

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

NSA5

**Neurokirurgisk Afdeling NK
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	88
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

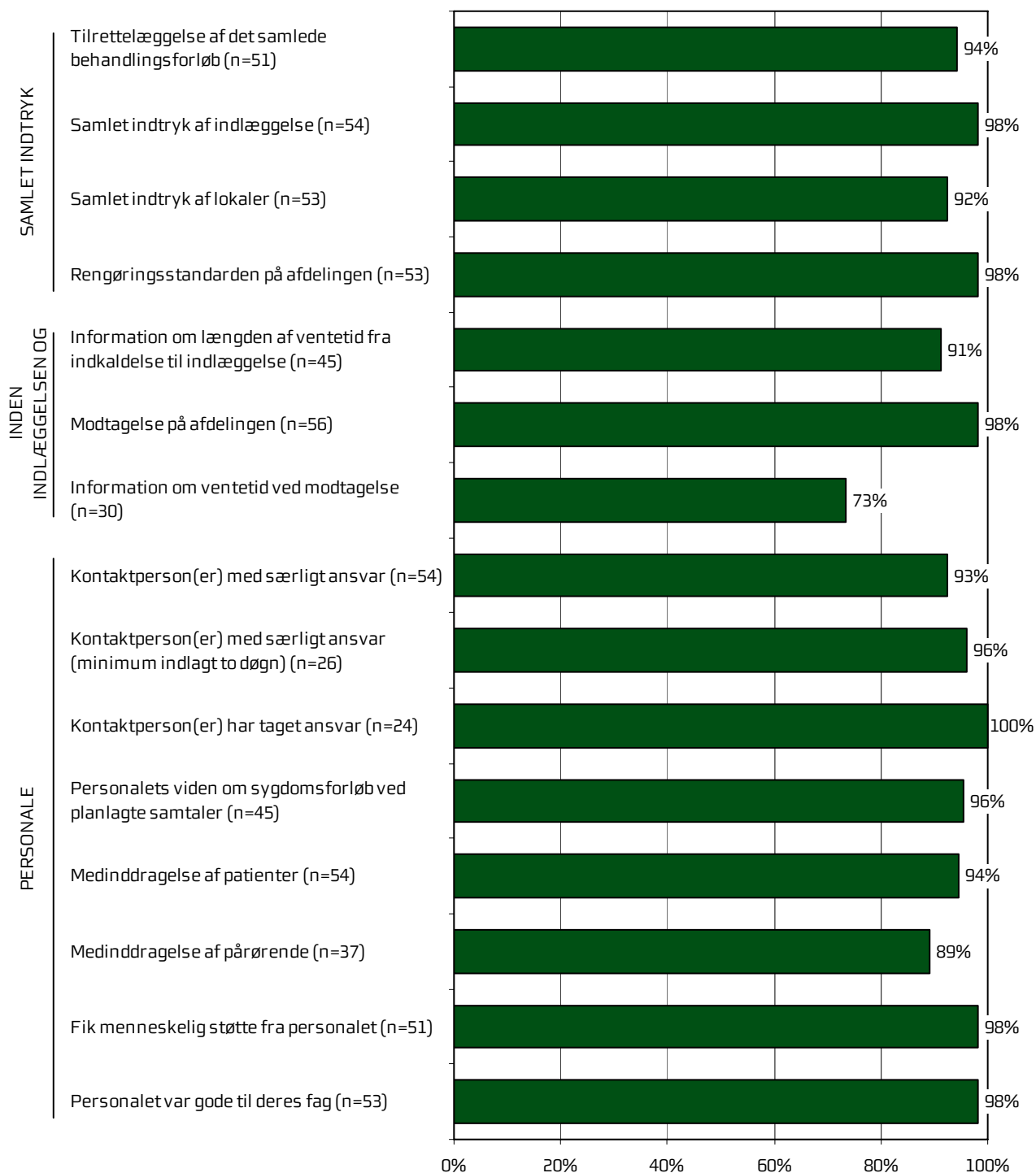
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

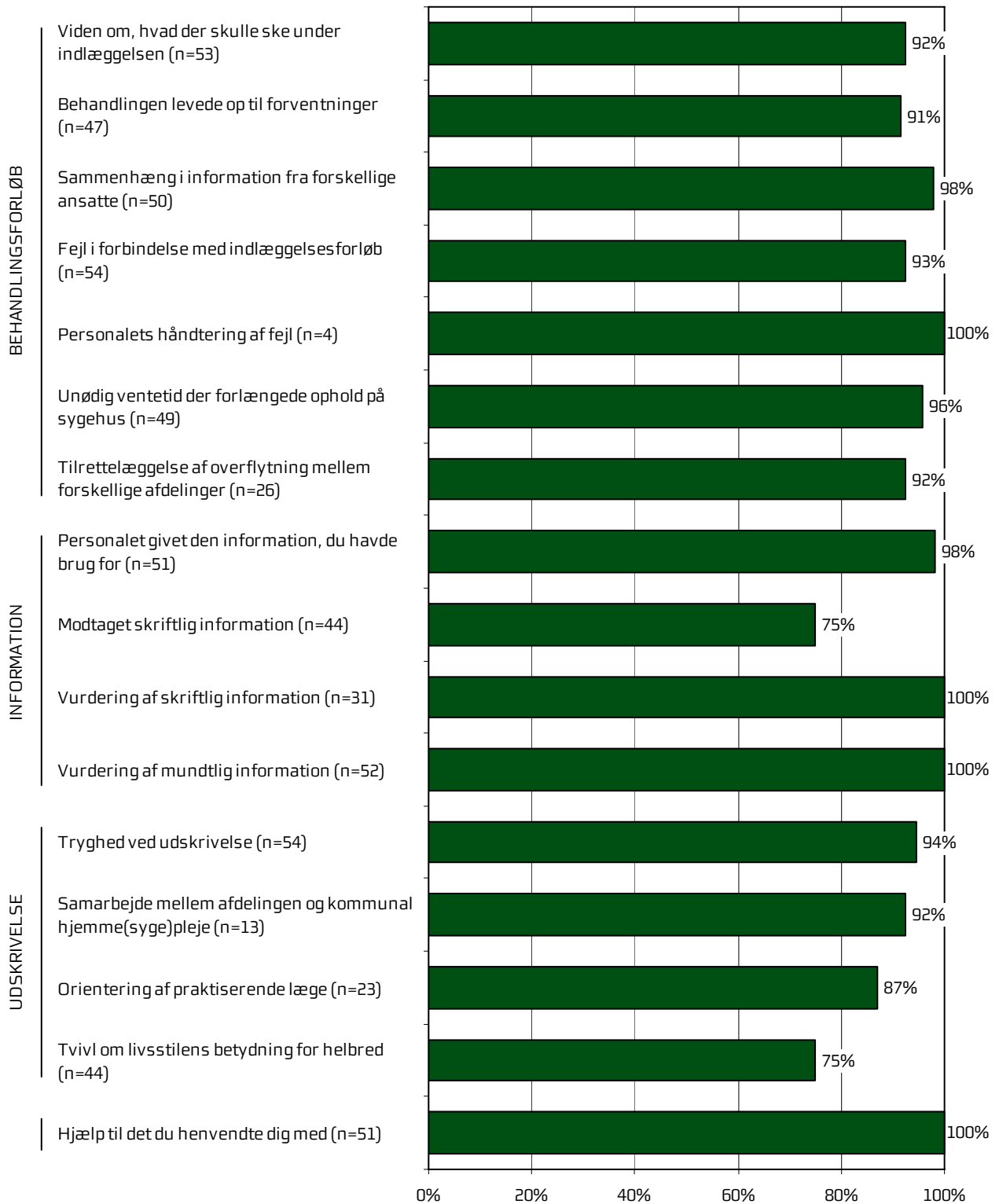
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Afsnit NSA5

2009-tallet er for: Afsnit NSA5

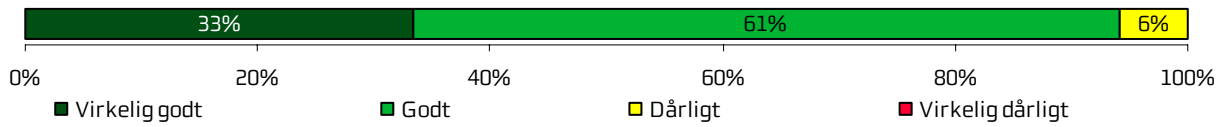
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

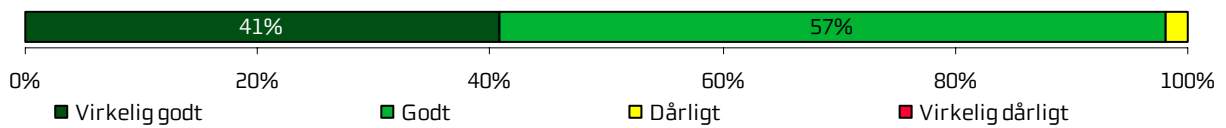
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

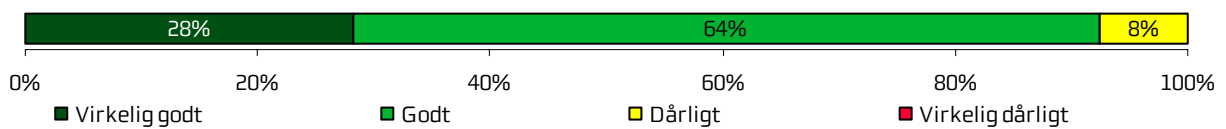
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=51)



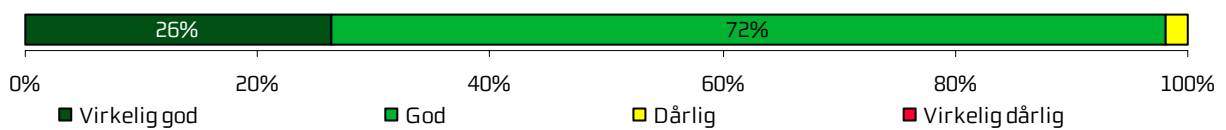
Samlet indtryk af indlæggelse (n=54)



Samlet indtryk af lokaler (n=53)



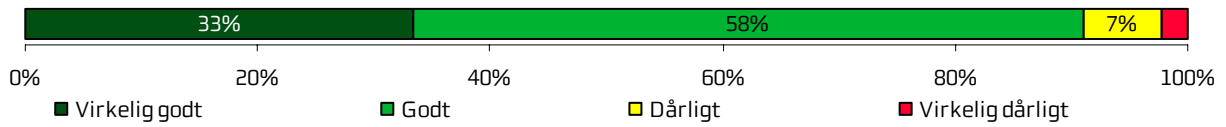
Rengøringsstandard på afdelingen (n=53)



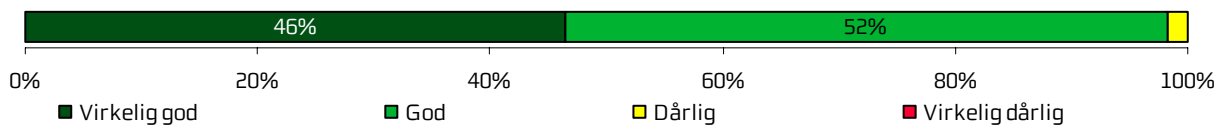
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	96 %	86 % *	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	100 %	94 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	70 % *	62 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	79 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

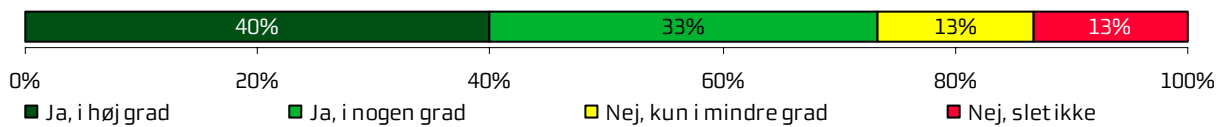
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=45)



Modtagelse på afdelingen (n=56)



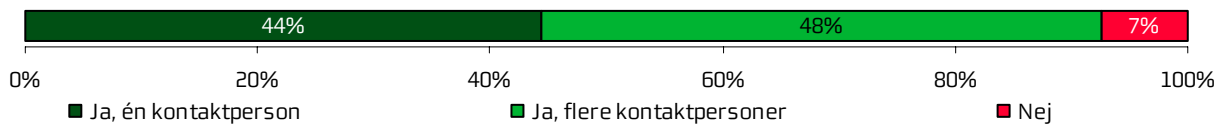
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



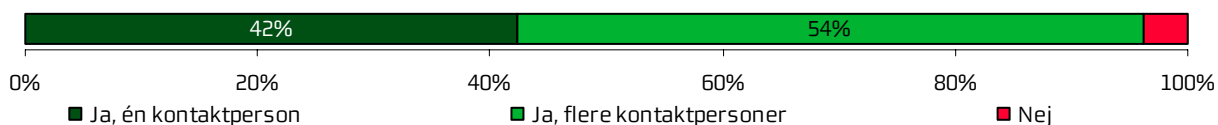
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	80 %	-	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	92 %	86 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	64 %	67 %	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

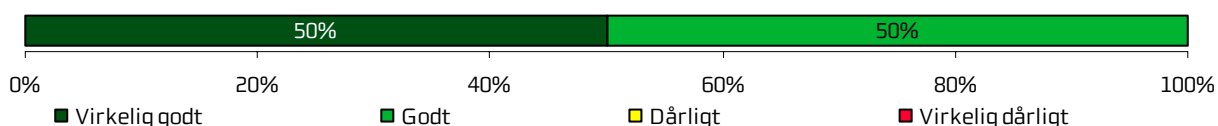
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=54)



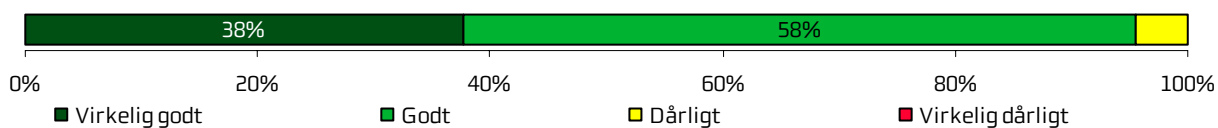
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



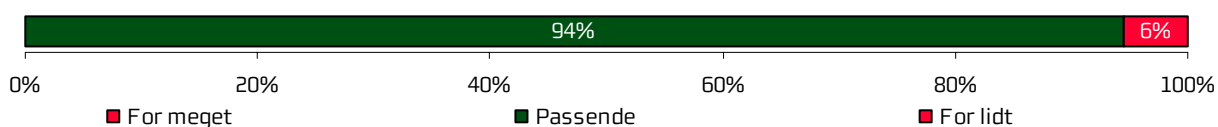
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



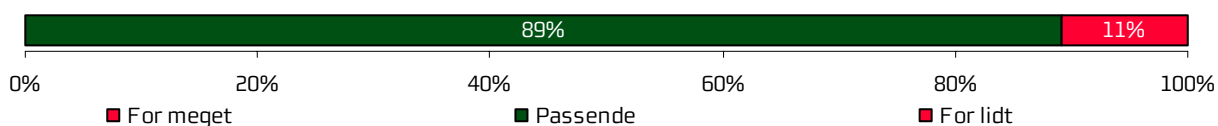
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=45)



Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=37)



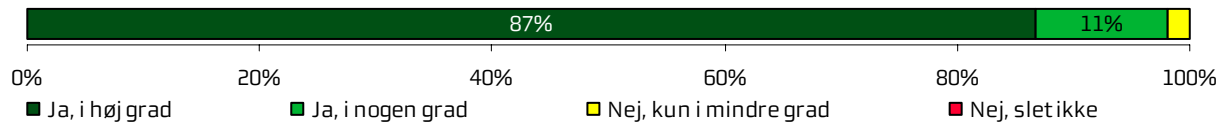
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	93 %	81 %	85 % *	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	96 %	90 %	-	100 %	64 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	90 %	87 % *	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	92 %	91 %	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	74 %	90 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	83 %	92 % *	100 %	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

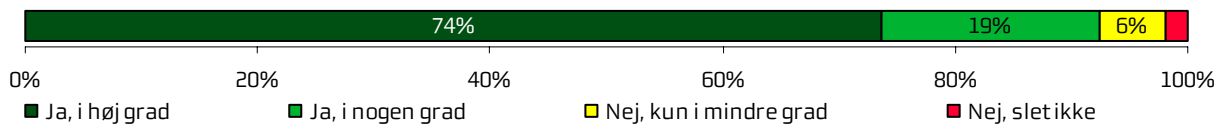
Personalet var gode til deres fag (n=53)



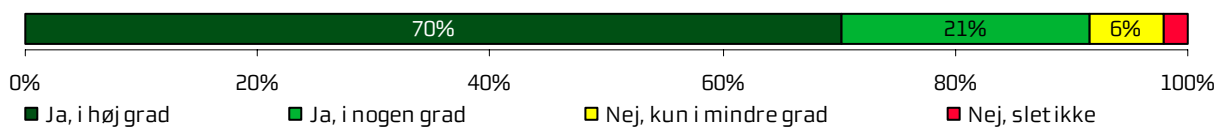
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	92 %	97 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

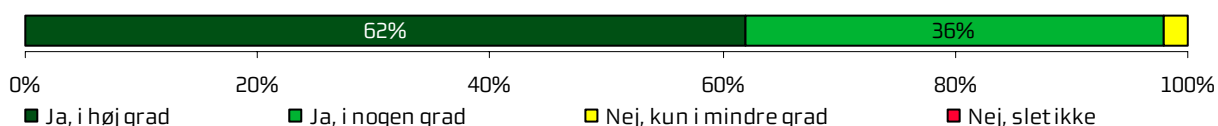
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=53)



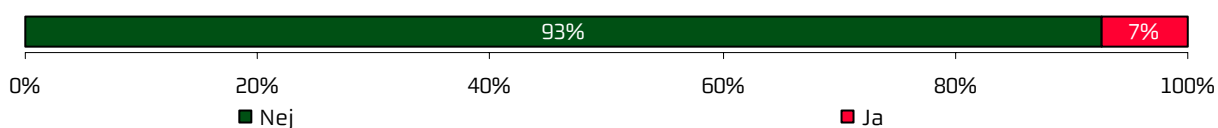
Behandlingen levede op til forventninger (n=47)



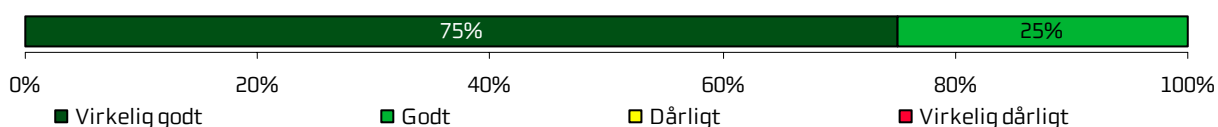
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=50)



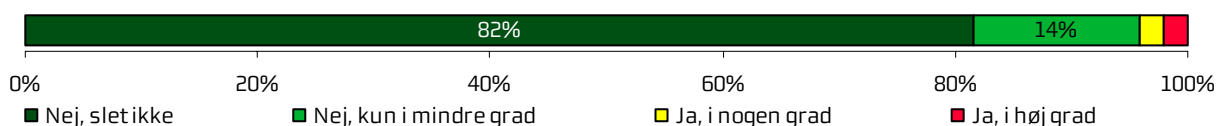
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=54)



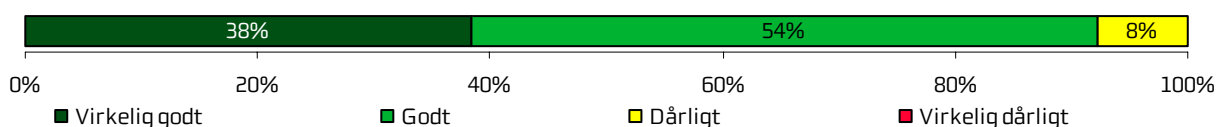
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=49)



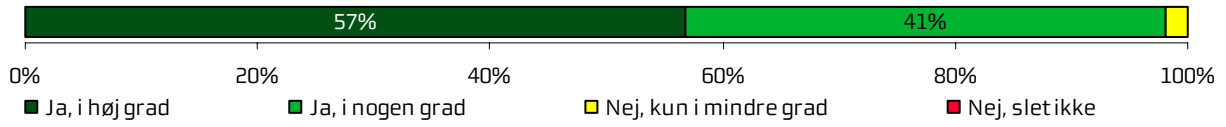
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=26)



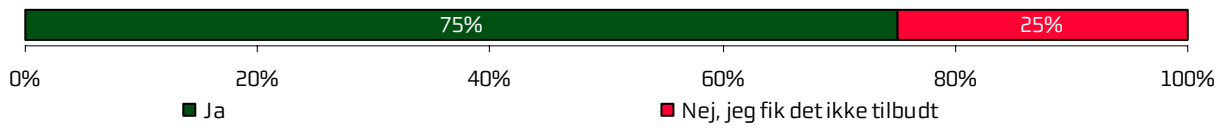
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	96 %	98 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	92 %	85 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98 %	91 %	94 % *	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	88 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	50 %	-	83 % *	55 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	96 %	96 %	86 % *	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	91 %	-	100 %	81 %	93 % *

Information

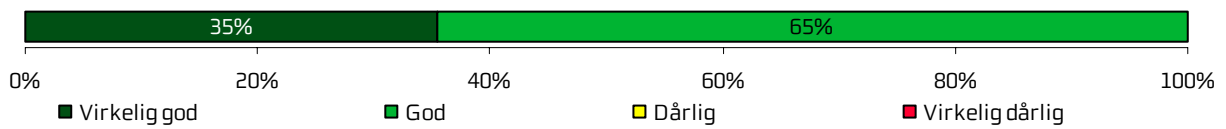
Personalet givet den information, du havde brug for (n=51)



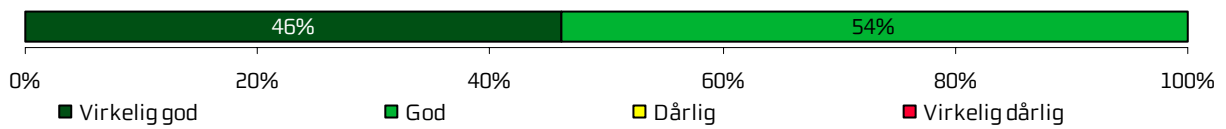
Modtaget skriftlig information (n=44)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



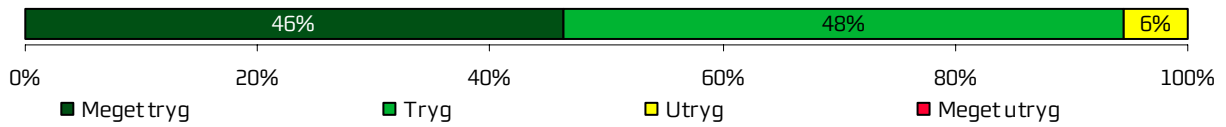
Vurdering af mundtlig information (n=52)



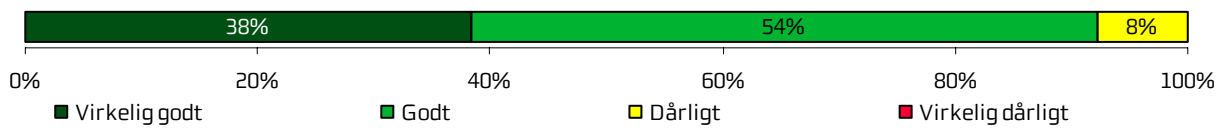
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	98 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	56 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	95 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	96 %	94 % *	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

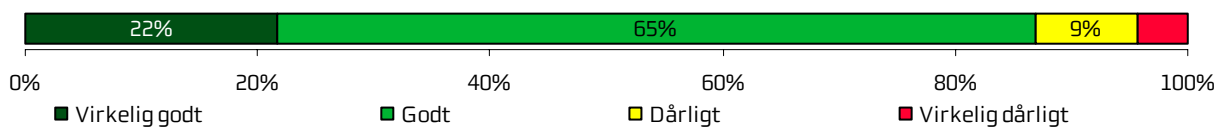
Tryghed ved udskrivelse (n=54)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



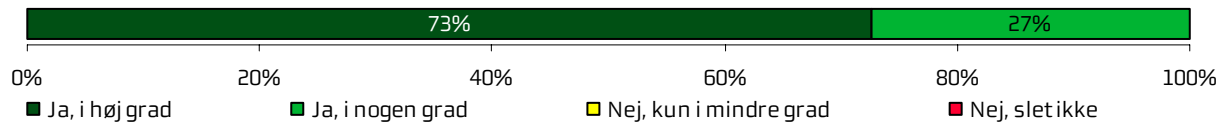
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=44)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	85 %	88 % *	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	60 %	71 % *	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	100 %	83 %	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	58 %	74 %	88 %	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=51)



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

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
2	Jeg blev indlagt akut.	Godt
4	Jeg blev informeret om, at jeg skulle vente en måned, men der gik to måneder.	Godt
8	Helt i top. Sekretær NN og sygeplejerske NN var i høj grad medvirkende til at svare på alle spørgsmål. Mødet med læge NN til forundersøgelsen var meget positivt, og jeg var fuldstændig rolig og sikker på, at det hele ville forløbe godt.	Virkelig godt
11	Var til samtale med lægen, og han sagde, at der var en til to måneders ventetid. Der gik lang tid, hvor jeg ikke hørte noget, mere end en måned. Så fik jeg et opkald med et afbud, og det var inden for de to måneder, han havde sagt.	Virkelig godt
15	Jeg har fra første dag, og til udskrivelsen, fået en virkelig god og kompetent behandling. Og jeg føler, at jeg blev lyttet til med hensyn til smertebehandlingen efter operationen.	Virkelig godt
16	Jeg synes, det var fint nok.	Virkelig godt
18	Der var den samtale cirka en måned inden. Den var o.k.	Virkelig godt
19	Der var ingen ventetid. Indlagt onsdag, opereret torsdag.	Virkelig godt
21	For lidt information. Ventede [flere] måneder på en læge NN, som slet ikke var til stede.	Godt
23	God behandling.	Godt
24	Ingen ventetid.	Virkelig godt
25	Ventede fire uger på indlæggelse, men fik først indkaldelses brevet fire dage før. Heldigvis havde jeg fået datoen af min læge [], så jeg kunne nå at varske mit arbejde.	Dårligt
26	Ved samtale i ambulatoriet fik jeg at vide, at der ville gå ca. 14 dage inden operationen. Så gik der [et nogle uger] efter [flere] henvendelser.	Godt
28	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
30	Ja, jeg gik [flere måneder], inden jeg blev sendt fra det ene sygehus til det andet. På trods af, at der stod "haster" på mine papirer.	Godt







NSA5

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - NSA5	Modtagelsen
7	Synes godt, at de kunne have givet en ca. tid på, hvornår operationen skulle foregå. Evt. af hensyn til pårørende, der venter.	God
8	Igen en dejlig oplevelse. Alle på afdelingen ville gøre det bedste. Det gælder sygeplejersker, læge NN og læge NN.	Virkelig god
11	Kom ind på et afbud, så der skulle lige falde lidt ro over, da jeg kom. Men super søde mennesker.	God
16	Jeg ventede lidt.	God
18	Super, super god :)	Virkelig god
22	Fik konstateret hjerneblødning på ét sygehus. Så hurtigt til et andet sygehus. Husker ikke det første døgn. Ellers tilfreds. Tilbage på det første sygehus [efter nogle dage], hjem [dagen efter]. Hurtig hjælp og nu er alt næsten som før. Tak.	Intet svar
25	God og kompetent information fra sygeplejersker, men talte ikke med en læge før dagen efter.	God
27	Sygeplejerske NN og sygeplejerelev gav mig en meget fin modtagelse.	God
30	Da jeg først kom til Aarhus, gik det hurtigt. Jeg blev opereret dagen efter.	Virkelig god

NSA5

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - NSA5	Fejlhåndtering
	3	Kun tæt på, da en sygeplejerske var ved at give det forkerte smertestillende.	Intet svar
	14	Ankom [om morgenen] fastende. Ingen information før [ved middagstid]. Operationsafhentning [om eftermiddagen]. Udskrevet næste dag [om eftermiddagen].	Intet svar
	17	De informationer, jeg fik konstateret om min diagnose [], blev ikke videregivet til Onkologisk Afdeling. Det medførte, at man på Onkologisk troede, at der skulle iværksættes en helt anden behandling.	Virkelig godt
	23	Skulle møde på forkert etage.	Godt
	30	At jeg blev "glemt", eller at papirerne blev væk et eller andet sted i systemet.	Virkelig godt
	31	Jeg var indkaldt til operation [i efteråret] og blev indlagt på afdelingen, hvorefter jeg ventede i [mange] timer. [Om eftermiddagen] blev det hele udsat til senere indkaldelse. Derefter fornyet indkaldelse [nogle dage senere], hvor det hele fungerede perfekt efter planen.	Virkelig godt








NSA5

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
✎ 8	Behandlingen var helt i top af alle, jeg mødte. Jeg vil gerne fremhæve læge NN. Hun er helt fantastisk dygtig til sit håndværk, men i høj grad med menneskelig forståelse. Jeg håber at mødes med hende til kontrol [].	Virkelig godt
✎ 9	Jeg kan endnu ikke udtale mig om, hvordan operationen er forløbet. Der kan gå [over et halvt år] inden der evt. er forandring, i følge overlægen.	Godt
✎ 18	Jeg er meget tilfreds :-)	Virkelig godt
✎ 25	Det virkede på mig som om, jeg blev henvist til Aarhus til en behandling som læge NN på stedet godt vidste, han ikke kunne udføre, med det udstyr, han havde til rådighed []. Har senere modtaget behandlingen på andet sygehus.	Dårligt
✎ 27	Jeg kastede op [på vejen] til min sygeseng, og det blev af portør NN håndteret meget flot. Jeg følte mig meget flot behandlet i den situation.	Godt

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
 7	Havde fået tid og dato på, at jeg ville blive kontaktet otte dage efter udskrivelse, men har ikke hørt noget som helst derfra, så er da spændt på, om de overholder næste dato og tid. Var hjemme hele dagen den pågældende dag :-{	Godt
 8	Helt i top. Dejligt at få et brev fra læge NN, at alle prøver var i orden.	Virkelig godt
 12	Mangler stadig at snakke med dem om forløbet, der skal ske efter hjemkomst. Ringer selv og finder ud af, hvordan det skal gå videre vedr. genoptræning.	Virkelig godt
 16	Ja, lægen har forklaret godt.	Virkelig godt
 18	Stadigvæk tilfreds. :-)	Virkelig godt
 19	Jeg fik først information efter indlæggelsen.	Virkelig godt
 25	Kunne måske have været rart med skriftlig information om, hvad indgrebet gik ud på, risiko ved indgrebet, samt evt. hvilke ting man skal være opmærksom på efter indgrebet.	Dårligt

NSA5

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
4	Efter operationen var der en læge, som henviste mig til en speciallæge og en scanning. Nu er der gået en måned, og jeg har ikke hørt noget som helst fra nogen.	Godt
6	Meget modstridende oplysninger om genoptagelse af arbejde. Operationslæge: En til to ugers fortsat sygemelding. Fysioterapeut på sygehuset: Svært at vurdere. Egen læge: Minimum seks uger. Kommunens fysioterapeut: Ca. to måneder.	Intet svar
7	Synes, det er meget vigtigt, at man bliver fulgt op på efter udskrivelse. At aftaler overholdes.	Godt
8	Håber at afdelingen og nævnte læger får meddelelse om min store tilfredshed med alle.	Virkelig godt
12	Mangler information vedrørende genoptræning efter udskrivelse.	Virkelig godt
18	Det lød godt, når de ansatte sagde til mig "Vi håber, vi ikke ser dig igen... her i hvert fald, ha ha..."	Virkelig godt
24	Det er svært at svare på spørgsmålene, da [en pårørende] blev bedt om at hente mig med det samme.	Virkelig godt
27	Man glemte at fjerne et sting i såret []. Det forårsagede en betændelse, og den blev heller ikke opdaget ved en senere henvendelse på afdelingen. Vi fandt selv ud af, [hvad årsagen] til rødmen og hævelsen [var], men kunne ikke fjerne tråden med pincet. Nu er det i bedring.	Godt

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
1	Personalet, uanset hvem, var flinke, søde og meget forstående.	Virkelig godt
2	Baderum var gamle og nedslidte, bruser kunne ikke hænge på vægen. Personalet var søde og hjælpsomme.	Godt
4	Jeg lå med sengetøj, i to til tre dage efter operationen, med blod på. En ældre sygeplejerske sagde, at det ikke betød noget. (Det blev skiftet dagen efter).	Godt
5	Jeg vil nødtigt igen indlægges ved siden af en HEL [] familie []. Efter en operation vil man gerne sove om natten, ikke lytte til en mobil, der ringer [midt om natten] uden at blive taget.	Godt
8	Jeg følte, at afdelingen har en målsætning om, at patienten er i fokus hele tiden. Det levede alle op til. Mange kunne lære af afdelingens fælles holdning.	Virkelig godt
10	Vi er godt tilfredse. De er flinke alle sammen. Vi skal ikke klage.	Godt
12	Syntes at personalet var rigtig gode til at komme og spørge, om man var okay. Og de var virkelig flinke til at hjælpe, når man havde brug for det.	Virkelig godt
13	Meget professionelle.	Virkelig godt
16	Der var godt nok. Jeg synes, det virker godt. Smilende.	Virkelig godt
18	Hvis det bliver noget bedre, skal man til at betale for det ekstra, dvs. hotelpris... Det følte som et hotel :-)	Virkelig godt
20	Der var stor forskel på, hvordan man blev mødt af plejepersonalet. Nogle var meget omsorgsfulde, andre var noget "udtjente".	Godt
25	Tror, oplevelsen blev meget præget af at jeg ventede ca. [et døgn] på at tale med en læge om, hvad der skulle ske. Kan dog også godt forstå, at akutte ting er vigtigere på sådan en afdelingen.	Dårligt
29	Der var en sygeplejerske på opvågningen, der ingen tålmodighed havde, fordi min mand spurgte om det samme igen og igen.	Godt
30	Jeg var meget tilfreds, da jeg først nåede til Aarhus. Søde piger på afdelingen, god pleje. Jeg var meget taknemmelig for NN's hurtige reaktion []. Tak for det, NN.	Godt