

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit NSA6

Neurokirurgisk Afdeling NK

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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 |
| | Behandlingsforløb | 16 |
| | Information..... | 18 |
| | Udskrivelse..... | 20 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 22 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 23 |

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 94 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 59 |
| Afsnittets svarprocent: | 63% |

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 test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 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

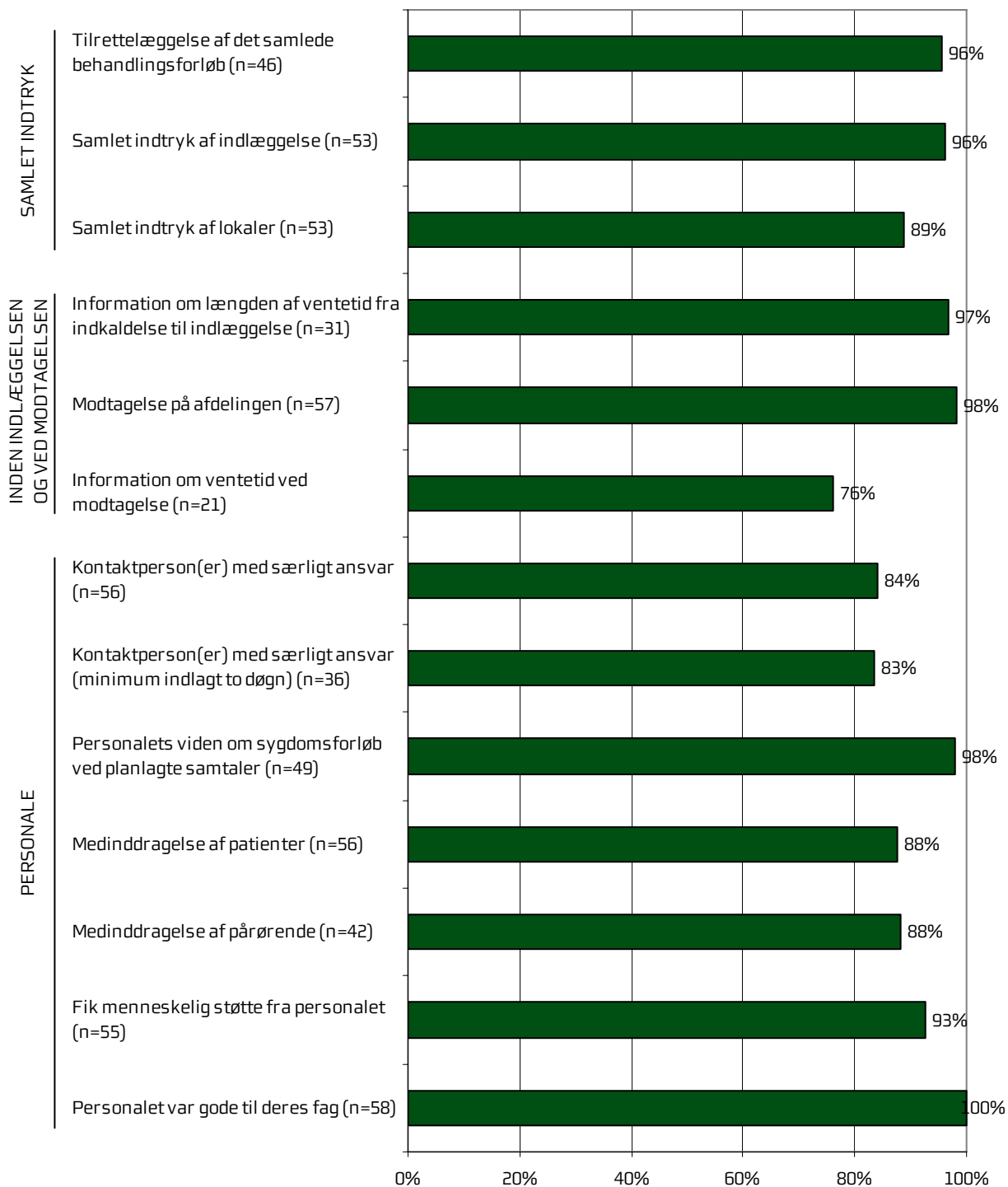
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

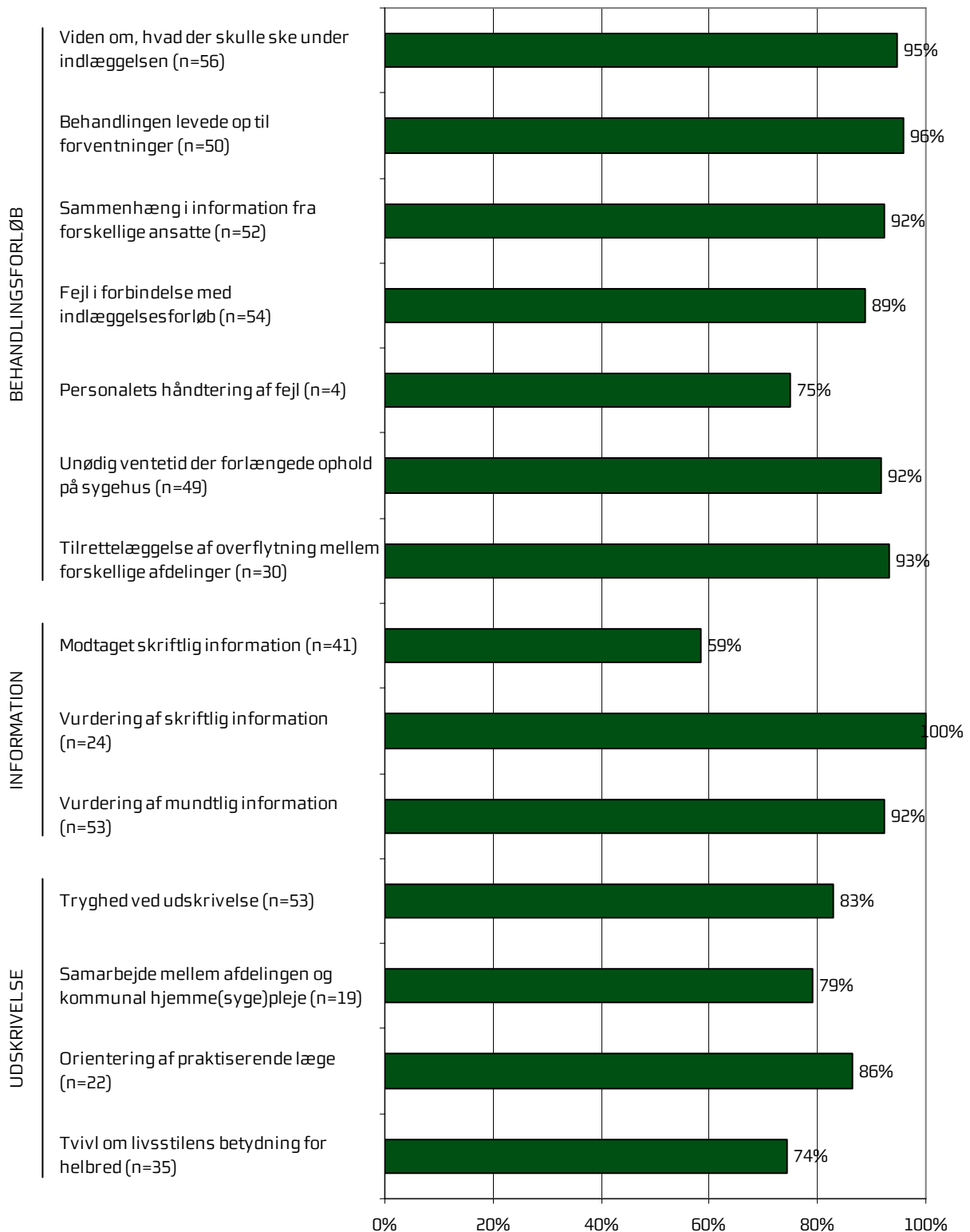
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit NSA6

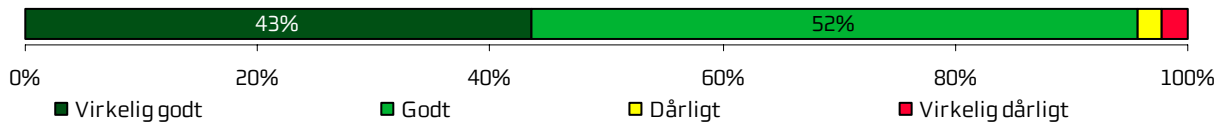
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

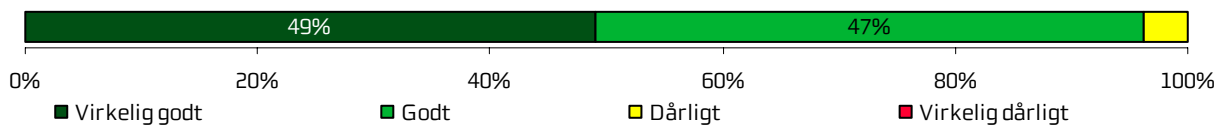
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

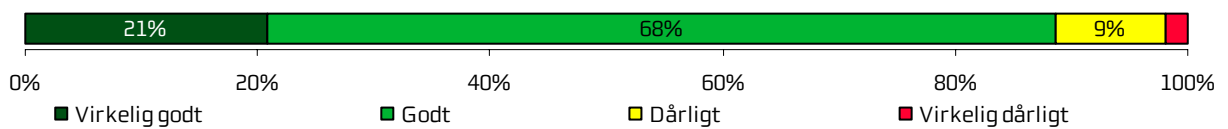
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=46)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=53)



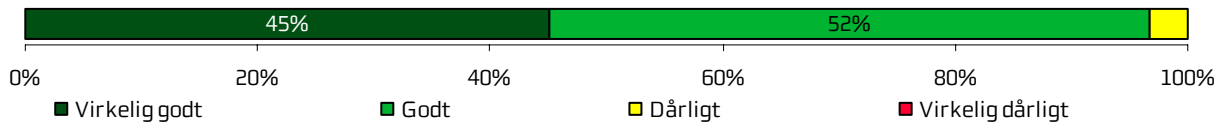
Samlet indtryk af lokaler (n=53)



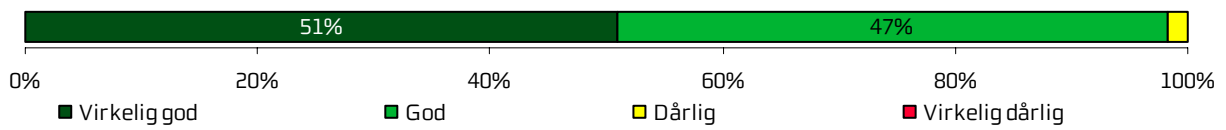
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 96 % | 95 % | 100 % * | 85 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | 96 % | 94 % | 100 % | 88 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | 89 % | 92 % | 100 % * | 66 % * | 83 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

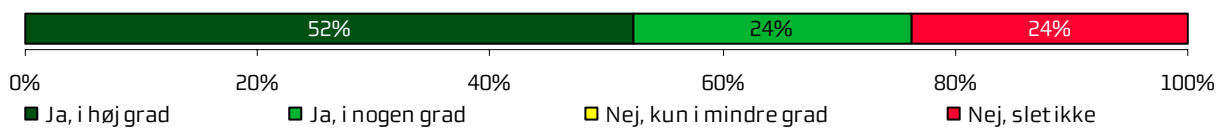
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=31)



Modtagelse på afdelingen (n=57)



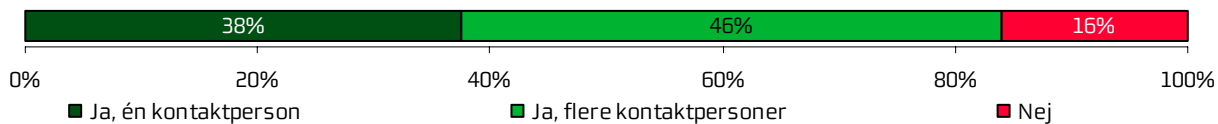
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



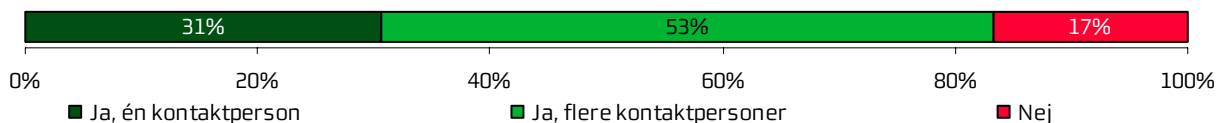
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | | 97 % | - | 100 % | 79 % * | 95 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | 98 % | 87 % * | 100 % | 92 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | | 76 % | 68 % | 89 % | 61 % | 74 % |

Personale

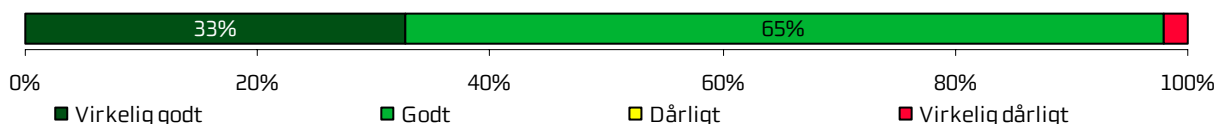
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=56)



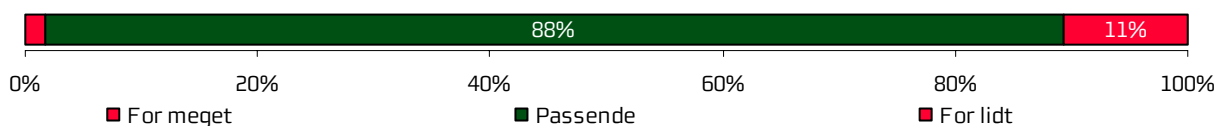
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=36)



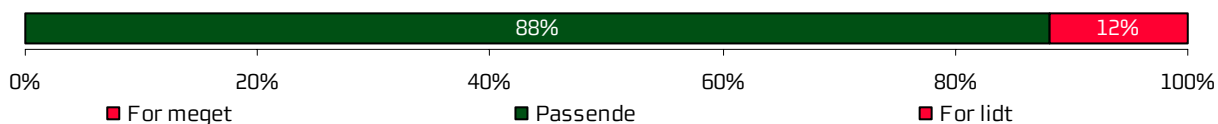
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



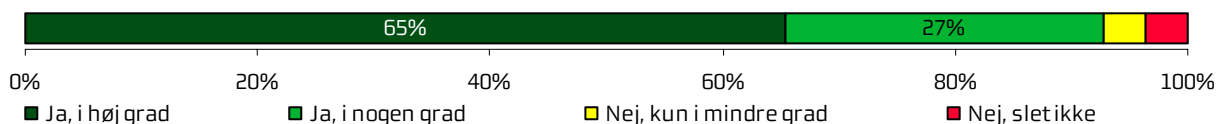
Medinddragelse af patienter (n=56)



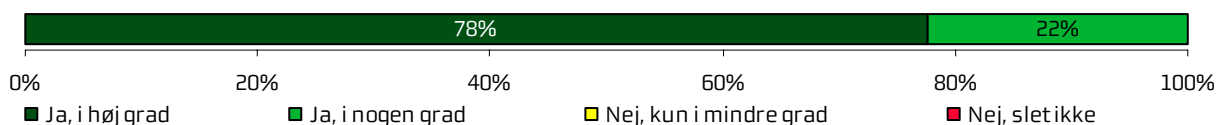
Medinddragelse af pårørende (n=42)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=55)



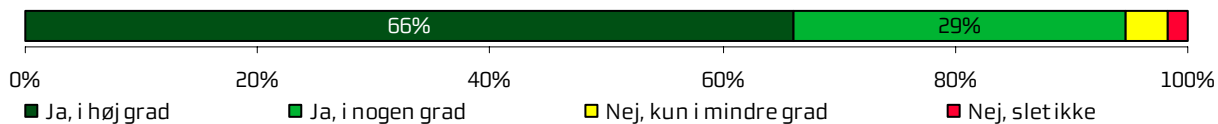
Personalet var gode til deres fag (n=58)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | 84 % | 84 % | 100 % * | 68 % * | 83 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | | 83 % | - | 97 % * | 75 % | 84 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 98 % | 89 % | 100 % | 83 % * | 93 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 88 % | 88 % | 100 % * | 82 % | 91 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 88 % | 87 % | 100 % * | 74 % | 87 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | 93 % | 94 % | 100 % * | 84 % | 93 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 100 % | 98 % | 100 % | 91 % * | 97 % |

Behandlingsforløb

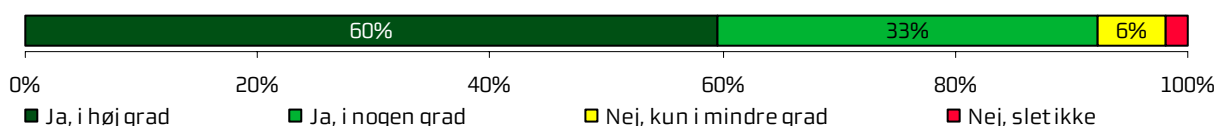
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=56)



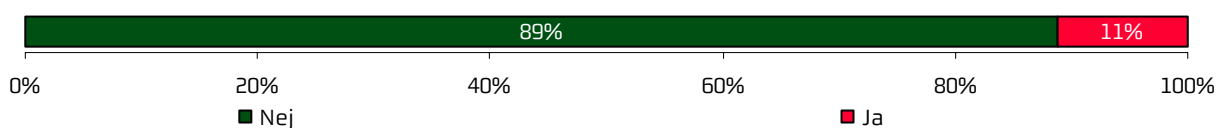
Behandlingen levede op til forventninger (n=50)



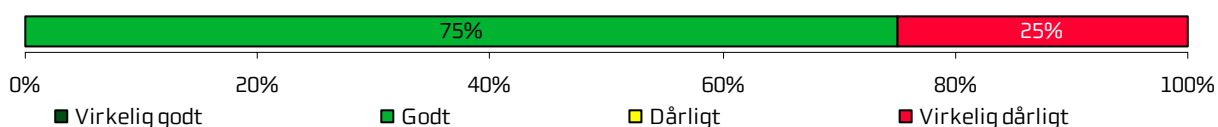
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



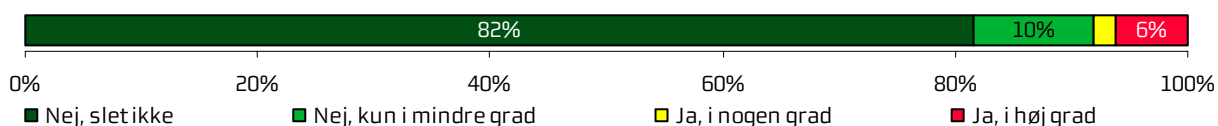
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=54)



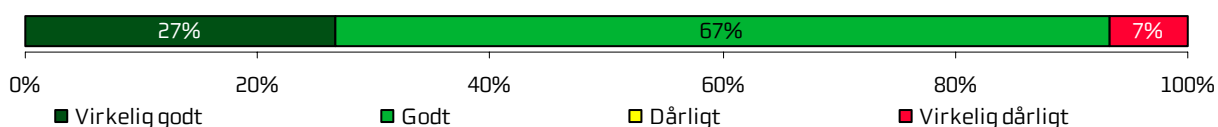
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=49)



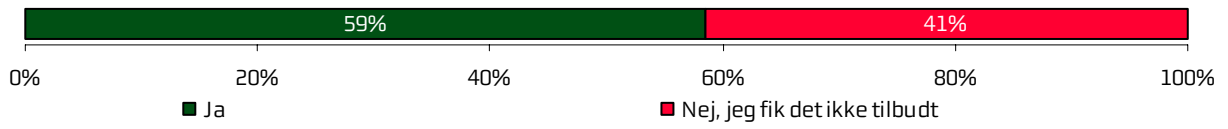
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



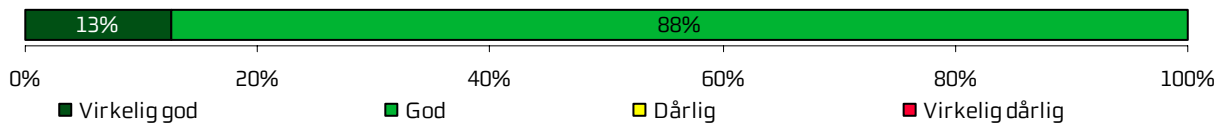
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | 95 % | 96 % | 100 % * | 71 % * | 89 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 96 % | 82 % * | 100 % | 83 % * | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | | 92 % | 95 % | 100 % * | 77 % * | 91 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | 89 % | - | 100 % * | 72 % * | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 75 % | - | 83 % | 44 % | 62 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | 92 % | 93 % | 98 % | 72 % * | 86 % |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | 93 % | - | 100 % | 80 % | 91 % |

Information

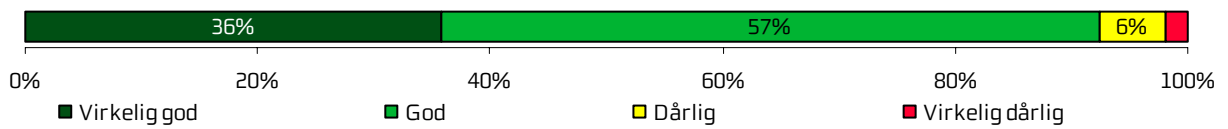
Modtaget skriftlig information (n=41)



Vurdering af skriftlig information (n=24)



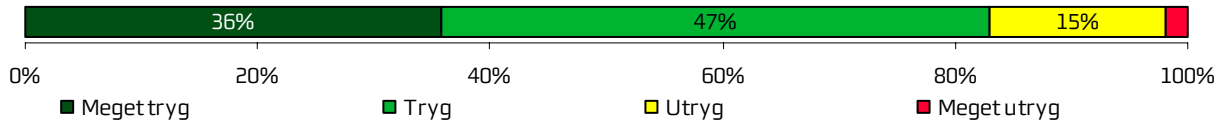
Vurdering af mundtlig information (n=53)



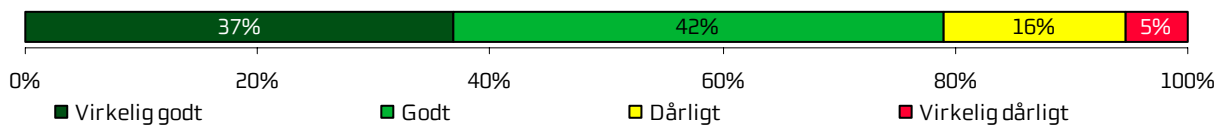
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 59 % | - | 97 % * | 34 % * | 69 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | 100 % | 100 % | 100 % | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | 92 % | 98 % | 100 % * | 85 % | 94 % |

Udskrivelse

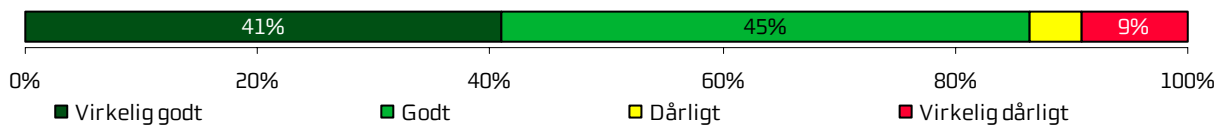
Tryghed ved udskrivelse (n=53)



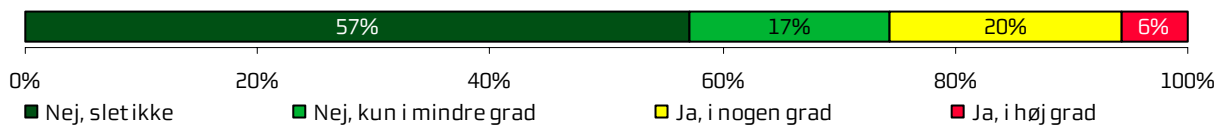
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



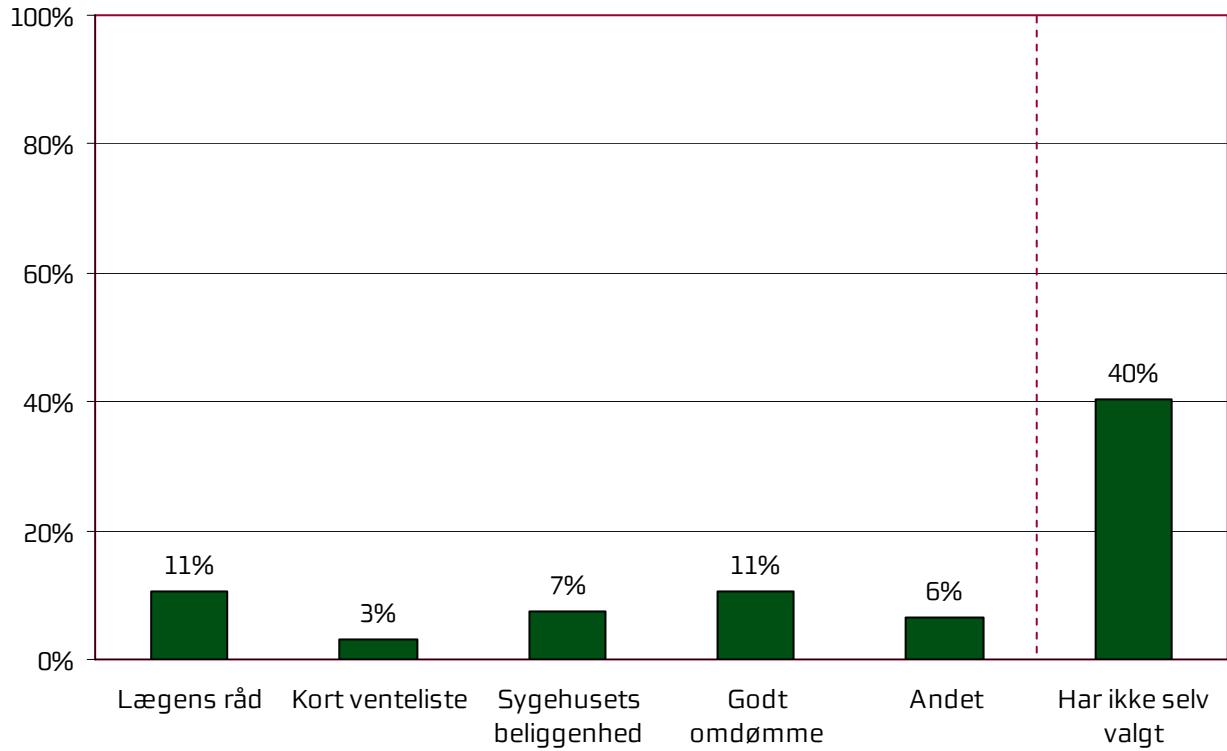
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=35)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | 83 % | 82 % | 100 % * | 75 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | | 79 % | 80 % | 98 % * | 73 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | 86 % | 79 % | 100 % * | 73 % | 89 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 74 % | 68 % | 92 % * | 56 % | 72 % |

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 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.

Afsnit NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Afsnit NSA6 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Personalet var kompetent og opmærksomme på min tilstand lige efter operationen. Hvis jeg skulle ud af sengen, var de opmærksomme på, at jeg gik sikkert og fik god støtte, så længe det var nødvendigt. | Godt |
| 2 | Et generelt problem efter min opfattelse er, at der er alt for mange sygeplejersker som på et givet tidspunkt på døgnet/ugen har ansvaret for dig som patient. Man må igen og igen forklare alt fra begyndelsen. Det virker slet ikke som om, at der er nogen information fra den ene ansvarshavende til den anden. Derudover synes jeg, at både jeg og andre patienter på stuen alt for ofte hører: "Det har vi ikke tid til nu. Det må vente til senere. Det er ikke mit arbejdsområde. Kan det ikke vente. Vi har så travlt, vi har så travlt". Man føler sig meget uvelkommen og har bestemt ikke indtryk af, at personalet er der for patienternes skyld. Jeg savnede i allerhøjeste grad et personligt engagement fra det daglige personale, men det har de jo nok heller ikke tid til. | Dårligt |
| 3 | Jeg er tidligere [for nogle år siden] blevet opereret af læge NN på Odense Universitetshospital. Den nye operation var en korrektion af den første reparation, og jeg ønskede at blive opereret af læge NN igen. Jeg har fuld forståelse for, at det kan være nødvendigt at tilse eller behandle eventuelle medpatienter om natten; men jeg kan ikke forstå, at hele stuen behøver at ligge badet i lys, mens det står på. | Virkelig godt |
| 4 | For mig var det en oplevelse af de gode at blive opereret. En strålende behandling fra hele holdet. Det gør godt, når man ligger på en operationsstue. Tak til alle på afdelingen. En stor tak til NN. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg synes, at personalet og andre ansatte har taget sig pænt af mig. Jeg er kun glad og tilfreds. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg bor i Århus Kommune, og har været behandlet på Århus Sygehus flere gange og er stadig i behandling []. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg har fået en særdeles venlig og kompetent behandling af såvel læger som plejepersonale - og en hurtig behandling. Jeg er yderst tilfreds med forløbet af min indlæggelse. | Virkelig godt |
| 15 | Toilet og badeforhold er på nogle afdelinger dårlige på grund af ælde, men andre stuer er okay. Et badeværelse glemte de ofte at fjerne en toiletforhøjer på og visse patienter røg på toilettet. | Godt |
| 20 | Rigtig behagelig omgangstone. | Godt |
| 21 | Patienten er ikke under operationen i stand til at vurdere behovet for sløvende medicin, men bør blot forud for indgrebet orienteres om, at dette er en nødvendig del af [] operation. | Godt |
| 22 | Kunne måske sørge for et TV, der virker. Det, der var der, var ca. 100 år gammelt. Vil også gerne sige, at personalet var utroligt flinke og rare at snakke med. | Godt |
| 23 | Et andet sygehus ville ikke behandle min skade/sygdom, derfor er jeg meget glad for behandlingen på Aarhus Sygehus. | Virkelig godt |

-  24 Fik en god behandling, og det er rart, at det er den samme læge, der igen foretog indgrebet, og også ham, jeg snakkede med efterfølgende og udskrev mig. Han kender mig efterhånden godt, og jeg ham, plus flere af de andre personaler. Godt
-  26 Det var en utrolig positiv oplevelse - midt i den alvorlige situation jeg var i - at være indlagt på NSA6. Personalet var altid venlige og hjælpsomme uanset tidspunkt på døgnet. Virkelig godt
-  29 Det var godt det hele, og jeg vil sige, personalet gør et meget godt stykke arbejde. De var der bare med det samme, hvis jeg kaldte. Men det, jeg savnede deroppe, var et fjernsyn ved hver seng, som man har næsten alle andre steder, og flere programmer, da man ikke kan se det, man var vant til at se, og man skulle se det, naboen ville se. Så tænk på det. God jul. Godt
-  30 Det er for dårligt, at man efter tre dage efter operation skal overflyttes til et [andet sygehus], da man ikke føler, at de er klar til at tage imod en patient som mig. Ingen ro og ingen opmærksomhed. Dårlig oplevelse. Godt
-  32 Det, der har været hårdt ved min indlæggelse, har været, at jeg har haft rigtig meget hovedpine og har haft behov for ro og mørke. Det er svært at opnå på en 3-personersstue, hvor medpatienterne fejler noget andet og derfor gerne vil se fjernsyn, og som har gæster, der snakkede meget højt. Selvom de prøvede at tage hensyn, kunne jeg tydeligt mærke det på hovedpinen, når der var uro. En klage, som jeg gerne vil indgive, drejer sig om en nat, hvor der lå en dement dame på stuen sammen med mig og en anden patient med hovedpine efter [ulykke]. Den demente dame var urolig og råbende. Når hun var værst, ringede vi i klokkesnoeren for at få personalet til at komme og tage sig af hende. "Hvad vil I have, vi skal gøre ved det?" var den besked, vi fik, og så gik de igen. To gange sad der én kortvarigt hos hende, men lige så snart hun gik, blev damen urolig igen. Så i stedet for måtte vi to andre hele natten ligge og råbe til hende om at lægge sig ned og være stille. Det var en meget lang og uudholdelig nat. Næste eftermiddag blev hun flyttet til enestue og fik fast vagt. Vi fik aldrig en undskyldning af natpersonalet. Godt
-  33 Lægerne skal lære at kommunikere mere med hinanden. Selvom der er ferie og sygdom, så skal der simpelthen være en plan B. Sygeplejerskerne og portørerne var meget søde og hjælpsomme, og det skal de have stor ros for. Virkelig dårligt
-  37 Sikre, at der automatisk blev fulgt op på tingene ved at indkalde til kontrol, da jeg var indlagt i to omgange [med fem måneders mellemrum] [to komplikationer]. Kun fordi jeg selv ringede blev jeg efter første operation indkaldt til kontrol. Godt











Afsnit NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Afsnit NSA6 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 2 | Jeg fik efter indlæggelse, ingen oplysning om nogen ventetid. | Dårligt |
| 4 | Der var hurtig hjælp, da jeg blev dårlig. Det vil jeg gerne sige tak for. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg føler mig fint behandlet, både af læge NN, lægen og sygehusets afdeling. | Virkelig godt |
| 6 | Jeg blev indlagt AKUT, efter at jeg var udskrevet fra andet hospital dagen før! | Det kan jeg ikke vurdere |
| 7 | Jeg blev ringet op om indlæggelse til næste dag. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg var indlagt på [en afdeling] på amtssygehuset, da jeg kom til undersøgelse på [anden afdeling], hvor jeg fik at vide, at jeg kunne forvente fra 1-4 ugers ventetid på operation. Allerede dagen efter fik jeg at vide, at jeg skulle opereres [et par dage senere]. | Godt |
| 9 | En god behandling lige fra man kom, til man bliver kørt ind på operationsstuen. Det er bare lidt grimt, at man skal ligge ude på gangen, til det er tiden, man skal opereres. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg blev indlagt [] (overført fra andet sygehus). Opereret i ryggen [dagen efter]. Tilbageført til første sygehus [to dage senere]. | Virkelig godt |
| 14 | Omfattende information om narkosen, operationsforløbet og selve operationen af den læge, der opererede selv. | Virkelig godt |
| 18 | Da jeg kun var indlagt godt et døgn, er det svært at svare, men jeg var meget godt tilfreds med opholdet og behandlingen. Personalet var sødt og flinkt til at svare på spørgsmål. Tak. | Intet svar |
| 19 | Indlagt akut. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 27 | Blev overført fra andet sygehus. | Godt |
| 33 | Alt i alt gik det som det skulle, og der var service på med det samme. Virkelig god oplevelse :) | Virkelig dårligt |
| 35 | Var til forundersøgelse [i efteråret] og blev opereret [i efteråret]. Blev henvist fra en anden afdeling [i efteråret]. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 36 | Indlagt direkte fra lægen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 37 | Der var lang ventetid fra scanning til undersøgelse og derefter ventetid på operation/indlæggelse. | Godt |











Afsnit NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Afsnit NSA6 | Samlet indtryk |
|--|---|--------------------------|
|  7 | Jeg blev modtaget af en sygeplejerske og indlagt. | Virkelig godt |
|  8 | Meget søde og imødekommende. Tog sig god tid til at undersøge, forklare og svare på spørgsmål. Det gjorde, at jeg følte mig meget tryk i forhold til, at jeg skulle opereres. | Godt |
|  13 | Stor venlighed fra alle medarbejdere. | Virkelig godt |
|  15 | Afdelingen var god til at informere om, hvad der skulle ske. | Godt |
|  19 | Jeg fik medicin mod smerter, og blev så bare overladt til mig selv. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  28 | Blev indlagt akut, så kan ikke huske det. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  29 | Modtagelsen var virkelig god, da jeg kom, blev jeg modtaget af en personale med det samme. Det var dejligt. | Godt |
|  33 | Det var en fantastisk måde at blive modtaget på. Servicen var i top. :) | Virkelig dårligt |
|  34 | Okay. Ventede [flere] timer på en læge NN, som ville give information om operationen. Efter [flere] timer, tog "nogen" en beslutning om, at det ikke var nødvendigt. | Intet svar |
|  37 | Hurtig orientering i forhold til hvornår jeg kunne regne med operation, og at akutte operationer kunne forskyde dette. | Godt |









Afsnit NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| | ID | Kommentarer - Afsnit NSA6 | Håndtering af fejl |
|---|-----------|---|--------------------------------------|
|  | 10 | Sent hjem uden operation. | Intet svar |
|  | 12 | Ingen. | Intet svar |
|  | 15 | Jeg blev opereret det forkerte sted i ryggen - så jeg måtte omopereres. | Godt |
|  | 16 | Kan ikke vurderes, da efterforløbet har været meget specielt. | Intet svar |
|  | 24 | Både ja og nej - da jeg fik luft ind ved [] hullet i hovedet - tror dette kunne være undgået, hvis jeg var blevet syet. Men et uheld var det. Er nok bare uheldag, da [flere] af mine operationer er faldet uheldigt ud! | Intet svar |
|  | 25 | Lægen, der undersøgte mig første gang, sagde, at hun ville kontakte mig på sygehuset, inden hun gik på ferie nogle uger efter, men hun tog ferie ugen efter og kontaktede ikke sygehuset, hvor jeg måtte vente over 14 dage ekstra. Dårligt! | Virkelig dårligt |
|  | 27 | Da drænet skulle tages ud, var personalet ikke klar over, at drænet var syet fast, så der blev rykket en del i drænet, og jeg oplyste, at det var syet fast. Så klippede personalet sytråden på den forkert side plus en tråd mere (der blev fundet en sytråd ca. tre uger efter i såret). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 33 | Det skal siges, at sygeplejerskerne var fantastiske og gjorde alt, hvad der stod i deres magt, men jeg havde fire forskellige læger, som stort set havde hver deres mening, om jeg skulle opereres eller ikke skulle opereres. Og det medicin, jeg fik, var forkert til at starte med. Så kommunikationen mellem lægerne var slet ikke til stede, og det var virkelig frustrerende. | Godt |
|  | 34 | Fik i udsigt at skulle opereres om mandagen, var parat med alt, men efter 2,5 time aflyses min operation. Ny operation dagen efter. | Godt |
|  | 35 | Under operationen [opstod der en komplikation], som jeg stadig [] får tilset af sygeplejerske []. Desuden var [dele] af operationssåret ikke lægt, da trådene blev fjernet. Helingen har voldt en del besvær, bl.a. betændelse. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Afsnit NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentarer - Afsnit NSA6 | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|--------------------------|
|  | 2 | Ikke til behandlingsforløbet som sådan. | Dårligt |
|  | 5 | Jeg er blevet rigtig godt behandlet af alle. | Virkelig godt |
|  | 11 | Jeg blev undersøgt og opereret akut. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 15 | Det har været et hårdt år, som har påvirket mig og min familie meget. Fem indlæggelser på ca. et år. | Godt |
|  | 21 | Det var en overvældende oplevelse at alle kastede sig over mig samtidig: Barbering, kirurgisk indgreb, anæstesi osv. | Godt |
|  | 25 | Grunden til, jeg skulle til Århus første gang, var unødvendig, for lægen kunne bare have kontaktet lægerne på anet sygehus for informationer. En halv times undersøgelse plus transport for at få at vide, at der ikke skulle gøres mere???? En telefonopringning kunne have skånet mig og sparet transport. | Godt |
|  | 28 | Havde fået en hjerneblødning, og kan ikke huske meget fra indlæggelsen i Århus. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 29 | Jeg fik en god behandling hele vejen igennem. | Godt |
|  | 32 | Inden operationen lå jeg fem dage til observation, indtil der blev fundet en operationstid. I weekenden hørte jeg ingenting, men fandt senere ud af, at der havde været en læge, som havde set på mine papirer og taget stilling til fremrykning af operation. Jeg hørte det en aften som en bibe-mærkning fra en sygeplejerske. Det ville have været rart, at lægen havde snakket med mig. I det hele taget var jeg meget overladt til mig selv i de dage. Der var ikke nogen sygeplejerske, der kom og spurte til, hvordan jeg havde det. Det var forskellige beskeder, jeg fik om alvoren i det lægerne så på scanningsbillederne. Én mente ikke, at jeg skulle opereres, en anden, at jeg skulle. | Godt |
|  | 33 | I det her spørgeskema, hvor jeg har sagt, at det var godt, er det overvejende sygeplejerskerne, som jeg giver den gode karakter og ikke lægerne. | Virkelig dårligt |
|  | 37 | Lidt stress opstod omkring det, at afdelingen skulle lukkes til weekend, og jeg skulle overflyttes til anden afdeling. Fra at ligge alene til at ligge tre. | Godt |

Afsnit NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Afsnit NSA6 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 9 | Blev overflyttet til Horsens Sygehus. | Virkelig godt |
| 11 | Jeg valgte selv at tage hjem anden dag efter operationen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 13 | Ved udskrivelsen fra et afsnit [] blev jeg overført til [et andet afsnit] - og herfra udskrevet [i efteråret]. | Virkelig godt |
| 17 | Overført til andet sygehus. | Godt |
| 23 | Det kommunale var dårligt. | Virkelig godt |
| 28 | Blev overflyttet til andet sygehus til genoptræning. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 29 | Jeg er meget bange på grund af, at det er anden gang, jeg blev opereret samme sted. Ville nok gerne have været på et eller andet sted bagefter, så jeg ikke gjorde noget forkert. | Godt |
| 31 | Blev overført til Holstebro Sygehus. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg havde det rigtig godt med at skulle hjem, for der var meget uro på stuen, og jeg havde det bedst med ro og mørke. Angående medicinen så havde jeg under indlæggelsen fået en del smertestillende medicin, men da jeg skulle hjem, var det blevet reduceret kraftigt uden, at jeg var blevet spurgt, om jeg kunne undvære det. Det var ikke rart. Det var min egen læge, der i stedet for lavede en udtrækningsplan i samarbejde med mig. Jeg blev udskrevet med besked om at være sygemeldt indtil jeg var blevet scannet [flere uger] efter operationen. Jeg har endnu ikke fået en scanningsdato, og da jeg gerne vil starte arbejde hurtigst muligt, er det længe at gå og vente på en dato. Fordi jeg stadigvæk døjer med hovedpine, mangler jeg også information om, om det er normalt, eller om jeg skal reagere på det. Min udskrivelse gik nok lidt hurtigt, fordi jeg selv gerne ville hjem. Men jeg har telefonnummer på den læge, jeg er tilknyttet, og det er rart at vide, at jeg altid kan ringe ved tvivl. | Godt |
| 33 | Jeg var noget utryk ved at blive udskrevet, fordi de ville sende mig hjem, en uge før jeg blev udskrevet. Tror, at de manglede plads på afdelingen, men fik plads på patienthotellet. Der var manglende forståelse for, at jeg skulle hjem til et hus med mange trapper og er meget dårligt gående. | Virkelig dårligt |
| 37 | Et eller andet gik galt i forhold til at komme i gang på rygscole på genoptræningscenteret. Først da jeg selv ringede, skete der noget. Genoptræningscenteret havde ikke modtaget papirer på mig. | Godt |