

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
NSA5
Neurokirurgisk Afdeling NK
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	122
Besvarelser fra patienter:	91
afsnittets svarprocent:	75%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: NSA5

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

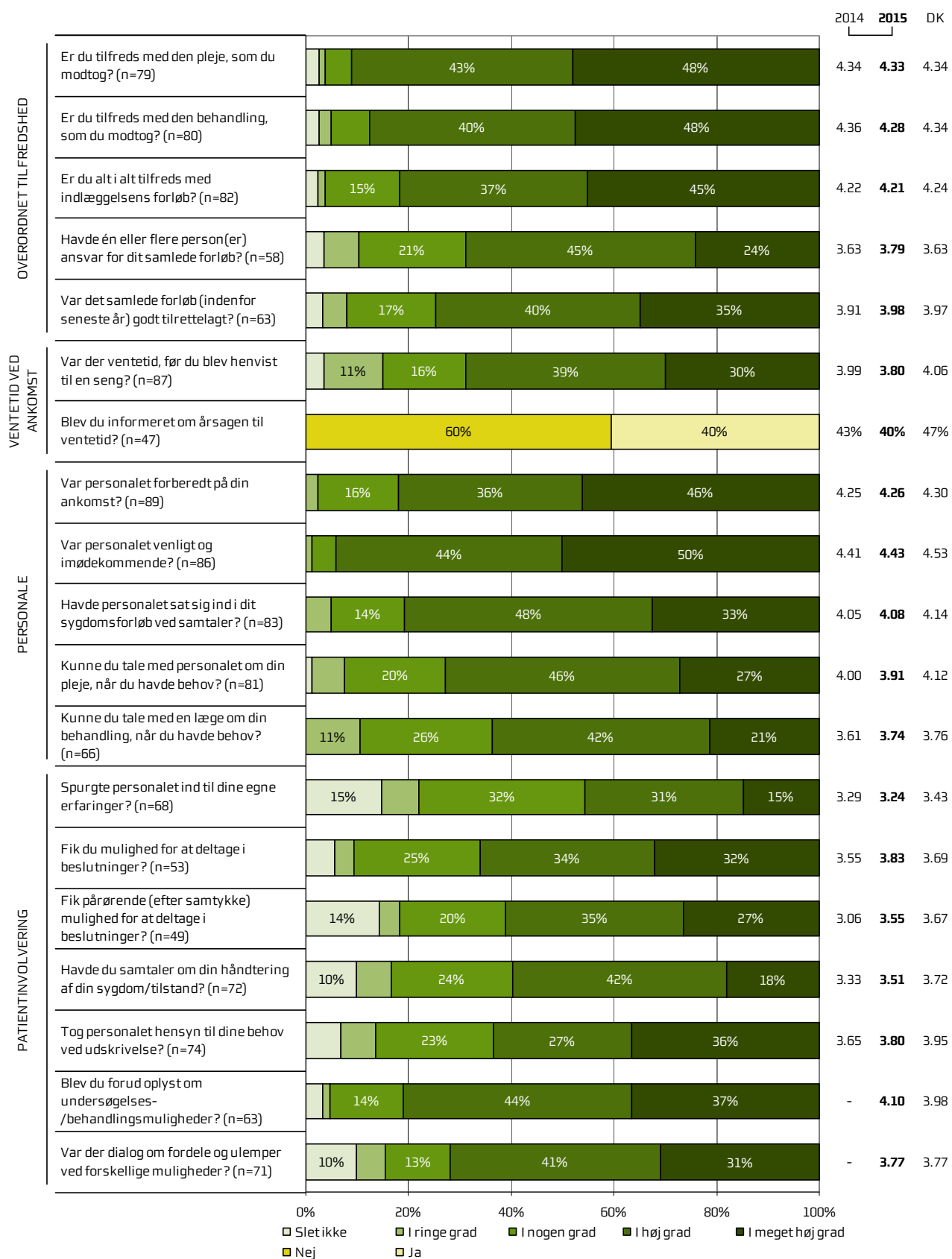
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

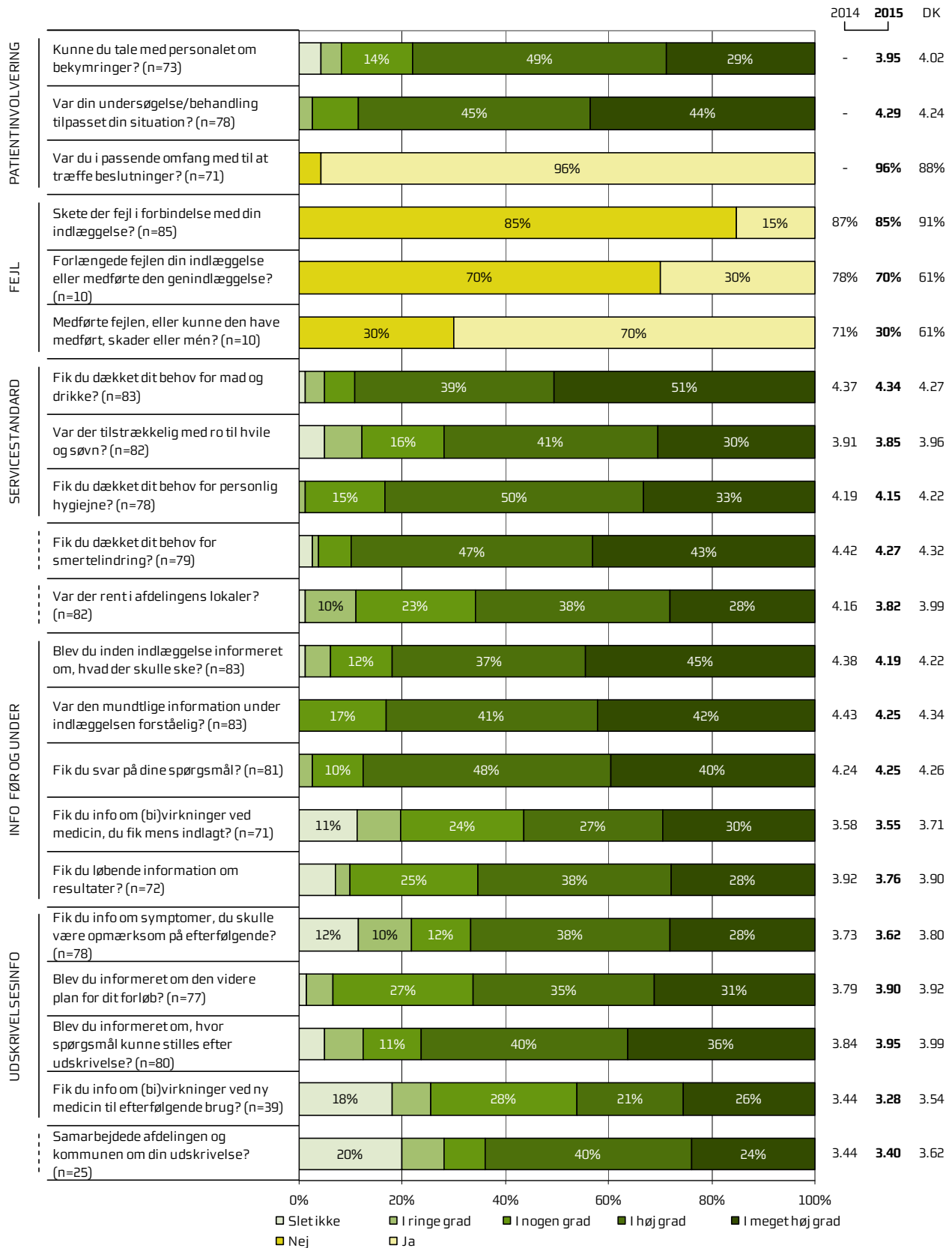
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

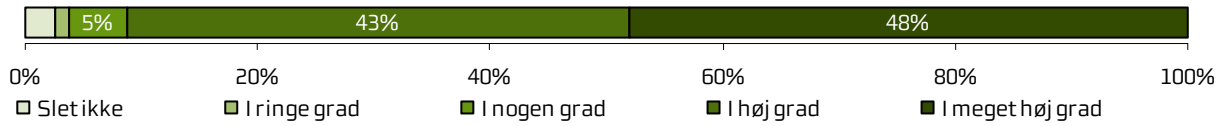
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

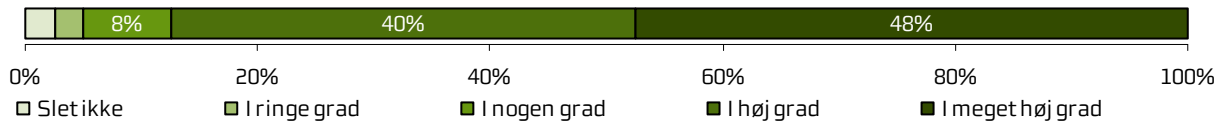
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

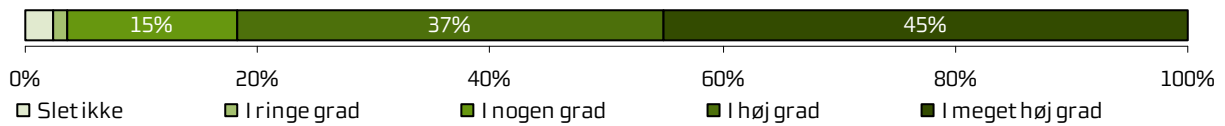
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=79)



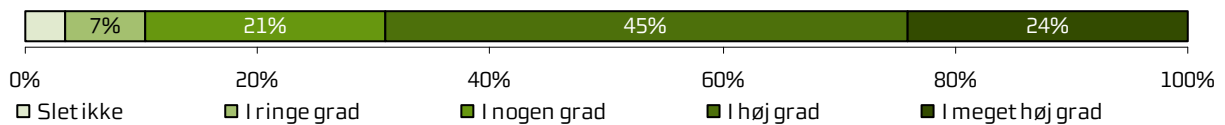
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=80)



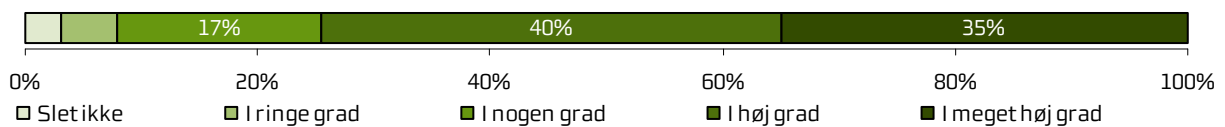
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=82)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=58)



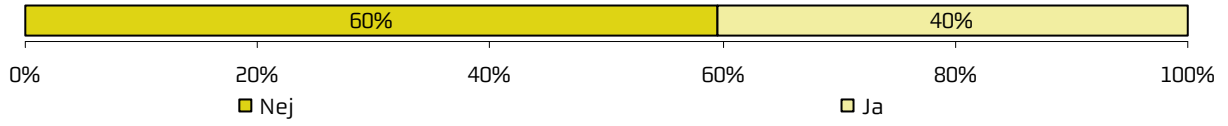
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=63)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,21		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,79		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,98		3,97	

Ventetid ved ankomst

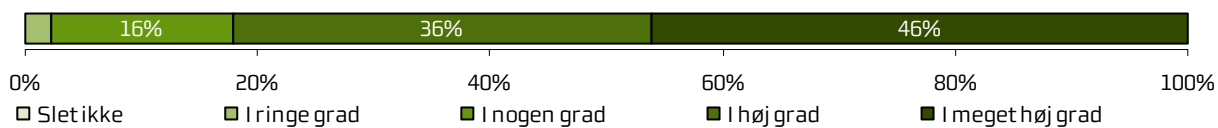
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=47)



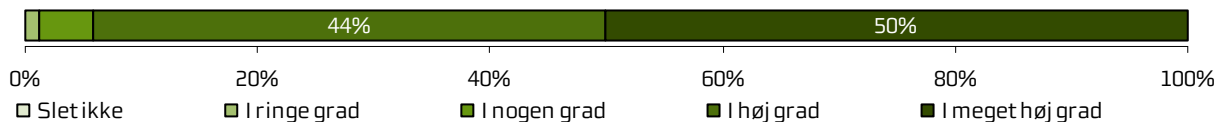
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		40 %	46 %	

Personale

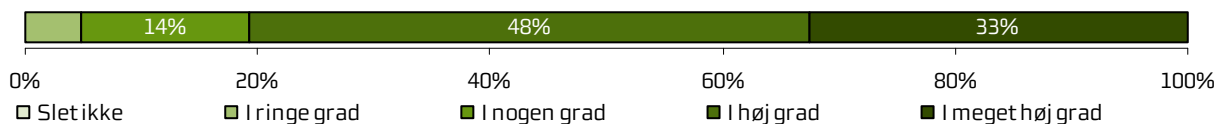
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=89)



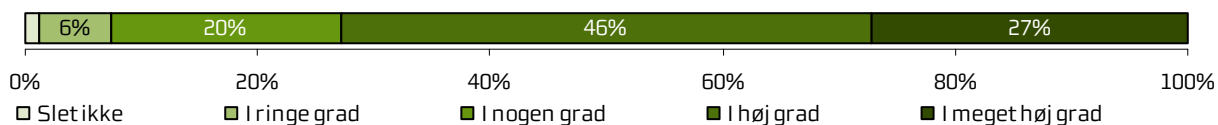
Var personalet venligt og imødekommende? (n=86)



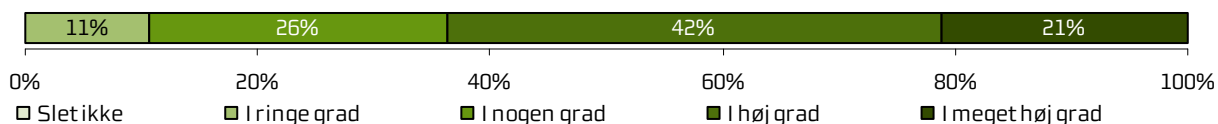
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=83)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=81)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=66)



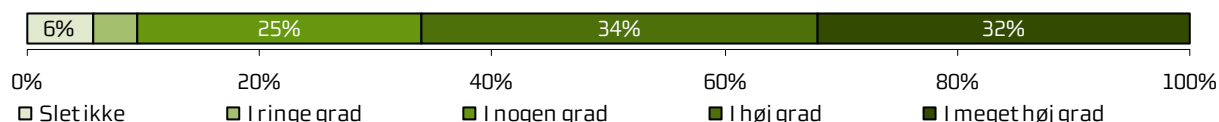
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,26		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,43		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,08		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,91		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,74		3,76	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=68)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



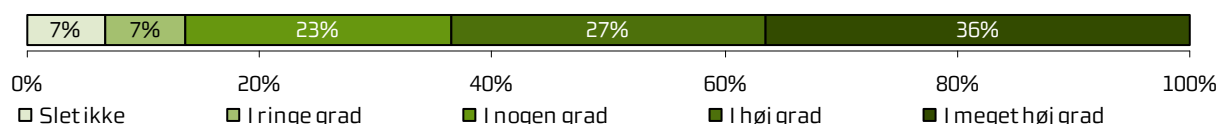
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



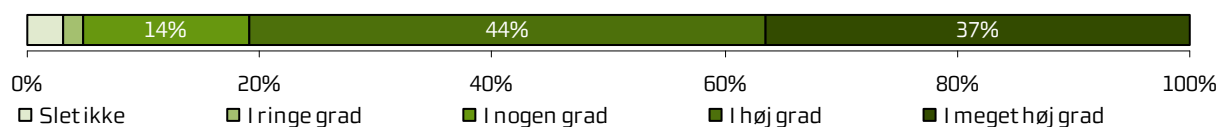
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=72)



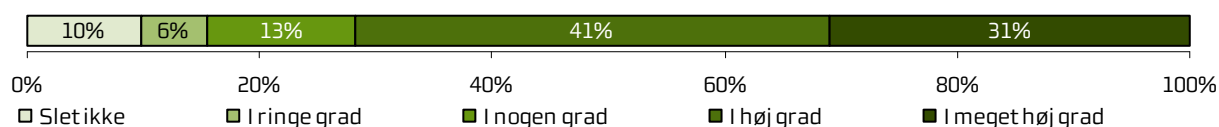
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=74)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=63)



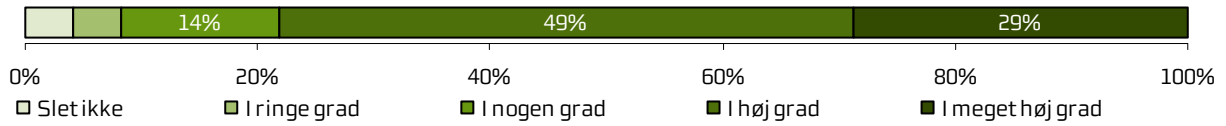
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=71)



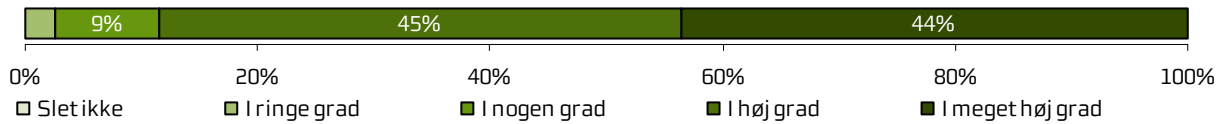
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,24		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,83		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,55		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,51		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,8		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,1		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,77		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

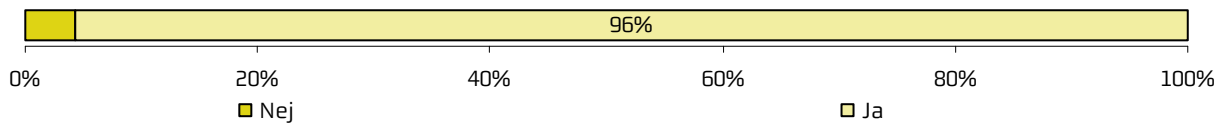
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=73)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=78)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=71)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,95		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		96 %	88 %	

Fejl

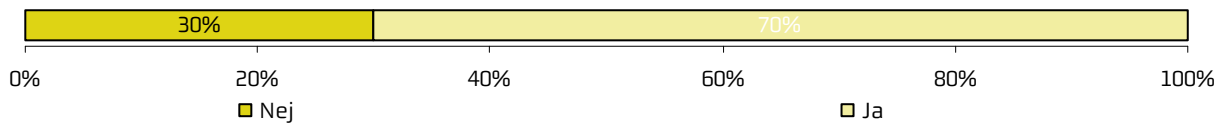
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=85)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



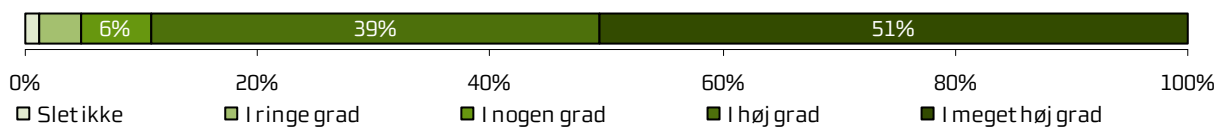
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=10)



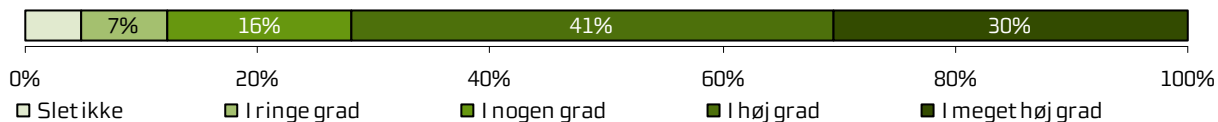
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		70 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		30 %	62 %	

Servicestandard

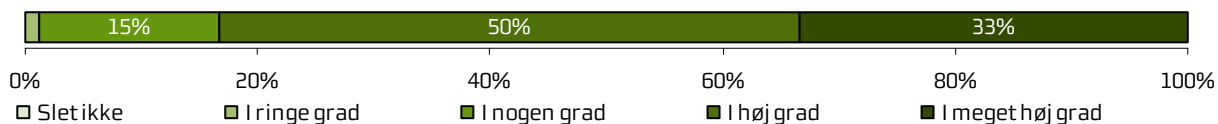
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=83)



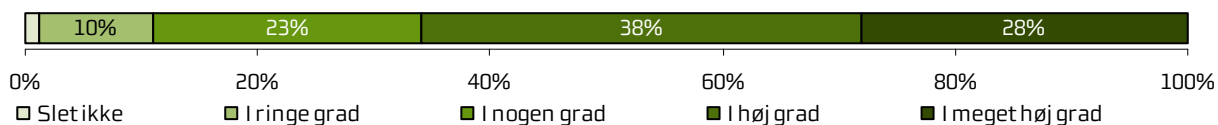
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=82)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=78)



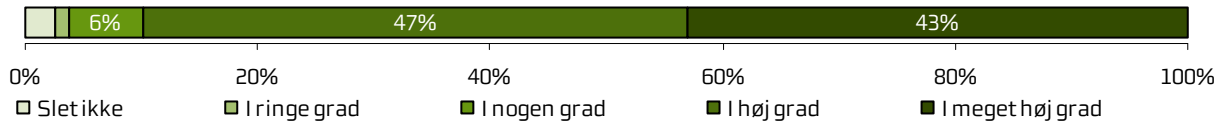
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=82)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,34		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,85		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,15		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,82		3,99	

Smertelindring

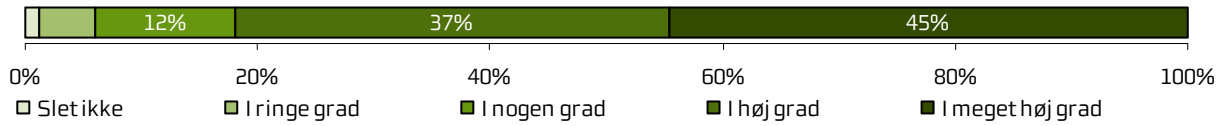
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=79)



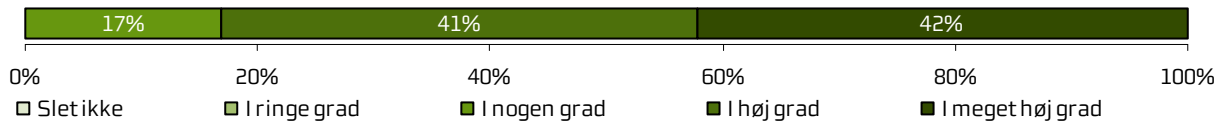
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,27		4,32	

Info før og under

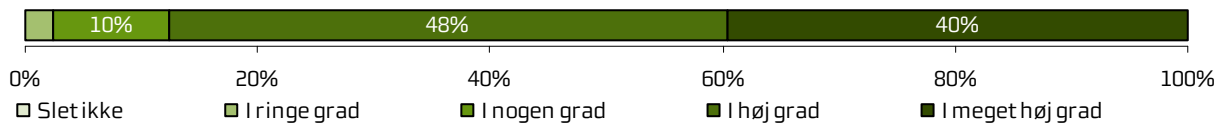
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=83)



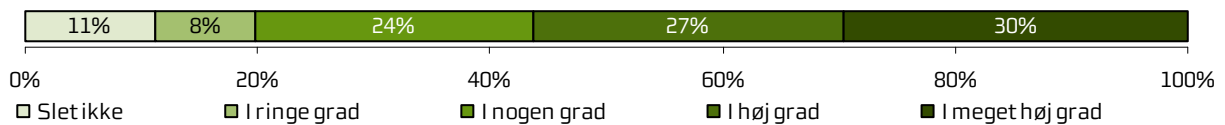
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=83)



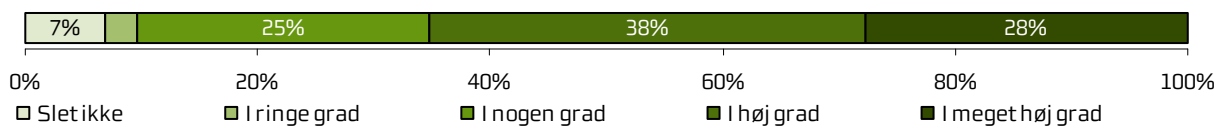
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=81)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=71)



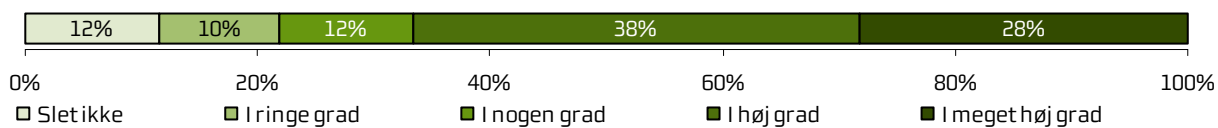
Fik du løbende information om resultater? (n=72)



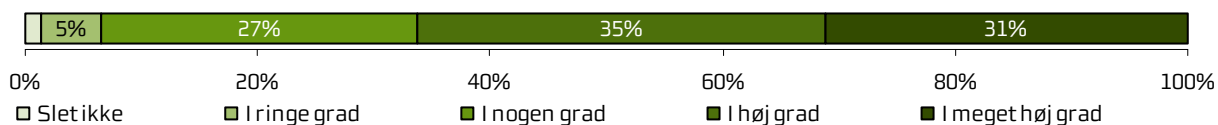
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,19		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,25		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,25		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,55		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,76		3,9	

Udskrivelsesinfo

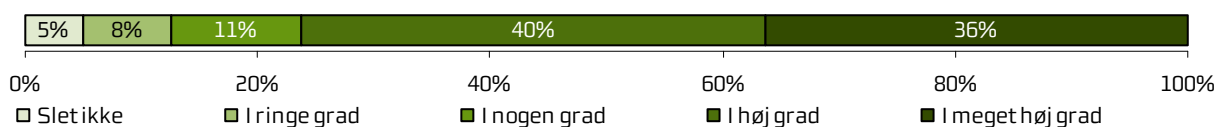
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=78)



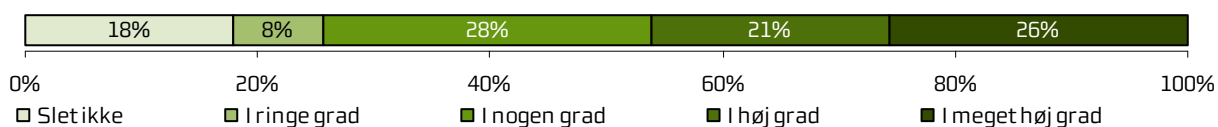
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=77)




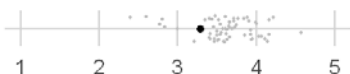


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=80)



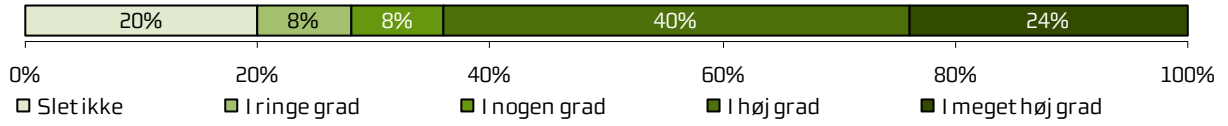
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=39)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,62		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,9		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,95		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,28		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=25)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,4		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "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 [].

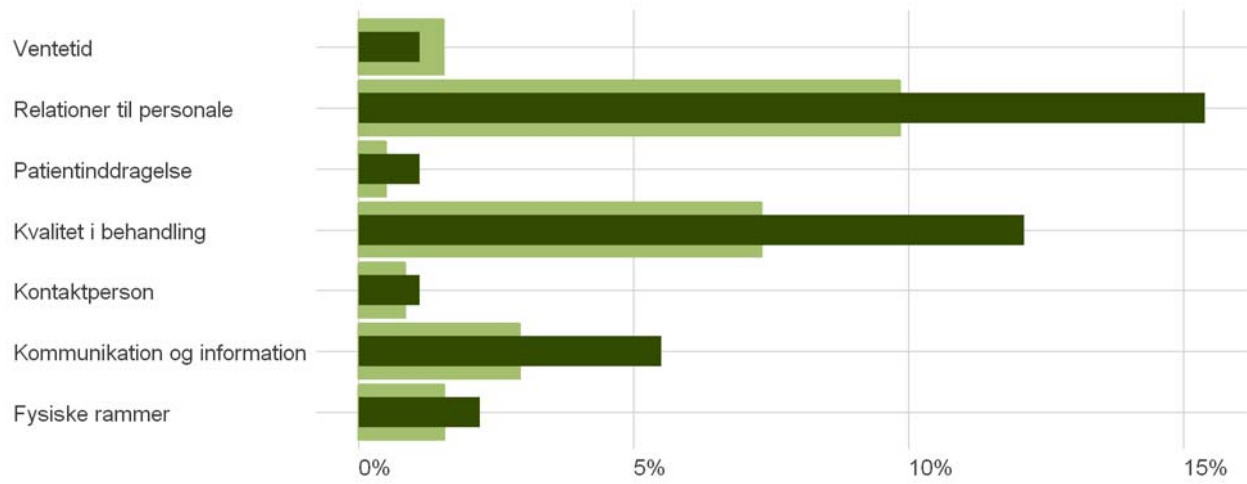
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



NSA5

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








ID	Kommentarer - NSA5	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
16	Alle var bare perfekte.	I høj grad
17	Den eneste egentlige kritik jeg har, er at jeg synes, skiltningen på sygehuset er mangelfuld. Til gengæld synes jeg, at alle informationer til mig fra sygehuset (fra min første kontakt over indlæggelse til udskrivning) var venlige, imødekomende og fyldestgørende. Og tro mig: [Jeg har i mit lange liv, desværre, oplevet en del sygehuse]. Så jeg vil gerne endnu engang udtrykke min tak og taknemmelighed :-). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Personalet kommer, når man har brug for hjælp. De er altid søde og venlige. Jeg vil gerne rose mine to kontaktpersoner fra afdelingen. De har været mig en utrolig hjælp, når jeg har ringet med mine spørgsmål. Stor tak til dem alle på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
29	Skønt sundhedspersonale, de gør bestemt det bedste, de kan for patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Afdelingen har et problem med til tider dårlig stemning samt alt for meget larm. Det var umuligt at få hvile generelt samt ro til at sove om natten, mest pga. personalet skramlede unødigt meget: sygeplejerske som snakkede, tømte opvaskemaskine midt om natten med døren åben og som ikke lukkede dørene til stuerne plus der lød alarmer (som kun burde gå til personalet og ikke ringe og vække alle på gangen) mv. Det virker som om der er to hold sygeplejerske på afdelingen. De flinke og omsorgsfulde, som interesserer sig for patienterne og så de uengagerede og kolde, som ikke rigtig gider patienterne. Alt i alt bør der ses på afdelingen og laves om på, at det virker som om personalet går mere op i deres arbejdsplads/-rutiner end i patienternes behov, især for ro og omsorg. Herunder bør patienter, der har besøg og som kan være oppe, afholde deres besøg i besøgsrum og ikke på stuerne, hvor der ligger andre patienter, som har brug for ro og hvile, eller også skal vi simpelthen bare have enestuer! Som noget positivt vil jeg fremhæve sygeplejerske NN, som var utrolig venlig og informerende og læge NN, som opererede mig, som er dygtig og fulgte professionelt og omsorgsfuldt op to gange efter min operation. Tusinde tak for det! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Akutafdelingen, hvor jeg var indlagt først, fortjener store roser. De var helt igennem fantastisk søde, professionelle og overbærende, til trods for at der var travlt. Og det gælder for både lægerne og sygeplejerskerne i alle vagtlag. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Ved fremmøde [et kvarter før den planlagte tid] fik vi oplyst, at operationen var aflyst. Beskeden var blevet indtalt [kort tid inden den planlagte indlæggelse]. (Det er jo lidt sent, når man kommer [langvejsfra]). Jeg forstår godt, at der kan komme ændringer, men det er da surt, når konen med møje og besvær har fået fri for at være indlagt på patienthotellet. Det kostede da en dagløn til ingen nytte.	I meget høj grad
6	Alle var utrolig søde, og jeg fik en rigtig god behandling. Tak :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Jeg var indlagt som hotelpatient, og jeg var imponeret af den høje grad af opfølgning fra personalet. Dette gjorde, at såvel min "passer" som jeg selv var fuldt ud trygge ved hele forløbet. Endvidere, at der var så kort tid fra vi ankom i dagkirurgisk, til jeg lå på operationsbordet. Jeg nåede kun at blive kortvarigt nervøs. Vi oplevede endvidere, at der på opvågningsafsnittet var stort overskud. Sidst men ikke mindst, at kirurgen forklarede på forståelig vis, hvad der skulle ske, og hvad jeg især skulle være forsigtig med efterfølgende. Alt i alt stor ros til alle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
24	Jeg har været godt informeret og forberedt inden indlæggelsen.	I meget høj grad

	[Kommunikation og information]	grad
30	Enkelte i personalegruppen var ikke informeret om [min lidelse]. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Personalet har gjort et godt stykke arbejde. Man kunne ikke se, hvis de havde travlt. De spurgte også tit til ens velbefindende . [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Læge NNs meget professionelle og meget personlige håndtering af mit forløb er en fantastisk positiv oplevelse, hver gang jeg er indlagt hos jer. Ti stjerner til ham!!! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Alle var venlige og imødekommende, jeg følte mig i trygge hænder. Det eneste jeg godt kunne tænke mig var anderledes er maden. Jeg er vegetar, og det var kun muligt at vælge en ostemad eller et bæger yoghurt efter faste. Da ost trigger min migræne, var der kun et lille bæger yoghurt, og jeg var vildt sulten. Så det kunne være rart med nogle gulerødder, frugt eller lignende. Ellers en fin oplevelse på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
43	De fik alle ug. Jeg var så tilfreds med det hele.	I meget høj grad
14	Jeg har været rigtig glad og tryk ved at blive henvist til Århus. Jeg har det seneste år været tilknyttet [andet hospital], som mildt sagt har hængt i bremsen med hensyn til informationsniveauet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
38	Nu er det min femte rygoperation. Det er første gang, jeg ikke taler operationslægen inden udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
1	Det er godt, de ringer dagen før, men de skal blive bedre til ikke at vise, de har travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	Ros, ros og mere ros til sygeplejerskerne! Der er også nogle få af lægerne (bl.a. hende der opererede, og ham der havde mig til samtale), der fortjener stor ros! MEN jeg oplevede i den grad lægearrogance! Det kunne gøres bedre! [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
27	Det er ikke smart at indkalde en person til operation, og så aflyse den fem minutter inden den udføres, bare fordi lægen vil have en undersøgelse mere. Det kunne have være bestemt tidligere. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
13	De var super søde og dygtige alle sammen. Stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Jeg synes, at afdelingen gav mig den omsorg jeg, havde brug for, og de var gode til at holde mig smertedækket. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Søde sygeplejersker og [andet sundhedspersonale], der gjorde sit og var smilende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	De havde tid til en og var gode til at lytte til en, når man var ked af det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
40	Jeg synes, at det er rigtigt godt, at det er den samme læge, der har opereret, som man har kontakt med. Ligeledes sygeplejerske, selvfølgelig er der jo flere. Det var jeg godt tilfreds med. [Kontaktperson]	Uoplyst

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Var personalet forberedt på din ankomst?
27	Var oprindelig indkaldt til operation [i foråret], hvor jeg mødte op og var klædt om og klar til operation. Lige inden jeg skulle kaldes ind til operation, kom lægen hen til mig og fortalte, at det var ham, der skulle operere mig, men det ville han ikke. Jeg skulle have foretaget en undersøgelse mere, hvilket jeg fik, efter jeg selv havde rykket læge NN et par gange for at få henvisning til det videre forløb. Undersøgelsen ændrede ikke på den operation, jeg fik lavet [i sommers] af læge NN, som er en fuldt kompetent og dygtig læge. Jeg ved jo så ikke, hvad de fire måneders udsættelse af operationen har gjort af slid og forværring af knogler m.m. Det kan der ikke laves om på nu, men det er en meget ubehagelig oplevelse at sidde klar til operation og så få at vide, at det har lægen så ikke tænkt sig. Det var meget frustrerende både for mig og min familie. Det er jo ikke for sjov, at man lader sig operere i nakken. Den undersøgelse kunne have været planlagt noget før i forløbet.	I høj grad
29	Alle jeg kom i kontakt med, på afdelingen, var søde, venlige og engagerede. Jeg har fuld forståelse for evt. ventetid, og det pres sundhedspersonalet, under tiden, er ramt af. Men bygningerne på Nørrebrogade er noget gammelt lort.	I høj grad
40	Det var jeg godt tilfreds med, jeg blev taget godt imod og fik en god behandling.	I høj grad
6	Stor ros til personalet. Blev bare taget så godt imod af alle. Meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
8	Kan ikke se at det kunne gøres meget bedre. Personalet ringede på min mobil, da vi var på vej til hospitalet for at sige, at vi kunne komme til før, hvis vi kunne nå det, så det var super.	I meget høj grad
10	Altid venlige personaler.	I meget høj grad
13	Hvis man er to timer forsinket, kan man informere om det ved ankomst, eller ringe så man kan møde lidt senere.	I meget høj grad
16	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
24	Modtagelsen var meget fin.	I meget høj grad
26	Meget godt.	I meget høj grad
28	Angående toiletforhøjere ude på badeværelse til dem, som er blevet opereret i lænden eller ryggen. [Det vil] være godt.	I meget høj grad
34	Virkelig god oplevelse.	I meget høj grad
36	Personalet var meget søde og professionelle. Stor tak til dem.	I meget høj grad
37	Kunne være dejligt med reception, man kunne henvende sig i, så man ikke bare skulle stå midt i et sengeafsnit på gangen.	I meget høj grad
43	Jeg var fuldt tilfreds.	I meget høj grad
44	Personalet var kompetent, venligt og i stand til at tage sig afvisninger fra det planlagte.	I meget høj grad

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 1 | Bedre forberedt, og ved godt, der kan være travlt, men prøv at være mere venlig. | I nogen grad |
|  | 19 | Jeg har lige en enkelt kommentar, det var lidt dårligt, at jeg skulle vente helt til [middagstid], inden jeg fik anvist en seng, jeg havde store smerter, ellers ingen kommentarer. | I nogen grad |
|  | 23 | Jeg havde foretrukket først at blive bedt om at komme på et tidspunkt, hvor man var klar til at modtage mig og ikke midt i en mødetid for sygeplejersker, hvor ingen helt vidste noget. | I nogen grad |
|  | 32 | På indkaldelsesbrevet fik jeg besked om at jeg ville blive ringet op dagen før, i [bestemt tidsrum], for at få næste dagsmødetidspunkt at vide. Jeg blev ikke ringet op, og kunne ikke få fat i afdelingen. Jeg havde heldigvis privatnummeret på min kirurg, som var overrasket over at jeg ikke havde fået besked, men kunne fortælle mig tidspunktet. På afdelingen var forklaringen at de ikke havde mit tlf. nr. Det ville jo bare lige have været at slå op i min journal eller at bruge 1 min. på Krak.dk. Lidt dårligt synes jeg. | I nogen grad |
|  | 39 | Indlagt akut fredag aften, hvorfor der var lidt kaos mellem afdelingerne []. Blev hurtigt løst med et smil. | I nogen grad |
|  | 18 | Blev henvist til bordet i venteområdet. Derefter blev jeg overset i 45 min. Der var to unge piger, der stod på gangen og fjantede, så mener godt en af dem kunne reagere. Spurgte et par gange, om jeg var blevet glemt, men blev henvist til bordet igen. Syntes det er under al kritik, når man har fået en tid. | I ringe grad |
|  | 42 | Måtte selv spørge om det, hvis jeg skulle være klar til [et bestemt tidspunkt]. Så skulle der vist snart til at ske noget, der fik personalet travlt. | I ringe grad |

NSA5

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - NSA5	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Jeg havde informeret om, jeg ikke kunne tåle morfin og syntetisk morfin hos egen læge og til personale ved informationsmøde før indlæggelse. Efter operationen fik jeg morfin. Det gav voldsom svimmelhed og opkast. Det sagde jeg så til sygeplejerske. Det ville de rette. Herefter fik jeg syntetisk morfin. Det gav igen voldsom svimmelhed og kraftig opkast. Det vil sige, at ikke var nogen, der [havde] fået at vide, hvad jeg havde sagt på det informationsmøde.	Ja
3	Fik smertestillende, som jeg ikke kunne tåle. Meget syg, og de glemte mig mandag nat. Ingen smertelindring. Smerter på ti og blev udskrevet alt for hurtigt. Meget for dårligt.	Ja
9	Det var mere reglen end undtagelsen, at medicinen (i pilleform) ikke var korrekt doseret, eller hvad det var meningen, der skulle gøres. Det var endnu værre på den anden afdeling, jeg var på inden. Tænker det til dels handler om, at jeg havde fået besked på at medbringe egen medicin, og jeg tager en del. Og så var der hele tiden tvivl om hvor meget og hvornår, og om det var mit eget eller hospitalets, der skulle tages. Men jeg havde heldigvis selv overblik hele tiden. Stakkels dem der ikke har.	Ja
11	Efter operationen for diskusprolaps i ryggen, kan jeg ikke længere vippe med min højre fod, hvilket gør, at jeg ikke går normalt, og ikke kan køre bil.	Ja
15	Jeg fik udført en [operation], som desværre medførte at jeg fik dropfod. En af skrueerne beskadigede en nerve under operationen. Skruen blev i en efterfølgende operation fjernet for ikke [at] skade yderligere. Resultatet er dog stadig dropfod og føleforstyrrelser/kraftnedsættelse i [benet]. Fejlen blev erkendt af kirurgerne. Respekt for det.	Ja
20	Fejloperation.	Ja
21	Forskellige versioner af hvilket indgreb jeg skulle have foretaget. Forskellige versioner om min tilstand. For mange læger indblandet i min indlæggelse denne gang.	Ja
23	Operation kunne ikke gennemføres, trods skøn om at den kunne? Blærekateter må være lagt forkert. Det er ikke normalt, at man bløder efter et sådant.	Ja
25	Da jeg lå på operationsbordet og havde hilst på personen, der skulle bedøve mig, fik jeg nålen placeret i min venstre hånd. Disse ledninger som bl.a. var forbunden til mig, var vedkommen ved at falde over, og min hånd fulgte med i bevægelsen. Derefter tog vedkommen hendes telefon frem, lige ved siden af mig, ringede og spurgte: "Er der en, der kan komme og hjælpe mig med at bedøve". Det gentog sig tre gange, før der kom en, der kunne hjælpe. Det gjorde mig utryg og bange. Jeg vågnede op med en meget hævet, blå tunge. Jeg har ikke fået uddybet, hvad årsagen var til dette. Der blev sagt, at jeg var svær at maskebedøve. Senere efter udskrivelsen med megen træthed, og svært ved at holde sammen på mig selv, opdagede jeg min fortand havde fået en skade. Jeg har derfor været på hospitalet. Den meget venlige læge gav mig et skema, som jeg skal bruge hos min tandlæge, når jeg er klar til at få lavet min tand.	Ja
27	Et drop i hånden var gledet lidt ud, og derved kom en del medicin kun ind under huden. Det medførte en del smerter [] i et par dage.	Ja
30	Der manglede konsekvens mellem afgivelse af oplysninger om medicineringen ved indlæggelsen, og så den faktiske medicinering (smertebehandling).	Ja
35	Operation udskudt to gange.	Ja
39	Ikke decideret fejl, men en oplevelse af, at indlæggelse ved akut behov var meget vanskeligt at få igennem ved kontakt til bagvagt. Systemet klodset og stift. Når der er accept fra bagvagt (efter henvendelse fra egen læge) er det ikke rimeligt, at man skal via akutmodtagelsen (aktuelt på andet sygehus), hvor der igen skal forklaring og moderat pres fra indlæggende læge til, før man som patient med tab af muskelkraft i det ene ben og kraftige smerter kan indlægges på	Ja

afdelingen. Så snart visiteret på Neurokirurgisk Afdeling af bagvagt var beskeden, vi opererer i morgen.

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
22	Kunne godt have brugt lidt mere information, bl.a. ved overflytning til Medicinsk afdeling. Trådene skulle tages ud ved egen læge, hvornår? Vi synes, at personalet har alt for meget at lave og oplevede at en stuegang, slet ikke blev den dag, som vi var blevet lovet. Ventede en hel dag og fik til sidst den besked: "desværre, det bliver ikke i dag".	I høj grad
28	I forbindelse med min udskrivelse manglede jeg information om, hvad jeg måtte og ikke måtte, når jeg kom hjem. Der tænkte jeg specielt på, hvor meget jeg måtte lave. Det var en [operation], jeg har været igennem to gange. Men mangler måske også fysisk træning i hjemmet. Et par gange om ugen kunne være dejligt, så der kom gang balance m.m. Den træningsplan man får lavet på sygehuset er for lidt, når det kun gælder [nogle gange] på genoptræningscenter. Så det er også et af punkterne i skal tage op, når der skal laves genoptræningsplan.	I høj grad
29	Jeg var ikke på forhånd informeret om, at det indgreb jeg skulle have foretaget, skulle foregå i fuld narkose. Jeg havde modtaget standardinformation om [undersøgelsen], der foregår i lokalbedøvelse. Da jeg under min indlæggelse på afdelingen mødes med læge NN, og han informerede mig om, at det skulle ske i fuld narkose, blev jeg meget chokeret og bange, fordi jeg reagerer fysisk meget dårlig på narkose.	I høj grad
34	Mangler ingenting.	I høj grad
38	Kunne godt ønske at have talt med lægen, som opererede, inden jeg blev udskrevet.	I høj grad
7	Der blevet givet én information om trådene på opvågningen og en anden på afdelingen. På opvågningen blev der sagt, det var indvendige tråde, og på afdelingen at det var udvendige tråde. Jeg fik det efterfølgende afklaret hos egen læge (håber jeg).	I meget høj grad
12	Ringe information omkring infektionssymptomer, samt manglende information omkring sårpleje i hjemmet og korrekt håndtering af dette. Infektion/stafylokok kunne muligvis have været undgået.	I meget høj grad
13	Sygeplejerskerne troede, der kom en læge ved stuegang inden udskrivelse, men det gjorde der ikke, så vi ventede og ventede, indtil vi til sidst spurgte en sygeplejerske hvornår lægen ville komme. Hun ville undersøge det. Og så viste det sig, at det var hende, som skulle tage mit dræn ud og sende mig hjem.	I meget høj grad
36	Jeg fik alle de informationer, som jeg har brug for og personalet svarede på alle mine spørgsmål og var virkelig søde og imødekomende. Mange tak til alle lige fra start til slut.	I meget høj grad
39	Ved udskrivning skulle der pres fra min side til før der kom en fysioterapeut, hvor der igen skulle patientpres til, før der var "tid" til gennemgang af de øvelser, der skulle laves efter hjemsendelsen. Havde ikke fået noget skriftligt informationsmateriale (nok fordi det var en akut indlæggelse [sidste på ugen]). Det burde være en selvfølge at øvelserne gennemgås inden udskrivning for at undgå fejl, der kan medføre skade, når øvelserne laves hjemme. Informationen var god og relevant, da den efter pres blev givet.	I meget høj grad
37	Ville gerne have haft en mere stille og rolig gennemgang fra en mere engageret sygeplejerske (den sygeplejerske, der var tilknyttet mig på udskrivelsestidspunktet, virkede temmelig uengageret) af, hvad jeg skulle forvente af forløb efter min udskrivelse, herunder smerter, udtræning af medicin, evt. genoptræning, start på arbejde m.v.	I nogen grad
3	Alt for tidligt. Meget dårligt.	I ringe grad
1	De skal være bedre til både indlæggelse og udskrivelse.	Ikke relevant for mig

