

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

NSA5

Neurokir. Afd. NK

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	124
Besvarelser fra afsnittets patienter:	92
Afsnittets svarprocent:	74%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

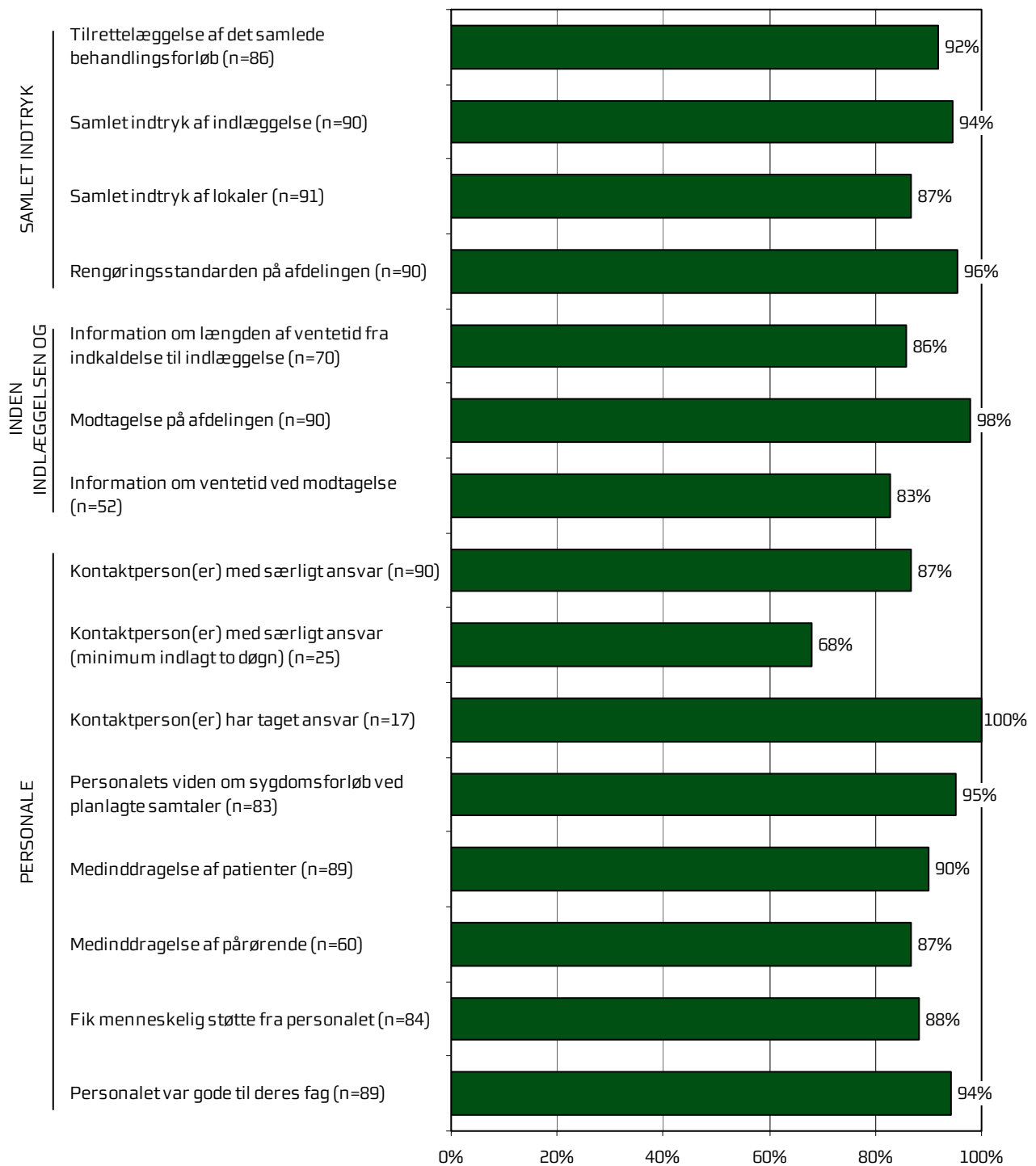
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

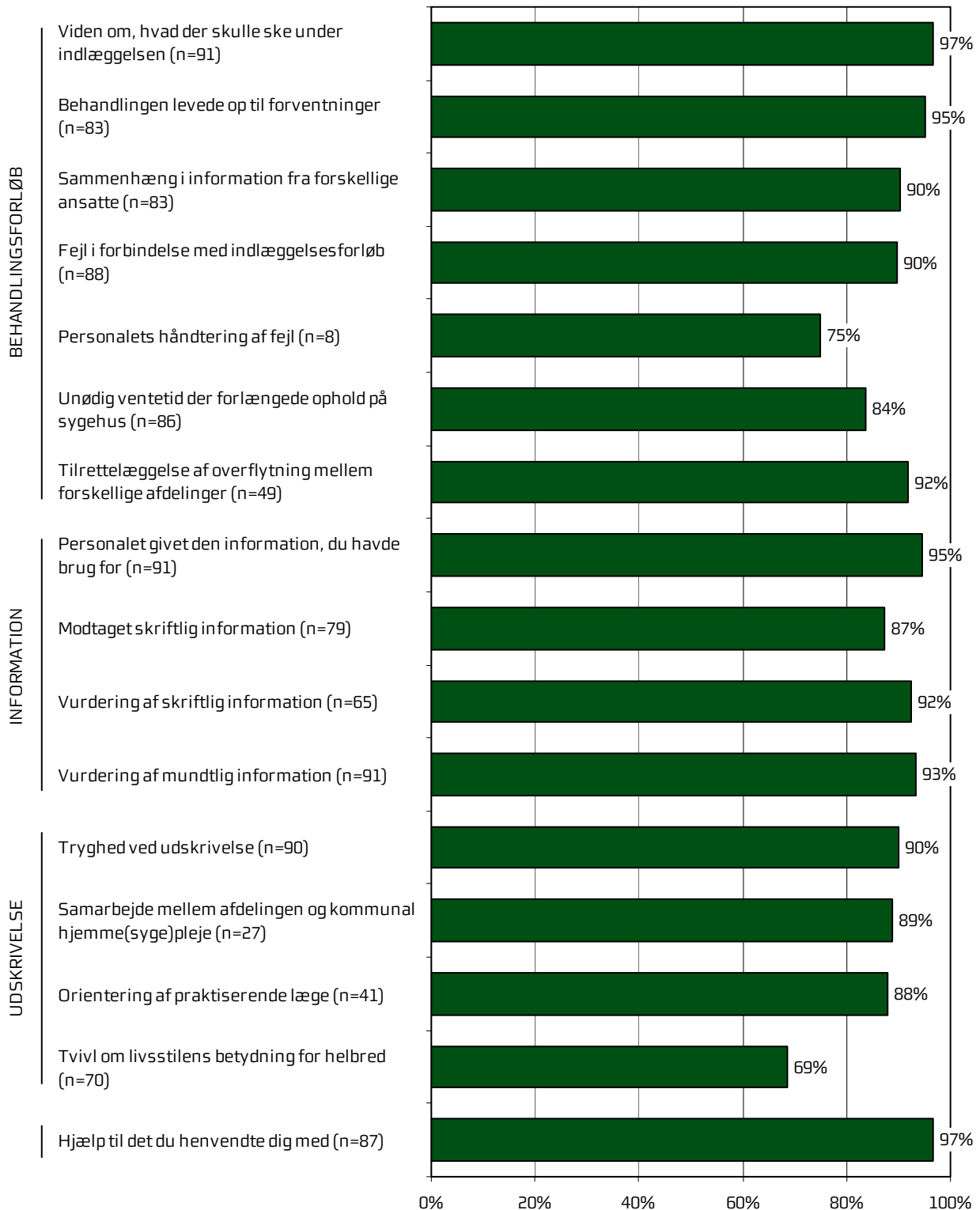
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: NSA5

2010-tallet er for: Afsnit NSA5

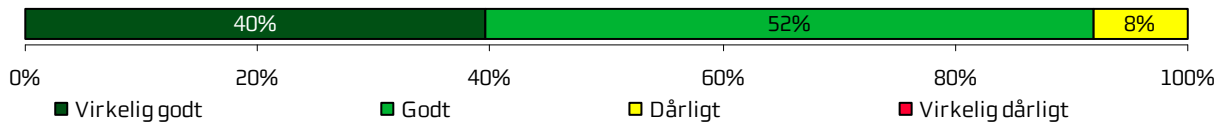
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

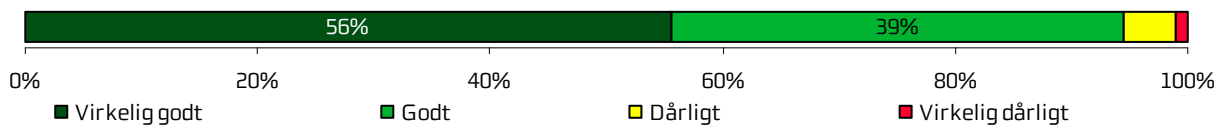
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

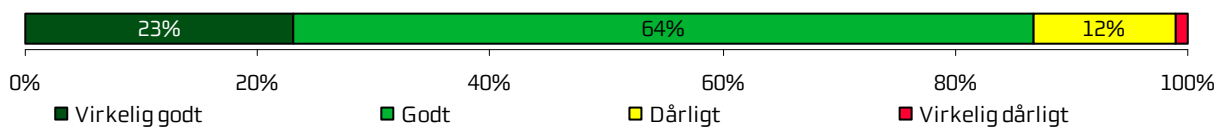
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=86)



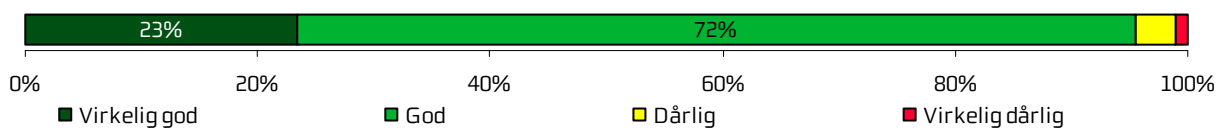
Samlet indtryk af indlæggelse (n=90)



Samlet indtryk af lokaler (n=91)



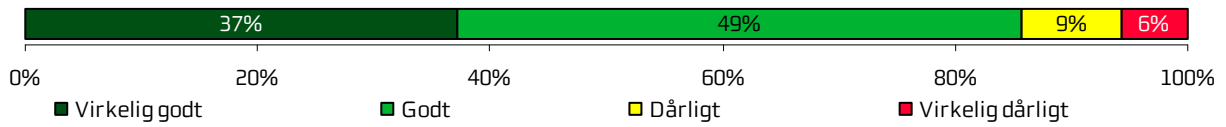
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



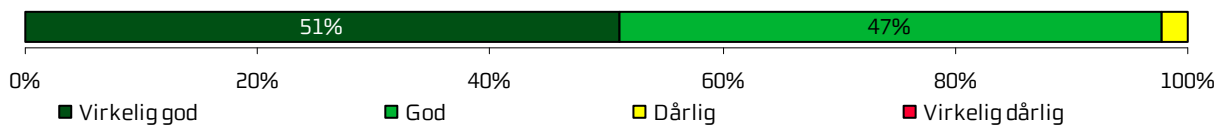
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	94 %	96 %	100 % *	87 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	98 %	100 % *	100 % *	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	92 %	70 %	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	98 %	-	100 % *	84 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

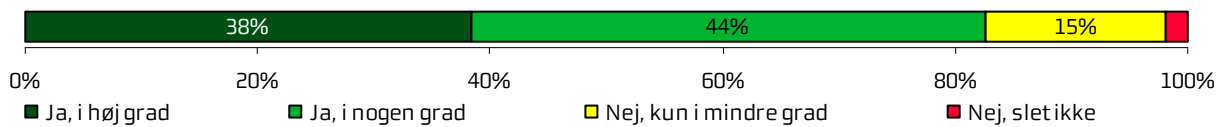
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=70)



Modtagelse på afdelingen (n=90)



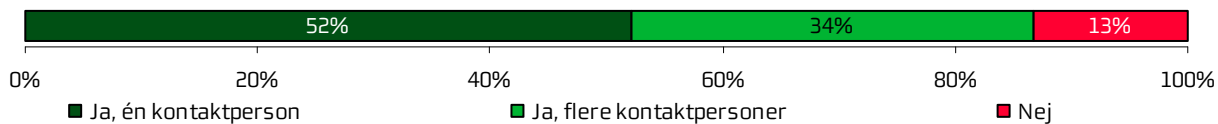
Information om ventetid ved modtagelse (n=52)



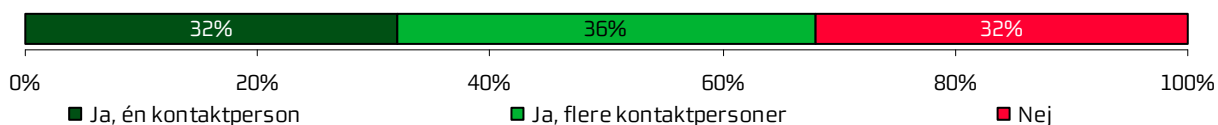
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	91 %	80 %	100 % *	80 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	92 %	100 %	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83 %	73 %	64 %	99 % *	62 % *	78 % *

Personale

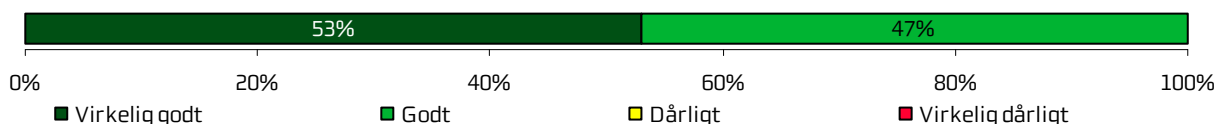
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=90)



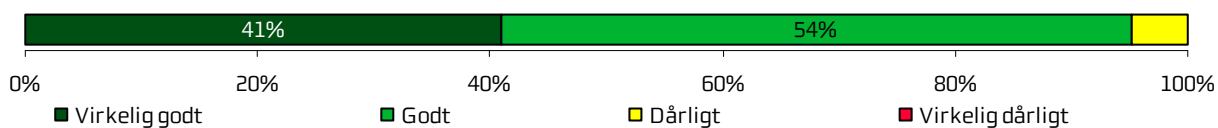
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=25)



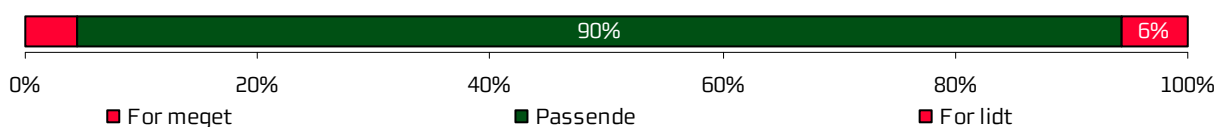
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=17)



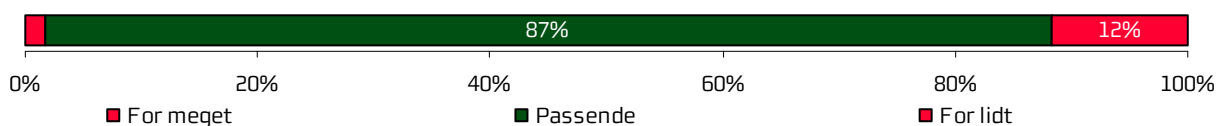
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=83)



Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



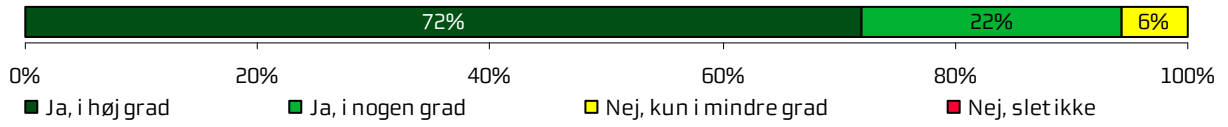
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=84)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	93 %	81 %	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	68 %	96 % *	90 %	97 % *	69 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	90 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	94 %	92 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	89 %	74 %	98 % *	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	98 % *	83 %	100 % *	86 %	94 %

Personale (fortsat)

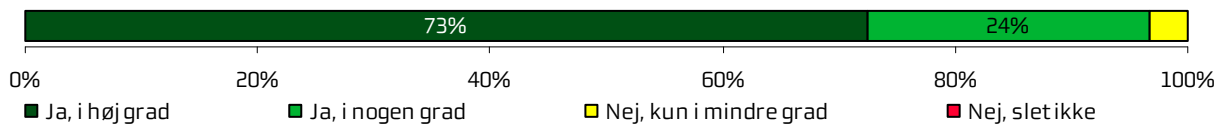
Personalet var gode til deres fag (n=89)



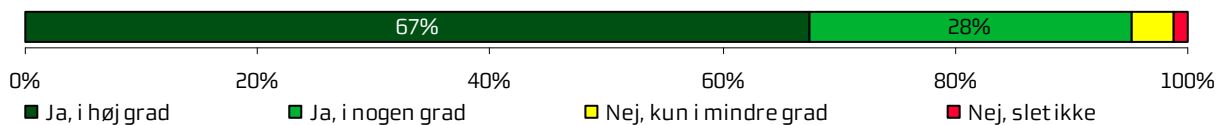
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	98 %	92 %	100 % *	92 %	98 %

Behandlingsforløb

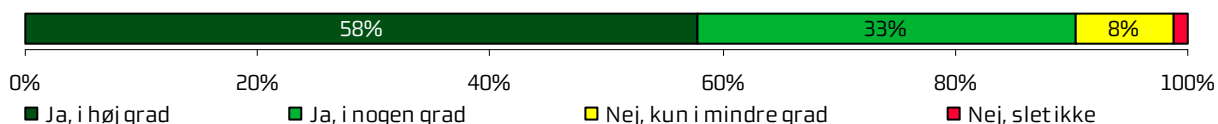
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=91)



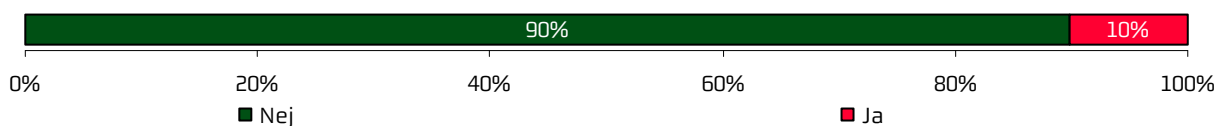
Behandlingen levede op til forventninger (n=83)



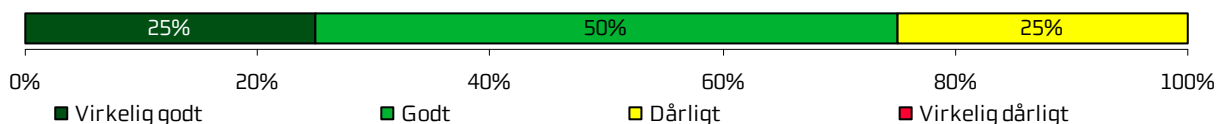
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



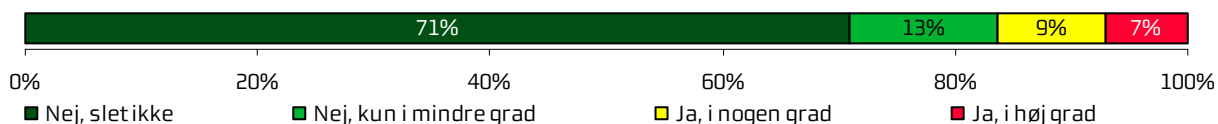
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



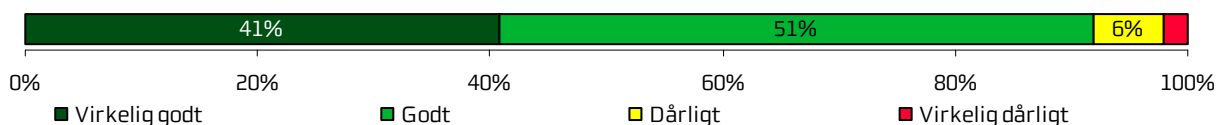
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=86)



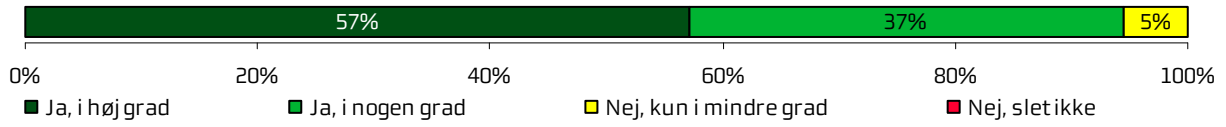
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=49)



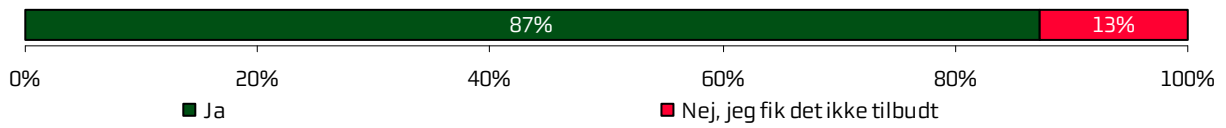
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	92 %	96 %	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	91 %	92 %	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	98 % *	91 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	93 %	88 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	100 %	50 %	77 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	96 % *	96 % *	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	92 %	91 %	100 % *	80 % *	93 % *

Information

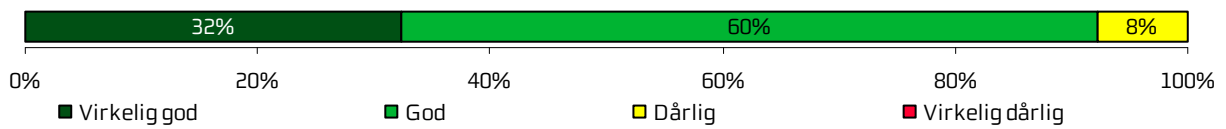
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



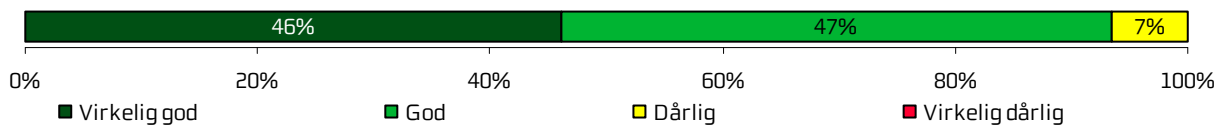
Modtaget skriftlig information (n=79)



Vurdering af skriftlig information (n=65)



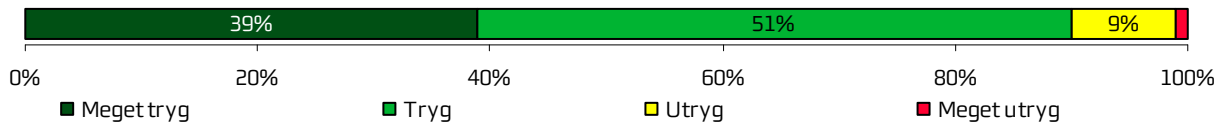
Vurdering af mundtlig information (n=91)



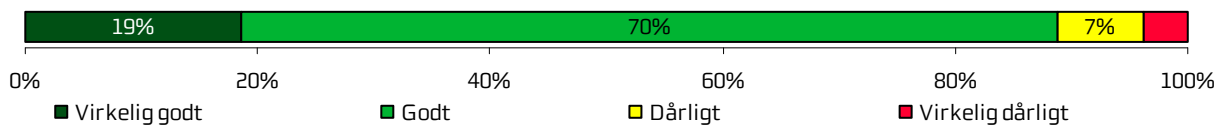
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	98 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	75 %	56 % *	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92 %	100 % *	100 % *	100 % *	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	100 % *	96 %	100 % *	87 %	95 % *

Udskrivelse

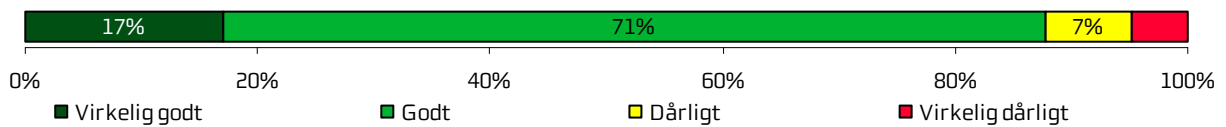
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



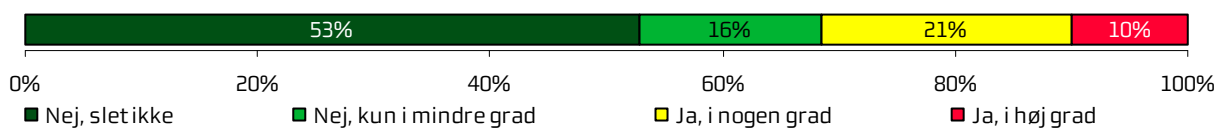
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



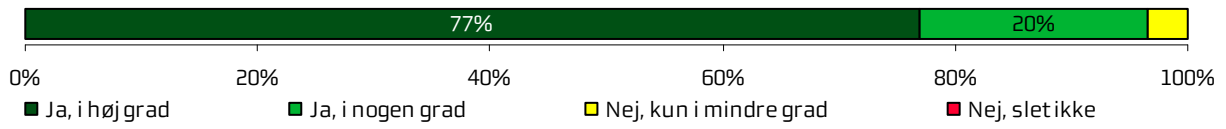
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=70)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	94 %	85 %	99 % *	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	92 %	60 %	100 %	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	87 %	100 % *	100 % *	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	75 %	58 %	90 % *	56 %	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=87)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	100 %	-	100 %	89 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	3
Relationer til personale	6
Ventetid	1

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
1	Mødetid om morgenen (fastende). Påbegyndt behandling seks timer senere.	Godt
3	Blev henvist via egen læge efter kræftpakken. Blev undersøgt dagen efter og derefter indlagt. Hurtigt og effektivt.	Godt
4	Ved undersøgelsen blev der lovet [nogle] uger til indlæggelse, men efter utallige rykkere kom jeg ind efter [rigtig mange uger].	Virkelig godt
5	Jeg blev sendt akut fra andet sygehus til afdelingen, og der var informationen dårlig. Men det har jo ikke noget med denne afdeling at gøre.	Godt
9	Ventetiden var alt for lang, hvilket medførte et rent smertehelvede!	Dårligt
12	Utrolig fin behandling af sekretær samt læge.	Virkelig godt
13	Fik i første omgang at vide, at jeg ville blive opereret [i foråret 2012], men blev først opereret [i efteråret 2012]. Der gik altså [flere] måneder.	Dårligt
14	Indlæggelse [i sommer] på et andet sygehus, udskrevet [nogle uger senere] fra samme sygehus. Ventede på indkaldelse til undersøgelse i Aarhus. Undersøgt [et par uger senere], opereret [få dage senere], udskrevet [efter et par dage].	Godt
18	Jeg ventede i seks uger med kraftige smerter. Jeg ringede to gange i perioden uden at få at vide, hvornår jeg kunne komme til. Jeg kunne ønske, at man kunne sætte en dato med det samme. Det ville berolige en hel del.	Virkelig godt
22	Der var tale om to operationer. Den første akut. Den anden reoperation. Efter ambulantbesøg blev der aftalt ny operation, men jeg måtte ringe/rykke utallige gang for at få en ny operationstid. (Sekretær tit NN)!!	Godt
23	Jeg skulle opereres for en diskusprolaps. Opereres [om sommeren], derefter på patienthotel. Men efter opvågning kunne jeg ikke selv stå. Fødderne og ben sov. Blev indlagt! I MR-scanner og reopereret.	Uoplyst
27	Blev indlagt akut med ambulance.	Virkelig godt
28	Sødt personale.	Godt
30	Fik en tid til indlæggelse allerede [to uger] efter besøg/undersøgelse [på afdelingen].	Godt
32	Jeg synes generelt inden for sundhedssystemet (sygehuse), at der er alt for lang ventetid, og man skal selv presse på via telefon for at få en konkret tid snarest (en til tre måneder). Og hvis man benytter sig af frit sygehusvalg, starter en månedsgaranti forfra. Det er simpelthen for dårligt, at man "tvinges" til en privat sundhedsforsikring.	Godt
35	Jeg blev oplyst om, at ventetiden var en til halvanden måned. Jeg ventede i fire måneder.	Godt

NSA5

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - NSA5	Modtagelsen
5	Jeg kom [om aftenen], hvor der var travlhed med aftensmaden. Så modtagelsen skulle jeg selv søge. Men da jeg først fik min stue, var modtagelsen fin.	Uoplyst
13	Sygeplejersken var lige kommet [tilbage efter længere tids fravær] og var ikke helt inde i Edb-systemet, så det tog tid. Desuden fik min [pårørende] at vide, at jeg den efterfølgende dag lå som nummer to til operation, men det viste sig, at jeg kom ned til operationen som nummer et. Derved mistede min [pårørende] noget tid.	Dårlig
14	Professionel og god.	God
20	Sidder bare og venter og får ikke nogen information om, hvad der skal ske. Jeg har indtryk af, at personalet har for travlt med dem, der er indlagt.	Dårlig
22	Dejlig, venlig modtagelse.	Virkelig god
23	OK.	God
26	Der var lidt forvirring omkring min indlæggelse. Det virkede som om, at de ikke vidste, jeg kom.	Uoplyst
33	Oplevede næsten ingen ventetider. Måske fem til ti minutter. [Det er] man jo IKKE vant til!	God
34	Mødte på den etage jeg skulle [om morgenen]. Ventede på en halvmørk gang sammen med to andre, der også skulle indlægges. Senere kom en rengøringskone og sagde, hun troede, vi skulle gå oven på!	God
35	I ambulatoriet vurderede sygeplejersken, at jeg skulle indlægges dagen før operationen. Det gjorde modtagelsen mindre stresset.	Virkelig god

NSA5

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NSA5	Fejlhåndtering
3	At få lavet en kontrolscanning efter operationen UDEN den nødvendige kontrast forinden, selvom jeg selv gjorde opmærksom på dette spørgsmål flere gange []. Senere blev jeg ved udskrivelsen informeret ud fra denne scanning uden kontrast, og dette var for positivt i forhold til de faktiske forhold, desværre. Blev derefter i hjemmet kontaktet og måtte komme dagen efter til kontrastindgivelse/scanning, og derefter viste denne et andet resultat, desværre. Psykisk hårdt at opleve dette!!	Uoplyst
7	Ingen.	Uoplyst
9	Personalet kludrede konstant i min medicindosering!	Dårligt
14	Ingen orientering fra den opererende læge eller stedfortræder efter operation, før jeg rykkede for besked inden udskrivning. Det virkede lidt sløset.	Godt
20	Jeg får papirer på, at jeg skulle indlægges [efterår 2012] og skifter tøj, får seng og går rundt og venter på at blive opereret. Får at vide [om eftermiddagen], at jeg gerne må tage hjem og komme igen næste [eftermiddag]. Jeg kommer næste dag og får at vide, at jeg er nr. 1 og kort tid efter nr. 2 eller nr. 3, men bliver dog opereret den pågældende dag. Operationen blev aflyst pga. personalesygdom. Jeg synes nok, at de burde sende mig hjem noget før.	Dårligt
24	Jeg oplevede ikke fejl.	Uoplyst
29	Jeg ventede det meste af en dag på at få at vide, at jeg ikke kunne blive opereret før næste dag [om morgenen]. Det syntes jeg bestemt ikke om.	Uoplyst
31	Infektion var årsag til indlæggelsen (dvs. der var tale om genindlæggelse, og dette er belastende). Afdelingen var uhyre lydhør overfor processerne.	Virkelig godt
32	F.eks. at pga. hvordan operationen udviklede sig, er/var det normalt, at jeg ikke kunne tisse (men at jeg ville kunne komme til det igen) osv.	Uoplyst
33	Rygoperation: Lille hul i []. Det blev lappet. Jeg lå på ryggen i 24 timer og tror ikke, det har forvoldt komplikationer.	Virkelig godt

NSA5

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
5	Det var overflyttelsen fra et andet hospital til afdelingen, hvor der var manglende information. Som sagt: ellers har jeg haft et tilfredsstillende behandlingsforløb.	Godt
13	Blev indlagt på [én] etage. Efter operationen indlagt på [en anden] etage, der var vagtskifte og ingen vidste, hvor mine personlige ejendele var opbevaret. Fandt dem senere på [den første afdeling] i en kuvert. Følte, sygeplejersken følte sig presset, da min [pårørende] vedblev at sige, at de skulle finde mine ting.	Dårligt
17	Jeg oplevede lægen som meget upersonlig lige inden operationen. Hun var ikke i stand til at møde mig med hensyn til spørgsmål vedrørende min operation. Efter operationen var det helt anderledes. Der var hun mere informerende og nemmere at snakke med.	Virkelig godt
20	Jeg blev indkaldt [i efteråret] og skulle faste. Blev sendt hjem uden operation, og skulle møde igen dagen efter om morgenen fastende []. Blev opereret [seks timer efter]. Kom tilbage til min stue [ca. en time senere]. Jeg spørger, om jeg kan få lidt mad, da jeg er sulten, og hun siger, at hun vil prøve og se, hvad hun kan finde. Kommer tilbage med to halvtørre stykker rugbrød med ost, hvor skorpen vender opad. Det er ikke meget at tilbyde til folk, der har fastet en til to dage.	Dårligt
23	Efter hvad lægen, som opererede mig sagde, var operationen gået planmæssigt. Men jeg kunne ikke selv stå, gå, komme op og ud/ned af seng. Fødder og ben sov. Jeg måtte hjælpes med alt. De ældre sygeplejersker var gode til at hjælpe, når man var færdig på pottestolen, men de unge udleverede bare toiletteppe. Når der var stuegang af lægen, fik jeg at vide en dag, at jeg ikke bare skulle ligge og dovne. Jeg prøvede hver dag at gå med prædikestolen og borde. Nogle sygeplejersker sagde, at jeg ikke skulle overtræne. Når lægen gik, blev jeg meget ked af hans arrogante udtalelser. Og sygeplejerskerne dækkede over ham, han har en speciel jargon at sige tingene på??	Uoplyst
26	Der var som sagt lidt forvirring omkring min indlæggelse, hvilket resulterede i lidt stressede perioder mellem indlæggelse og operation. Der var ikke helt styr på min journal, blodprøver og operationens tid samt bedøvelse.	Uoplyst
30	Var kun indlagt i to dage, hvoraf den ene dag var operationsdag.	Godt

NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
5	Dygtig læge NN. Fik aldrig sagt tak! [Vedkommende] er grundig i den videregivende information, hvilket er rigtig godt.	Godt
6	Jeg synes, at der skulle have været en fysioterapeut inde over, inden jeg blev sendt hjem. Så jeg kunne få at vide, hvad jeg skulle og ikke skulle gøre. Jeg var lidt utryk, om jeg gjorde det rigtige. Bange for at ødelægge forløbet.	Godt
8	God information efter indlæggelsen.	Virkelig godt
9	Den skriftlige information jeg fik under min indlæggelse, indeholdte irrelevante personlige "spydigheder", så som: Jeg var "bleg og overvægtig", hvilket var meget sårende!	Dårligt
11	Al information var venlig og fyldestgørende.	Virkelig godt
13	Der var slet ingen information efter operationen. Der blev sendt bud efter min kone, da jeg skulle hjem, men da hun kom, havde jeg slet ikke tisset endnu, efter kateter var fjernet. Så min kone måtte hælde væske i mig, og [flere] timer efter kom vandladningen. Unødig ventetid for min kone, og hun måtte stå for væskeindtag.	Dårligt
19	Efter operationen og inden udskrivelsen ville jeg meget gerne have talt med den læge, som opererede mig. Jeg talte med en læge, som jeg ikke havde hverken set eller talt med på noget tidspunkt, og jeg følte ikke, at han havde sat sig ordentligt ind i min situation.	Godt
20	Der står i mine papirer, at fysioterapeuten ringer tilbage efter en uge. Har ikke hørt fra hende endnu. Har kun fået brev fra [kommunen] om genoptræning.	Dårligt
23	Efter hjemsendelse skulle hjemkommune kontakte mig efter tre hverdage? Ingen henvendte sig. Ringede til kommune. De kunne ikke finde mig i deres system. De prøvede [på forskellige] måder, og til sidst kom jeg på skærmen. Skulle visiteres til sundhedshuset. Ville ringe tilbage, men ingen kontakt. Først [mange dage efter hjemsendelse] fik jeg fat i kommunen igen og først [mange dage efter hjemsendelse] til fysioterapien. De skulle komme hjem til mig, men det var ikke belejligt, og jeg skulle med taxa. Jeg sad ikke godt i taxaen [over en time]. Hvorfor snakker edb-systemer ikke sammen?	Uoplyst
25	Jeg blev lovet en kopi af journalen, men det har jeg ikke fået.	Virkelig godt
32	Ønskede mere information om de symptomer, jeg havde, og om det var normalt, og om de ville forsvinde igen. Kunne også have været rart med information om det inden operationen, så jeg vidste, det var en normal ting efter operationen.	Godt
34	Efter indlæggelse. Opfølgningssamtale i telefon med sygeplejerske [i efteråret]. Er ikke ok med [min ene arm]. Hun vil få lægen til at ringe. Jeg ringer selv [over en uge senere] for at høre, om jeg er glemt. Lægen ringer [et par dage efter] og vil bestille en scanning. Jeg synes, der går for meget tid til spilde.	Godt
35	Jeg fik en virkelig god mundtlig information af læge NN.	Godt

NSA5

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - NSA5	Samlet indtryk
2	Jeg fik besøg af en fysioterapeut [en del] gange. Derefter måtte jeg selv gøre forskellige øvelser. Jeg bruger stok hele tiden, og rollator når jeg går en lang tur. Jeg har mange flere smerter nu end før operationen.	Virkelig godt
5	Med hensyn til operationen []: Var i tvivl, om jeg måtte bøje mig forover, da det gav smerter m.m. Der var flere ting, som jeg skulle have haft mere konkret viden om i forhold til motion/bevægelse m.m. og alkohol, synet, smerter osv. Spørgsmålene kom først til mig efter udskrivelse.	Godt
18	Jeg fik at vide, der var stuegang [om formiddagen]. Der kom ikke nogen, og hver time blev det sagt, han var på vej. Han kom ikke før [om aftenen]. Det var frustrerende. Lad være med at sige et klokkeslæt, det er ikke til at holde ud. Jeg snakkede med flere, der skulle hjem. De synes det samme. En ung pige skulle på weekend, men fik kun en søndag ud af det. TÆNK PÅ DET.	Virkelig godt
20	Jeg var glad for at komme hjem tidligt efter operationen pga., at personalet ikke tog hensyn til folk, der skulle sove. Der var uro og larm.	Dårligt
23	Dagen før jeg blev sendt hjem [] kom en sygeplejerske og fortalte, at der var bestilt taxa til i morgen []. Dagen efter [] kom en anden sygeplejerske og spurgte, hvad jeg lige tænkte med hensyn til at komme hjem. Jeg fortalte, at der var bestilt en hjemmetransport. Neej, det er en fejl... Du er vel ikke pensionist. Og nej, det er jeg ikke. Så må du selv sørge for at komme hjem. Du har jo [mange pårørende], de må kunne hente dig. Ja ja, men så kan jeg først blive hentet sidst på dagen. Jamen du kan kun have din seng til kl. 13. Nåh, men tak for det, sagde jeg.	Uoplyst
24	Jeg bad om kopi af min journal og fik den tilsendt.	Virkelig godt
30	Har ikke talt med min praktiserende læge siden udskrivelsen! Neurokirurgiskafdeling følger op telefonisk en uge og otte uger efter operation.	Godt
33	Har ikke haft kontakt med min læge. En veninde ([ældre] sygeplejerske) [] tog stingene på tiende dagen.	Virkelig godt
34	Fik at vide ved udskrivelsen tirsdag, at jeg kunne begynde at arbejde, når ugen var omme. Havde fået at vide før indlæggelsen, jeg skulle være sygemeldt seks til otte uger.	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
5	Jeg tænkte faktisk efter hjemkomst, at jeg på en måde var blevet presset lidt til at tage hjem. Lægen havde sagt udskrivelse to-tre dage efter operationen, men allerede om morgenen anden dag efter operationen begyndte sygeplejersken at snakke udskrivelse. Jeg ville gerne hjem selvfølgelig, men følte mig ærligt talt ikke helt tryk ved det. Der lå et lidt for stort forventningspres på mig på det punkt. De kunne evt. have spurgt om mine tanker omkring udskrivelse, inden de fremlagde deres egne forventninger til det. Jeg kom hjem [] anden dag, men ville, når jeg tænker over det efterfølgende, gerne være blevet til tredje dag efter operationen. Ellers alt rigtig godt :-) [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Jeg synes, at da jeg var til samtale [ca. en uge] før operationen, var det for dårligt, at jeg ikke kunne får foretaget MR-scanning, men skulle køre derind igen for at få det lavet. Det er usmidigt fra personalet på MR-afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Godt
7	Det var anden gang på [nogle år], jeg var indlagt på N.K. Første gang i [nogle] uger med en virkelig god omsorg og behandling. Anden gang på [nogle dage], hvor jeg også fik en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Det er første gang, at jeg har været indlagt. Imponerede opfølgning og service. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	De var alle flinke og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
11	Fra læge NN til yngste elev: Alt var OK! En dejlig oplevelse!	Virkelig godt
13	Bedre bemanding, mere engagement fra aftenvagterne og information. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
14	Ventetiden på operation var for lang. Det burde meget tidligere i forløbet være klart, at operation var nødvendigt. [Ventetid]	Godt
15	Jeg har kun stor ros til alt personale på afdelingen, jeg var i kontakt med.	Virkelig godt
16	Jeg har været indlagt mange gange på forskellige sygehuse. Det var klart i top. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Jeg kunne godt have brugt lidt mere pleje umiddelbart efter min operation, men personalet virkede til tider stressede, og jeg skulle vente en del tid, inden de havde tid til at komme. [Pleje]	Godt
20	Læge NN gjorde et godt stykke arbejde med at fortælle, hvad der blev lavet, og med at fortælle min kone om forløbet. Han var god til at give sig tid til samtaler og besvare spørgsmål. [Kommunikation og information]	Dårligt
21	En stor tak til personalet med den gode behandling, jeg og min kone har fået, og en stor tak og hilsen til læge NN for hans dygtighed. Jeg har fået det godt i dag. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Jeg er et meget positivt menneske og ser det gode i folk, men her blev jeg virkelig "nedgjort" (af lægen). Der var mange søde og rare sygeplejersker m.m. OG det bedste ved opholdet var den gode og appetitlige/sunde mad :-) [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
24	Der bør ikke være forhæng på stuerne. Når man ligger nærmest døren, føler man sig lukket inde, og der bliver mørkt.	Virkelig godt

Jeg tænkte ikke så over rengøringen, men jeg så ofte en rengøringsassistent, som jeg også talte med.
[Fysiske rammer]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 31 | Lydhør. Venlig.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 32 | Jeg lå på en nyere stue, og det var rigtig dejligt. Forstår dog ikke, hvorfor alle sygehusets/afdelingens toiletter er uden toiletforhøjer. Der er langt ned for en hofte-/rygpatient :-)
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 33 | Fin mad, og super personale (sygeplejersker). Dygtige. Man følte sig tilpas, og i gode hænder.
[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Lå på firemandsstue med forhæng mellem sengene. Ikke meget ro, og i den ene seng var en [ung pige]. Ved ikke om hun var tryk ved det. Jeg ved godt, at der skal spares, og afdelingen er gammel. Det skal ikke forstås som om, at jeg klager []. Følte jeg mig godt behandlet.
[Fysiske rammer] | Godt |

