

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**NSA6**

**Neurokirurgisk Afdeling NK  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	72
Besvarelser fra afsnittets patienter:	46
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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 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).



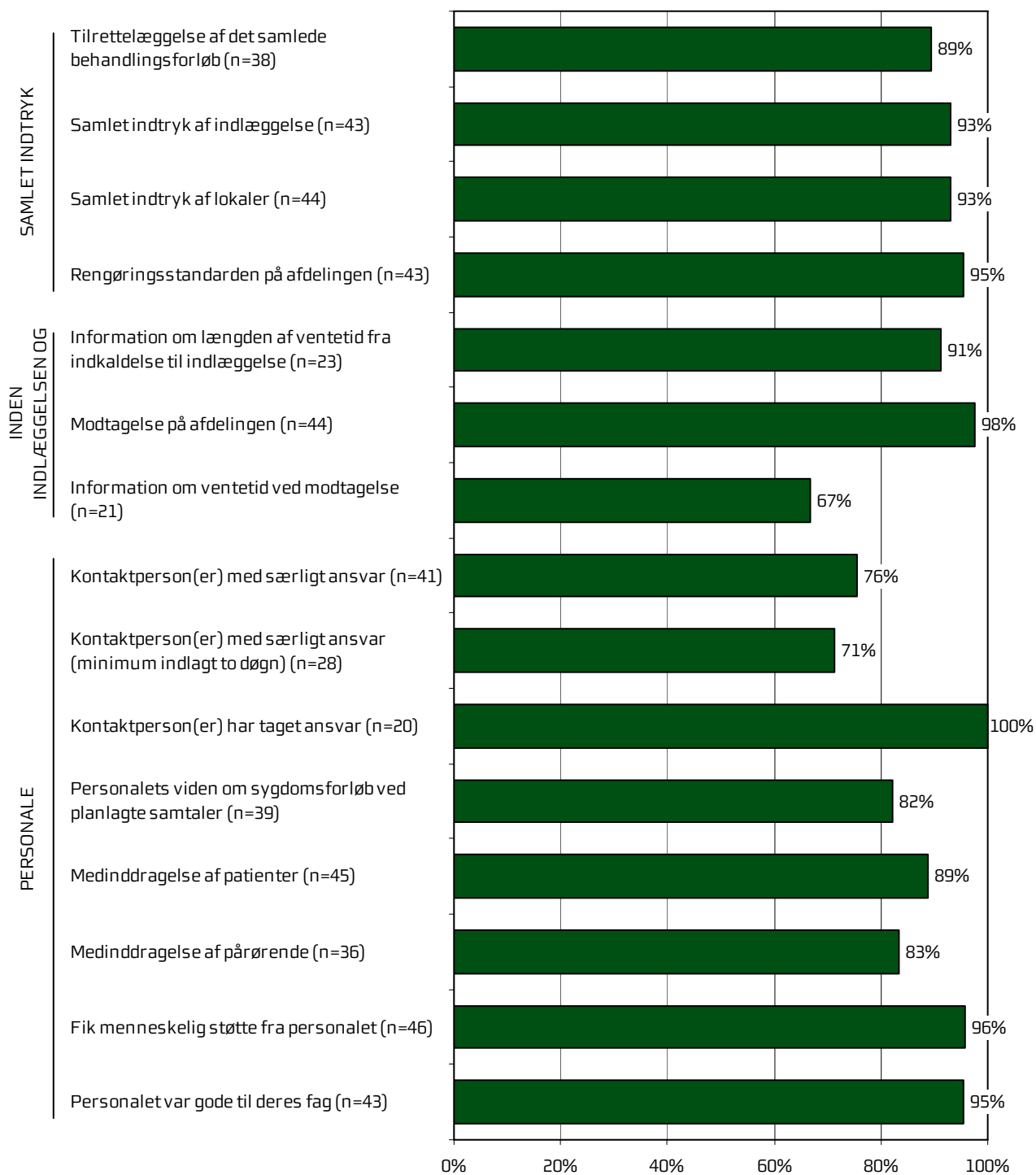


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

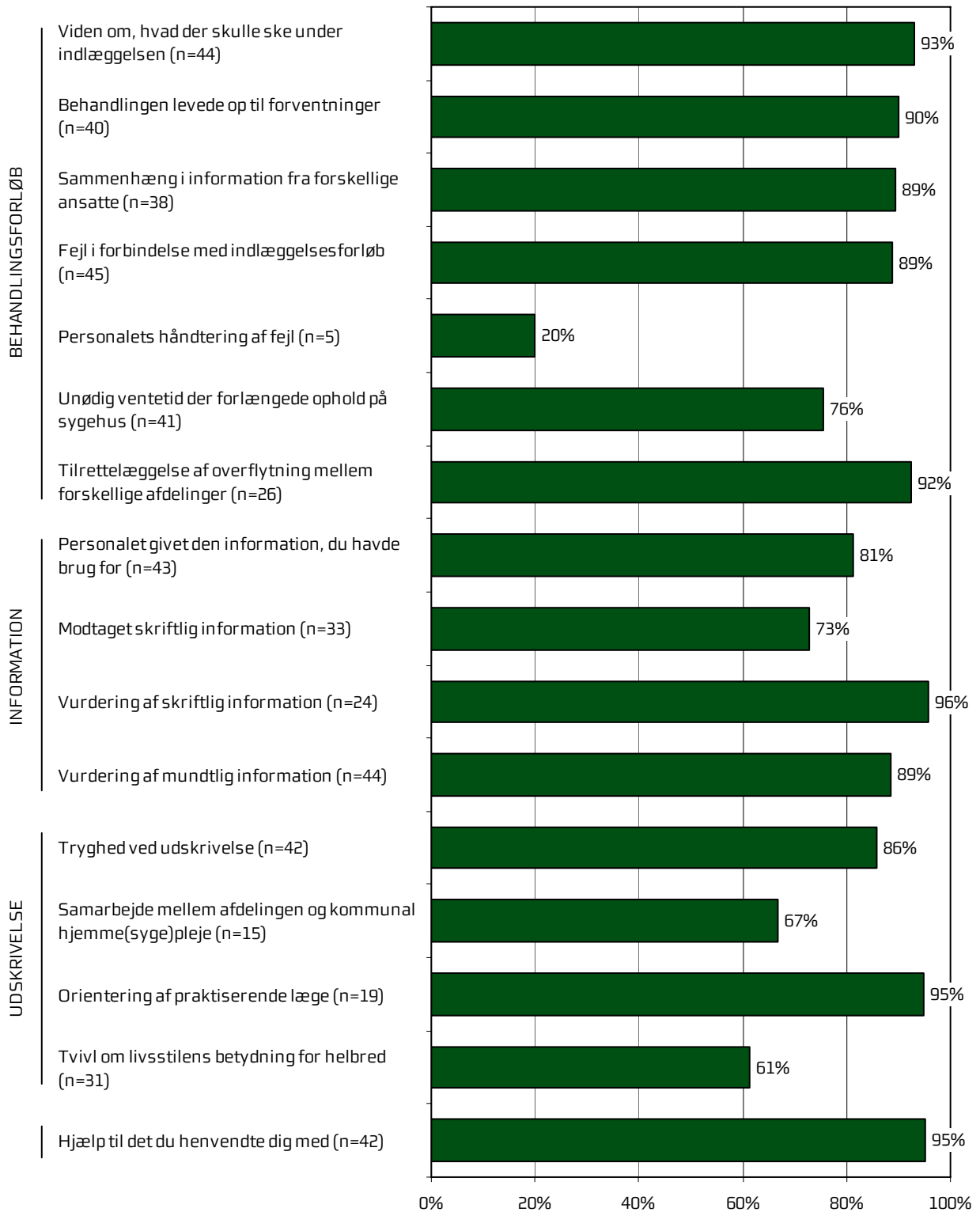
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit NSA6

2009-tallet er for: Afsnit NSA6

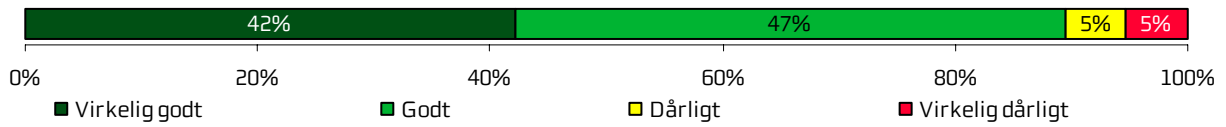
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

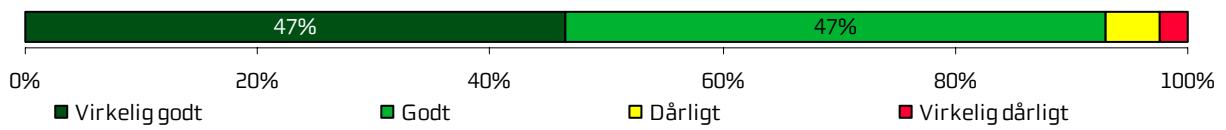
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

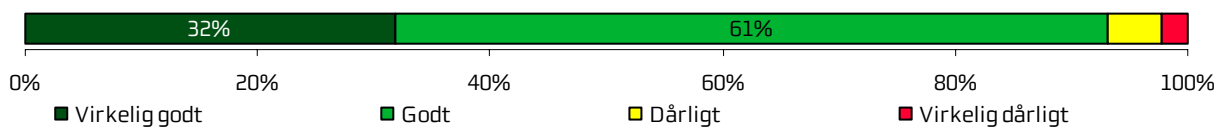
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=38)



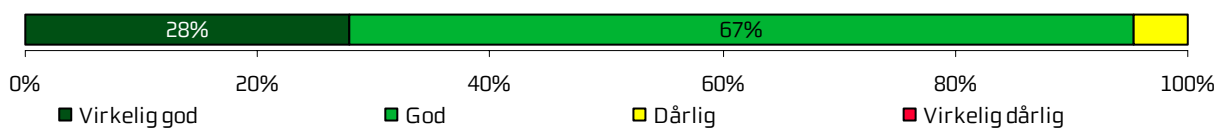
Samlet indtryk af indlæggelse (n=43)



Samlet indtryk af lokaler (n=44)



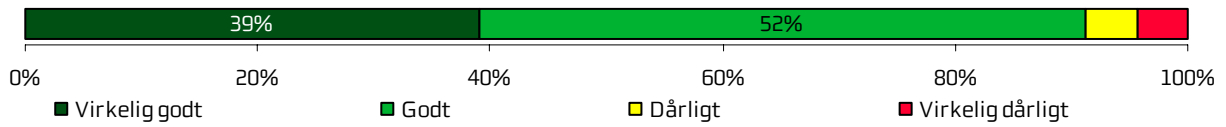
Rengøringsstandard på afdelingen (n=43)



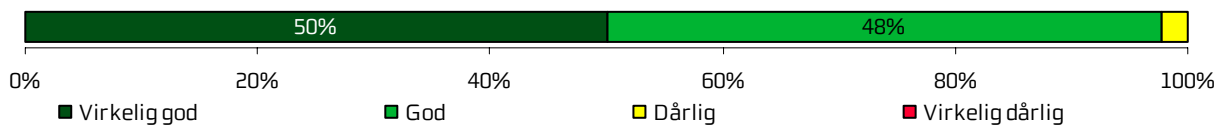
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	96 %	95 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	96 %	94 %	100 %	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	89 %	92 %	100 %	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	100 %	79 % *	90 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

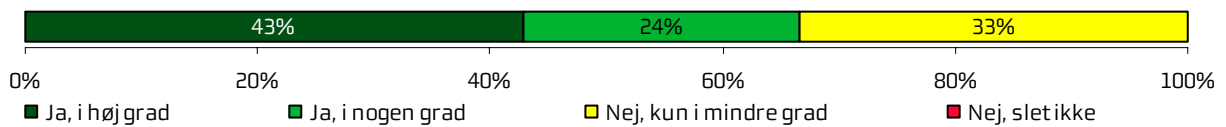
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=23)



Modtagelse på afdelingen (n=44)



Information om ventetid ved modtagelse (n=21)

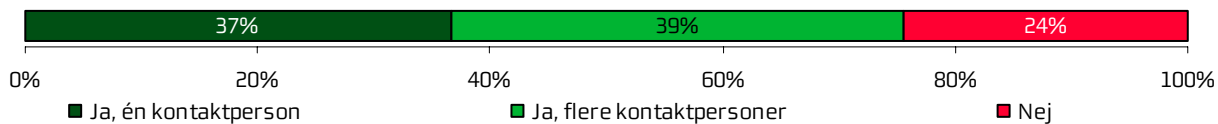




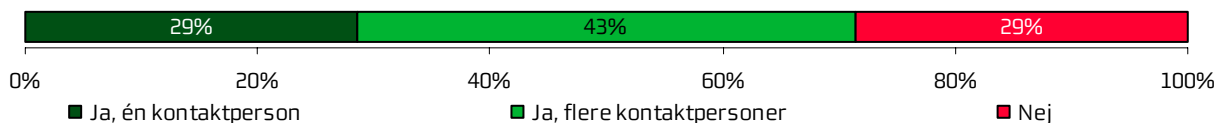
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	97 %	-	100 %	80 %	92 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	87 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	76 %	68 %	97 % *	53 %	75 %

## Personale

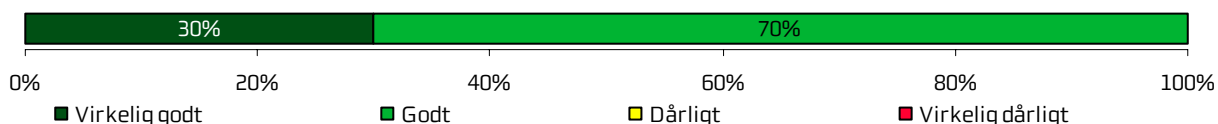
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=41)



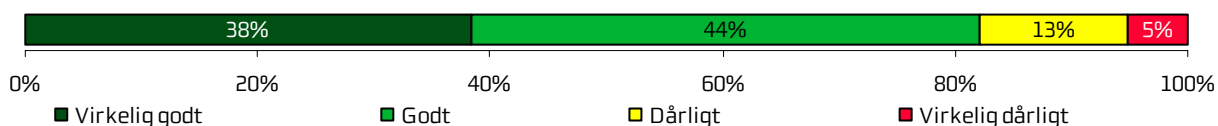
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=28)



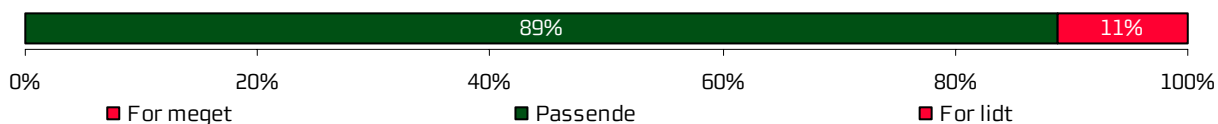
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=20)



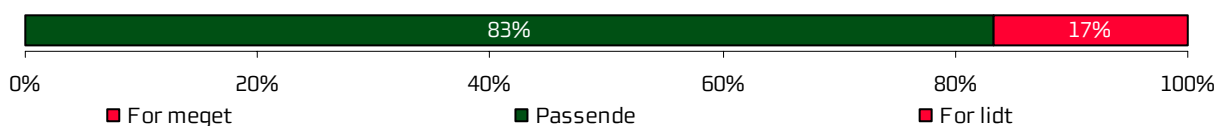
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=39)



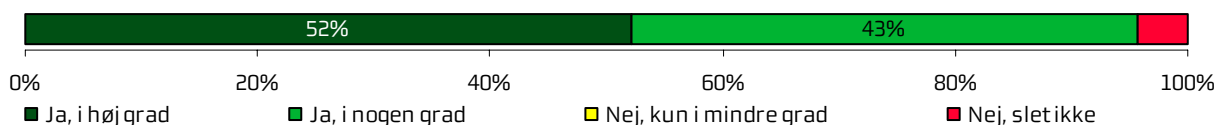
Medinddragelse af patienter (n=45)



Medinddragelse af pårørende (n=36)



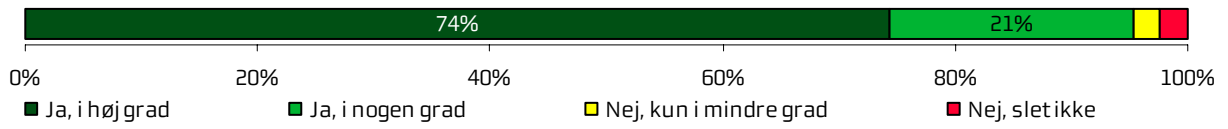
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	84 %	84 %	100 % *	64 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	83 %	-	100 % *	64 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82 %	98 % *	89 %	100 % *	80 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	88 %	88 %	100 % *	78 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	88 %	87 %	100 % *	75 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	93 %	94 %	100 %	81 % *	94 % *

## Personale (fortsat)

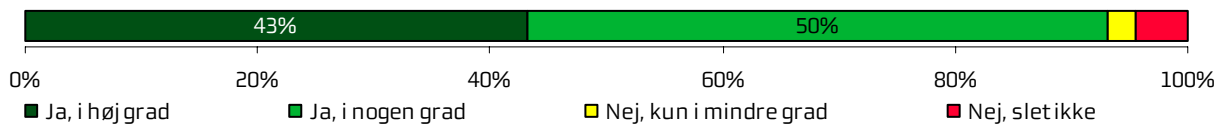
Personalet var gode til deres fag (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	100 %	98 %	100 %	92 %	98 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=44)



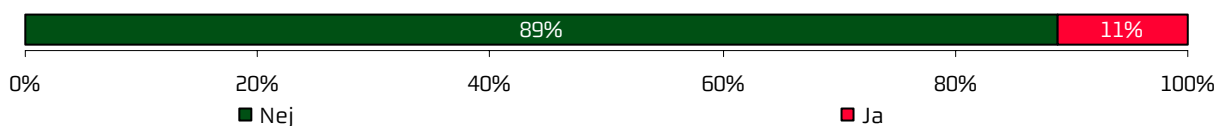
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



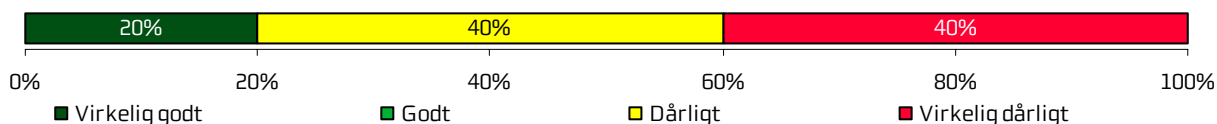
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



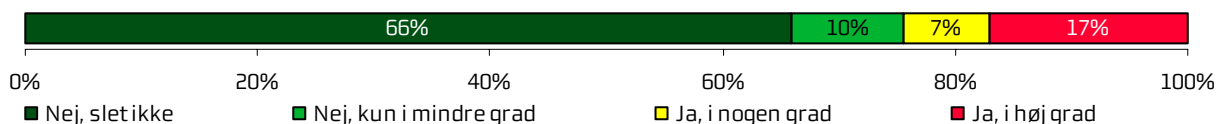
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=45)



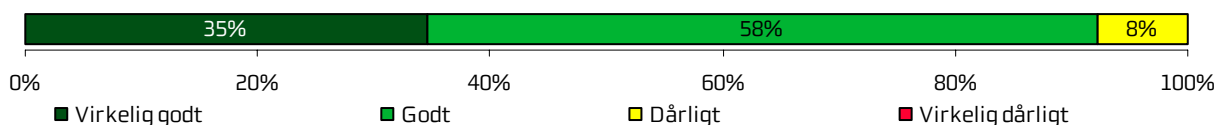
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=41)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=26)



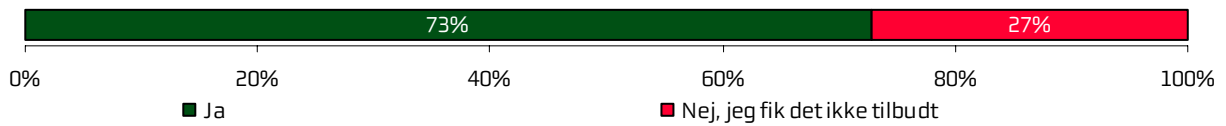
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	95 %	96 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	96 %	82 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	92 %	95 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	89 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	20 %	75 %	-	83 % *	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	92 % *	93 % *	99 % *	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	93 %	-	100 %	81 %	93 % *

## Information

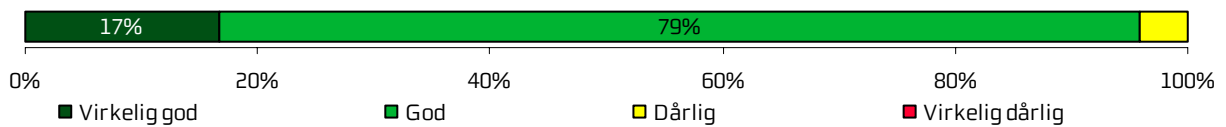
Personalet givet den information, du havde brug for (n=43)



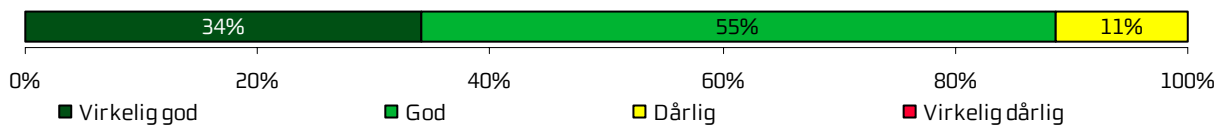
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=24)



Vurdering af mundtlig information (n=44)

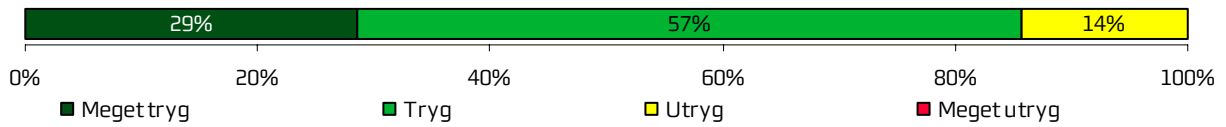




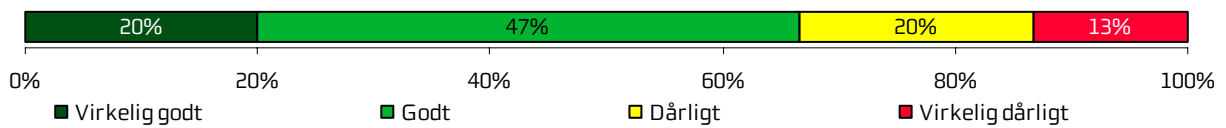
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	-	-	100 % *	83 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	59 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	100 %	100 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	92 %	98 %	100 % *	82 %	94 %

## Udskrivelse

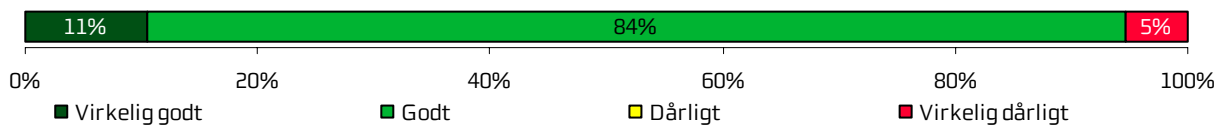
Tryghed ved udskrivelse (n=42)



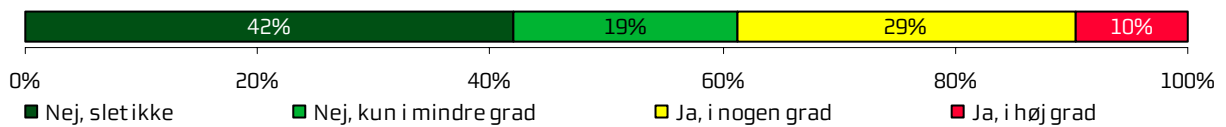
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



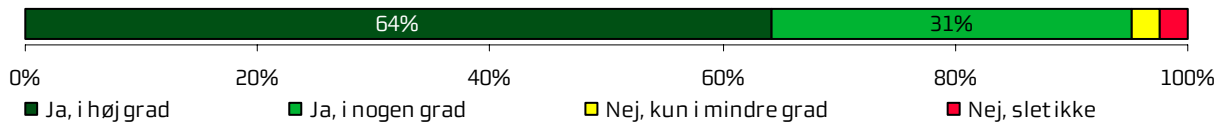
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=31)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	83 %	82 %	100 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	67 %	79 %	80 %	100 % *	70 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	95 %	86 %	79 % *	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	61 %	74 %	68 %	88 % *	56 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=42)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *



## 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.

## NSA6

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

ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
1	Jeg kom fra akutafdelingen, hvor jeg havde ventet to timer uden at snakke med en læge. Da jeg ankom til akut, sagde de, at de ikke kunne se nogle steder, at det var i aftale med min læge. Altså de kunne ikke se, at hun havde ringet til dem.	Dårligt
3	Overflyttet akut.	Godt
4	Jeg skulle vente i [flere uger], fra jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, til jeg blev opereret. Det er længe, men det var for at sikre en bedre operation.	Godt
6	Ventetiden var meget lang.	Virkelig godt
7	Modtog brev fredag, inden jeg var indkaldt [] med information om, at jeg skulle kontakte afdelingen, hvis forværring i ventetiden, da der så skulle foretages ny MR-scanning og evt. fremskynde operation. Brevet var dikteret [flere] uger før.	Godt
8	Jeg blev indkaldt til Rygambulatoriet [i sommeren]. Det var en meget fin modtagelse af sygeplejerske NN. Hun orienterede mig om mit kommende forløb, inden læge NN kom til stede. Denne fortalte, at [problemet] var så stort, at jeg skulle opereres, og at der evt. ville blive inkontinens, eller ikke mere. Sygeplejerske NN sagde, at der var mulighed for at tale med en fysioterapeut. Lige efter kom jeg op til fysioterapeuten, hvor jeg fik nogle øvelser.	Virkelig godt
9	Ved indlæggelsen måtte jeg bede om frokost [lidt over middag]. Manglede fast morgenmad. Hjem [om natten].	Virkelig godt
12	Læge NN har virkelig taget situationen alvorligt med hurtig behandling.	Virkelig godt
13	Jeg måtte selv kontakte sygehuset flere gange inden, da de havde forlagt mine papirer.	Dårligt
19	Indlagt på grund af ulykke.	Godt
26	Der var ingen modtagelse overhovedet. Jeg fandt en anden patient, som viste mig et venterum (et lille hul i øvrigt).	Virkelig dårligt
27	Jeg kom til samtale om operation [på afdeling] i løbet af tre dage, og blev indlagt ugen efter til operation. Forløbet på en uge hang sammen med, at jeg først skulle ophøre med at tage hjertemagnyl.	Virkelig godt
28	Jeg blev hurtigt indlagt, ca. 14 dage.	Virkelig godt
29	Ventetiden på ambulatoriet var helt uacceptabelt. Trods aftalt tid kan der være over en times ventetid. Ikke ok.	Godt
30	Akut. Bevidstløs fra anden afdeling.	Intet svar
31	Akut indlæggelse.	Godt
32	Grundig information om hele operationsforløbet.	Godt



**NSA6**

**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - NSA6	Modtagelsen
✎ 1	De sagde, at der nok snart kom en læge, men det skete først [over tre timer] senere, hvor jeg fik at vide, at jeg måtte vente til næste dag med at blive scannet.	God
✎ 8	Jeg mødte [om morgenen] og kom på operationsbordet [tre kvarter senere]. Der var slet ikke tale om nogen ventetid.	Virkelig god
✎ 12	De tog sig godt af mig, da min kone er syg og ikke kunne være med.	Virkelig god
✎ 13	Det var noget forvirrende.	God
✎ 17	Blev fulgt af de samme to sygeplejersker i hele perioden.	God
✎ 18	De virkede lidt stressede.	God
✎ 19	Var bevidstløs.	Intet svar
✎ 22	Jeg blev indlagt en fredag, så da [det var eftermiddag], kom lægen og sagde, at jeg skulle vente til mandag med at blive opereret.	God
✎ 24	Ja, ok. Da det endelig skete.	Virkelig god
✎ 26	To forskellige personer præsenterede sig som kontaktpersoner, men funktionen blev ikke beskrevet for mig, og jeg så i øvrigt ikke mere til dem. Man lærer lynhurtigt at lade være med at kalde/ringe, da man forstår, det er til stor gene.	Dårlig

## NSA6

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NSA6	Fejlhåndtering
1	Efter 15 timers venten på scanning, fik jeg besked om, at der var bestilt scanning til den efterfølgende dag kl. 8.00. Det var der ikke, da jeg ankom næste morgen. Jeg måtte derfor igen vente til kl. 16.00, før jeg blev scannet. Et helt døgn efter, at jeg blev indlagt.	Dårligt
14	Mistet synet på [det ene] øje.	Virkelig dårligt
24	Manglende orientering. [På dagen] aflyses [tid om eftermiddagen] grundet manglende kapacitet på opvågningsstuen.	Intet svar
26	Ingen information overhovedet. Jeg blev bedt om at aflevere [en prøve]. Den blev smidt ud af en anden sygeplejerske. Jeg blev negligeret, når jeg spurgte. Uvillige, sure og uvidende personer i plejen. Jeg blev forsøgt presset til at ligge [oven på det sted, jeg var opereret], i timer efter opvågning. Jeg fik drejet på mine dræn, som var syet fast, med ekstra blødninger til følge fra drænsyningerne. Jeg fik ingen undskyldning, men besked på at tie stille.	Virkelig dårligt
29	Infektion i opererede sted, hvorefter jeg måtte indlægges en uge til antibiotika behandling. Ny operation ([flere] timer ) blev foretaget efter [et par måneder].	Virkelig godt
30	Beskadigelse af urinveje. Går nu med topkateter.	Dårligt

**NSA6**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
✎ 1	De forskellige læger, jeg mødte, havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske. Sygeplejerskerne sagde, at jeg skulle være fastende. Et døgn efter ringer en læge så, at man IKKE skal være fastende til en scanning. Så det kunne jeg have været foruden. Det, at jeg ikke fik mad og vand i mange timer, gav mig migræne.	Dårligt
✎ 6	Operationen udsat til næste dag, meget belastende.	Virkelig godt
✎ 12	Det var så godt, at både læge og sygeplejersker ringede til [pårørende] om forløbet af operationen og også det postoperative forløb.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg har fået den bedste julegave fra jer læger, der har fået bugt med min [kræftsygdom]. En stor tak skal I have fra mig og min familie. Vi er så glade.	Godt
✎ 18	Det var en svær operation, men alle tacklede det virkelig godt :-)	Virkelig godt
✎ 21	Behandlingen meget fin. Et tital.	Virkelig godt
✎ 24	[På afdelingen efter indgrebet var det ok].	Virkelig godt
✎ 26	Meget glad for den opererende læge NN. Meget behagelig, venlig, oplysende og virkelig dygtig. Utrolig søde personer i rengøringen. Bad forgæves plejen om en pude, fik en af NN. I øvrigt utrolig elendige puder. Tre høns smidt i et betræk!	Virkelig dårligt
✎ 29	Det står mig som en gåde, at alle de oplysninger, jeg har givet i ambulatoriet omkring mig selv, skulle gives igen til læge NN to timer efter.	Godt
✎ 30	Det var ikke kompetente personer, der havde med katetre osv. at gøre. Har været overflyttet til andet sygehus [flere] gange ind i mellem mine [operationer].	Intet svar









**NSA6**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA6</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ingen information om, hvad jeg nu skulle gøre for at blive mine smerter kvit. Blot oplysning om, at jeg skulle opereres.	Dårligt
5	Har ikke kunnet få kontakt til kontaktlæge efter indlæggelse, på trods af mange henvendelser til kontaktsygeplejerske og lægesekretær.	Godt
7	Oplevede ringe information om diagnosen og muligheder i fremtiden.	Godt
11	Min behandling foregik akut og med stor hast. Min indlæggelse varede [nogle] dage.	Virkelig godt
13	Jeg fik et kort med to datoer, hvor jeg ville blive ringet op. Første gang måtte jeg selv kontakte sygehuset. Anden gang har jeg ikke hørt fra sygehuset.	Dårligt
14	Mangler stadig svar på manglende syn?	Godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Jeg kom akut ind.	Godt
26	I øvrigt forekommer udtrykket "pleje" temmelig ironisk. Der forekom ikke pleje overhovedet! Måtte for eksempel tilkalde [en pårørende] for hjælp til at blive vasket!	Virkelig dårligt
27	Jeg synes, at jeg blev godt oplyst. Også efter indlæggelsen ved opringning om resultatet af analyse af [sygdommen].	Virkelig godt
31	De pårørende oplevede gennem en måneds indlæggelse IKKE at kunne få en samtale med en læge, trods adskillige forsøg.	Godt

## NSA6

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
 2	Jeg blev sendt videre til [andet sygehus].	Intet svar
 6	Blev udskrevet til ophold på et andet sygehus tre uger til genoptræning.	Virkelig godt
 12	Neurologisk Afdeling kan vel ikke gøre for, at Randers Kommunes [tilbud] ikke er fagligt kompetent i denne situation.	Virkelig godt
 18	Dejligt at få snakket med lægen, inden jeg skulle hjem. Det var super.	Virkelig godt
 19	Overført til andet sygehus.	Godt
 20	Jeg fik ingen information om genoptræning.	Godt
 24	En manglende koordinering af visitatoropgaver og ANSVAR. NN er under al kritik. Kan det virkelig være standarden?	Virkelig godt
 26	Man følte sig som en pølse på fabrik. Jeg kastede for eksempel op, til stor irritation for plejer, lige da jeg blev udskrevet. Måtte ringe til pårørende for hjælp. Ingen spurgte, hvordan jeg kom hjem. Blev "usynlig" i samme øjeblik, udskrivningen forelå. Lykkelig for at komme hjem. Håber ALDRIG at skulle indlægges på NSA6 igen!	Virkelig dårligt

## NSA6

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

ID	Kommentarer - NSA6	Samlet indtryk
1	Når ventetiden bliver lang, skal plejepersonalet følge op på (ringe til lægerne), hvorfor det tager så lang tid, når noget andet var aftalt. I mit tilfælde, var der slet ikke en aftale om, at der skulle komme en læge eller bestilt tid til scanninger. Sådanne fejl ville have kunne opdages før, hvis man havde ringet og tjekket det.	Dårligt
4	Jeg havde været igennem samme operation før, så der var spørgsmålene besvaret før, men alle på afdelingen var meget hjælpsomme.	Godt
5	Fin menneskelig kontakt! Personalet meget tidspresset!	Godt
10	Jeg synes, at jeg generelt fik en rigtig fin behandling.	Virkelig godt
12	Jeg manglede hjælp til personlig pleje.	Virkelig godt
13	Bedre information mellem personalet og patient. Det er som om, den ene arm ikke ved, hvad den anden laver. Alt virker meget rodet.	Dårligt
18	Afdelingen var god til at tage hensyn. Kanon med delvis enestue. Hjælpen kom hurtigt. De var gode til at vurdere, hvordan man havde det. Alt i alt har jeg kun ros til afdelingen.	Virkelig godt
20	Jeg var rigtig glad for sygeplejerske NN.	Godt
21	Meget god behandling. [På en skala fra] nul til ti er det ti. Under hele sygdomsforløbet var det en super fin behandling. Tak.	Virkelig godt
23	Er meget tilfreds.	Virkelig godt
24	Dygtigt personale. [] udefra er under al KRITIK.	Virkelig godt
25	Overordnet har jeg kun rosende ord til personalet (læge og sygeplejerske) i forbindelse med behandling (operation) og indlæggelse. Jeg følte mig i trygge hænder og har stor beundring for det arbejde, de udfører.	Virkelig godt
26	Alt i alt en utrolig dårlig oplevelse. Til sammenligning var jeg indlagt [for nogle år siden på anden afdeling. Operation i samme legemsdel]. En helt anderledes positiv oplevelse.	Virkelig dårligt
29	Overordnet synes jeg, at personalet er dygtigt og engageret. Altid et smil og hjælp. Til gengæld tordner det til himlen at følge den administrative gang. Det er ufatteligt, hvad der bruges af ressourcer!! F.eks. blev jeg jo opereret to gange pga. infektion. Hver gang skulle alle oplysninger igen føres til protokol (vi taler om mine stamoplysninger). Oplysninger jeg har givet til en afdeling for to timer siden, beder en narkoselæge om igen for at føre til ny protokol!! Hvad med at få indført noget EDB, så alle patientens oplysninger er et sted?	Godt
31	Information til pårørende var meget dårlig, både i forbindelse med mit sygdomsforløb samt i forbindelse med en patient, der blev indlagt med en [farlig] infektion.	Godt