

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
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 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

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



# 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 Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	166
Besvarelser fra patienter:	123
Afdelingens svarprocent:	74%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 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 "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

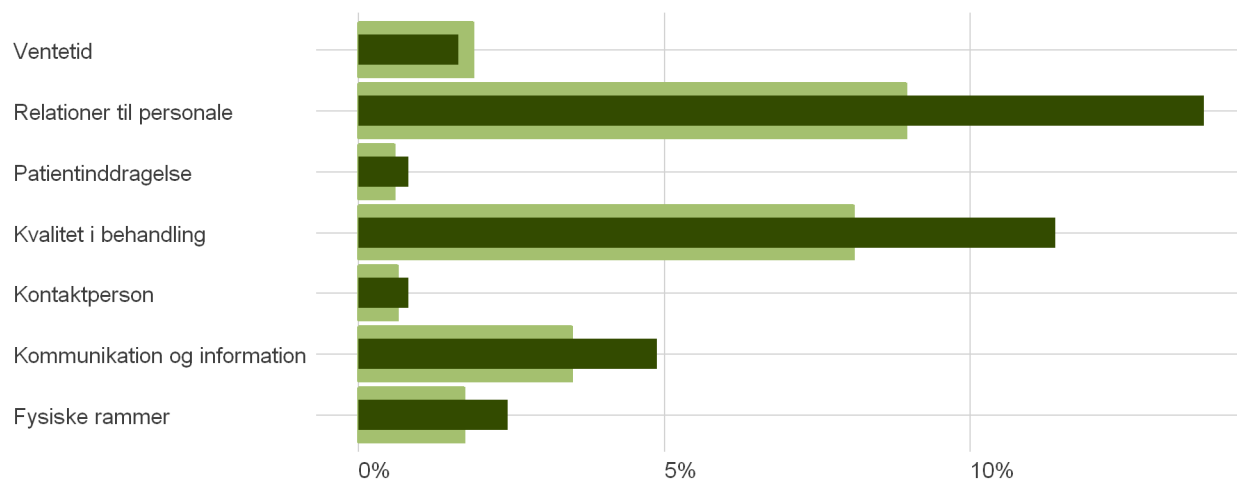
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NSA6	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Venligt personale. Professionel håndtering af opgaven. [].	I høj grad
 14	Kunne måske være i et lokale hvor der var lidt ro. Der var lidt forvirring i det lokale vi ventede i, da det også blev brugt som et lille kontor, men ellers var sygeplejersken god.	I høj grad
 3	Modtagelsen var fin.	I meget høj grad
 6	Vi var meget tilfredse med den service, som vi fik af sygeplejerskerne. Virkelig i top.	I meget høj grad
 9	Det hele var perfekt.	I meget høj grad
 2	Synes, det er EKSTREMT upersonligt at komme ind i et venteværelse og sidde i langt over tre timer. Specielt når man har over 100 kilometer kørsel. At blive henvist til en stue, ville da være meget bedre. Alt var så upersonligt, som det overhovedet kunne være. Der kunne ligeså godt være "træk et nummer system".	I nogen grad
 11	Jeg undrer mig over måden indlæggelsen foregik på, med tanke på at oplysning af CPR-nummer og andre personlige oplysninger blev givet i påhør af andre patienter, hvilket vel er et brud på patientsikkerheden. En god idé er måske at sætte en afskærmning op, når der er flere patienter, der venter i samme rum, så patient/pårørende har lidt privatsfære.	I nogen grad
 15	Blev indlagt akut.	Ikke relevant for mig
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 af afvigelser 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

## Neurokirurgisk Afdeling NK

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - NSA6	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Blev skæv i den ene side. Min hørelse på højre øre er væk.	Ja
2	Vågnede på operationsbordet. Jeg var meget forskrækket over denne oplevelse. INGEN nævnte noget omkring det.	Ja
11	På sengeafsnittet oplever jeg, at der ikke på noget tidspunkt blev spurgt ind til vandladning det første døgn, til trods for at der, ifølge skanning på opvågning, stod 300 ml i blæren da jeg blev flyttet til sengeafsnittet. Det første døgn var jeg påvirket af smertestillende medicin og sov derfor meget. Det er bekymrende at plejepersonalet ikke var mere opmærksomt på, hvor længe jeg blev liggende, uden toiletbesøg. Jeg kom først på toilet, da jeg selv var klar nok til at gøre opmærksom på, at jeg ikke havde været på toilet, siden jeg lå på opvågningen. I jeres patientinformation oplyser I at jeg vil blive kontaklet telefonisk af en sygeplejerske fra Neurokirurgisk Ambulatorium ca. 1 uge efter udskrivelsen. Dette har ikke fundet sted. Jeg ringede selv til afdelingen efter godt 14 dage.	Ja
13	Der blev lavet en lille ridse.	Ja
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	Ja

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 utryk 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.

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

## Neurokirurgisk Afdeling 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?
10	Vedrørende spørgsmålet "Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?". Det var aftalt, at der skulle sørges for hjemtransport. Dette kunne pludselig ikke lade sig gøre alligevel, dog kunne jeg få billetten til DSB refunderet. Efter en dialog omkring aftalen blev det dog alligevel muligt. Lidt trist afslutning på en ellers så positiv oplevelse. Vedrørende spørgsmålet om ro og hvile på afdelingen. Der var desværre en patient på tremandsstuen, som ikke kunne holde sig i ro. Måske burde der tidligere på aftenen have været handlet på dette punkt, så der kunne være ro til de øvrige patienter. En lille ting, da jeg kun skulle være indlagt en enkelt dag.	I høj grad
4	Jeg var ikke mig selv i tre dage efter operationen.	I meget høj grad
5	Jeg kunne godt tænke mig, at planlægning af, hvornår operation skulle foregå, var tidligere. Det betyder noget i forhold til planlægning af mit sygdomsforløb i forhold arbejde.	I meget høj grad
7	Jeg manglede information om dato for, hvornår jeg skulle opereres. [I sommer] blev operation besluttet. Tidspunkt ville jeg få besked om. Det kunne først blive engang i [efteråret], fik jeg at vide ... [I sommer] havde jeg stadig ikke fået indkaldelse, og min tilstand blev bare dårligere og dårligere... Efter opringning til sekretæren [] fik jeg den besked, at hun ikke kunne gøre noget, men hun vidste, at de begyndte at sætte tider på fra [først på efteråret] og fremefter. Men jeg kunne kontakte min egen læge. Som jeg så gjorde. Min læge kontaktede hospitalet og dagen efter fik jeg en opringning. OG I har en fantastisk læge NN, der forstår at tage action og give undskyldning for den manglende information. En uge senere blev jeg opereret []. Ellers havde jeg først været opereret nu her [i efteråret]. IKKE tilfredsstillende.	I nogen grad
8	I forbindelse med udskrivelsen blev jeg informeret om, at jeg ville blive kontaktet efter en uge telefonisk. Dette skete imidlertid ikke. Efter 14 dage kontaktede min kone så Kirurgisk Ambulatorium. Derefter ringede der så en sygeplejerske til mig, og hun blev oplyst om, hvordan jeg havde det.	I nogen grad
11	Jeg ved ikke, om dette emne er relevant i denne rubrik, men jeg skriver det alligevel. I afdelingens folder står, at patienten bliver informeret af en fysioterapeut om øvelser og genoptræning. Jeg så aldrig skyggen af en fysioterapeut. Fik ved udskrivelsen at vide, at jeg bare skulle lave de få øvelser, som var oplyst i min folder. Dette ser jeg som en negativ oplevelse, da jeg synes det er vigtigt at få at vide, hvor langt man kan/skal gå med de øvelser, man har set på skrift.	I nogen grad
14	Jeg kunne godt have brugt en eller to dage mere på hospitalet, da jeg ikke husker så meget fra da jeg vågnede fra narkosen. Husker det hele meget svagt.	I nogen grad
2	Jeg forstår simpelthen ikke at I kan gå fra 10+ til 10.000 på ni måneder. 1. Personalet glemte mig flere gange, hvis man evt. skulle på toilet og have hjælp til dette, forsvandt personalet, og jeg måtte selv komme tilbage i seng. med farer for at falde. 2. Jeg skulle i mit første bad og skulle have hjælp til dette, men blev mødt af flabet attitude om "kan du ikke bare selv gøre det". Der er god grund til man siger man ønsker hjælp, det er da ikke for sjov. 3. Blev ikke tilbudt mad eller drikke, og det skal siges, at jeg var sengeliggende. 4. Det er ikke optimalt at der ligger kanyler, sprøjter og meget andet frit på en stue, både [på] gulv og mit sengebord. Hvad hvis jeg var selvmordtruet? Så er det da skidesmart. 5. Har problemer med mit ben, blev bedt om bare ringe hvis det var et problem. Hvilket det stadig er, har ringet men er ikke blevet tilbudt noget. Kunne fortsætte med 10 punkter yderligere. men her har I nogle af de mest dækkende.	Slet ikke
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 imødekommende. 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







## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - NSA6	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
10	Der var en god stemning blandt afdelingens ansatte og altid smil på læberne. Under indlæggelsen var det en sygeplejeelev, der tog sig af mig. Det var en meget positiv oplevelse. Når der var behov for vejledning fra en sygeplejerske, oplevede jeg det som en god og konstruktiv vejledning af eleven. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Jeg var meget godt behandlet, og det er jeg blevet hver gang, jeg har været indlagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Ok. Fin behandling.	I meget høj grad
6	Konstatere at [] ikke virker [i sommer]. Behandling [i efteråret]. Forholdsvis lang tid/periode at gå med tiltagende anfald. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
8	Ved min indlæggelse oplevede jeg, at der lå en patient på gangen. Det er ikke godt nok. Fire-sengsstuer duer ikke, giver for meget uro. [Fysiske rammer]	I nogen grad
12	Ringede til hospitalet efter en uge. Havde en del smerter og sovende prikker i ryg/arme. Talte med vagthavende læge, egentligt OK. [Vagtvægen] ville så få min læge, der havde opereret mig, til at ringe tilbage. Skete dog aldrig :-(. [Kommunikation og information]	I nogen grad
14	Jeg vil ikke klage, alle var rare. Lægen, der opererede mig, var utrolig venlig og var fin til at fortælle mig om, hvad der skulle foregå. Meget dygtig læge.	I nogen grad
1	Skulle sende mig hen, hvor jeg kunne genoptræne mig. På andet sygehus så jeg kun forskellige læger. Der var ikke travlt, så de kunne godt give en bedre pleje. I Aarhus var lægen god at snakke med. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
5	Jeg har haft smerter efter operationen (og før operationen). Måske kunne samarbejde med egen læge forbedres i forhold til smertebehandling de første [] uger. Eventuelt sammen med træningen (i Sundhedscenter) efterfølgende. Jeg ved godt, at tanken er, at jeg selv skal kunne styre det, men det er ikke let. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	Jeg oplevede venlige og imødekommende mennesker under hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
2	Som skrevet tidligere er der sandsynligt mange ændringer som i kan foretage.	Ved ikke
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, imødekommende og fyldestgørende. Og tro mig: [Jeg har i mit lange liv, desværre, oplevet en del sygehuse]. Så jeg vil gerne endnu engang udtrykke min	I høj grad

- tak og taknemmelighed :-).  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
-  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 døre 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.  
[Kommunikation og information] I meget høj 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. I meget høj grad



	Ellers en fin oplevelse på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	
	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 forsamtale), 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 rigtig 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



