

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
NEUROKIR. AFD. NK  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	211
Besvarelser fra patienter:	147
Afdelingens svarprocent:	70%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

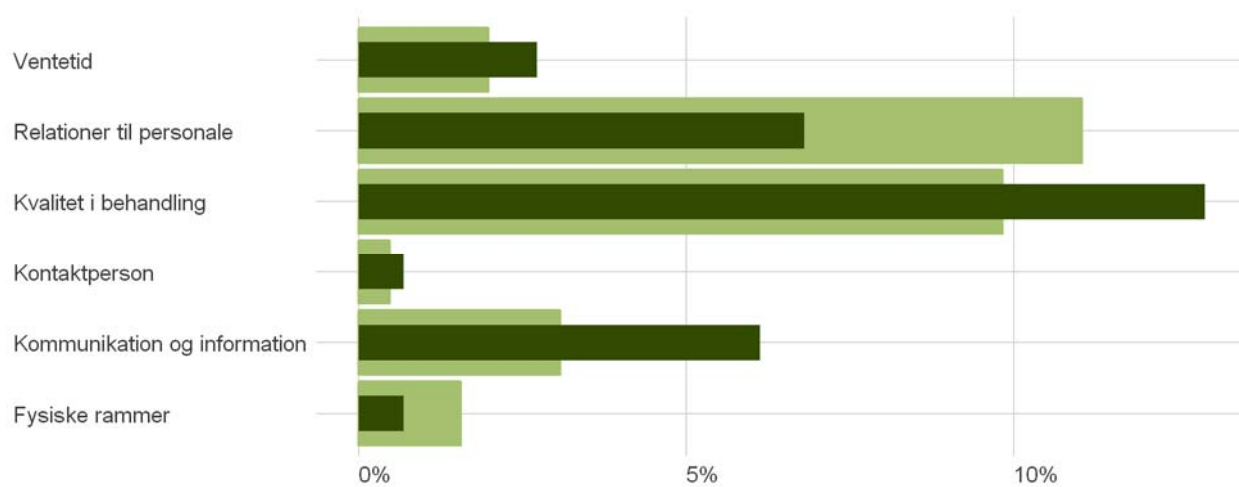
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)






## NEUROKIR. AFD. NK


## Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg var blevet bedt om at møde [tidligt om morgenen], men kom først til operation over middag. Det må kunne lade sig gøre at orientere pr. telefon dagen før, så jeg kunne have mødt senere :-)	I høj grad
ID	Kommentarer - NSA6	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Ventetiden var meget kort.	I høj grad
 8	Var oppe [om natten] for at nå til Aarhus Universitetshospital til klokken otte. Da jeg havde ventet til klokken 14 blev operationen aflyst. Var meget bange, fik først information om aflysningen meget sent.	I høj grad
 11	Der skulle først flyttes en anden patient.	I høj grad
 10	Ventede meget længe og skulle tidligt op for at tale med læge i tre minutter fem timer efter, jeg skulle møde.	I meget høj grad
 13	Der var to sygemeldinger. Jeg blev vist op til en etage oven over, ingen seng eller stue. Ventede i et personalerum. Fik alt forklaret af sygeplejersken. De var søde og gjorde deres bedste, men det var en ubehagelig oplevelse.	I nogen grad
ID	Kommentarer - NSA5	Var personalet forberedt på din ankomst?
 18	Skriv den rigtige tid i forhold til, hvornår man skal til. Ikke kl. syv, når man ikke er den første, eller onsdag kl. syv, når der ikke begynder før kl. ni.	I høj grad
 43	Der var ingen sygeplejersker i modtagelsen, fordi der var morgenmøde.	I høj grad
 8	Alt var ok fra start til slut.	I meget høj grad
 2	Det er OK at man skal komme til et tidspunkt, men jeg skulle møde [om morgenen], og der gik en god time inden jeg blev henvist til en seng. Den time ville jeg godt have sovet længere i min egen seng.	I nogen grad
 14	Det første jeg fik at vide, da jeg om [tidligt om morgenen] var, at jeg ikke kom ned fra morgenen. [To en halv time senere] fik jeg at vide, at det ikke var den læge, jeg skulle til. Havde tid den dag, så kom til en anden, og kom først til [over middag].	I nogen grad
 27	Der var en dejlig og varm modtagelse både til forundersøgelse, og den dag jeg blev modtaget til operationen. Jeg var bange den dag, jeg skulle opereres. Jeg blev mødt med omsorg og forståelse. Fantastisk. Efter operationen var jeg på patienthotel. Her følte det ikke rigtig som om der var tid til snak og spørgsmål. Jeg ved også godt, at der var mange rigtig syge på afdelingen.	I nogen grad
 28	Fra mødetid til sengeanvisning [var] ventetiden en time Mødetid tæt på vagtskifte synes ikke at være optimalt.	I nogen grad
 41	Det er ok at lade en patient vente ved ankomst. Der kan være travlt alle steder, bare skriv, at der kan forekomme ventetid ved ankomst i papirerne.	I nogen grad
 44	Min sygdom, udposning i hovedet, kunne ikke laves.	I nogen grad
 45	Jeg mødte som aftalt [om morgenen], men der var ingen seng. Herefter ventede jeg i en stol, til	I nogen grad

jeg senere fik en seng. Jeg var sat til operation kort efter ankomsten, men blev ikke kørt til operation før [om eftermiddagen], stadig fastende. Det forlød, at der var kommet en akut patient, og det kunne man åbenbart ikke klare uden ventetid for de indkaldte. Personalet gjorde hvad de kunne. Når man som jeg er [ældre], ville det være en stor forbedring, hvis der var et tilgængeligt patienthotel, men det er åbenbart permanent optaget af andre patientkategorier. Det hele kører på pumperne, og nu ser jeg til min overraskelse, at man vil spare det planlagte patienthotel i Gødstrup væk. Det er næppe for patienternes skyld, man bygger de såkaldte supersygehuse, som vi jo åbenbart slet ikke har råd til. Og på et tidspunkt hvor alle behandlinger bliver centraliseret. Jeg er helt klar over, at disse bemærkninger er ganske uden betydning for andre end mig selv. Jeg blev transporteret til og fra via mit Falck abonnement.

 7 Jeg skulle møde [om morgenen] og var der [20 minutter før] og blev bedt om at sætte mig ud på gangen uden for afdelingen, men blev ikke hentet. I ringe grad


 16 Meget rodet. Først fra den ene afdeling til den anden. I ringe grad


 21 Lidt bedre planlægning. Man havde glemt, at der var møde. Jeg mødte kl. syv og kom først til kl. ni. I ringe grad


 12 Jeg blev opereret på Dagkirurgisk Afdeling og blev kørt direkte derfra på afdelingen. Ved ikke


#### **ID    Kommentarer - NK Sengeafsnit**

#### **Var personalet forberedt på din ankomst?**

 1 Ingen, bortset fra, at jeg ikke blev indlagt, men var til ambulans behandling. I høj grad

















 2 Personalet må gerne give sig til kende, når vi kommer, og så bare fortælle, at der er ventetid. I meget høj grad

 5 Vi oplevede en meget varm modtagelse, der gjorde, at vi følte os trygge fra start. I meget høj grad






 8 Lad være med at indkalde patienter, så de ramler ind i vagtskifte. Hellere før og efter, så ventetid undgås. I meget høj grad

## NEUROKIR. AFD. NK

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

















ID	Kommentarer - NSA6	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	Operationen blev udskudt fra planlagt [om morgenen] til [om eftermiddagen]. Lang tid at ligge uden mad og drikke, samt usikkerhed om det i det hele taget blev til noget den dag.	Ja
 6	På grund af den lange faste/mangel på væskeindtag fra [tidlig morgen til eftermiddag] var mine årer så slappe, at flere forsøg på at lægge drop mislykkedes. Til sidst lykkedes det at finde brugbare årer indvendigt på begge håndled, hvilket gav smerter senere ved bevægelse af håndled. JEG MENER, at nålene burde lægges tidligere af hensyn til TYDELIGERE årer.	Ja
 7	Jeg skulle ikke have været indlagt på afdelingen men på patienthotellet.	Ja
ID	Kommentarer - NSA5	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Blødning der var svær at stoppe. Mistede [meget] blod.	Ja
 4	Manglede at få tilsendt et bestemt indlæggelsespapir med yderst relevante oplysninger for indlæggelse og udskrivelse. Fik først papiret under indlæggelsen ved en tilfældighed, da det var tydeligt, at jeg manglede visse oplysninger.	Ja
 9	Rygmarvshinden bristede i forbindelse med diskusprolapsoperation.	Ja
 16	1. Ingen af de to afdelinger var klar til at modtage mig. 2. Først informeret af læge om fuld narkose, men læge NN siger, at det skal jeg så ikke, men giver dog senere lov. [Anden] læge NN siger så, at det gør man ved den behandling.	Ja
 18	At den blev udskudt klokken 13.00.	Ja
 22	Var ved at give mig en anden patients medicin. Fik dobbeltdosis smertestillende en nat, hvor personalet ikke havde klare aftaler om, hvem der gav mig medicin.	Ja
 28	Første forbindingskift efter operation blev foretaget af en uforberedt medarbejder NN, som reagerede panisk: "Det bløder jo som vand, der løber fra en hane". Jeg blev noget forurolet indtil en tilkaldt læge forklarede, at der kan stå store mængder blod [ud] under en forbindelse, og at der ikke var blødning overhovedet [].	Ja
 37	Skulle komme fastende klokken halv otte om morgenen. Der var meget lang ventetid på grund af akut tilfælde, så der gik mange timer inden jeg skulle ind til min undersøgelse. Dette har jeg oplevet før! Der ventede jeg i TI TIMER på at snakke med en læge, dagen inden en undersøgelse. Da lægen kom tog samtalen maksimalt to minutter.	Ja
 41	Den beskrivelse af min smertestillende, jeg havde udfyldt, var ikke blevet læst, så jeg fik en kold tyrker på morfin og en ret lang nat.	Ja
 42	Ja, meget lang ventetid og svær kontakt.	Ja
 46	Jeg blev indkaldt til sygeoperation [i efteråret] fastende. Fik armbånd på og anvist seng med tøj og støttestrømper. Blodtryk målt. [Om morgenen] kom læge NN og meddelte, at jeg ved en fejl ikke havde fået besked om, at jeg ikke skulle være mødt op alligevel. Herefter måtte jeg tage hjem igen.	Ja
 13	Der opstod [følgekomplikation]. Det var jeg orienteret om, kunne ske på grund af [].	Nej
 7	Jeg skulle møde fastende [om morgenen] og opereres [en time senere]. Blev kørt til operation	Uoplyst

[om formiddagen] uden information. Da jeg kom i operationsstuen var det helle ikke den læge, jeg havde talt med, der skulle operere mig.

	35	Nej, der forekom ingen fejl.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NK Sengeafsnit</b>		<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
	2	Første operation berammet til [efteråret 2014] blev aflyst på operationsgangen, da [] MR-scanner ikke virkede.	Ja
	3	Havde ikke fået besked om, at operation var udsat en dag.	Ja
	7	For mange forskellige læger, der ofte ikke lytter til, hvad man siger. Medicinering under al kritik! For meget om dagen og intet om natten.	Ja
	8	Nej alt var SUPER, med undtagelse at lidt ventetid ved indlæggelse/ankomst.	Uoplyst

## NEUROKIR. AFD. NK

## Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - NSA6	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Ville gerne have haft en samtale med en ergoterapeut samt en fastlagt/skrevet genoptræningsplan. Giv gerne besked om, at man selv går til operationen, før man møder ind. Ville gerne have haft at vide før indlæggelsen, at blæren tømmes på opvågningen.	I høj grad
 3	Ville der komme en opfølgning eller en indkaldelse til kontrol? Ved det stadig ikke...	I høj grad
 1	Efter en måned kontaktede jeg fysioterapeuten for at få forslag til genoptræning, og fik rigtig god hjælp.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - NSA5	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 3	Fik besked om udskrivning dagen før, så jeg ikke kunne få informeret [mine pårørende].	I høj grad
 33	Personalet på operationsgangen/stuen var meget venlige, rolige og betryggende. Mens personalet på aften-/sovegangen var meget støjende (talte højt, rumsterende og langsomme).	I høj grad
 41	GENOPTRÆNINGSPLAN til at tage med hjem udover de første to uger.	I høj grad
 43	Der står i informationsmaterialet fra afdelingen, at en sygeplejerske ringer ca. en uge efter udskrivelse, men det skete ikke.	I høj grad
 47	Vi synes, der er for lidt opfølgning efter operation. Meget svært at komme i kontakt med læger/sygeplejersker, der ved noget om patienten :-{.	I høj grad
 5	Alle dem på sygehuset, der deltog i genoptræning, anbefalede, at jeg straks skulle videre til [andet sygehus]. Ved udskrivelsen kunne vi ikke få klar besked, selvom det var lovet flere dage forinden. Efter udskrivelsen gik der flere uger med arbejde med andre behandlingsforslag inden der kom endelig besked fra [andet sygehus].	I meget høj grad
 10	Ville blive indkaldt til øjenlægerne efter cirka fire uger. Dette er ikke sket endnu. Ville blive indkaldt til kontrol efter operationen [nogle uger efter]. Dette er heller ikke sket endnu.	I meget høj grad
 25	Manglende samtale med læge, der opererede. Udskrevet efter en dag, og folderen sagde tre til fem dages indlæggelse. Glemte at give morfintabletter med.	I meget høj grad
 37	Lægen stillede mig to spørgsmål, som sygeplejersken allerede havde spurgt om. Har aldrig oplevet noget lignende!	I meget høj grad
 27	Jeg havde en del usikkerhed og spørgsmål, da jeg kom hjem, men havde ikke overskuddet til at tage kontakt. Jeg vil foreslå, at der er to opkald fra en sygeplejerske i uge et efter operationen.	I nogen grad
 12	Jeg var "hotel-patient" og modtog stort set ingenting fra personalet under indlæggelsen. Al vejledning blev foretaget i ambulatoriet og på dagkirurgisk. Personalet på selve anden afdeling var sure, og en enkelt decideret uforskammet. Afdelingen var gammel og dårligt rengjort.	I ringe grad
 17	Meget ringe information ved udskrivelse. Måtte selv spørge, om der var noget, jeg skulle være opmærksom på! Fik kort information af læge ellers intet! Var før indlæggelsen oplyst om, at man skulle ses af en fysioterapeut, hvis der var lammelse/nedsat kraft i armene, men jeg fik ved udskrivelsen at vide (af lægen), at jeg skulle give det [nogle] uger.	I ringe grad
 7	Efter operationen blev der sagt, at jeg ville få en snak med lægen, men lægen kom aldrig.	Uoplyst

✎	29 Jeg fik af den læge, der opererede, fin besked vedrørende opfølgning. Da jeg skulle udskrives, havde plejepersonalet ikke tid. En sygeplejerske sagde til mig, at jeg blot kunne gå og ikke behøvede at tale med nogen/min kontaktsygeplejerske. Aftenen forinden havde en sygeplejerske lovet at informere mig om, hvornår jeg kunne starte igen med sport og så videre. Imidlertid meddelte en anden sygeplejerske (lidt før klokken 22), at hendes kollega nok ikke fik tid alligevel.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NK Sengeafsnit</b>	<b>Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?</b>
✎	7 Der er læger, der intet ved om medicinen.	I høj grad
✎	9 Inden indlæggelse havde jeg en del ventetid og manglede her information: Jeg blev henvist til NK [i maj] og kunne i min "log" på sundhed.dk se, at afdelingen kiggede i min e-journal [i starten af juni]. [] Jeg kontaktede visitationen for at høre, hvornår jeg kunne regne med dato for forundersøgelsen. Visitationen undrede sig over, at jeg ikke havde hørt noget, da de i min journal kunne se, at der for længst var taget stilling til hvad der skulle ske. De lovede at rykke for besked i ambulatoriet. Først [i slutningen af] juni får jeg brev med tid til forundersøgelse []. Jeg bliver i brevet tilbudt operation for diskusprolaps, og ikke det jeg fejlede. Jeg blev også orienteret om, at jeg havde ret til at blive opereret på privathospital, på nogle kopier, der havde ligget skævt i kopimaskinen, så noget af informationen var uklar. Jeg var på dette tidspunkt plaget af voldsom søvnmangel grundet tiltagende smerter, der kun i begrænset omfang kunne lindres med smertestillende medicin. I min frustration over udsigten til en lang sommer med de mange smerter, ringede jeg til afdelingen for at høre, om de overhovedet havde styr på, hvad jeg var henvist for og fik det svar, at det jo bare var et standardbrev. Det havde altså taget mere end tre uger at sende mig et standardbrev og en skæv fotokopi. Denne lange ekspeditionstid fik den konsekvens, at privathospitalerne nu var på vej ind i ferieperioden, så deres ventetid, der normalt er på ca. én uge til forundersøgelsen, nu var noget længere, så jeg først kunne komme til forundersøgelse i [i midt af august]. Jeg havde regionens patientvejleder til at hjælpe mig med at finde relevante privathospitaler. Det er svært for en almindelig borger at gennemskue hvilke hospitaler, der har aftale om ens diagnose. Specielt, når man ikke kender den "kode", som diagnosen har (denne kunne med fordel for patienten oplyses sammen med informationen om retten til behandling på privathospital). Samme patientvejleder påstod også, at jeg skulle have haft tiden for forundersøgelsen meddelt inden for en uge efter henvisningen til NK. Jeg står tilbage med følelsen af, at de frister, der er for behandling og indkaldelser af patienter, er blevet udnyttet til grænsen i mit tilfælde for at afholde mig fra at blive behandlet på et privathospital, og altså i min tilfælde havde den stik modsatte virkning af den politiske intension. Havde NK sendt mig datoen for forundersøgelsen [i starten af juni], ville jeg sandsynligvis have været sparet for to måneders ventetid. Ventetid som betød 16 smertestillende piller i døgnet, konstante smerter og søvnmangel, en ødelagt ferie og ca. 22 sygedage. Men bortset fra det, så er jeg yderst tilfreds med behandlingen på NK, da jeg endelig nåede derind.	I høj grad

**NEUROKIR. AFD. NK**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA6</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
4	Afdelingen var vel motiveret. Personalet utrolig venligt. Behandlingen var konstruktiv. Jeg vil f.eks. gerne indlægges der igen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Jeg er klar over, at dette ikke hænger på enkelt(e) personer, men det har været en utrolig lang proces. Lang ventetid fra min henvisning til indledende undersøgelse og til operation. Det resulterede også i, at jeg på den baggrund var erhvervstruet og modtog også opsigelse pga. langtidssygemelding. Denne ser dog ud til at blive annulleret, da jeg har fået det fantastisk efter operationen, og kan passe mit arbejde. [Ventetid]	I høj grad
10	Forsøge at planlægge bedre, så man ikke skal sidde at vente i flere timer uden akutte problemer. [Ventetid]	I høj grad
12	ALT var fantastisk godt!	I meget høj grad
2	Meget sødt personale. Meget forstående over at jeg har brug for at have min mor med pga. [handicap]. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Bedre tid til samtale med lægen efter operation. Mere oplysning om, hvad man kan forvente i tiden efter operation. Ville gerne have haft mere tid til samtale med personale inden udskrivning, som skete meget hurtigt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	På Aarhus Universitetshospital var de meget opmærksomme. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
1	Jeg synes, at ventetiden fra forundersøgelse/samtale til selve operationen var svær, da de sidste [uger inden operationen] var MEGET smertefulde. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NSA5</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
2	Jeg blev tildelt en sygeplejerske, som jeg skulle kontakte, hvis jeg havde spørgsmål. Jeg forsøgte to gange at få fat på hende i dagtimerne uden held. Ideen er god, bare det så fungerede. [Kontaktperson]	I høj grad
10	Har endnu ikke fået indkaldelse med dato til kontrol og til øjenlægerne. Operationen var [i sommers]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Selve forløbet har været super flot og hurtigt. Ros til læger og personale i Ambulatoriet og dagkirurgisk. Det er udelukkende forløbet på afdelingen, der var ringe.	I høj grad
14	Synes, jeg fik en lidt dårlig behandling, den dag jeg kom og skulle opereres. Jeg fik ikke noget beroligende, da jeg kom, selvom min operation blev udskudt [mange] timer. Jeg var kørt [langt tidligt om morgenen]. Synes, det var dårligt tilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

25	Sørge for, at man taler med den læge, der har opereret, inden udskrivelse. God pleje og mad. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Man føler sig taget godt imod. Personalet giver hånd og præsenterer sig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
36	Har flere gange oplevet, at personalet IKKE har læst min journal, når jeg blev indlagt. De har ikke vidst, at jeg har været indlagt før, og hvad jeg er blevet opereret for. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Afdelingen virkede velsmurt. Mit største problem efter operationen var, bortset fra opkastninger, en meget støjende patient i samme rum. Hvis jeg skulle have været indlagt i mere end ét døgn, ville jeg have bedt om at blive flyttet. Personalet gjorde, hvad de kunne og bad ham dæmpe sig.	I høj grad
8	Omsorg for patient har jeg aldrig oplevet så perfekt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg synes, at det er utrygt og for dårligt, at ambulante opfølgning efter []operation foregår gennem telefon. Jeg havde før operationen svær nervepåvirkning, hvilket jeg mener, at en læge bør følge op på. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Selve operationen forløb ukompliceret, og jeg er meget taknemmelig og tilfreds. Jeg har kun ros tilovers for den læge, der opererede samt det øvrige operationspersonale og personalet på opvågningen. Jeg følte mig i trygge hænder. Alt var i top, indtil jeg blev flyttet til sengeafdelingen, hvor personalet havde meget travlt, og jeg var ikke særlig plejekrævende. Det var kun et lille indgreb, jeg fik udført, så det er helt ok for mig, at der manglede lidt information, idet andre patienter havde mere behov for omsorg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Stor ros til afdelingen!	I meget høj grad
40	Den, der ringer til en i efterforløbet, er en person, man har mødt under indlæggelsen. Dejligt at forløbet i Dagkirurgisk var få og meget kompetente.	I meget høj grad
45	Afdelingen var virkelig god til at oplyse, også på dansk kaldet informere om diverse procedurer uden at forfalde til babysprog, som det tit sker. Jeg var især imponeret over, at jeg før narkosen blev spurgt om, hvad jeg egentlig regnede med, jeg skulle behandles for. Jeg er meget tilfreds med hele forløbet, men modtagelsen var noget rodet pga. pladsmangel. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Har ikke været til kontrol. Håber på, det sker inden for de første par måneder.	I nogen grad
4	Koordinere aftaler bl.a. ved at læse det aftalte i journalen. I mit tilfælde især fra ambulante besøg til indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
37	Jeg skulle ringe og spørge, om det var nødvendigt, at jeg kom dagen inden undersøgelsen, da jeg sidst synes, det var spild af både min og jeres tid. Jeg måtte snakke med mindst syv forskellige, adskillige forskellige telefonnumre og mange viderestillinger. Til sidst lovede en at finde ud af det og ringe tilbage. Hun ringede aldrig. Jeg måtte starte forfra og fik endelig fat på en, som fik aftalt, at jeg ikke behøvede at komme. [Kommunikation og information]	I nogen grad
41	Det var dejligt at modtage et brev fra afdelingen ganske hurtigt. Brevet kunne godt have et par eksempler på forløb beskrevet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
11	Være hurtigere til at videregive informationen efter ambulante besøg. Jeg måtte for det meste kontakte ambulatoriet gentagne gange for at få de relevante resultater. [Kommunikation og information]	I ringe grad
15	Jeg måtte selv rette henvendelse til Aarhus Universitetshospital (Neurokirurgisk Afdeling) efter [mange dage] dage, hvor jeg ikke havde hørt noget. [Kommunikation og information]	I ringe grad




34	Når man som jeg har været tilknyttet både Onkologisk Afdeling og Kirurgisk Afdeling på samme tid, og der har der manglet en tovholder. En ansvarlig i forhold til overlevering af svar på diverse scanninger/prøver osv. For mange kokke... [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
16	DYBT KRITISABELT, at jeg skulle vente på svar i seks måneder på, om der kunne tilbydes en behandling. Jeg har rykket for svar mange gange til jeres sekretær. Min læge har rykket og læge NN fra et andet sygehus har rykket. DYBT KRITISABELT. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
42	Kontakten til sygehuset var ringe, og der var en del afbud. Det var ærgerligt [ovenpå] en fantastisk behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
6	Var godt tilfreds med afdelingen og dens personale.	Uoplyst
7	1. Holde sine aftaler.  2. Jeg blev ringet op otte til ti uger efter operationen. Og vedkommende, der ringede, eller lægen ville ringe tilbage (der var ingen, der ringede). [Senere] ringede jeg selv, men vedkommende kendte ikke til sagen, men ville ringe tilbage. Hun ringede og sagde, at hun ikke kunne finde min journal, men lovede at lægen ville ringe tilbage [ugen efter], [Nu er der gået 13 dage], og der er ingen, der har ringet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Stor ros til personalet. Dog ville det havde været rart med en samtale med lægen inden hjemrejsen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Indlagt på en anden afdeling!	Uoplyst
24	Alt var været 100 procent i orden.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NK Sengeafsnit</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
6	Vi fik hurtigt tid til forundersøgelse og forholdsvis hurtigt tid til scanning (omhandlende indlæggelse). [Ventetid]	I høj grad
11	Det var godt, at man havde samme læge til samtale, operation og evaluering. Så var man mere tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Jeg er utilfreds med, at en læge undervejs kan tillade sig at skrive, at jeg har [en diagnose], uden at det hverken kommenteres eller korrigeres, når det ingenlunde er tilfældet. Det er bare ikke godt nok!! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
9	Jeg var meget imponeret over effektivitet og professionalisme på Dagkirurgisk Afsnit. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Lægerne skal lytte til patienten, og der skal ikke være så mange forskellige. Min operation blev udsat [flere] gange, efter det var besluttet at operere. Jeg havde sagt fra dag et, at det var det eneste at gøre! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

## NEUROKIR. AFD. NK

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål


ID	Kommentarer - NSA6	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Jeg mener, at mine symptomer er brogede og skiftende i styrke, belastning og mht. smertetærskel. Jeg er i et intensivt behandlingsforløb/træningsprogram, om end jeg ikke gør fremskrift så hurtigt, som jeg ønsker. []	I høj grad
2	Der gik alt for lang tid, fra at jeg henvendte mig første gang med smerter, til at jeg blev videre henvist til operation. Dette kun fordi jeg efterfølgende pressede på hos egen læge.	I nogen grad
13	Gerne mere oplysning om eftervirkninger af operation, og hvad jeg selv kan gøre (og evt. ikke må gøre).	I nogen grad
1	Beslutningen om operation: Skulle give samtykke, men det var nødvendigt pga. smerter.	Uoplyst
11	Har fået fjernet [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - NSA5	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
30	Super kirurgarbejde.	I høj grad
31	Opholdet skyldtes en undersøgelse. Operationen fulgte [i efteråret]. Jeg blev spurgt, om jeg ville opereres.	I høj grad
32	I forhold til min operation synes jeg, at jeg skulle have været informeret om, at der også var en anden læge, der opererede mig. Jeg læste i min journal, at der var en ukendt læge, der havde opereret, og at hende jeg troede skulle operere mig, stod ved siden af og tog over til sidst, fordi min diskosprolaps sad godt fast. Det synes jeg, at jeg skulle vide. Min tilgang og håb til lægen jeg kendte, var jo en anden.	I høj grad
36	Operation har ikke hjulpet på mit helbred/tilstand, men er stadig i kontakt med sygehuset i forbindelse med opfølgning og undersøgelser.	I høj grad
43	Jeg synes, [at] jeg fik en god forklaring og selv kunne bestemme, om jeg ville opereres.	I høj grad
9	I skrivende stund er jeg i genoptræningsforløb. Jeg føler ikke forbedring, men håber og tror det kommer.	I meget høj grad
20	42: Vidste godt, der ville gå minimum seks-otte uger efter udskrivelsen.	I meget høj grad
26	Jeg [arbejder selv i sundhedssektoren], og det gør det jo rigtig meget lettere.	I meget høj grad
38	Oplevelsen på Aarhus Universitetshospital var helt i top. Professionelt og positivt personale. SUPER. Oplevelsen på andet sygehus ville jeg gerne have været foruden! Fejldiagnose, amatør-agtigt personale og en trist/deprimerende stemning.	I meget høj grad
3	Optræning efter operation har været RINGE. Ville gerne have haft mere optræning. Måske er jeg selv skyld i det, da jeg har været meget TRÆT.	I nogen grad
28	Det overrasker mig, at der ikke er laboratorieopfølgning i passende tid efter operation.	I nogen grad
47	Meget lange ventetider. Meget svært at få et svar fra den pågældende læge/sygeplejerske.	I nogen grad


 22 Føler, at efter udskrivelsen er man overladt til sig selv og sin egen dømmekraft i forhold til genoptræning m.m. I ringe grad


**ID    Kommentarer - NK Sengeafsnit**

**Var det samlede forløb godt tilrettelagt?**

 4 Det var kun kontrolundersøgelse denne gang. I meget høj grad

 8 Jeg var i hænder på virkelige specialister i Aarhus, så det var super at de traf beslutningerne. I nogen grad

 7 For mange "læge studerende". Der skal lyttes til patienten. Slet ikke

 10 Operation skulle foretages, og hvorfor det var ikke valg. Det var for os rart, at beslutningen blev taget af specialister. Uoplyst



