

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
NSA6
Neurokirurgisk Afdeling NK
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	41
Besvarelser fra patienter:	31
afsnittets svarprocent:	76%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: NSA6

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

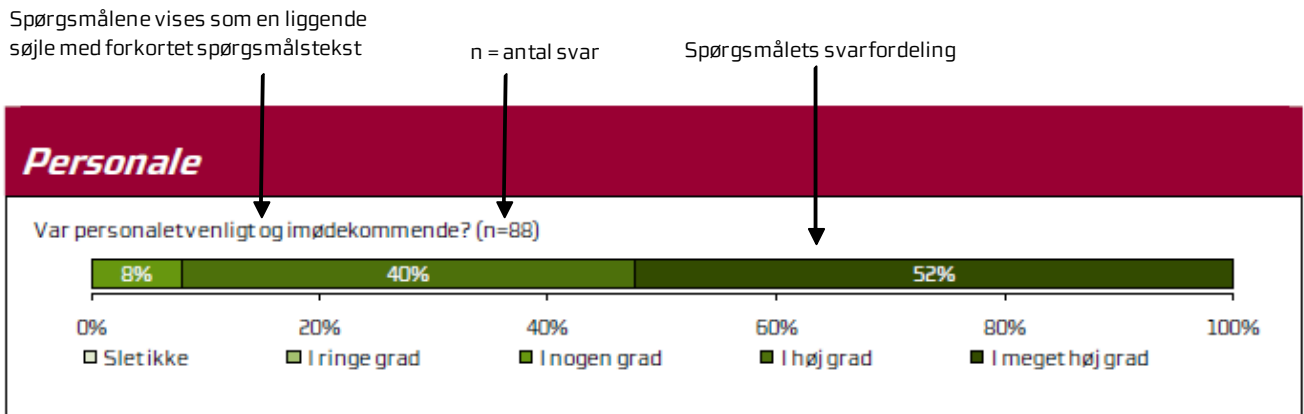
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

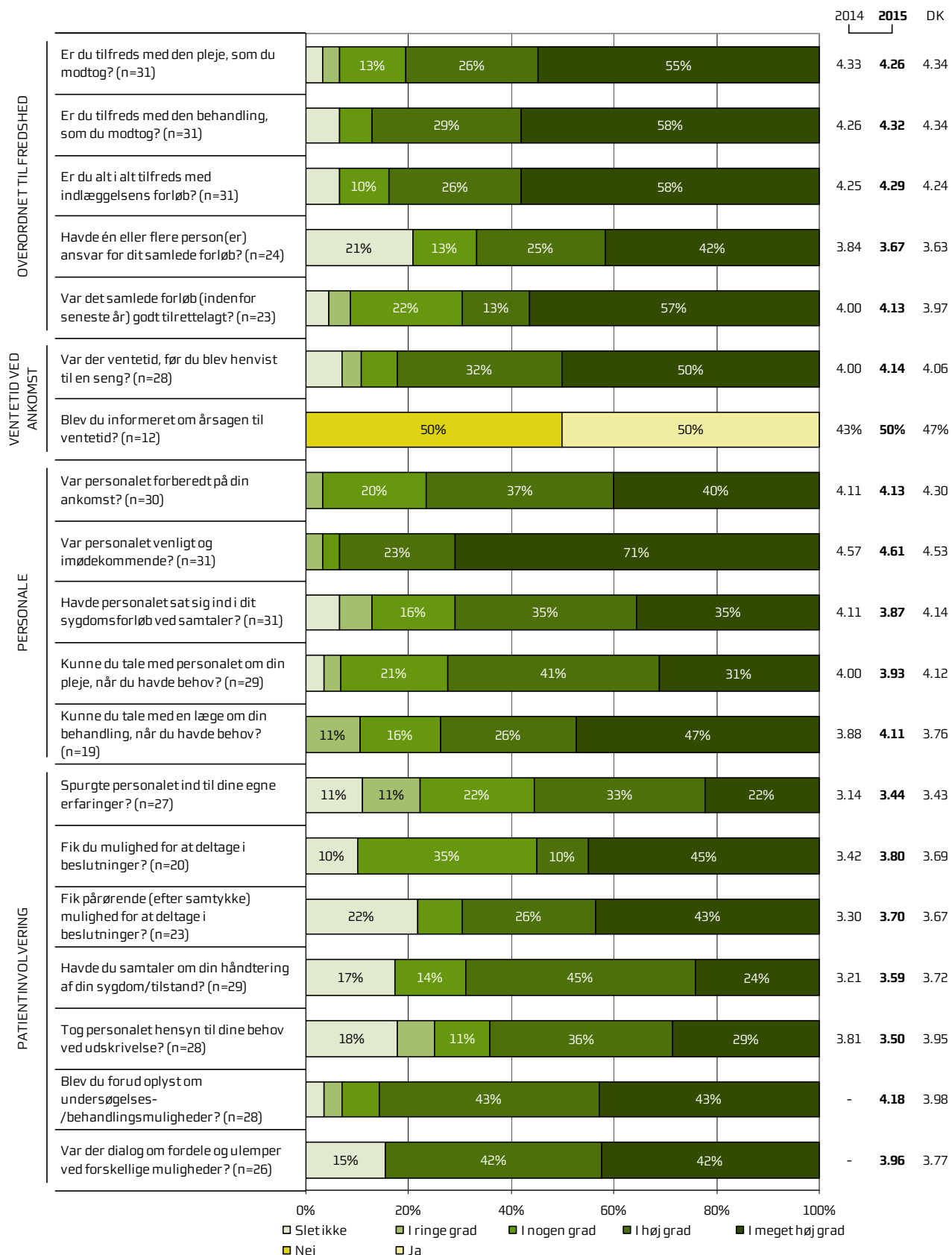
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

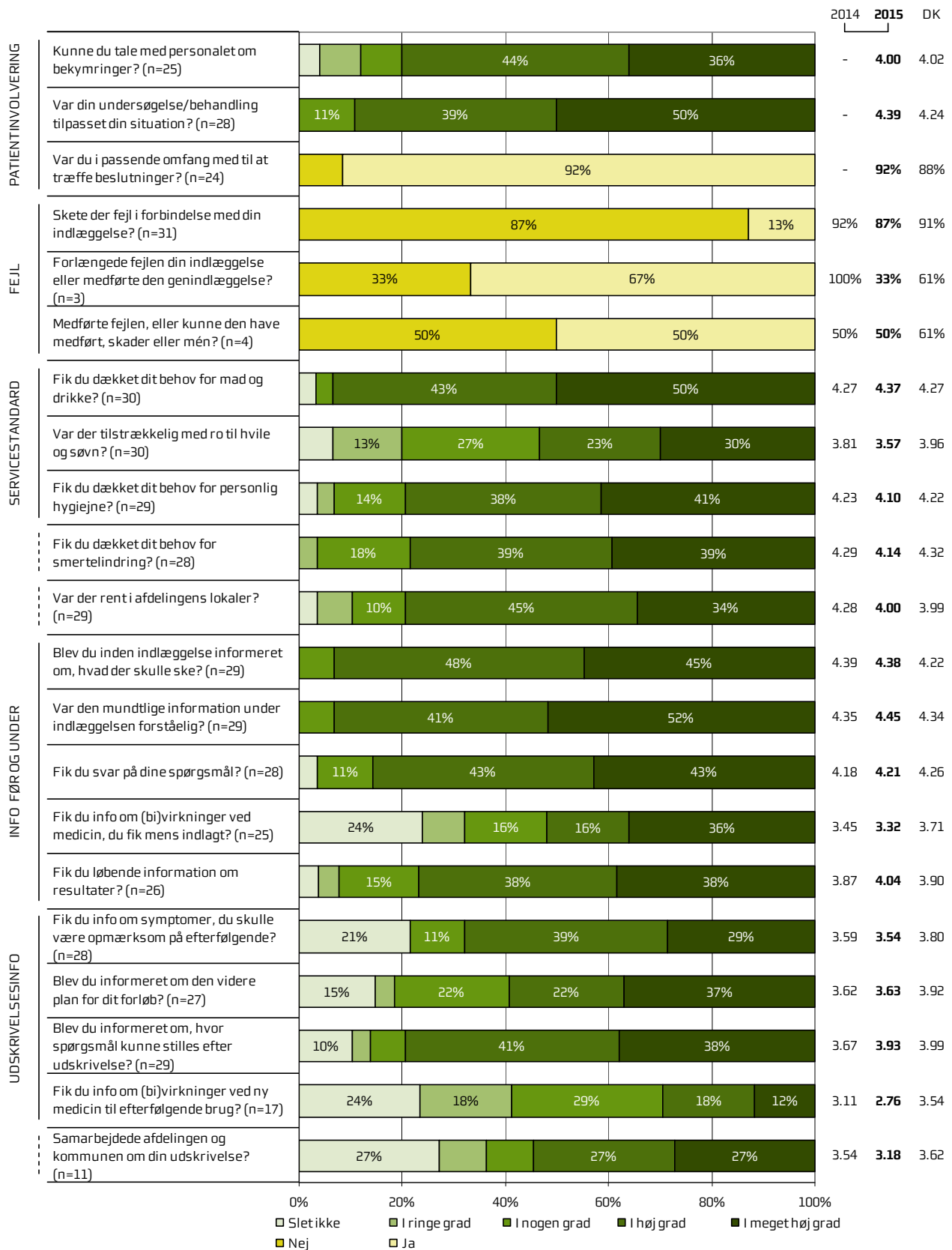
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

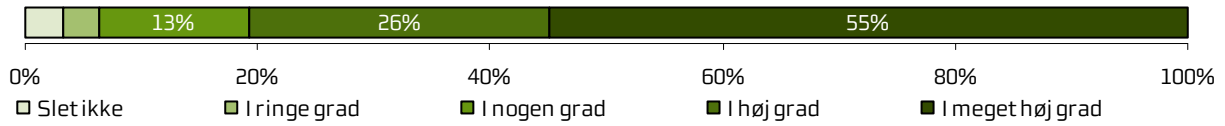
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

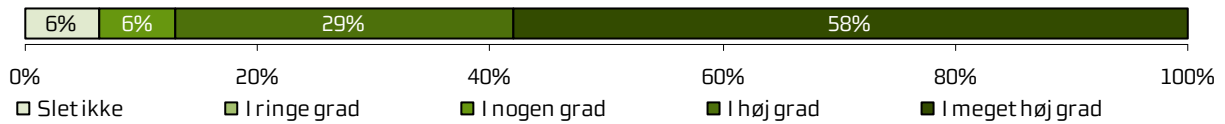
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

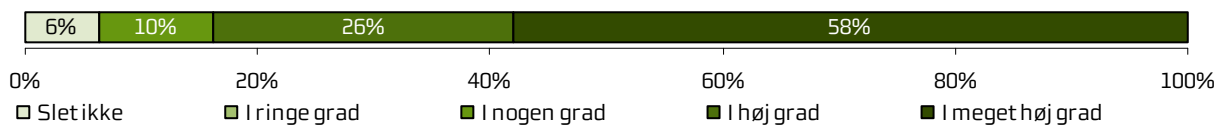
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=31)



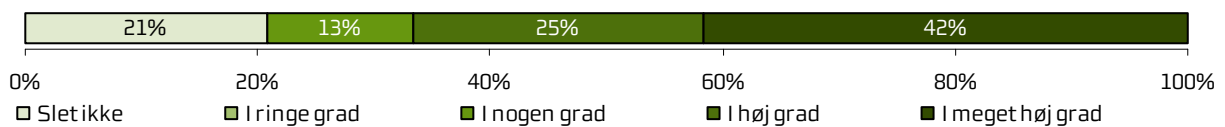
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=31)



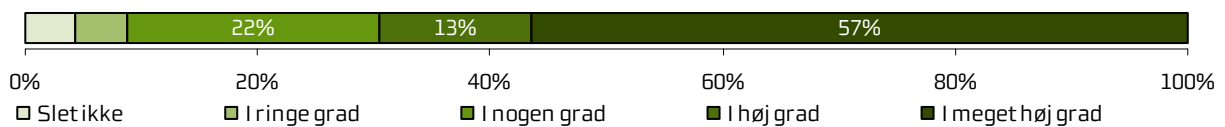
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=31)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=24)



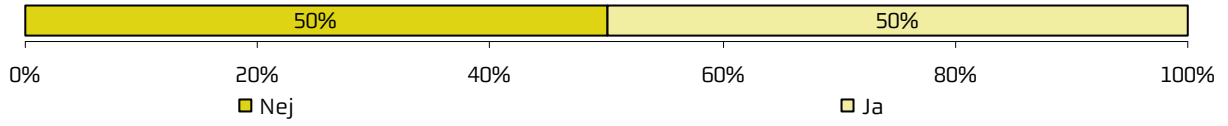
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=23)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,26		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,32		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,29		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,67		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,13		3,97	

Ventetid ved ankomst

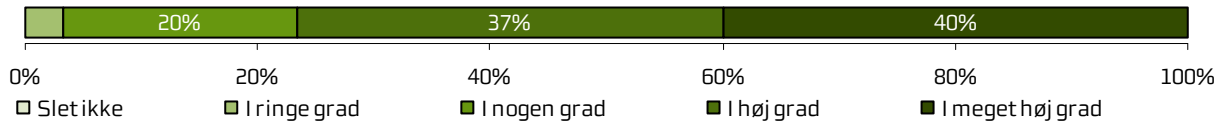
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=12)



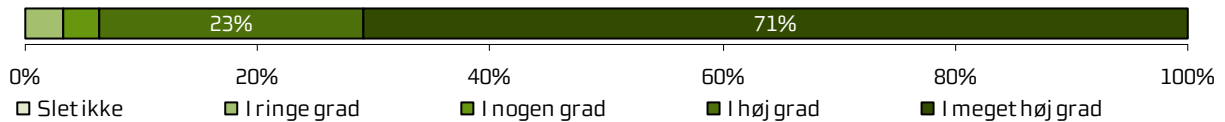
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		50 %	46 %	

Personale

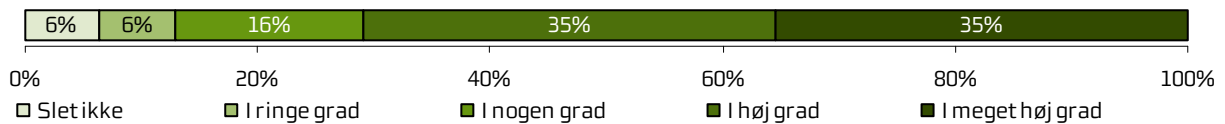
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=30)



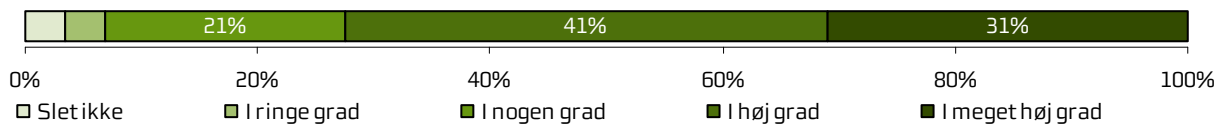
Var personalet venligt og imødekommende? (n=31)



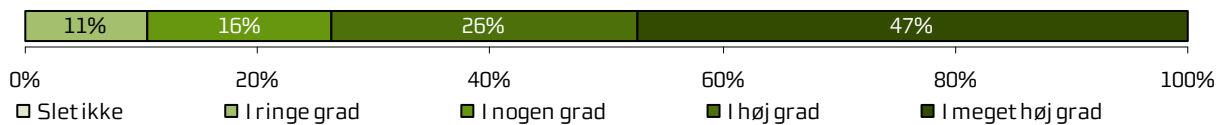
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=31)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=29)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=19)



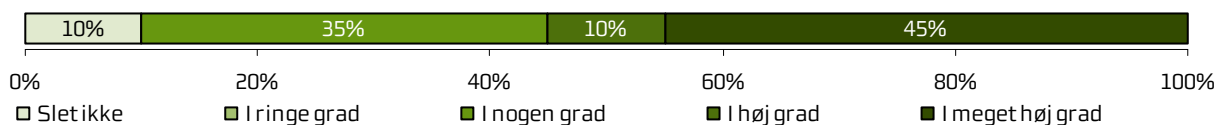
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,13		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,61		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,87		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,93		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,11		3,76	

Patientinvolvering

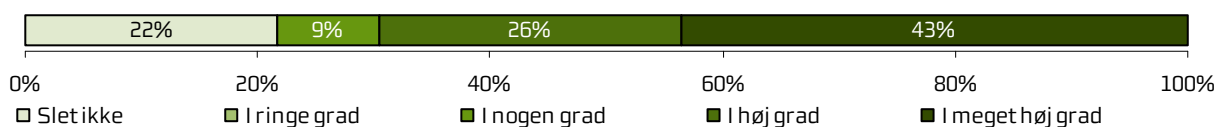
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=27)



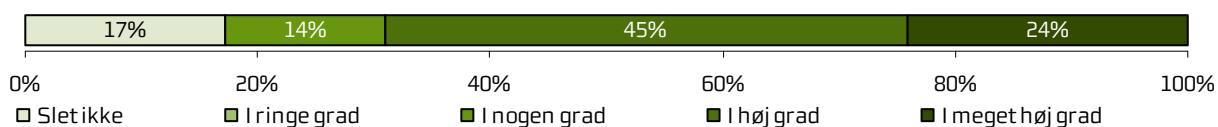
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=20)



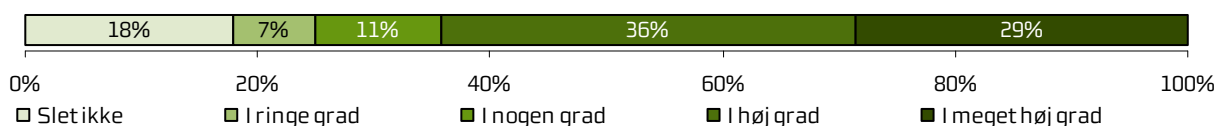
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=23)



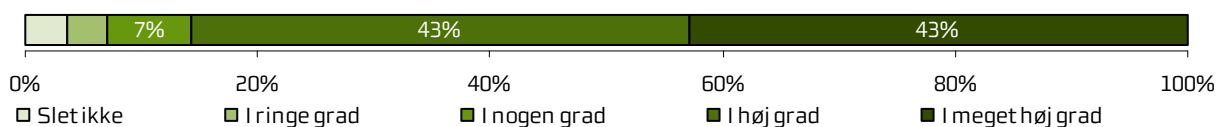
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=29)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=28)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=28)



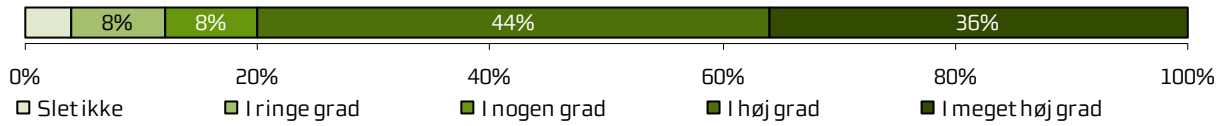
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,44		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,59		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,5		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,18		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,96		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

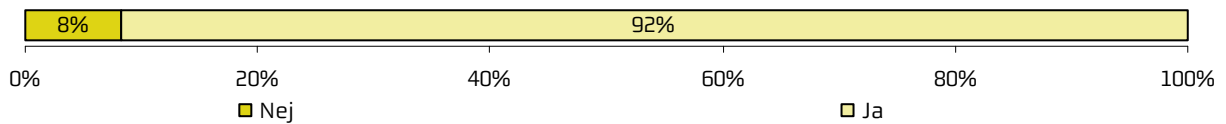
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=25)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=28)



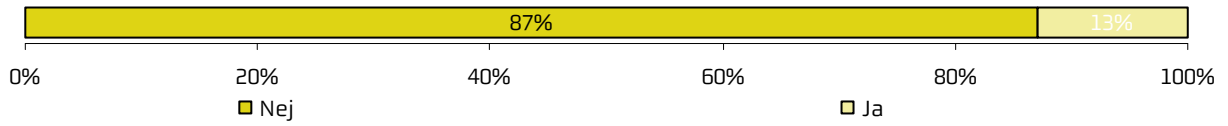
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=24)



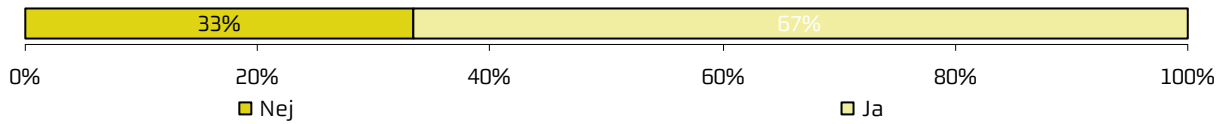
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,39		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=31)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



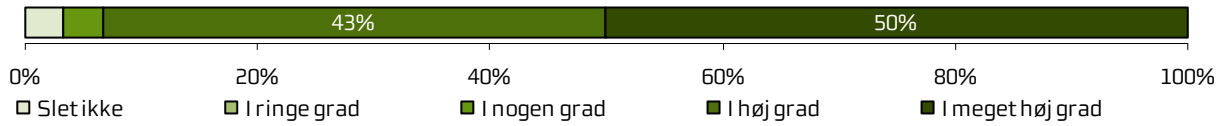
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=4)



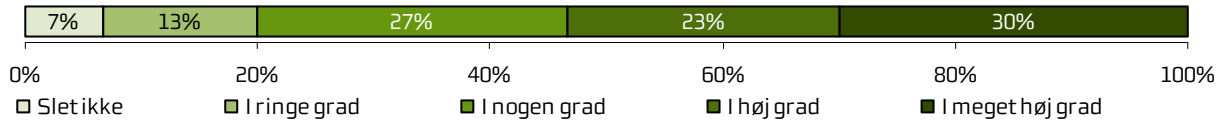
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		87 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

Servicestandard

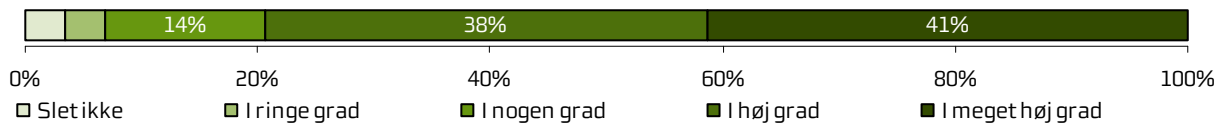
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=30)



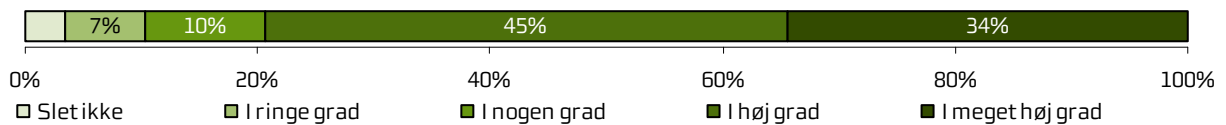
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=30)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=29)



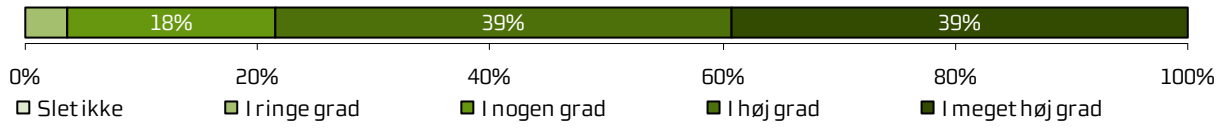
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=29)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,37		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,57		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,1		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4		3,99	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=28)



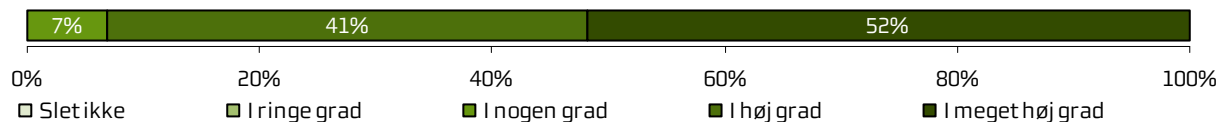
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,14		4,32	

Info før og under

Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=29)



Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=29)



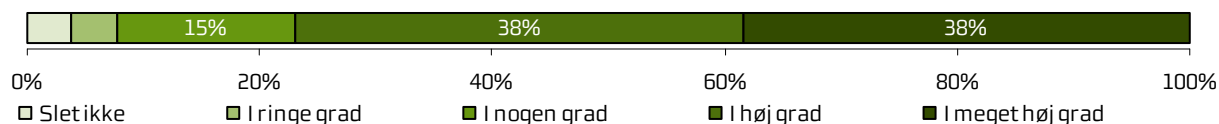
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=28)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=25)



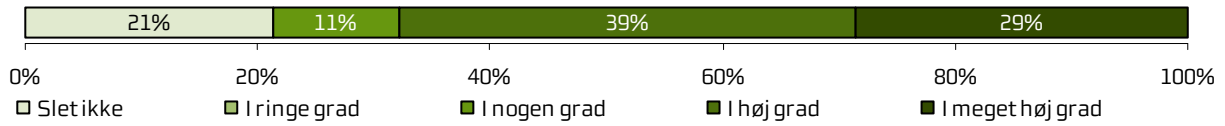
Fik du løbende information om resultater? (n=26)



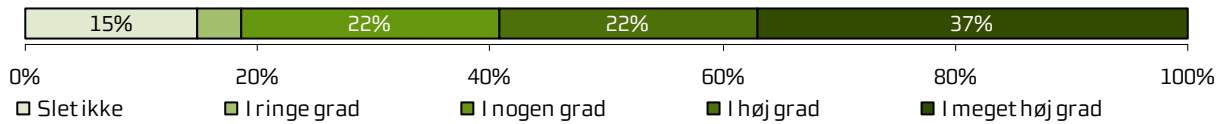
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,38		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,45		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,21		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,32		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,04		3,9	

Udskrivelsesinfo

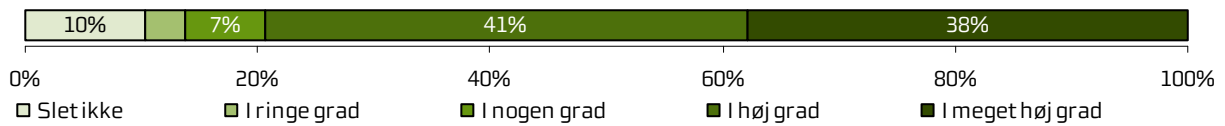
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=28)



Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=27)




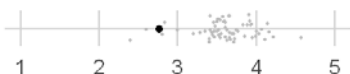


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=29)



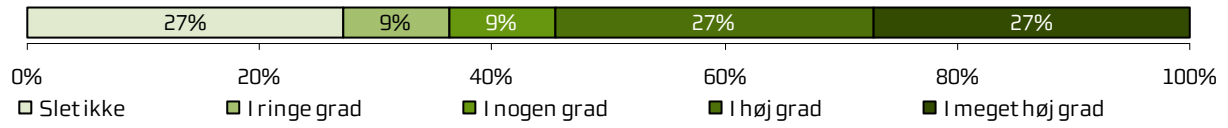
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=17)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,54		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,63		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,93		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,76		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,18		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

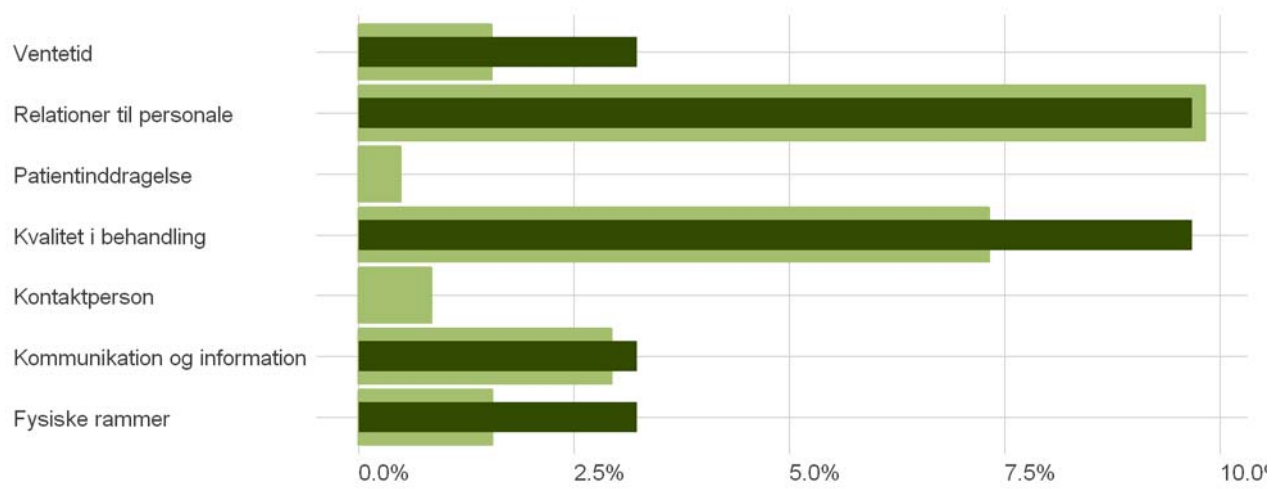
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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











NSA6

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

NSA6**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

NSA6

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 kontaktet 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

NSA6

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

