

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Afsnit NSA5  
Neurokirurgisk Afdeling NK  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	106
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
Afsnittets svarprocent:	62%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

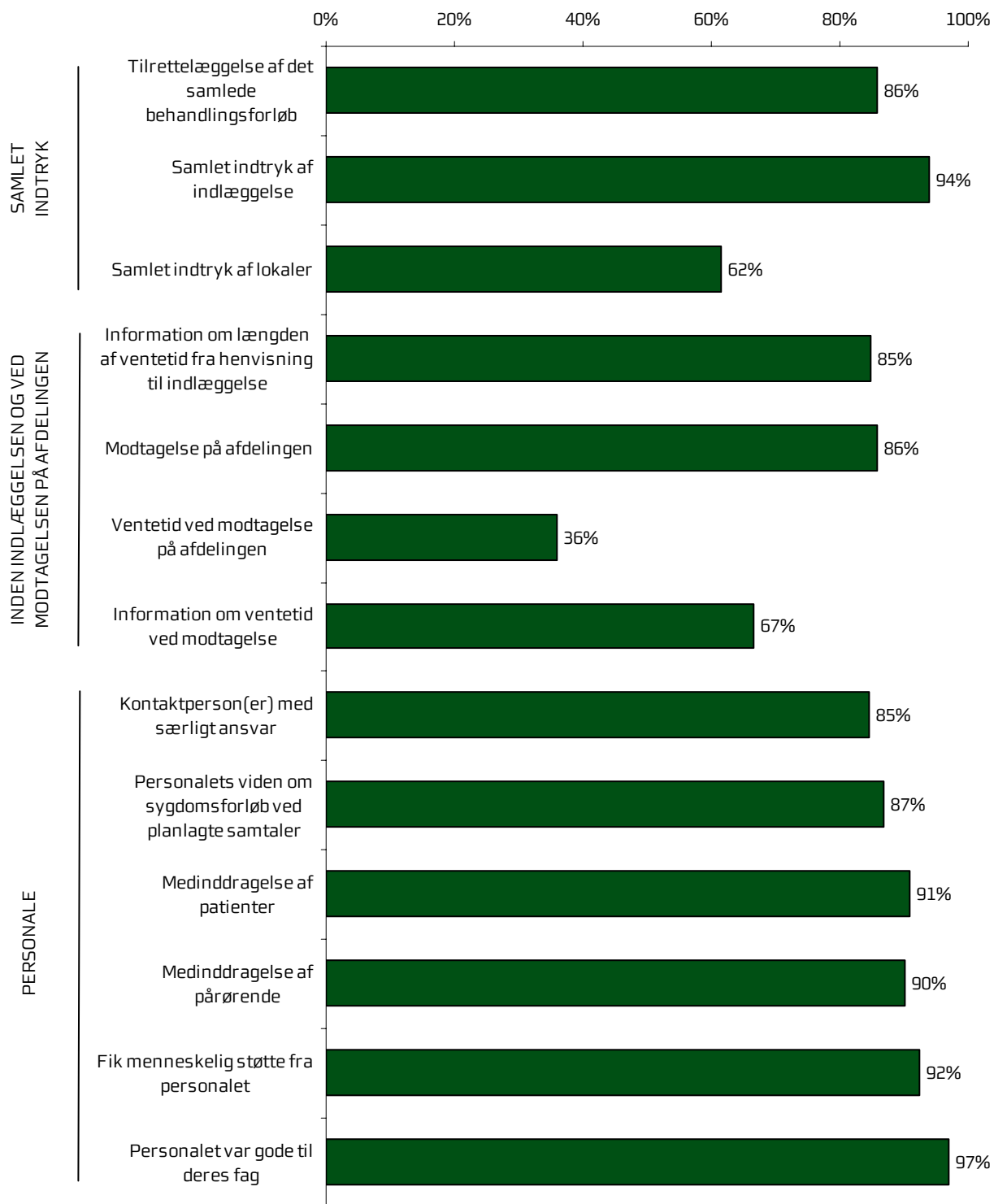


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

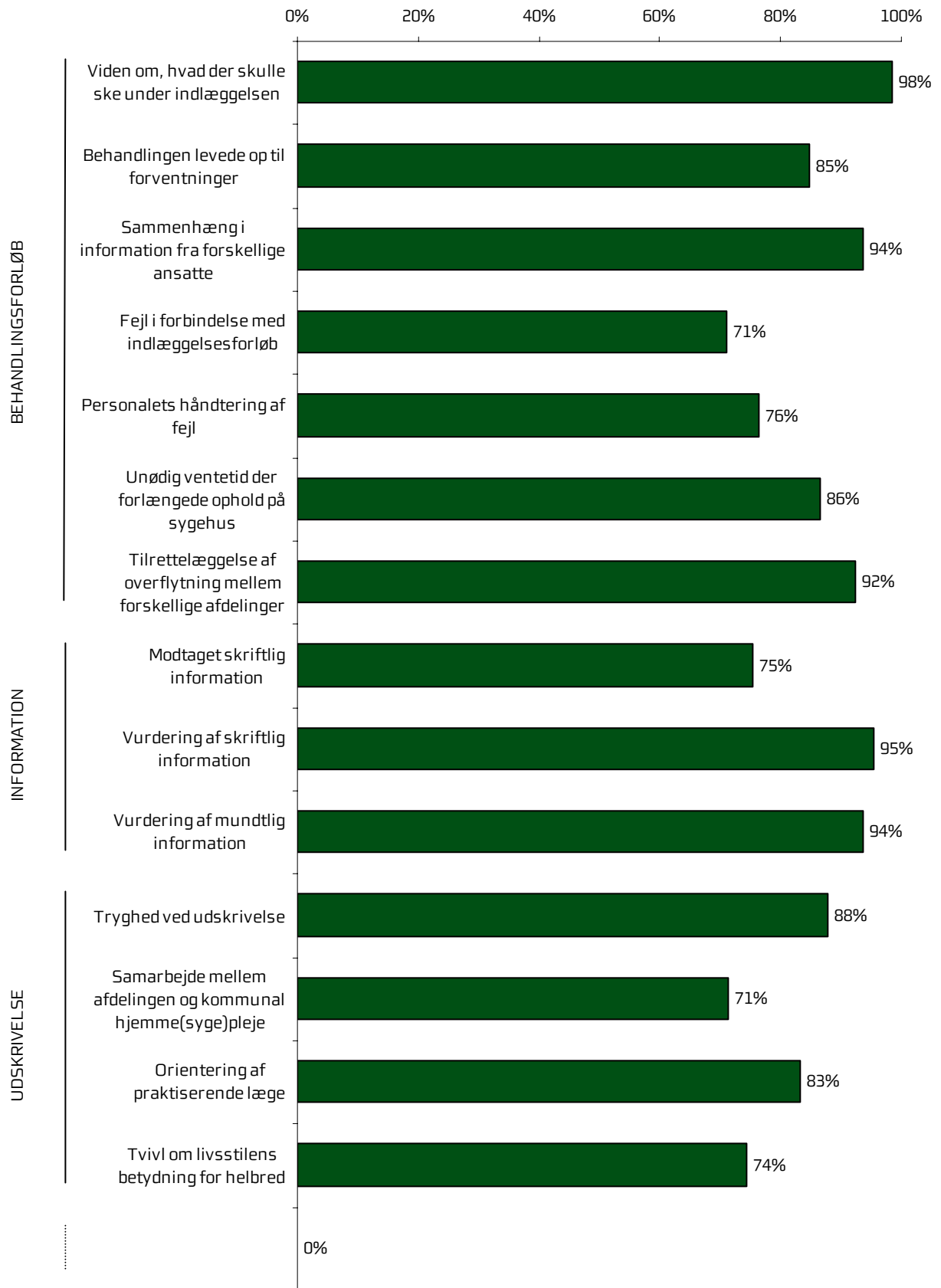
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

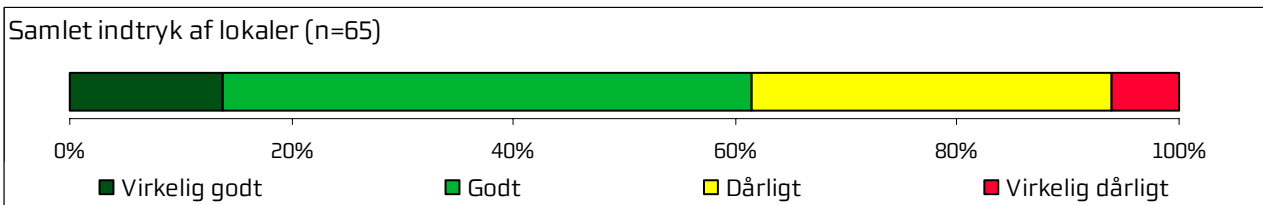
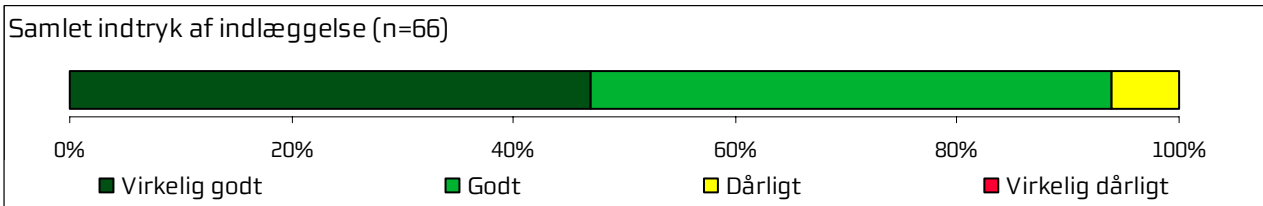
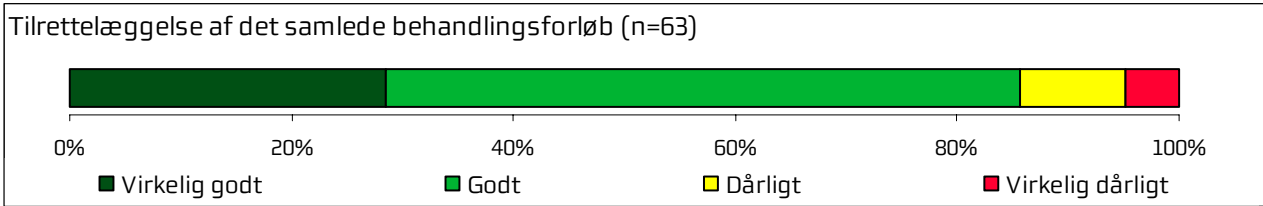
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

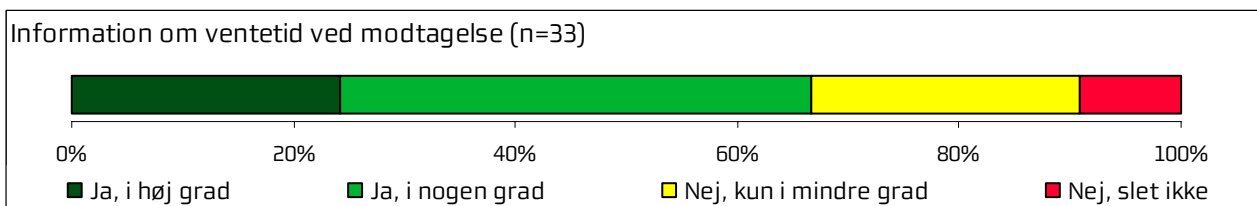
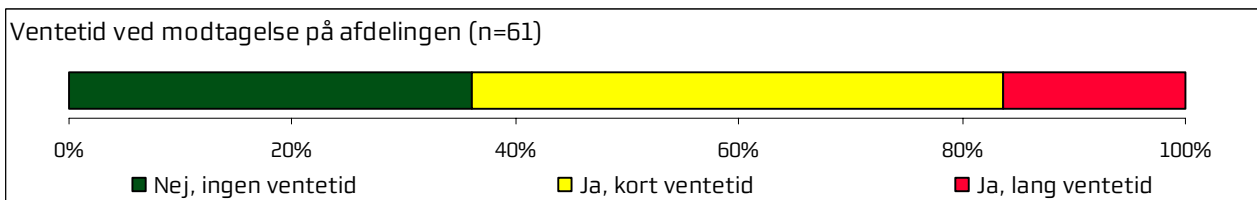
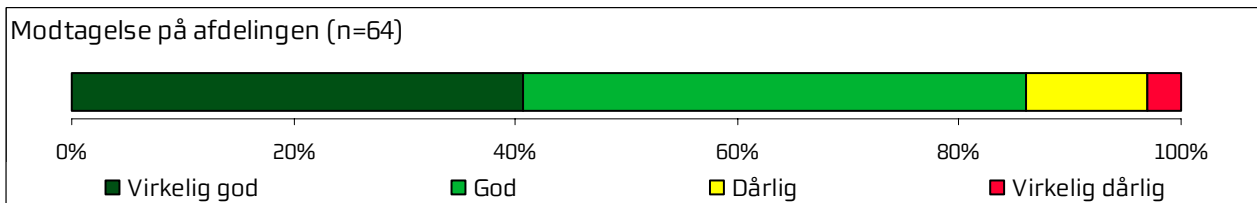
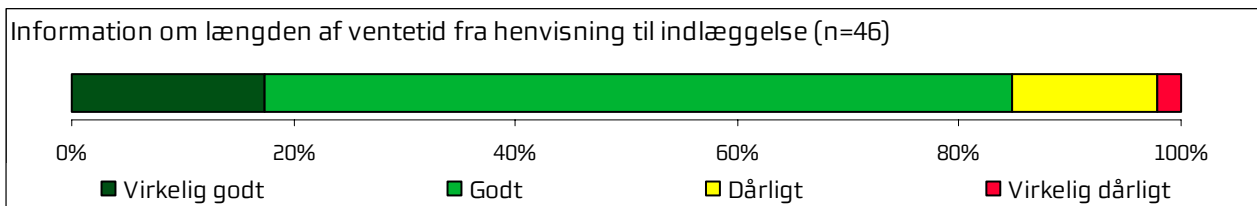
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86%	-	-	100%*	71%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	62%	-	-	97%*	54%	77%*

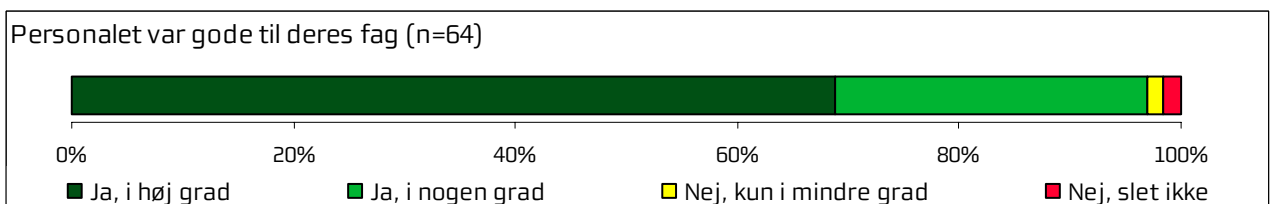
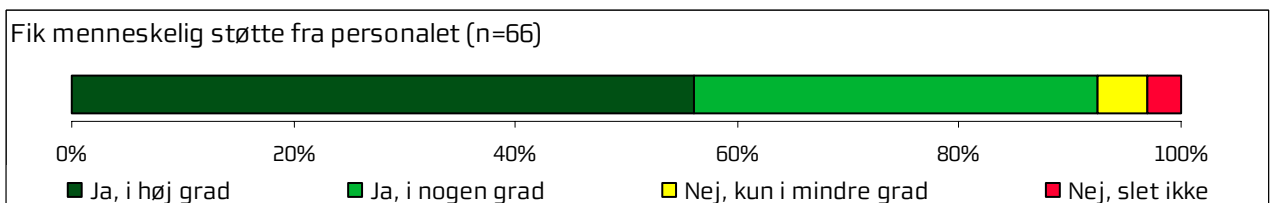
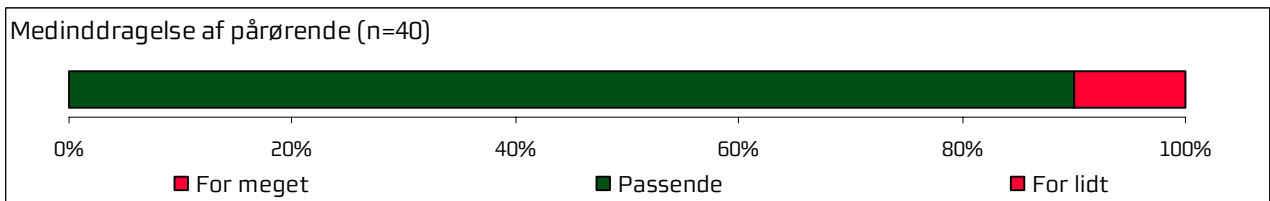
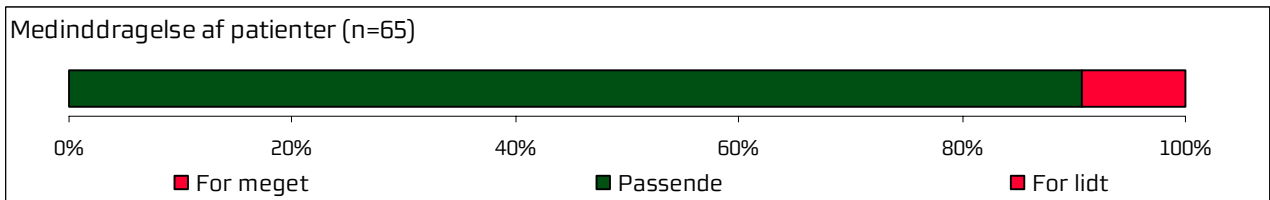
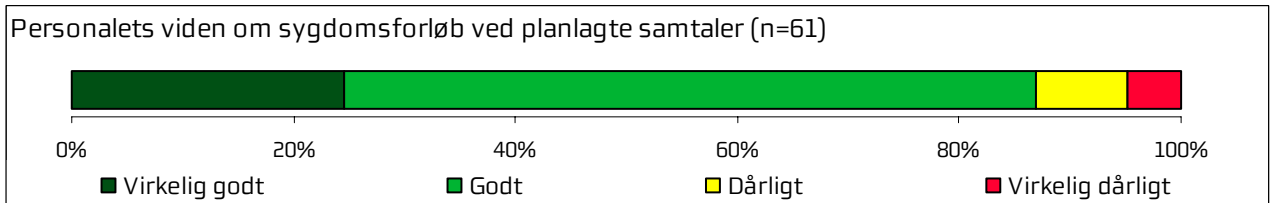
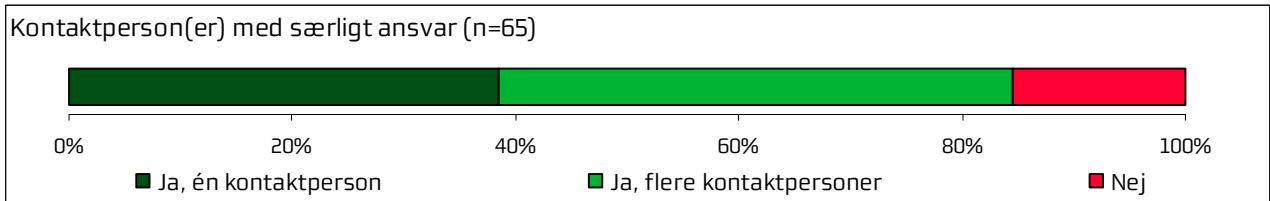
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

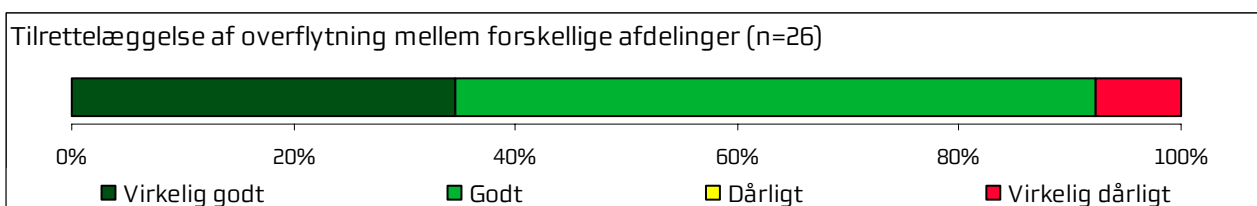
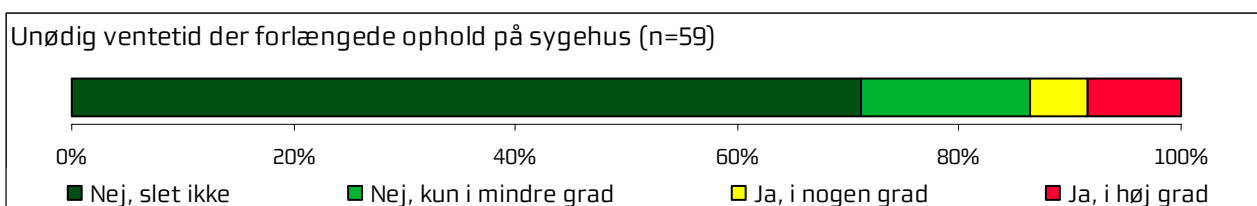
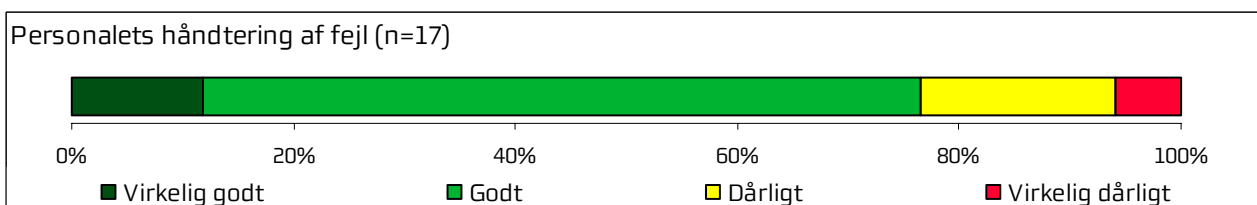
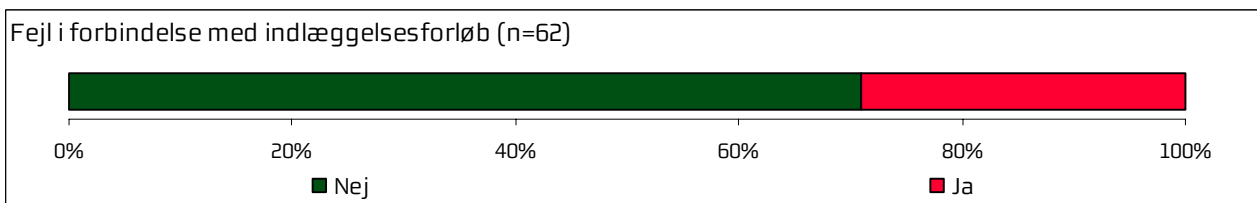
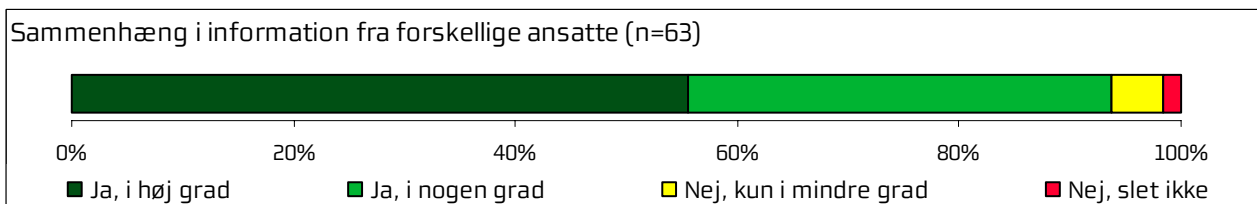
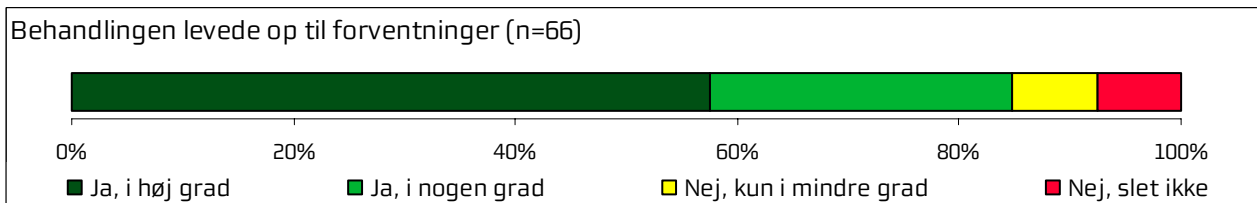
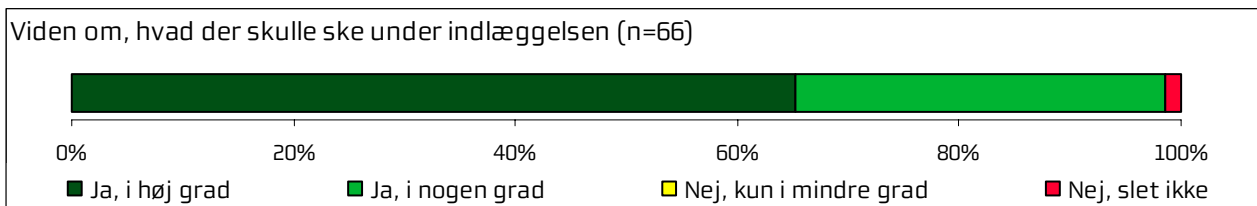
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	85%	-	-	100%*	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	86%	-	-	100%*	88%	95%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	36%	-	-	83%*	28%	49%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67%	-	-	100%*	32%*	66%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	99%*	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	100%*	62%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	88%*	96%

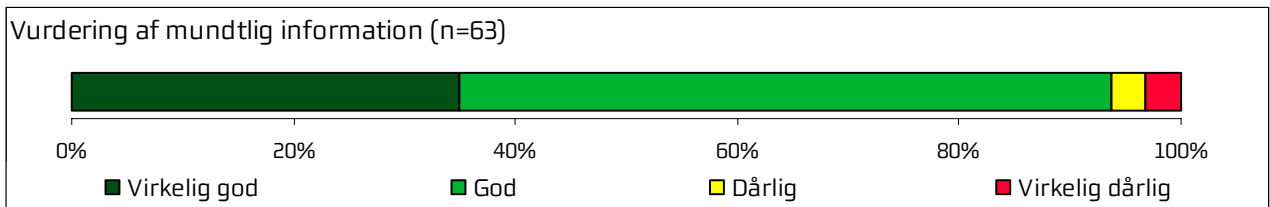
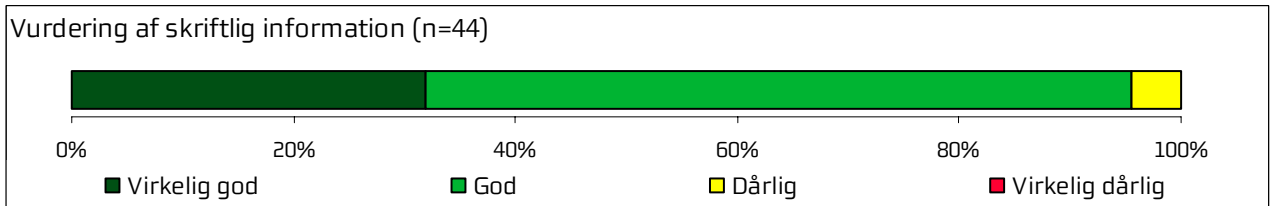
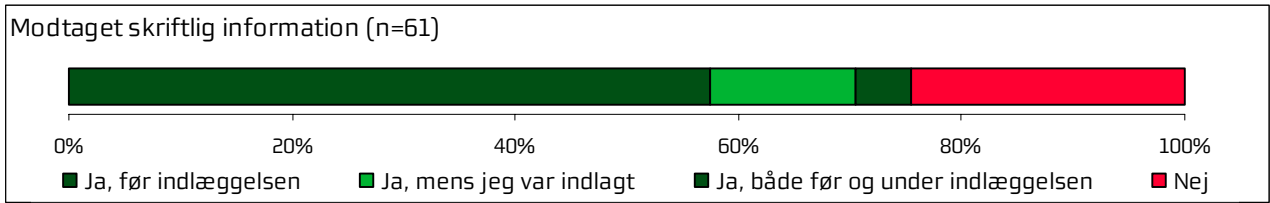
## 4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98%	-	-	100%	70%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	98%*	74%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94%	-	-	100%*	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	71%	-	-	92%*	63%	81%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76%	-	-	100%*	0%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	70%*	88%

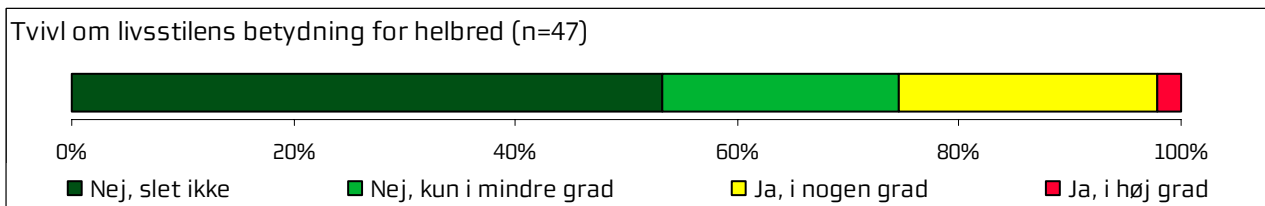
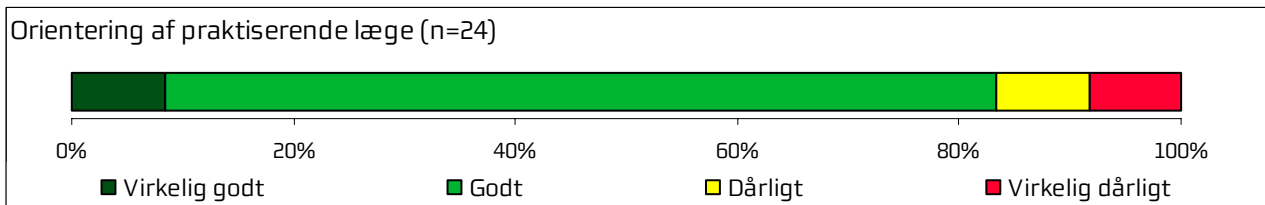
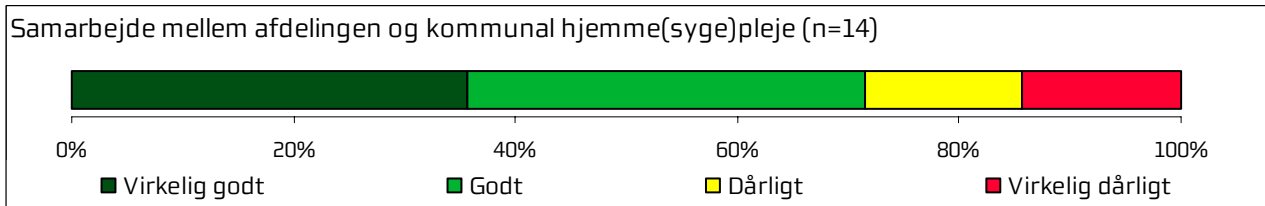
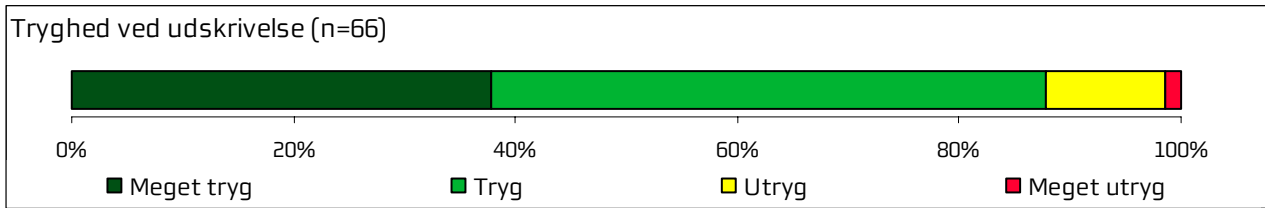
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	75%	-	-	84%	23%*	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94%	-	-	100%*	75%*	91%

## 4.6 Udskrivelse

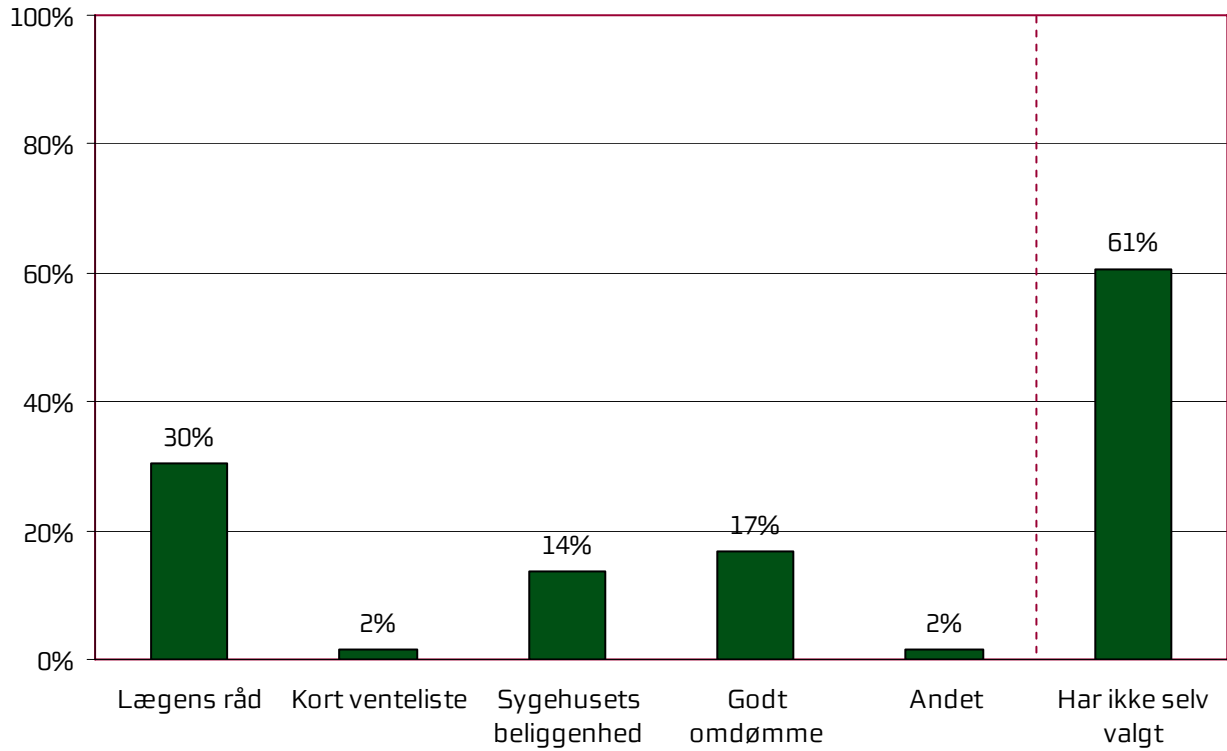


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	71%	-	-	100%*	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	86%	55%*	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

## Afsnit NSA5

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, at afdelingen var besat af dygtige og meget venligt samt kompetent personale. Afdelingen virkede dog noget slidt.	Godt
2	Få nye senge, under al kritik, at rygpatienter skal ligge i gamle mekaniske senge, umulig at komme op af ved egen hjælp.	Dårligt
3	Det var bare tip-top.	Godt
6	Forholdene er ikke tidssvarende. Meget trafik fra folk, der ikke er "døgnindlagt". Har tidligere været indlagt på samme sygehus og har været godt tilfreds!	Virkelig godt
7	At ventetiden var kortere fra undersøgelse og udskrivning. Til efterfølgende samtale om evt. behandling med lægen. Jeg ventede ca. tre måneder på svar (to gange).	Godt
8	Ville gerne have haft en skriftlig plan efter udskrivelse.	Virkelig godt
9	Det overordnede indtryk var, at afdelingen præsenterede sig med dygtige medarbejdere, hvad enten der var tale om sygeplejersker, portører eller læger og terapeuter. DET BURDE VÆRE EN MÆNSKERET AT HAVE ENEVÆRELSE!	Godt
11	For lidt plads på tresengsstuerne og for få toiletter på afdelingen.	Virkelig godt
12	Evt. lidt længere ophold.	Godt
14	Jeg savner mit tøj, mine bukser, undertøj, skjorte og trøje.	Dårligt
15	Jeg kan kun gentage, at jeg er meget positiv. Specielt glad for enestue efter operation.	Virkelig godt
16	Menneskelig varme og nærvær af personalet under indlæggelsen vil jeg altid huske afdelingen/operationsstuen for.	Virkelig godt
17	FLINKT og RART PERSONALE - GOD PASNING. BEHAGELIG AFDELING. Være bedre til at planlægge modtagelsen på afdelingen. Kirurgen bør informere bedre angående operationen - fik først den endelige information 15 minutter før operationen.	Godt
18	Afdelingen fungerer effektivt. Personalet har urimelig travlt/er stressede. Det er en vigtig forudsætning, at patienten har en "samarbejdende" pårørende. Generelt opleves det danske sundhedsvæsen som meget belastet med en "forretningsmæssig" distance til opgaverne.	Virkelig godt
19	Få "mennesket" tilbage i behandlingen i stedet for "patienten" eller "tilfældet". Giv hver patient en tovholder, så man bliver hjulpet igennem HELE sygdomsforløbet og ikke skal starte forfra på en ny afdeling hver gang. Men er da glad for, at jeg blev opereret af en af Danmarks dygtigste på feltet,	Dårligt

selvom det ikke hjalp.




- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 20 Rengøringen var meget mangelfuld. Ét fjernsyn på stuen (til tre) uden fjernbetjening! Meget nedslidte lokaler. Til gengæld et fantastisk personale både kirurger, sygeplejersker samt assistenter, der gør, hvad de kan.  | Godt          |
| ✎ | 21 En rar afdeling at være på med venligt og kompetent personale. Jeg kunne af og til godt fornemme, at de havde travlt (på lydene fra gangen), men oplevede altid, at de gav sig god tid til mig, selvom der var flere, som sikkert var meget dårligere end mig. Et højt informationsniveau på afdelingen. En behagelig atmosfære.  | Virkelig godt |
| ✎ | 22 Kun ros til personalet, lige fra man kom til forundersøgelse, og til man skal opereres. Altid et smil man fik. Tak for det, med venlig hilsen.  | Virkelig godt |
| ✎ | 23 Forholdene for ventende patienter er meget dårlig. Man sidder på gangen og føler sig i vejen for personalet. Det må også være frustrerende for personalet, som gør et stort arbejde for patienterne. Der mangler bedre information om ventetid, når man er til forundersøgelse.   | Godt          |
| ✎ | 24 De skal være lidt mere glade.   | Dårligt       |
| ✎ | 25 Kommunikation mellem dag- og natpersonale var ønskeligt med henblik på valg af medicin.   | Godt          |
| ✎ | 26 De fleste af sygeplejerskerne var søde og omsorgsfulde, mødte kun en, jeg syntes var lidt kold. Jeg følte ikke rigtigt, lægerne havde talt sammen inden min indlæggelse (det var ikke den samme, der opererede mig, som anbefalede mig at blive opereret). Den læge, der opererede mig, fik mig til at føle, at hun måske ikke var helt enig. Der er for langt til toiletterne.   | Godt          |
| ✎ | 28 Bygning nr. ti, etage fem: senge trænger til udskiftning.   | Godt          |
| ✎ | 30 Ikke tidssvarende fysiske forhold, men "stuen - enestue" helt i orden.  | Virkelig godt |
| ✎ | 31 På afdelingen NK Århus var hele personalet søde og hjælpsomme, som jeg forestiller mig engle. Lægerne var søde, tålmodige og informerede fint.  | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Toilet og bad er under al kritik. Ikke meget plads på stuerne, hvis der var fuldt belagt.   | Godt          |
| ✎ | 34 Det var første del af flere indgreb med efterfølgende kontrol efter nogle måneder. Der var på operationstidspunktet, efter min opfattelse, lagt en køreplan for det videre forløb, men her er tingene virkelig kørt af sporet med store, konstante smerter og absolut nedsat bevægelighed og dermed selvsagt absolut nedsat livskvalitet. I skrivende stund har jeg stadig ingen dato for næste skridt, udover at man fra sygehusets side siger engang i efteråret. | Virkelig godt |

## Afsnit NSA5

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg blev henvist til det sidste bord på gangen og blev først "fundet" 1½ time senere.	Godt
2	Der mangler fast kontaktsygeplejerske.	Dårligt
3	God information fra afdelingens side både før, under og efter indlæggelsen.	Godt
4	Der er for få ansatte sygeplejersker og læger. Patienter bliver sendt hjem igen uden behandling. Kontaktsygeplejersken har ikke nok tid på grund af for mange patienter. Jeg måtte klare mig selv efter operationen, selvom jeg var dårlig.	Godt
6	Mødte før tid, så det var bare ok at vente.	Virkelig godt
8	Meget smilende og venligt personale. Spurgte til mig!	Virkelig godt
9	Jeg blev godt informeret om ventetiden. Det dårlige aspekt af informationen var substansen, ventetidens længde!	Godt
15	ÅKH neurologisk afdeling var meget søde og hjælpsomme. Men jeg lå ikke på enestue, og havde derfor en hård nat med meget afbrudt søvn pga. de andre patienter. Næste gang sover jeg hjemme. Men de var stadig søde.	Virkelig godt
16	Dagen FØR indlæggelsen: Timers ventetid, hvor min kontaktperson, trods adskillige ihærdige forsøg, ikke kunne få kontakt til den læge der skulle orientere mig om den følgende behandling/operation næste dag. Da pågældende endelig dukkede op, var det med en bemærkning om, at personsøgeren "vist" var gået i stykker. Okay, det kan godt være - tvivler! Havde forsinkelsen skyldtes presserende gøremål, f.eks. akut behandling af andre patienter, var det en fuldstændig acceptabel selvfølgelighed - men ikke med den undskyldning.	Virkelig godt
17	Var bedt om at møde på afdelingen tidligt om morgenen. Ved ankomst anvist stue uden nærmere information. Ved henvendelse, efter fem kvarters ventetid, fik jeg beskeden: "Vi kommer om lidt!" Der gik yderligere en halv time, før jeg fik nogen orientering om dagens forløb.	Godt
20	Ved første indlæggelse, hvor jeg var fastende, tilbød den første sygeplejerske mig morgenmad! Det var tydeligt, som dagen skred frem, at hun ikke havde læst journalen. Meget utrygt! Ved anden indlæggelse foregik alt meget professionelt.	Godt
23	Da jeg var selvhjulpnen før operationen, synes jeg, det var ressourcspild, at jeg skulle overnatte på patienthotel for at møde tidligt næste morgen på afdelingen.	Godt
24	Blev mødt af en sur sygeplejerske, og de kunne ikke finde mine papirer.	Dårligt
25	Fik IKKE mulighed for at tale med den opererende læge før indlæggelsen.	Godt



- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 29 | Jeg skulle møde til indlæggelse om morgenen, og blev kørt ned på operationsgangen en time efter ankomst. Alt forløb efter planen.                            | Godt          |
|  | 30 | Super god behandling. Super godt personale. Medlevende og omsorgsfulde. Dygtige og kompetente.   | Virkelig godt |
|  | 32 | Manglede skriftlig information vedrørende operation og efterforløb. Mangelfuld mundtlig information vedrørende samme. Fandt selv information på internettet. | Godt          |

## Afsnit NSA5

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	9	Blev indlagt og sendt hjem næste dag.	Godt
	17	Følelsesforstyrrelser og bensmerter.	Godt
	27	Antibiotika før operationen gav bivirkning.	Virkelig godt








## Afsnit NSA5

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ja: jeg skulle have været opereret i vinter, men min operation blev aflyst. Dette afstedkom store konsekvenser i forhold til mit arbejde. Da jeg blev indkaldt igen, blev jeg IGEN ikke opereret, og det var KUN fordi, jeg forlangte, at det blev gjort dagen efter, jeg blev opereret. Det var dog ikke lægens skyld anden gang. Det var "bare" ikke kommet med i journalen, at min første operation var aflyst. Skamme skamme.	Godt
2	Der mangler fast kontaktsygeplejerske.	Dårligt
3	Noget blev ødelagt under operationen, så jeg ikke kunne løfte min ene arm efter opvågning fra narkosen. God efterbehandling.	Godt
8	Meget professionelt.	Virkelig godt
9	Når man kan risikere at blive indlagt en dag og blive sendt hjem den næste dag uden at være blevet opereret, så må det være almindelig skik, at man orienterer patienten om denne risiko. Jeg kan forstå, at det kan være nødvendigt at ændre planer, men at få at vide, at man er nummer et på operationsbordet næste dag - og så alligevel blive sendt hjem næste dag uden forudgående varsel - det er hårdt. Jeg formoder, at I har valgt denne fremgangsmåde ud fra et velbegrundet behandlingssystem - men jeg kan ikke få øje på det!	Godt
10	Skulle møde fastende tidligt om morgenen, da jeg skulle opereres der. Det blev udsat nogle timer, og så udsat igen til om eftermiddagen. Om eftermiddagen fik jeg at vide, at det ikke blev i dag. Dagen efter gik på samme måde. På tredje dagen skulle jeg så til om morgenen, men kom først til ud på eftermiddagen. Det er utilfredsstillende.	Virkelig godt
11	Jeg fik forkert medicin en gang - opdagede det selv.	Virkelig godt
13	Lægen, der skulle operere var virkelig kompetent, men sygeplejersken, som skulle lave de indledende undersøgelser, medicin m.v. var helt ny (oplyste hun også selv), og det bar det også præg af. Hun var urutineret og meget lidt kompetent.	Virkelig godt
15	Jeg havde været igennem samme tur en gang og vidste selv en del om det hele. Personalet var stadig fantastisk søde og gode.	Virkelig godt
17	Lovede, at jeg ikke kom hjem med smerter. Har haft det siden. Har fået det dårligere og VENTER OG VENTER på flere undersøgelser - har gået fire måneder siden operation med tiltagende gener.	Godt
18	Oplyst tidspunkt for operation om morgenen blev udskudt til over middag på grund af akutte patienter. Vi erfarer, at nævnte kun er en lille forsinkelse. Udskydelse af planlagte operationer kan ske med op til flere dage i værste fald.	Virkelig godt
19	Alt virker meget fabriksagtigt i forhold til tidligere indlæggelser. Personalet virker stresset - men	Dårligt

## Bilag 1

fagligheden er høj.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 21 | Jeg havde ved undersøgelse et halvt år før operationen givet oplysninger om mit medicinforbrug. Ved samtale med læge afleveres nyt papir, hvorpå jeg har skrevet min nu ændrede medicinering. Aftaler der, at jeg tager eget medicin med, og hvordan det tages i forbindelse med operation. To gange oplever jeg at få udleveret medicin, og da jeg begge gange spørger ind til, hvad det er, får jeg at vide, at det er min medicin mod blodtrykket. Begge gange gør jeg opmærksom på ændret medicinering. | Virkelig godt |
|    | 23 | Jeg fik en god behandling, men er glad for min baggrund inden for faget, da der opstod fejl i den medicin, der blev ordineret. Jeg synes dog, afdelingen kører meget skemalagt og ikke efter den enkelte patients behov, eksempelvis badeforhold, toiletforhold, smertedækning.   | Godt          |
|    | 24 | Lægen troede ikke på, hvad jeg sagde.   | Dårligt       |
|    | 26 | Kan kun sige, at jeg har det værre efter operationen end før.   | Godt          |
|    | 29 | Jeg blev opereret og blev udskrevet dagen efter. Der var nogen forvirring angående hjemtransport bl.a.  | Godt          |
|    | 31 | Min praktiserende læge havde fejlvurderet min sygdom. I Randers fik jeg ventetid, skønt mine smerter var uudholdelige. Så da jeg blev indlagt akut på Regionshospitalet Randers, skete der noget positivt efter tre dage.   | Virkelig godt |
|  | 32 | Får pludselig at vide, at jeg i løbet af kort tid skal overflyttes til andet sygehus, hvad jeg ikke ønskede.  | Godt          |

**Afsnit NSA5**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	2 Der mangler fast kontaktsygeplejerske.	Dårligt
✎	5 Manglende oplysninger om øvelser til muskelafslapning. Fik dem efter to telefonsamtaler, og de hjalp.	Virkelig godt
✎	8 Lidt problemer med at komme til fysioterapeutbehandling. Ligeledes er det uklart, om jeg skal til kontrol, mener jeg fik besked om, at jeg skulle ses efter tre måneder, men får nej nu!!!	Virkelig godt
✎	15 Ja, jeg er træt af, at man altid hører om hospitaler, når noget går skidt. Her er en god historie. Jeg er blevet opereret to gange, og synes at ÅKH neurologisk er et fantastisk sted og har nogle meget kompetente ansatte. Fem stjerner herfra!	Virkelig godt
✎	17 Praktiserende læge måtte selv bede om udskrivningsjournalen efter fem uger.	Godt
✎	18 Alder betinger underretning til hjemmepleje lokalt. Blev ikke foretaget. Ok efter omstændighederne. Vi samarbejder med afdelingen vedrørende udtrapning af smertestillende medicin og sårpleje. Pårørende samarbejde. Uden kontakt til hjemmeplejen.	Virkelig godt
✎	19 Meget tidlig udskrivelse, men da lægen sagde god for den, accepterede jeg. Forløbet var indlæggelse, operation, udskrivning. Ingen sygepleje i gammeldags forstand. Men ingen tvivl om kvaliteten af indgrebet. Den var ok.	Dårligt
✎	29 Jeg blev ledt til den opfattelse, at der var en handlingsplan for min hjemtransport, men jeg blev nødt til at tage rutebilen hjem. Noget tid efter operationen opstår der komplikationer med store smerter til følge, men stadig ingen hjælp til genoptræning.	Godt

