

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**NSA5**

**NEUROKIR. AFD. NK**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	113
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	62%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



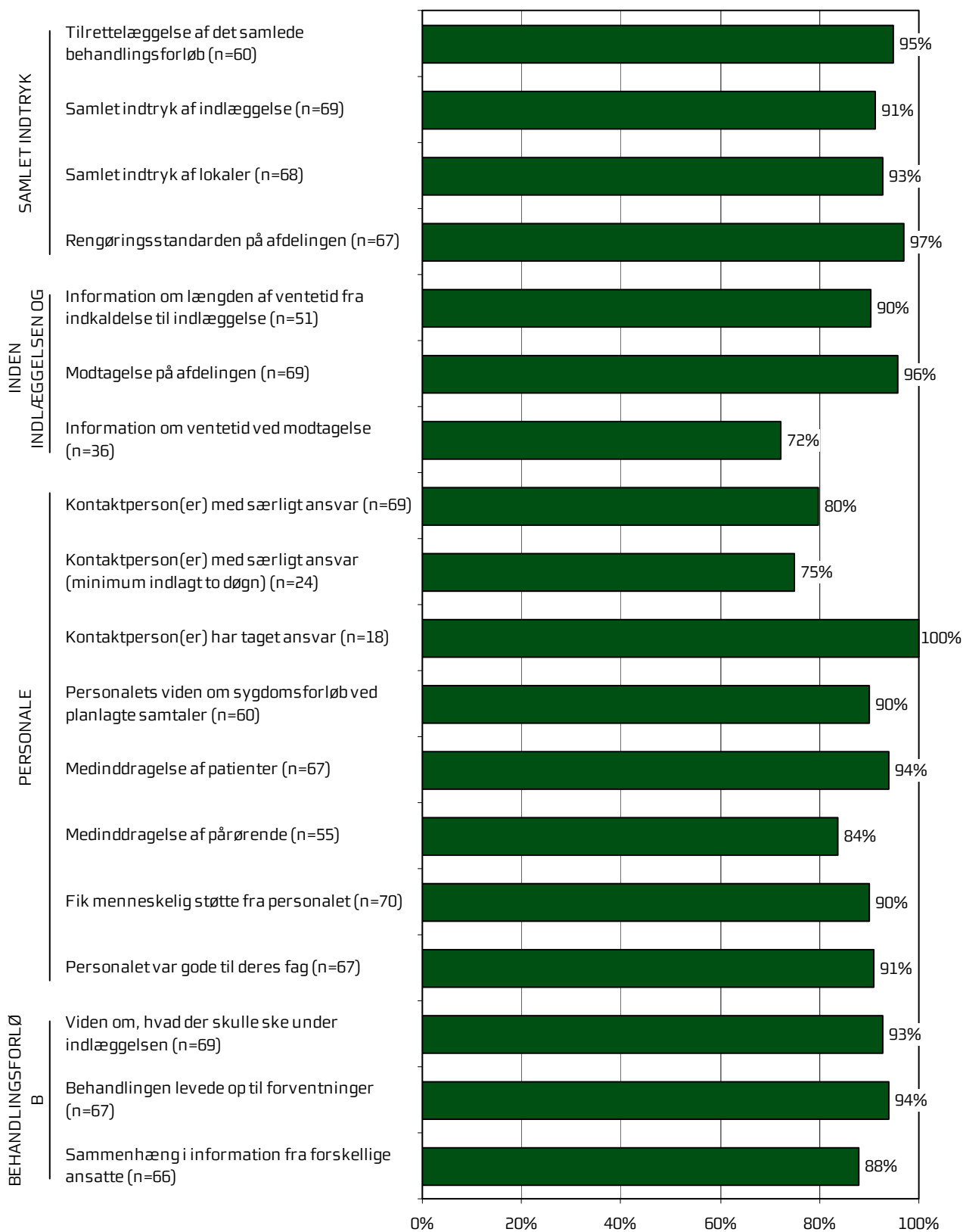


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

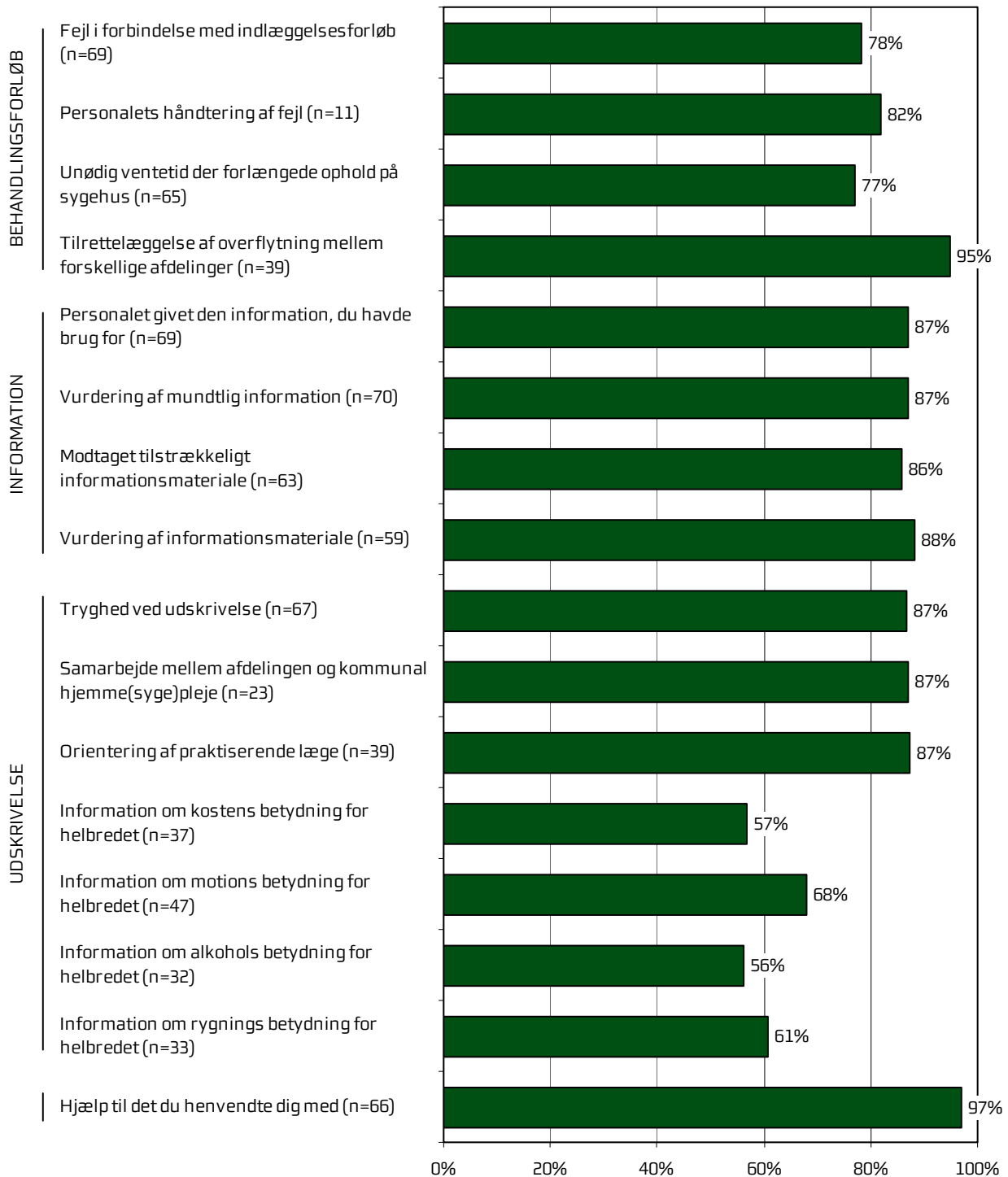
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

2012-tallet er for: NSA5

2011-tallet er for: NSA5

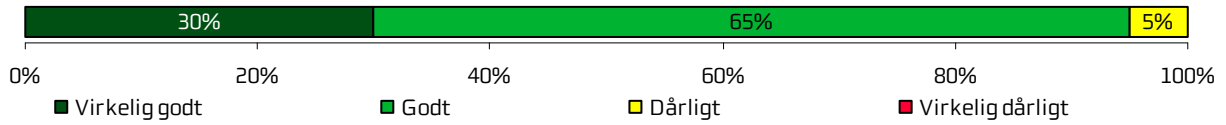
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

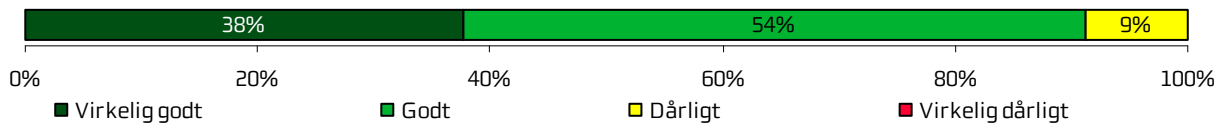
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

## Samlet indtryk

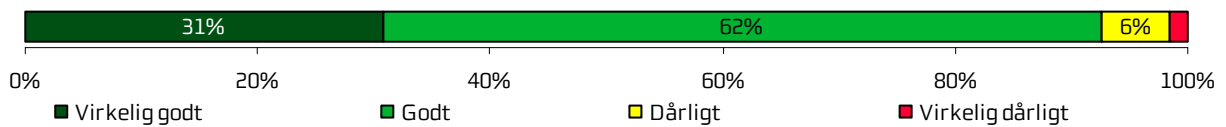
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=60)



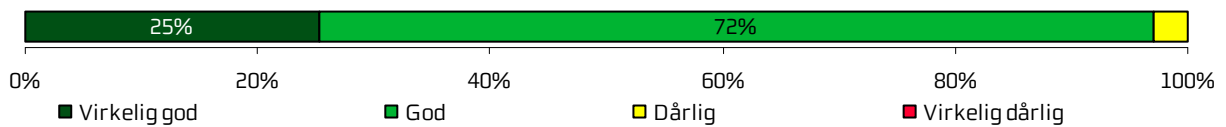
Samlet indtryk af indlæggelse (n=69)



Samlet indtryk af lokaler (n=68)



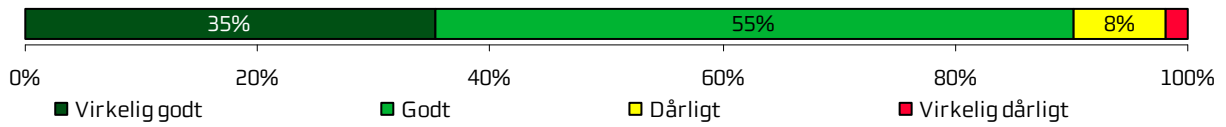
Rengøringsstandard på afdelingen (n=67)



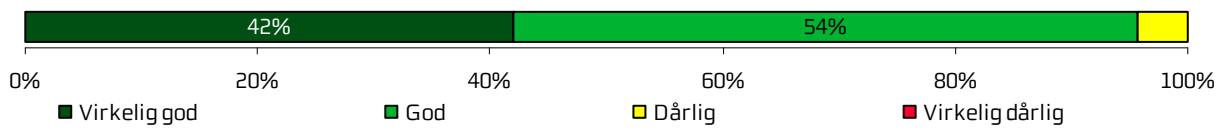
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	92 %	94 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	94 %	98 %	100 % *	86 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	87 %	92 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	96 %	98 %	100 %	81 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

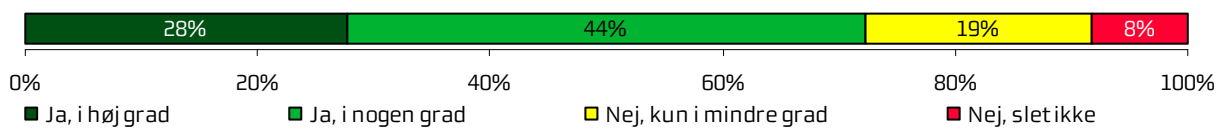
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=51)



Modtagelse på afdelingen (n=69)



Information om ventetid ved modtagelse (n=36)

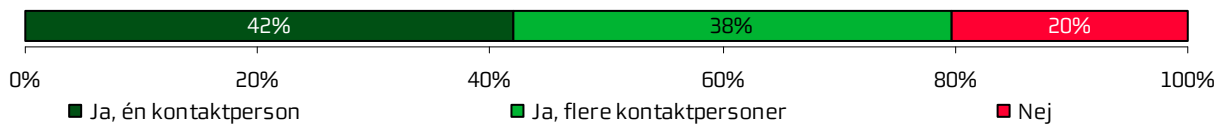




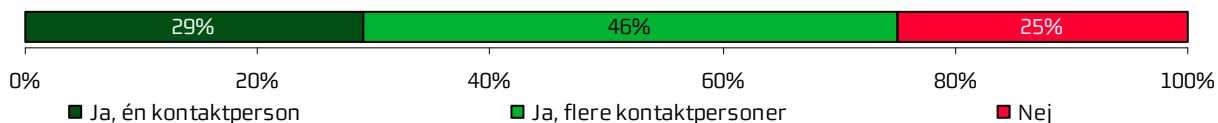
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	86 %	91 %	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	98 %	98 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72 %	83 %	73 %	90 % *	46 % *	75 % *

## Personale

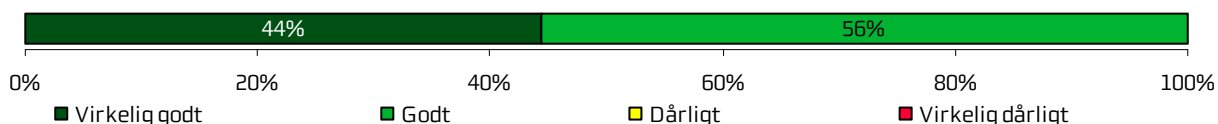
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=69)



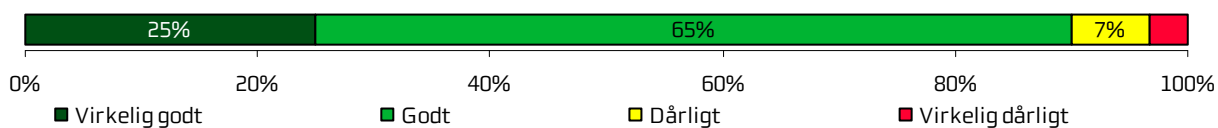
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=24)



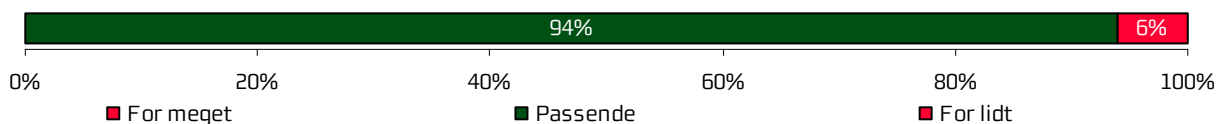
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



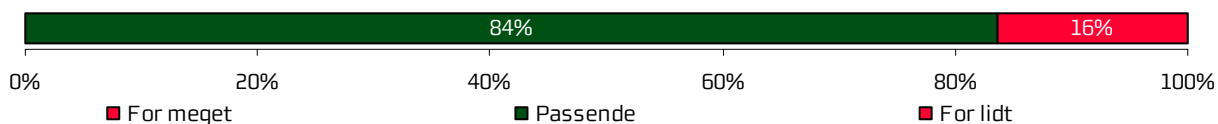
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=60)



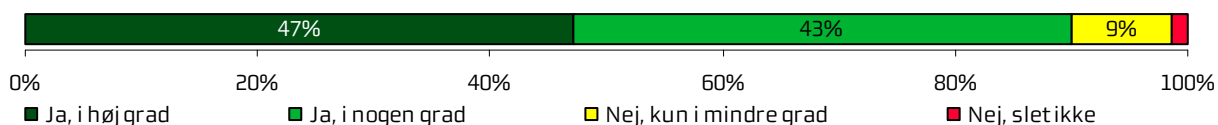
Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



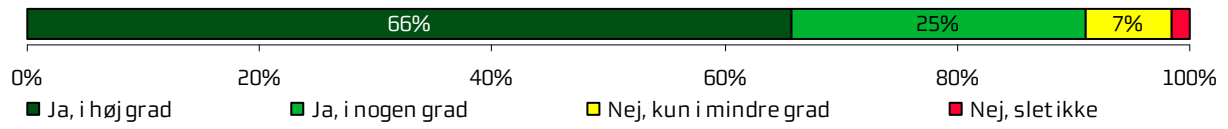
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	87 %	93 % *	97 % *	69 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	68 %	96 % *	94 % *	61 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	95 %	96 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	90 %	94 %	100 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	87 %	89 %	100 % *	73 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	88 %	98 % *	100 % *	85 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

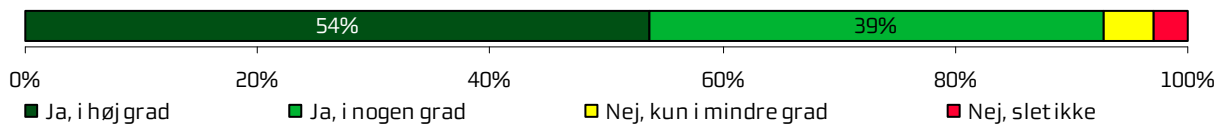
Personalet var gode til deres fag (n=67)



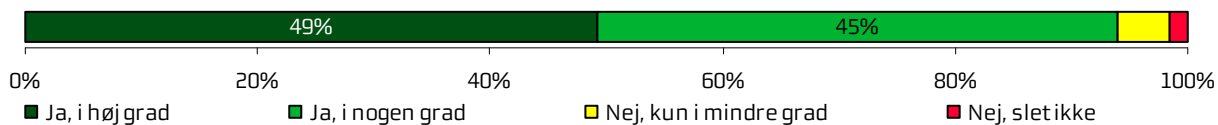
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	94 %	98 %	100 % *	90 %	98 %

## Behandlingsforløb

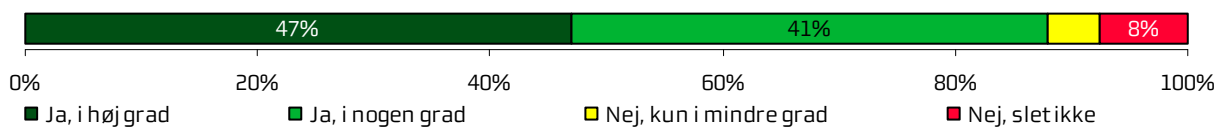
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



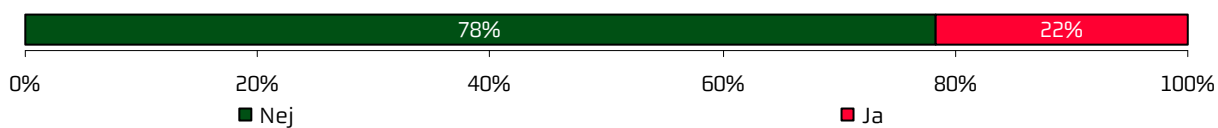
Behandlingen levede op til forventninger (n=67)



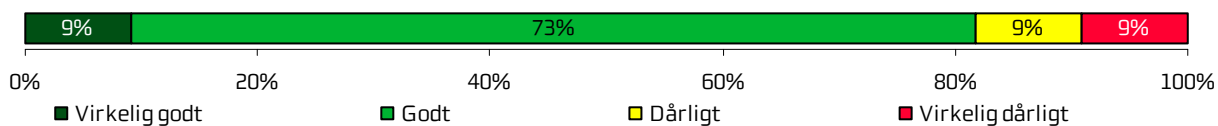
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=66)



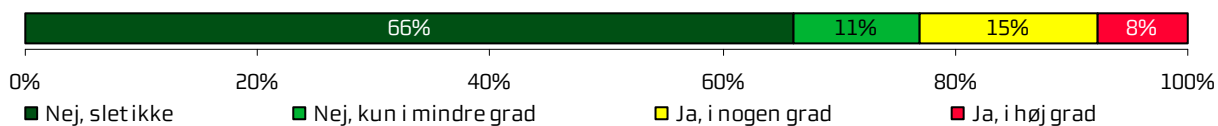
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



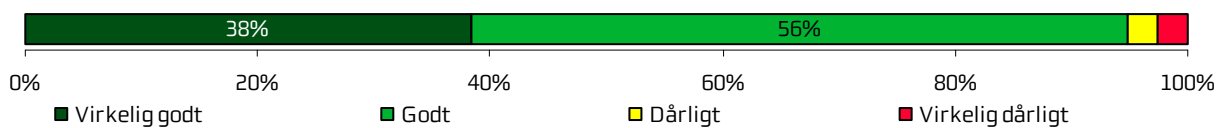
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=65)



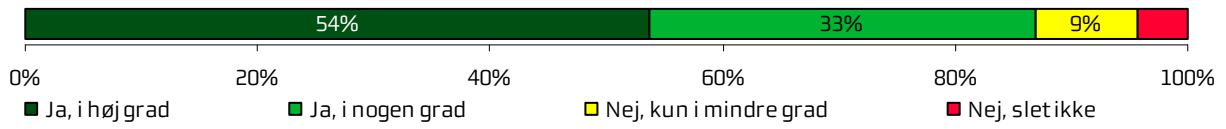
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=39)



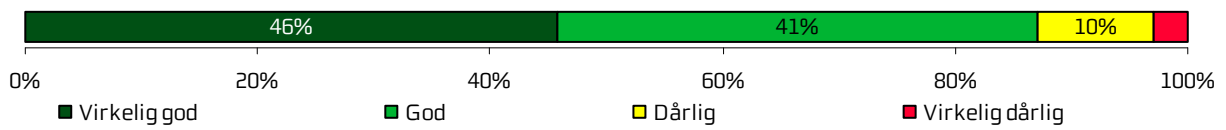
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	97 %	92 %	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	91 %	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	90 %	98 % *	100 % *	80 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78 %	90 %	93 % *	97 % *	76 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	75 %	100 %	79 %	51 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	84 %	96 % *	96 % *	66 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	92 %	92 %	100 %	77 % *	94 % *

## Information

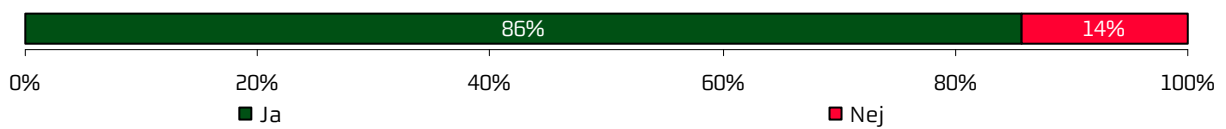
Personalet givet den information, du havde brug for (n=69)



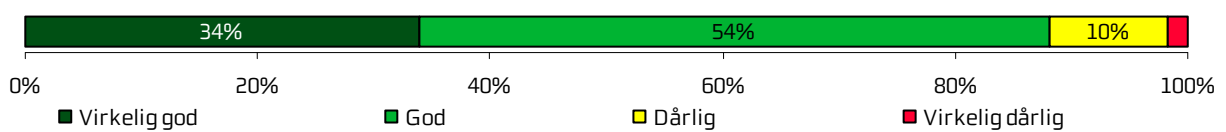
Vurdering af mundtlig information (n=70)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=63)



Vurdering af informationsmateriale (n=59)

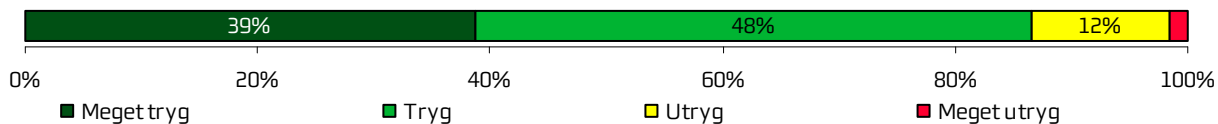




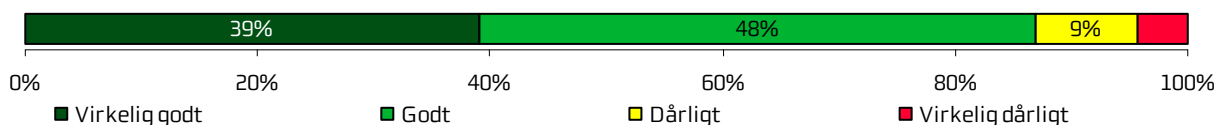
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	95 %	98 % *	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	93 %	100 % *	100 % *	82 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	88 %	-	-	100 % *	78 %	93 % *

## Udskrivelse

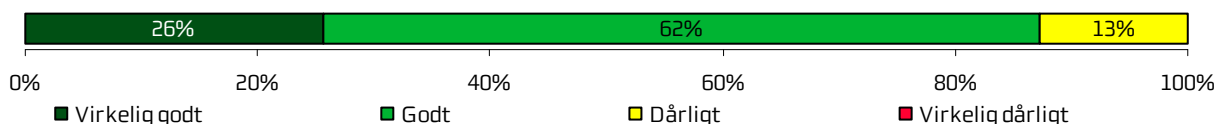
Tryghed ved udskrivelse (n=67)



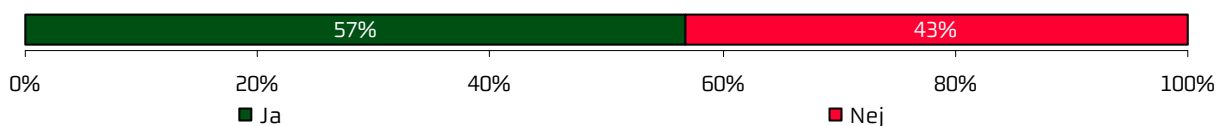
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



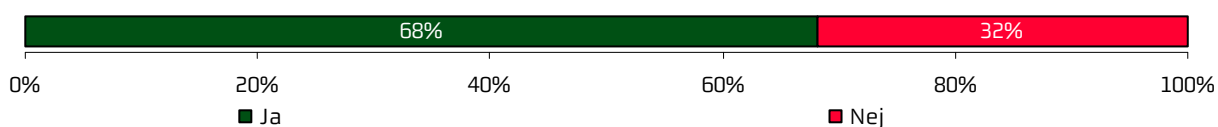
Orientering af praktiserende læge (n=39)



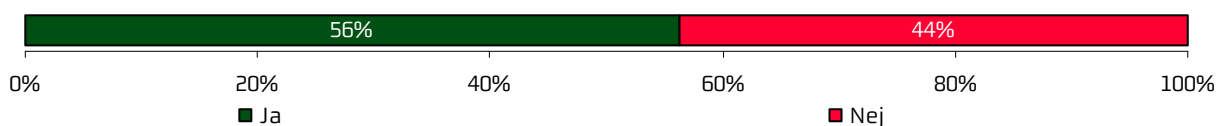
Information om kostens betydning for helbredet (n=37)



Information om motions betydning for helbredet (n=47)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=32)



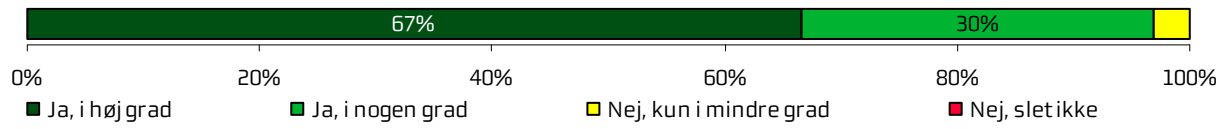
Information om rygningens betydning for helbredet (n=33)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	90 %	94 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	89 %	92 %	98 %	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	88 %	87 %	100 % *	74 %	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	57 %	-	-	95 % *	47 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	96 % *	53 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	88 % *	36 %	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	61 %	-	-	93 % *	41 %	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=66)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	100 %	100 %	91 % *	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.

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	5
Ventetid	0

## NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
1	Jeg fik en akut diskusprolaps i lænden med en fastklemt nerve. Dette gjorde, at jeg mistede førligheden i højre ben/fod. (Dropfod).	Godt
3	I forløbet op til indlæggelsen har jeg flere gange oplevet betydeligt længere ventetid på forundersøgelser, end jeg var blevet informeret om.	Virkelig godt
3	Flere gange i forløbet oplevede jeg, at der gik betydeligt længere, før jeg blev indkaldt til indlæggelse/undersøgelse, end jeg på forhånd var blevet oplyst om (telefonisk eller mundtligt).	Virkelig godt
6	Efter undersøgelse og fastsættelse af dato og tid for operation modtager jeg to dage senere brev uden videre forklaring, om at møde til operation tre dage senere end det aftalte.	Dårligt
8	Dårlig information pr. brev. Ringede om flere detaljer mange gange. Forskellig information af personalet. Nogle gode, andre dårlige.	Godt
9	Planlagt operation. Jeg havde stor indflydelse på dato!	Virkelig godt
10	Ingen ventetid. Blev direkte indlagt efter et besøg på anden skadestue.	Godt
11	Flere telefonopkald angående ændring i indkaldelse modtaget med skepsis og moderat modvilje.	Dårligt
12	Super hurtigt ud fra de forhold, de arbejdede under med pladsmangel i den pågældende tid. Akut undersøgelse og scanning [], hvor jeg blev tilbudt en seng at ligge i henover de mange timers venten. Forsamtale, narkose mv. [dagen efter]. Indlæggelse og operation torsdag morgen. SUPER fint forløb og information!	Virkelig godt
13	Jeg kontaktede selv en sekretær 14 dage før operationen angående operationstidspunktet. Der blev ringet tilbage, at operationen kunne blive 14 dage efter.	Dårligt
21	Ventetiden blev imidlertid noget længere, da jeg ikke var blevet visiteret videre i systemet. Dette blev gjort, efter jeg ringede og undrede mig over manglende brev angående indlæggelse.	Godt
22	Jeg kontaktede afdelingen flere gange, men fik modstridende meldinger fra sekretærer.	Godt
24	Der var en del ventetid ved den første undersøgelse. Det var jeg blevet forberedt på. Alligevel havde det været rart med lidt mere information, mens jeg ventede. Måske kunne min kone og jeg være gået en tur, mens vi ventede.	Virkelig godt
25	Jeg blev overflyttet akut fra et sygehus til et andet.	Dårligt
27	Fik tilbudt subakut operation. Derfor kort ventetid. Hvilket var meget dejligt.	Godt
28	Information samme dag.	Virkelig godt



## NSA5

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - NSA5	Modtagelsen
3	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
3	Venligt og professionelt personale.	Virkelig god
7	Da jeg begyndte at huske noget, var de alle meget søde ved mig.	Virkelig god
8	Sød sygeplejerske. Måske ny, ingen rutine, dårlig besked.	Uoplyst
9	Halvanden times introduktion ved sygeplejerske.	Virkelig god
11	Visiterende medarbejdere skulle i stedet for en habituel defensiv holdning forsøge at sætte sig ind i problematikken og derefter tage stilling til en henvendelse.	God
12	Der var mange mennesker indkaldt til at møde på samme tidspunkt, og det virkede som om, det også var vagtskifte, så der var ikke engang stole nok til at man kunne sidde ned og vente på at blive henvist til en seng. Det kunne nok godt gøres smartere. Særligt, når det er folk med dårlig ryg mv. der kommer ind og man har været tidligt hjemmefra, blot for at komme og vente i kø! Men personalet var søde og gjorde hvad de kunne under omstændighederne.	God
13	Den sygeplejerske, som modtog mig, varetog opgaven fint. Generelt virkede der ret kaotisk på afdelingen. En patient måtte vente længe på en seng.	God
15	Jeg er aldrig blevet modtaget bedre noget andet sted i det danske sundhedsvæsen []. TAK.	Virkelig god
20	Fik en rigtig god modtagelse og hjælp.	Virkelig god
21	Dog var der megen ventetid. Ville gerne have været foruden samtalen med lægen NN lige inden, da jeg fik indtryk af, at behandlingen var med større risiko end realiteten, at jeg skulle overveje indgrebet.	God
23	Hvorfor skal man møde kl. 7, når der ikke er nogen til at tage imod en før kl.7.30-7.45? Der kommer heller ikke nogen og siger velkommen, og at man kan gå ind i venteværelset.	Dårlig
25	Utroligt dårlig information.	Dårlig
29	En rigtig god og beroligende oplevelse.	Virkelig god

## NSA5

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NSA5	Fejlhåndtering
2	Narkosen, jeg fik, gjorde, at jeg efterfølgende kastede op rigtigt meget. De andre på gangen, der var opereret samme dag, havde fået samme narkose, og de kastede også op, fortalte en sygeplejerske. Fik tablet, der stoppede opkast.	Godt
7	Ingen.	Uoplyst
13	Mit dræn stod åbent ned til posen de første ti timer efter operationen, således at der ikke var sug på. Jeg havde ikke indtryk af, at personalet havde styr på antal [timer] mellem I drænede.	Godt
15	Kun at der var en sygeplejerske, der ville give mig nogle piller, som jeg dog slet ikke kunne forstå, at jeg skulle have, og så viste det sig også, at de var til en anden patient med samme fornavn. Denne var dog var taget hjem, og havde derfor ikke fået sine piller denne dag, hvilket jeg jo havde og derfor protesterede, men det ville jo have været skidt, hvis jeg havde været konfus eller lignende.	Godt
16	Havde gjort opmærksom på mine [] fortænder, de er skubbet og knækket. Har ikke kunnet tygge i to måneder, har blødt lidt på tænderne.	Virkelig dårligt
17	Mit [familiemedlem] fik [en bestemt medicin]. Den kan [vedkommende] absolut ikke tåle og ER IKKE i behandling for [den sygdom]. Fik også [anden medicin], hvilket resulterede i [, at vedkommende fik det dårligt], da [vedkommende] heller ikke kan tåle [denne medicin]. Det blev først opdaget på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Samtalen inden var rådt for usødet. Jeg vidste godt, der var risiko, men fik næsten indtryk af, at det var dumt at tage behandlingen. Ordet død blev sagt flere gange. Hverken rart for min mand, der ikke turde tro på, at jeg kom med hjem igen eller for mig, da det satte sig i kroppen efterfølgende og måtte have hjælp for at komme videre (hvad jeg aldrig har prøvet før). Jeg måtte selv huske personalet på, at jeg vist skulle have [medicin].	Godt
23	Pga. aflysninger af min operation fik jeg ikke min medicin eller blodfortyndende sprøjter, hvilket betød, at jeg fik årebetændelse, som endte ud i blodprop [] efter nogle dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Jeg skulle/måtte fortælle dem, at jeg skulle i CT-scanner.	Godt

## NSA5

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Godt
7	Jeg var indlagt med en hjerneblødning, så det er ikke meget, jeg kan huske. Men alle var så søde ved mig.	Virkelig godt
9	OBS. Stimulator skiftet til ny type, derfor en [ekstra] dags indlæggelse.	Virkelig godt
11	Kompetent lægelig behandling trods sparsom klinisk undersøgelse initialt. For meget dokumentation på PC. For meget checkliste og for lidt sund fornuft hos sygeplejepersonalet. PC-rummet bør låses. To timer dagligt.	Dårligt
12	Det var super! Hurtigt, præcist og med et fantastisk resultat. :-)	Virkelig godt
15	Kun at jeg er meget tilfreds, men det var jo også helt uovertruffent, at alle mine smerter forsvandt straks efter operationen :-)	Virkelig godt
16	Tilfreds.	Virkelig godt
18	En anden afdeling henviste mig, så rimelig ventetid. Men det var ikke den rigtige læge. Der blev lovet et hurtigt forløb, men der gik godt to måneder før jeg hørte noget. Derefter et hurtigt forløb.	Virkelig godt
21	Rigtig søde sygeplejersker, der gjorde, hvad de kunne. Dejlige smil. Fantastisk sygeplejerske NN, der tog hånd om mig på en måde, der gjorde, at jeg kunne slappe trykt af inden narkosen trods min angst efter samtalen. Tak.	Godt
23	Det var hårdt psykisk at få aflyst sin operation flere gange på halvanden døgn. En af sygeplejerskerne var også ganske uhøflig og svarede rigtig øv, da jeg og min mand spurgte, om hun vidste noget om et tidspunkt på min operation.	Dårligt
26	Jeg havde fået oplyst, at jeg kom hjem samme dag, men jeg skulle blive til observation til dagen efter. Dette var ikke oplyst pr. telefon forinden, hvor jeg ringede og spurgte pga. min blodfortyndende medicin. Sygeplejerskerne vidste det heller ikke, kun lægerne, der foretog selve undersøgelsen.	Dårligt
30	Det er ikke nødvendigt at sidde og vente en hel dag, fordi det ikke er tilrettelagt ordentligt.	Godt

## NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
4	Blev flyttet til Skejby efter få dage, og var der i [et par uger]. Derefter til et andet sygehus i [nogle uger]. Er nu på et tredje sygehus til genoptræning.	Virkelig godt
8	Forkert behandling. Nyt brev tilsendt.	Godt
11	Informationsmaterialet er alt for omfattende og kringlet formuleret (trænger til en gang "sprogrens").	Dårligt
13	Den eneste læge, jeg talte med efter operationen, var vagthavende næste aften, som ikke havde læst min journal. Jeg fik ingen information om operationsforløbet. Blev udskrevet [sent om aftenen] dagen efter operationen. Det var sådan set ok, men jo sen aften at komme hjem. Følte mig dog mere tryk hjemme hos min mand. [Jeg] så sjældent personalet.	Dårligt
14	Jeg fik ikke den optimale oplysning efter min hjemsendelse og under, der var ikke styr på min udskrivning.	Godt
17	Var utryk ved at blive flyttet til andet sygehus. Fik lungebetændelse, blærebetændelse og delirium. Meget voldsomt.	Virkelig godt
21	Jeg manglede meget at tale med læge NN efter forløbet. De var der begge i opvågningen, men da var jeg meget tåget :-). Mine spørgsmål om, hvad nu, hvad kan jeg forvente, det store blå mærke i lysken, er jeg syet osv. osv., måtte jeg tage med hjem på weekend.	Godt
23	Før operationen var informationen helt i top. Under indlæggelsen bar den sparsomme information præg af, at de havde meget travlt på afdelingen. Efter operationen bliver jeg ringet op to gange med seks ugers mellemrum for at høre, hvordan jeg har det. Det synes jeg er en rigtig god måde at få snakket, og spurgt ind til forløbet.	Dårligt
25	Fik orientering af afdelingens læger, men sygeplejepersonalet var næsten ikke-eksisterende. Så dem næsten aldrig.	Dårligt
26	Intet af personalet vidste noget om, hvor lang tid jeg skulle være indlagt eller hvornår jeg kunne komme hjem næste dag?	Dårligt

## NSA5

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?



ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
2	Rodet og forvirrende.	Godt
3	Information om livsstil var ikke relevant, da afdelingens personale forstod, at jeg lever efter forskrifterne.	Virkelig godt
6	Finder det kritisabelt at blive lovet liggende hjemtransport dagen efter samtale med lægen, der siger, jeg må komme hjem i morgen. Sygeplejersken kan ikke se, at der står skrevet, at jeg skal have liggende hjemtransport. I øvrigt kommer der aldrig en læge og udskriver "os", da jeg ikke var den eneste, der ventede på udskrivning!!!	Dårligt
11	Med så tidlig udskrivning, som det sker i dag, kræves stort hensyn fra sygeplejepersonalet, så patienten ikke får det indtryk, at han / hun skal ekspederes af sted hurtigst muligt. Der bør være bedre parkeringsmuligheder ved afhentning af nyopererede patienter (parkeringsbillet på 15 minutter ved indgangen).	Dårligt
13	Savnede meget at få information af den læge, som har opereret mig. Forstår godt, at det er svært at finde tid, men det er meget skuffende. Mon kirurgen/politikere ville finde sig i det, hvis det var dem.	Dårligt
14	Jeg ventede i [flere] timer på, om jeg blev udskrevet eller ej. Da jeg endelig blev udskrevet, var det uden særlig gode informationer. Både om medicin eller andet (genoptræning), men udover udskrivelsen er jeg blevet behandlet godt.	Godt
17	Skulle have været på rekreation. Har været for hårdt at komme hjem.	Virkelig godt
29	Jeg har aldrig mødt nogen mennesker, som indgav så meget ro og trykthed som lægen, der opererede mig.	Virkelig godt

## NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
1	Jeg gjorde selv rent på badeværelset efter badet. [Fysiske rammer]	Godt
2	Min holdning er, at man kan altid gøre noget bedre. Det kan denne afdeling også. Jeg kom ind på en tremandsstue, hvor der lå to kvinder, allerede opereret for længe siden. De spiste morgenmad, kaffe osv. Det var hårdt, da der var ventetid på en times tid på min operation, og jeg fastede jo :( De burde adskille ventende patienter til operation og dem, som er opereret, synes jeg. Skillevægge er heller ikke godt nok imellem på sådan en stue. Man vil gerne være privat, når man ligger og brækker sig. [Fysiske rammer]	Godt
5	Jeg kunne godt have undværet tre ugers smertebehandling, som ikke virkede, men gjorde det værre. Lægerne må gerne lytte til patienten lidt mere. Det er jo os der ved, hvad der sker med vores krop. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	Tak for, at I har reddet mig fra at dø. Og tak for omsorgsfuld pleje, da jeg var indlagt [tidligere og i denne omgang]. Jeg er jer dybt taknemmelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Behandlerne gav stor information og perfekt operativ behandling. Lagde helt ærligt ikke mærke til rengøring. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	En gammeldags men god ide er at hilse, evt. smile til patienter, man møder. Det giver fornemmelse af velvilje og tryghed (det gælder også lægerne i AMB). [Relationer til personale]	Dårligt
13	Jeg havde en medpatient, som også savnede meget at tale med operatør. Ventede i mange timer og fik så at vide, at han var [taget af sted]. Hun havde forud for indgrebet fået at vide, at hun kunne dø af indgrebet og var stadig chokeret. [Kommunikation og information]	Dårligt
17	Det skal tages alvorligt, når jeg som pårørende fortæller, at min mor ikke kan tåle morfin. Skal ikke give antidepressiver uden først at have spurgt patienten. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Badeforholdene er virkelig ringe! Kloakering og brusere burde virkelig have en overhaling, og der er ikke meget plads at manøvrere på, hvis man er lidt fysisk hæmmet ;-). [Fysiske rammer]	Godt
20	At man vil have fred mellem kl. 12-13 for at kunne hvile sig, og det kunne jeg ikke, da hende jeg lå sammen med, fik familie på besøg fra om formiddagen til eftermiddagen og igen aften. Der var aldrig fred.	Virkelig godt
25	Sygeplejepersonalet var ikke særlig synligt. Fik næsten ingen information af sygeplejepersonalet. Følte mig meget til "overs". [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
26	Dårligt, at jeg ikke vidste, at jeg skulle blive til dagen efter, trods at jeg havde ringet på forhånd og spurgt om forløb. Nødvendigt at rykke for piller flere gange. Personalet vidste ikke, at jeg skulle blive og heller ikke, hvornår jeg kunne udskrives. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
27	Det eneste lille kritikpunkt er, at jeg selv skulle spørge efter [mere] smertestillende end det faste smertestillende som Panodil. Det ordineres jo i "pakker", men jeg måtte spørge hver sjette time. Jeg kan så godt selv spørge, men det ville være godt at udlevere det mere fast, så smertegennembrud kan undgås. Det er også uvant at være patient og have smerter, så man prøver jo at trække perioden mellem det smertestillende, for man vil jo helst undgå for meget	Godt

smertestillende. Det må sygeplejersken godt gå ind og støtte med mere struktur og regelmæssighed (skal kun forstås som noget, der kan gøres bedre).  
[Kvalitet i behandling]

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 28 | TOP SERVICE.   | Virkelig godt |
|  | 30 | Der kunne godt være bedre kommunikation mellem regionerne. Især i disse IT-tider! Personalet var utrolig søde. Det er jo ikke deres skyld. De løber så hurtigt, de kan.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt          |

