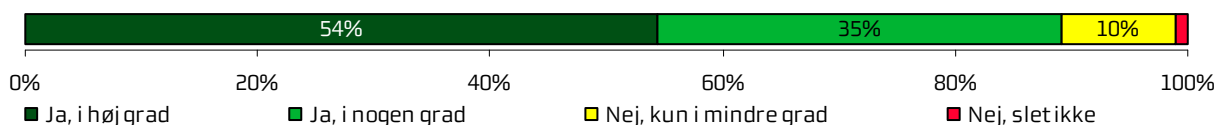
Medinddragelse af patienter (n=104)



Medinddragelse af pårørende (n=79)



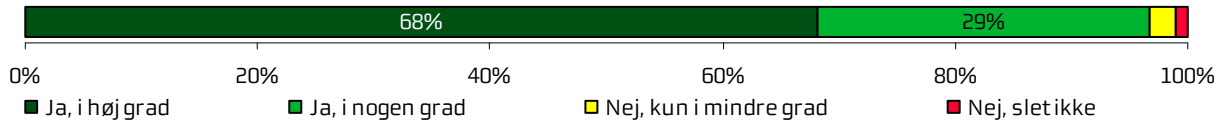
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=101)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	78 %	86 %	93 % *	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	79 %	82 %	89 %	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	100 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	88 %	88 %	97 %	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	85 %	89 %	95 % *	80 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	76 %	82 %	91 % *	76 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	90 %	92 %	97 % *	88 %	93 %

Personale (fortsat)

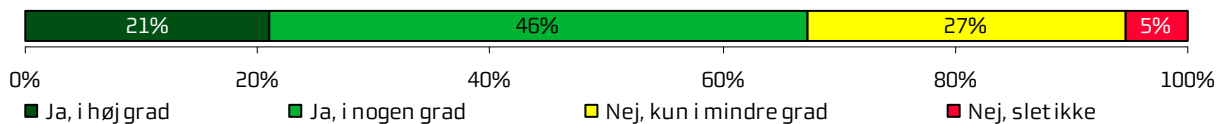
Personalet var gode til deres fag (n=94)



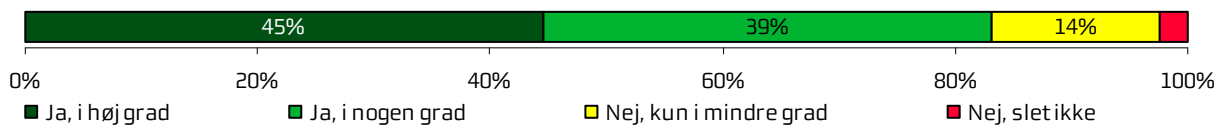
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	93 %	97 %	100 %	92 %	97 % *

Behandlingsforløb

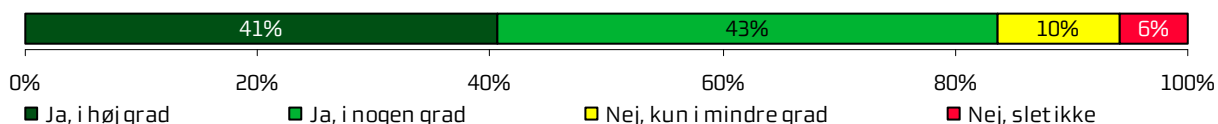
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=95)



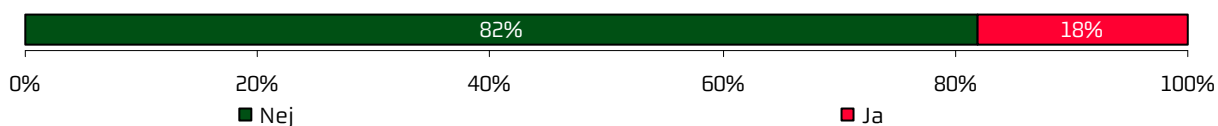
Behandlingen levede op til forventninger (n=83)



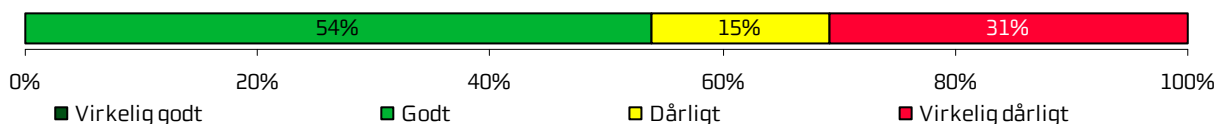
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



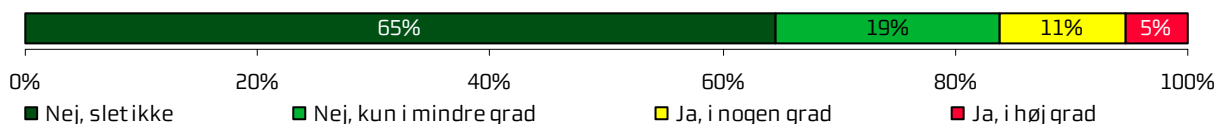
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=105)



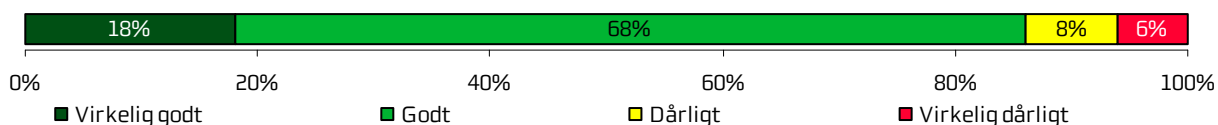
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=93)



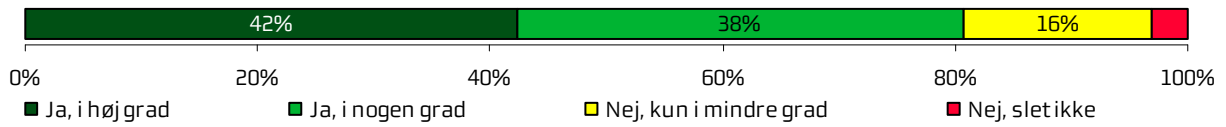
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



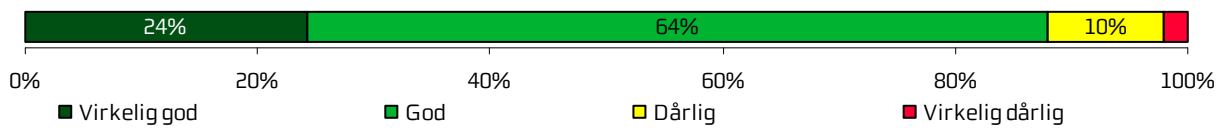
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	67 %	64 %	77 %	95 % *	74 %	86 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	85 %	86 %	95 % *	79 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	85 %	84 %	95 % *	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	83 %	92 % *	92 % *	81 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54 %	38 %	33 %	80 %	64 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	84 %	86 %	93 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	94 %	91 %	99 % *	85 %	94 %

Information

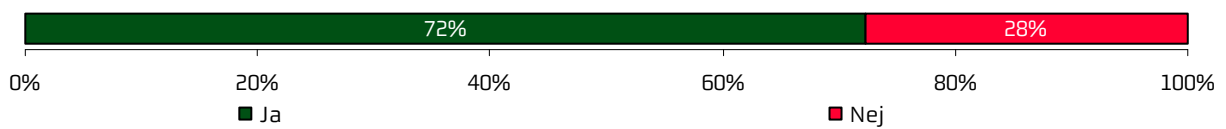
Personalet givet den information, du havde brug for (n=99)



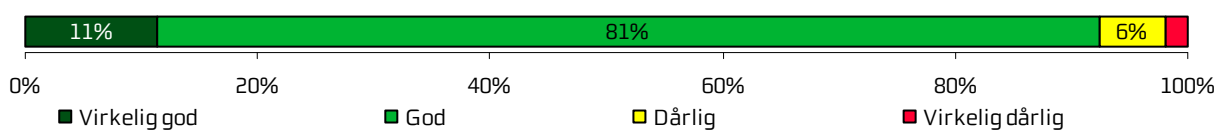
Vurdering af mundtlig information (n=99)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=72)



Vurdering af informationsmateriale (n=53)



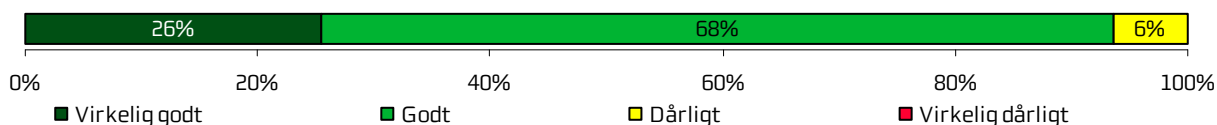
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	82 %	82 %	96 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	89 %	89 %	97 % *	90 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	89 % *	61 %	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	97 %	82 %	94 % *

Udskrivelse

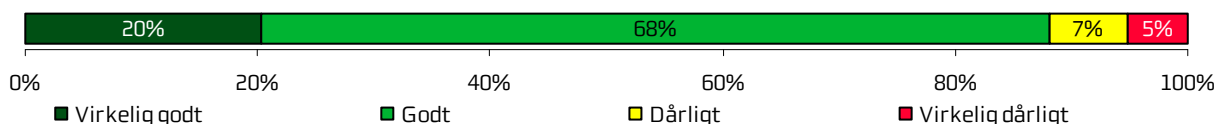
Tryghed ved udskrivelse (n=99)



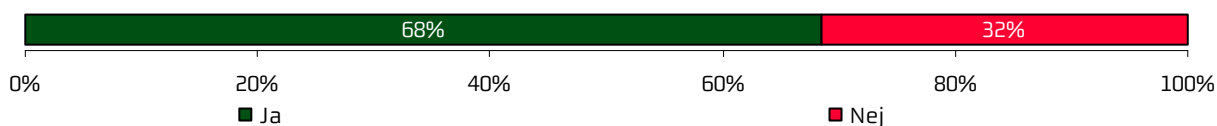
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



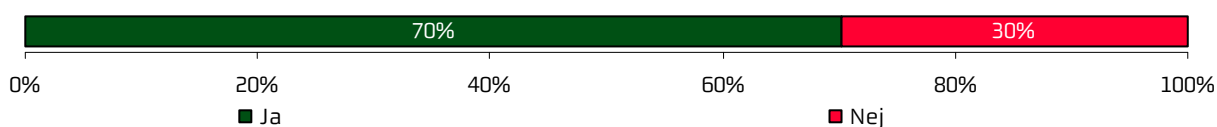
Orientering af praktiserende læge (n=59)



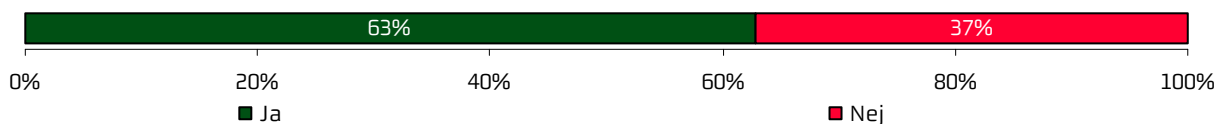
Information om kostens betydning for helbredet (n=73)



Information om motions betydning for helbredet (n=74)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=62)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=49)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	80 %	89 %	95 % *	81 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	92 %	93 %	98 %	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	85 %	76 %	94 %	80 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	68 %	-	-	78 %	59 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-	89 % *	64 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	72 %	52 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	74 %	55 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	85 %	85 %	86 %	99 % *	84 %	93 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.




Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	6
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	8
Pleje	5
Relationer til personale	11
Ventetid	0

Neurologiske senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Blev overflyttet fra andet hospital.	Godt
3	Det er meget svært at svare på spørgsmålene i skemaet, da der var tale om en akut indlæggelse i to døgn. Var godt tilfreds med ophold og behandling.	Uoplyst
5	Ja, jeg kan intet huske, fra jeg fik mig slæbt inden døre herhjemme og flere uger frem. Hvor længe ved jeg ikke, men jeg tror, der er et hul i min hukommelse på [over to uger]. Jeg har selv kikket på sundhed.dk og troede ikke, det passede, før mine søskende kunne bekræfte forløbet. Beklager.	Uoplyst
6	Min indlæggelse var akut.	Godt
7	Min mand blev indlagt med en blodprop i hjernen.	Uoplyst
9	Jeg blev indlagt akut fra andet sygehus.	Dårligt
10	Jeg blev sendt ind direkte fra lægen. Synes forløbet gik rigtig godt! Det gik hurtigt og har kun ros til denne del af forløbet.	Godt
15	Efter besøg hos min egen læge kontaktede han afdelingen, og jeg blev straks indlagt.	Godt
16	Nej.	Godt
19	Jeg kom med ambulance, så der var ikke så meget at raffe om. Jeg regnede jo med at ende på et hospital.	Godt
25	Blev ikke informeret.	Uoplyst
26	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
27	Tog til læge [], fordi mit ansigt sov. Blev hentet og kørt til Holstebro Sygehus i ambulance.	Godt
30	Det var overflytning fra et andet hospital.	Dårligt
31	Jeg blev [] bragt ind af Falck.	Godt
34	Akutindlæggelse.	Godt
38	Akut indlagt efter kontrol i øjenafdelingen.	Virkelig godt
39	Blev indlagt på grund af krampeanfald, så husker ikke selve indlæggelsen.	Godt
40	Dårlig informationsniveau til mig. Manglende kommunikation igennem overflyttelse fra andet sygehus til Holstebro sygehus. Lang ventetid på undersøgelser, som betød forlænget indlæggelsestid.	Virkelig dårligt
41	Kom akut.	Virkelig godt
42	Jeg kan ikke huske noget, havde korttidshukommelsessvigt.	Virkelig godt
45	Det var en akut indlæggelse.	Godt
49	Ved indkaldelsen blev jeg ikke informeret om, at der kunne blive tale om indlæggelse med det samme.	Godt
52	Blev akut indlagt.	Godt
53	Kom fra et andet sygehus.	Godt

-  55 Akut indlæggelse []. Virkelig godt
-  56 Min mand NN er så dement, han kan ikke huske, at han var indlagt en uge i Holstebro med mistanke om hjerneblødning. Jeg, hans hustru, synes han fik en rigtig god behandling. Uoplyst
-  57 Akut indlæggelse, ingen ventetid. Virkelig godt

Neurologiske senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Modtagelsen
5	Nej, men har fået at vide, at de ikke troede på, jeg ikke kunne tale.	Uoplyst
6	Meget sød sygeplejerske tog imod mig, men desværre valgte hun at udskrive mig i mit sygdomsforløb på en 4-sengsstue, hvor en patient BAG et hvidt forhæng kunne overheøre alle mine svar. Det, synes jeg ikke, var så rart!	God
7	På [afdelingen] fik min mand en hurtig og kompetent behandling, der måske medvirker til, at han efter omstændighederne klarer sig godt. Er særdeles taknemmelig.	God
10	Hurtige og yderst behagelige mennesker.	Virkelig god
11	Jeg var på tre forskellige afdelinger, før jeg fik at vide, hvor jeg skulle være. Personalet vidste ikke noget.	Dårlig
14	Overført et andet sygehus.	God
16	Rigtigt god.	Virkelig god
17	Blev modtaget af en sød og forstående sygeplejerske, som forstod mine behov efter en lang transport.	God
18	God og meget hurtigt.	God
22	Venlig.	Virkelig god
26	Det var en professionel modtagelse, jeg fik.	Virkelig god
27	Det gik hurtigt En samtale og så en seng.	God
31	Jeg lå bevidstløs og vågnede først efter et par dage.	Uoplyst
35	Nej.	God
37	Enestående.	Virkelig god
40	Manglende information.	Dårlig
42	Min mand siger, at den var virkelig god, der blev taget godt imod mig.	Virkelig god
43	Den husker jeg ikke.	Uoplyst
44	Måtte vente [mere end tre timer] pga. travlhed.	God
45	Det var lidt kaotisk.	God
47	Blev placeret i en stol midt på den smalle gang, hvor der var utroligt meget larm og privat snak af personalet.	Dårlig
51	Det var dejligt, at jeg ikke skulle vente. I kom med det samme og sagde velkommen.	Virkelig god
59	Akut indlagt.	Virkelig god

Neurologiske senge Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Fejlhåndtering
1	Det skulle være ambulant.	Uoplyst
5	Man troede ikke, jeg var syg, men det var spil for galleriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Ved indlæggelse sent om aftenen fik jeg at vide, jeg skulle til []skanning næste formiddag. Dette skete ikke og heller ikke senere på dagen. Forklaringen var, sagde en læge, at der var [tekniske problemer]. Jeg kom ned næste dag til skanning, og jeg spurgte om deres [tekniske problemer] nu var [ordnet]. De sagde, [at der ingen tekniske problemer havde været], men skulle jeg havde været [scannet] dagen før, skulle en anden patient have ventet. Hvem der ikke taler sandt, ved jeg ikke. Set fra min side er dette forløb meget utilfredsstillende. Man skal være ærlig og sige til patienten, som er mig: "Du kommer til at vente et døgn, for der er ikke plads", og lade være med at komme med en historie om [tekniske problemer]. Afslutningen i Holstebro blev noget rod. [Symptomerne skyldtes ikke det forventede], godt nok. Men jeg blev ikke sendt tilbage til andet sygehus til videre udredning af mine [symptomer], og det er meget utilfredsstillende. Jeg måtte selv [flere uger] senere rykke for en tid hos andet sygehus, da man havde glemt i Holstebro at sende en henvisning til andet sygehus, og så vente yderligere [et antal uger] på at få en dato []. Det er ikke godt nok.	Virkelig dårligt
13	Ja, der blev hældt for meget [medicin] på mig, og så virker det modsat. Det har jeg haft mén af []. Har snakket med NN og er sat ned igen, men det tager tid at få det rettet op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Jeg skulle til undersøgelse på øreafdelingen, men der var sket en kommunikationsfejl, så det blev en dag forsinket.	Godt
17	Måtte selv bede om en kontrolblodprøve, som var forhøjet, da jeg blev overflyttet til afdelingen.	Godt
19	Lægerne opfattede jeg som selvoptagede og som om, at de havde større fokus på deres egen fortolkning af journalen end at se på mig og muligvis ad den vej forstå, hvad jeg fejlede. Det oplevede jeg som en fejl. Jeg føler ikke, at jeg fik en udredning som hjalp mig i min sygdomsforståelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Jeg var ikke blevet indkaldt til den lovede kontrol.	Godt
21	Blev modtaget som en anden patient uden at spørge efter CPR. Så var fejlen nok ikke sket.	Dårligt
30	Fejl i sondemadning én gang resulterende i opkast.	Godt
31	Blev lovet at se røntgenbilleder. Men fik dem aldrig set.	Virkelig dårligt
32	Pårørende blev ikke underrettet om fratagelse af medicin, som senere viste sig var en stor fejl.	Godt
36	Der blev ikke taget hånd om det faktuelle problem. Fik lov til at vandre op og ned af gangen hele natten seks dage uden søvn.	Godt
40	Behandling, vedrørende opdaget blodprop, blev ikke igangsat med det samme. Blodfortyndende behandling blev udskudt. Scanninger blev udskudt.	Virkelig dårligt
46	Læge kunne ikke komme ud over sin faglige stolthed []. Der er måske noget, han ikke ved noget om. Så spørg dog nogle andre. ØV.	Dårligt
47	Forkert scanning. Blodprøver, som ikke blev dyrket, eller de blev i alt fald taget om (blev først opdaget, da jeg selv spurgte til prøven).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
48	Spild af tid. Måleudstyret var ikke tilsluttet strøm. Personalet kontrollerede intet. [Jeg kunne ikke forstå, hvad lægen sagde]. Måtte forlade sygehuset, da de efter min opfattelse var in-	Virkelig dårligt

kompetente.

- ✎ 58 Lidt rod i medicinudlevering. To personer på stuen hed [det samme], så er det ikke godt at undlade efternavn. Godt

Neurologiske senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Samlet indtryk
5	Efterfølgende har dette spørgeskema været eneste opfølgning. Jeg har mange ubesvarede spørgsmål.	Uoplyst
9	Nej.	Dårligt
10	Jeg synes, at der i høj grad manglede information. Information om, hvorfor jeg ikke blev undersøgt nærmere og om min sygdom. Og også om hvorfor de valgte det pågældende behandlingsforløb. Sygeplejerskerne skal have min ros! De var yderst professionelle!	Godt
11	Jeg fik forskellige beskeder af forskellige læger. Alle læger [] var mere eller mindre svære at forstå.	Uoplyst
12	Flytning [] fra en anden by til Holstebro. Utilfredsstillende. Ingen problemer i Holstebro.	Godt
16	Jeg synes, at det tog for lang tid, inden der blev gjort noget, men så var jeg også hele møllen igennem.	Godt
17	Fik god fysioterapioptræning, men aldrig fulgt op på min operation af plejepersonalet (set på ar eller spurgt om symptomer og følger efter operation). Kun en enkelt sygeplejerske [sidst på ugen] (hende der tog []).	Uoplyst
19	Jeg synes, at sygeplejerskerne og andre sygepassere, samt ergo- og fysioterapeuter, gjorde et rigtig godt stykke arbejde. De passede rigtig godt på os patienter.	Godt
27	De var rigtig søde og hjælpsomme.	Godt
30	På grund af manglende ressourcer var der specielt eftermiddage, aftener og weekendperioder, hvor jeg måtte ligge for længe uden tilsyn og ikke kunne blive omlejret (kunne ikke selv bevæge mig).	Dårligt
31	Jeg synes, jeg blev udskrevet for hurtigt, da jeg havde det skidt, når jeg kom uden for en dør.	Godt
36	Skuffende, indtil den rette behandling blev iværksat.	Dårligt
38	Godt behandlingsforløb, selvom det var weekend.	Virkelig godt
40	Når jeg udtrykker, at behandlingen på sygehuset havde flere fejl og mangler, er det dog ikke alt sundhedspersonalet, som ikke indfrie mine forventninger.	Virkelig dårligt
42	Havde [] hukommelsessvigt, så husker kun det, som jeg har fået fortalt. Var indlagt godt et døgn, og det, jeg husker, var upåklageligt. Min mand siger, at der blev taget godt imod mig, og at de undersøgte alt det, de kunne.	Virkelig godt
44	Ville gerne, at EEG døgnmålingen var foretaget straks efter indlæggelsen og ikke efter en uges indlæggelse.	Virkelig godt
46	NN er dårlig til at kommunikere.	Dårligt
48	Dårligt / Inkompetent. Burde have erstatning for 24 timers tabt arbejdsfortjeneste samt tilbud om et nyt professionelt indlæggelsesforløb.	Virkelig dårligt
49	Ventede på undersøgelsen, som så alligevel ikke skulle foretages.	Godt
50	Synes, at afdelingen og læge NN skulle have bedre kommunikation. Troede, at når der blev sendt bud til læge NN om, at de havde en patient, så skulle de tage [patienten ind] og ikke vente på, hvornår der var et hul i deres plan. Ventede flere dage.	Godt
58	NN var for dårlig til transport til anden by i taxa!	Godt

Neurologiske senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Samlet indtryk
4	Det var, som det altid er, godt at være indlagt på N2. Jeg fik, hvad jeg kom for, så det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
5	Jeg savner en opfølgning fra det centrale fagpersonale, der har behandlet mig, og deres anbefalinger og vurdering.	Uoplyst
6	Nej!	Godt
10	Fin information ved modtagelsen. Ingen information om sygdommen, og det manglede jeg virkelig. Heller ikke meget information om behandlingen. Fin information ved udskrivelse. Dog har jeg ikke haft succes med at benytte det ambulatoriske forløb. Lægen har været elendig til at ringe tilbage. Får indtryk af, at de ikke har erfaring/viden nok om min sygdom [].	Godt
11	Ok information af sygeplejersker, men dårlig fra lægernes side. De modsagde hinanden. Den ene læge ville beholde mig til dagen efter, men pludselig kom en sygeplejerske ind [om aftenen] og sagde, jeg var udskrevet. Meget utrygt og virker meget rodet.	Uoplyst
17	Materiale kun fra fysioterapeut. Der blev aldrig talt om min operation (kun i weekenden af sygeplejerske, som tog imod).	Uoplyst
19	Materialet var godt. Men føler ikke, at det passer hverken med min opfattelse eller det stempel, der blev sat i journalen.	Godt
22	Meget god.	Virkelig godt
24	EFTER INDLÆGGELSEN har jeg selv skullet kontakte afdelingen for at få informationen og få tider til samtaler osv. Informationen om mit forløb kom kun meget langsomt videre til egen læge.	Godt
28	Har fået en hjerteundersøgelse, hvor jeg ikke har hørt resultatet og selv må gå på sundhed.dk. Man skal ikke vække folk, der sover og straks meddele dem, at de har haft flere blodpropper. En sådan meddelelse må kunne meddeles på mere passende måde.	Godt
29	Følte ikke udskrivende læge fortalte mig om min fremtid. I betragtning af, at afdelingen skulle være en "ekspert"-afdeling var information fra lægen meget dårlig. Fik ikke at vide, hvordan jeg skulle/kunne agere i fremtiden.	Godt
31	Informationerne var forvirrende og mange på en gang.	Godt
40	Igen vil jeg påpege, at der var stor forskel i informationsniveau fra sundhedspersonalet. Men generelt var informationsniveauet lavt og dertil mangelfuldt.	Virkelig dårligt
42	Personalet fortalte mig noget, hver gang jeg skulle noget, selvom jeg ikke kan huske det.	Virkelig godt
44	Fik først journalen og svar på [undersøgelsen] efter at have rykket for det.	Virkelig godt
47	Det oplevedes som, at personalet ikke talte sammen om det faglige. Det var tydeligt, at lægerne havde rigeligt at se til, og derfor blev jeg også meget provokeret af, at flere fra sundhedspersonalet (sygeplejersker mv.) brugte rigelig tid til at tale privat og hygge. Der skal være plads til det sociale, men man skal ikke glemme, at de rent faktisk er på arbejde!	Virkelig dårligt
48	Kort sagt dårlig.	Virkelig dårligt
49	Der var fire forskellige læger, der gav mig divergerende oplysninger om årsagen til mine symptomer.	Godt

Neurologiske senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Samlet indtryk
5	Jeg vil gerne vide, hvad der er sket.	Uoplyst
10	Jeg var en anelse utryg ved udskrivelsen, fordi jeg var bange for at stå alene uden nogen livline. Fik information om, at jeg kunne ringe []. Det gjorde mig tryk. Men det har så ikke fungeret i praksis. Sygeplejerskerne har generelt været super gode, søde og omsorgsfulde. Stor ros til dem over hele linjen!	Godt
11	Jeg var kun indlagt et døgn, derfor manglede information om kost, rygning m.m. Blev slet ikke nævnt.	Uoplyst
26	Papirerne var blevet anbragt forkert hos kommunen, derfor gik der 14 dage, inden jeg blev kontaktet derfra.	Virkelig godt
42	De fandt ikke nogen årsag til min hukommelsessvigt, men jeg var tryk ved at komme hjem. Hvis det skulle komme igen, har jeg sagt til min mand, at han skal tjekke mit bevægelsesmønster og hvis det fungerer godt, så skal han se tiden an og bare passe på mig, til jeg bliver mig selv igen.	Virkelig godt
45	Jeg blev overflyttet til Lemvig.	Godt
48	Under al kritik. Uprofessionel læge NN. Burde have et kursus i "samtale i øjenhøjde".	Virkelig dårligt
58	Man lovede at meddele den kommunale hjemmepleje, at NN var så dårlig, at han skulle have hjælp til personlig pleje! Det viste sig efter vores henvendelse til hjemmehjælpen, at dette ikke var anført i papirerne fra sygehuset, hvilket forsinkede hjælpen.	Godt

Neurologiske senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologiske senge Holstebro	Samlet indtryk
5	Opfølgning efter udskrivelse og information til egen læge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Jeg ville gerne være overflyttet til et andet sygehus, da de havde ekspertisen inden for min lidelse. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	- BEDRE INFORMATION. Der var en ny læge hver dag. Følte ikke, at de kendte mig. Så lægen den første dag burde tage en ordentlig snak med mig om sygdommen, behandlingsforløb og generelt orientere sig i forhold til mig. Og så indføre dette i journal, så de andre læger ville kunne orientere sig om mig. - Styrk det ambulante forløb. Jeg føler ikke, at jeg har hjælp i det telefonnummer. - ROS: Stor tak til sygeplejerskerne, der var der for mig hver dag. Dejlige mennesker. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Sygeplejerskerne var søde og kunne jo ikke handle anderledes end de ordrer, som de fik. Dog var den besked, jeg fik af sygeplejersken, som informerede om, at jeg var udskrevet, MEGET mangelfuld. Det virkede som om, hun ville have mig ud hurtigst muligt. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Uoplyst
12	Indlagt [fire dage]. Mandag kom en sygeplejerske, og sagde hun var min kontaktperson. Tirsdag [kom] en anden. Ingen af dem var særlig informative, men der var bestemt patienter, som havde behov for højere prioritering, så jeg var sådan set fuldt ud tilfreds. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
13	På alle måder følte jeg mig tryk. Mødte kun venlige mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Sørg for straks at informere om, at personalet er delt op i farver/grupper. Det virker nedladende, at personalet ikke hilser, blot fordi de arbejder i en anden gruppe end den, jeg er indlagt under. Man føler sig ikke velkommen. Så bør man også tænke på, hvordan man sammensætter patienter på en firemandsstue. Jeg fik slet ingen søvn den første nat på grund af støj, og personalet er ikke ligefrem stille, når de arbejder med en medpatient om natten. Kom på enestue efter første nat. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
16	Jeg syntes, at personalet var rigtig rare. Jeg oplevede min fødselsdag, da jeg var indlagt. Personalet stod ved min seng og sang fødselsdagssang med flag. FLOT. [Relationer til personale]	Godt
17	Så en læge de første to dage, men ikke under resten af indlæggelsen ([under en uge]). Fik ikke under indlæggelsen ordnet seng? ET RIGTIG GODT KØKKEN (patientmad) på sygehuset :-). Bliver bedre til at sætte sig ind i overflyttede patienters behov og sygdomsforløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
19	Få lægerne til at tage en pille og slappe lidt af. De er jo hverken verdens navle eller kommer til at blive det. Det opleves, som om de ved, hvad folk fejler, på trods af patientens oplevelse. [Relationer til personale]	Godt
27	[Min opfattelse af afdelingens lokaler mv.] var god, indtil jeg kom ud på gangen at ligge. [Fysiske rammer]	Godt
29	Plejepersonalet var søde og hjælpsomme. Lægen, som er ekspert, bør kunne fortælle mere om patientens fremtid, forventning om at gå på arbejde igen m.v. Synes ikke, at det kan være rigtigt, at man venter ti uger på svar af undersøgelse []. [Relationer til personale]	Godt

- 30 Jeg vurderer det samlede indtryk som dårligt, men der var også mange gode indtryk, specielt den fysioterapeutiske behandling var rigtig god. Grunden til det dårlige indtryk skyldes, at vi oplevede for få ressourcer til den behandling, der var behov for. Eksempelvis foregik der meget om formiddagen, men sidst på eftermiddagen, om aftenen og i weekenden følte vi, at man blev overladt meget til sig selv, især når man ikke var i stand til at røre sig eller kalde på hjælp. [Kvalitet i behandling] Dårligt
- 33 Jeg synes, at plejerne har alt for travlt. Jeg lå [] på en firesengsstue bundet til sengen. Så kun personalet, når der skulle serveres mad. Der var meget lidt omtanke []. [Pleje] Godt
- 36 Kosten er/var fantastisk. [Pleje] Dårligt
- 38 Fantastisk søde og professionelle ansatte på afdelingen. Smilende og venlige lige fra rengøringen til læger. God oplevelse. Nu venter jeg bare på at blive RASK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 40 En enkel sygeplejerske skal have rosede ord med på vejen. Hun viste overblik, empati og styrke. Hun var handlingsorienteret og oprigtigt interesseret i, hvad der betyder noget for mig. Hun var på et højt fagligt niveau. Derimod var der andre sygeplejersker og læger, som viste ligegyldighed og manglende overblik. Mine pårørende blev behandlet dårligt igennem forløbet, og først til sidst i min indlæggelse, blev der samlet op på den behandling, som jeg og dertil også mine pårørende havde fået. Informationsniveauet til pårørende og jeg var lavt. Trods viden om, hvordan den egentlige behandling bør foretages, og hvilke undersøgelser der bør laves, blevet dette kunne udført idet vi insisterede på det kraftigste. [Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig dårligt
- 44 Glad for at få medicin, der virkede! [Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 45 Bedre information til patient og pårørende. Mere ro omkring patienten. [Kommunikation og information, Pleje] Godt
- 47 De der lavede noget, mens de var på arbejde, de knoklede røven ud af bukserne. Desværre var det et mindre tal af de, som var til stede. Det var ALDRIG gået på det private arbejdsmarked! [Relationer til personale] Virkelig dårligt
- 48 Uddannelse. Indlæg personer, der hvor de har ekspertisen. Virkelig dårligt
- 49 Det føles dårligt, at det var skiftende læger, der skulle se på mig og tale med mig om min sygdom. [Kontaktperson] Godt
- 50 De hovedpuder, der anvendes på sygehuset, kan man ikke byde syge mennesker. [] Har været indlagt før, og da fik man da af og til puden rystet, og det føltes godt. Men de puder, der anvendes i dag, er en stor klump. [Fysiske rammer] Godt
- 54 Mere sikkerhed på stuen, når en patient er meget dørsøgende og vil ud. Evt. sensor. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 57 Oplevelsen af indlæggelsen har været særdeles positiv. Personalet på afdelingen var omhyggelige og forstående, også over for os pårørende. Helt i top! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 60 Mangler gode fjernsyn og bedre opholdsstue. [Fysiske rammer] Virkelig godt

