

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Neurokirurgisk Afdeling NK
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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

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

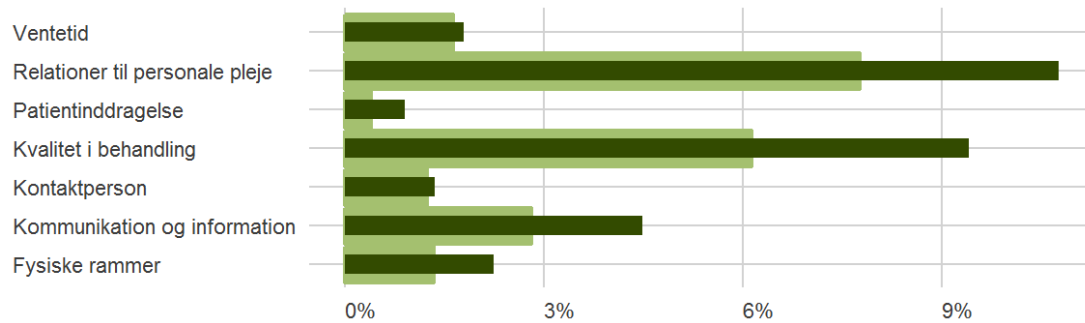
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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

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

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
45 Fantastisk fin information. Kommunikation og information,	I meget høj grad
62 Alle på afdelingen var meget imødekommende under indlæggelsen, og jeg fornemmede, at de havde tid til at tage sig af mig og snakke med mig. Efter udskrivelsen fik jeg det værre, og ringede til sygehuset. Sygeplejersken kunne ikke tage stilling til sagen, men lovede lægen, at ville ringe tilbage. Efter en uge var jeg stadig ikke blevet kontaktet, hvorfor jeg ringede igen, og blev lovet en opringning fra lægen. Jeg er dog stadig ikke blevet kontaktet. Hvis lægen ikke vil tale med mig, burde jeg være orienteret om dette, og f.eks. henvist til egen læge for at undgå unødigt bekymring. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
20 Igen, utroligt kompetente personer jeg har mødt. Tingene gik hurtigt, da beslutning om operation var taget og alle stederne var personalet søde, imødekommende og gode til at forklare. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
66 Højt på ønskelisten står bedre mulighed for RO! Efter min mening er det ikke optimalt, at flersengsstuerne også skal fungere som lege- og spise-stue. Behovet for ro kontra underholdning varierer utrolig meget alt efter indgreb. Det er meget svært at skabe den ro, som er så vital og vigtigt for ens barn, når to andre børn på stuen skal spise, lege og have besøg på samme stue. Samtidig er det til stor frustration, når andre familier ikke viser hensyn overhovedet. Der kunne ønskes en henstilling fra personalet, når der befinder sig syv til otte gæster, der larmer, leger og pjatter uden hensyntagen til de andre indlagte på stuen. Helt optimalt ville det være, hvis der blev indrettet flere enestuer. I vores tilfælde med ufattelig mange genindlæggelser ville det helt klart forbedre muligheden for heling, bedring og almen velbefindende, hvis enestue kunne tilbydes. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
52 Der gik meget længe mellem, at NN fik fjernet næsepolypper, og hun blev indkaldt til skanning af næse/bihule/kranieforhold. Så længe at vi selv måtte kontakte afdelingen, der indrømmede at have glemt hende. Kommunikation og information,	I meget høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 68 | Af mit første besøg står der skrevet, at jeg er [kommet til skade], det er forkert og jeg føler ikke at der er blevet hørt efter, hvad jeg har sagt. Da jeg har en arbejdsskade kørende, er det en ulempe at forløbet ikke er beskrevet korrekt. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, | I nogen grad |
| 67 | Da jeg skulle udskrives havde jeg en sygeplejerske som hele tiden fortalte, hvad jeg skulle gøre. Hun var unik hun skal have super karakter. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 11 | Det var et fantastisk hold. | I meget høj grad |

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
72 Afdelingen gjorde noget godt. Rigtig godt.	I nogen grad
53 Jeg synes, der gik for lang tid, fra jeg kontaktede afdelingen om fremrykning af en kontrolscanning, til jeg hørte noget fra afdelingen ([flere måneder]). Kommunikation og information,	I meget høj grad

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7 Fik en super behandling, stor ros til afdelingen og NN.	I meget høj grad
61 Jeg synes, at det var utilfredsstillende at vente længe på en undersøgelse [på et andet sygehus] efter scanning og så kun komme til samtale ved en fysioterapeut. Jeg havde forventet, at jeg skulle tale med en læge. Efter den konservative behandling hos en lokal fysioterapeut, har det været fint at tale med lægen i Aarhus. Kvalitet i behandling,	I høj grad
55 Sen udredning. Forløbet startede i [] med [flere] måneders ventetid fra første MR-scanning til samtale på [ambulatorie]. Atter [flere] måneder med flere undersøgelser inden jeg blev henvis til Neurokirurgisk Afdeling Århus. Ventetid,	I meget høj grad
12 Under samtaler med patient og pårørende skal der ikke, være telefoner der ringer mere eller mindre konstant, eller der kommer nogen og spørger om noget. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
74 Jeg har oplevet mig meget godt behandlet på et sted med den ypperste faglighed og dygtighed. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
35 Måske skulle jeg have været i gang med vanddrivende klokken 18.30 og ikke anden gang den dag klokken 21.	I høj grad
56 Jeg synes, at personalet var meget lydhør overfor mig, og tog sig tid til at snakke med mig, når jeg havde behov for det. Ingen tvivl om, at personalet havde nok at se til. Derfor var det dejligt, at de trods travlhed havde overskud til en. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
54 Mit forløb har været trukket i langdrag på en sådan måde, at det har været spild af både jeres og min tid. Er min sag normal procedure, kunne I få dobbelt så mange patienter igennem med de samme ressourcer. Tag ansvar og løs opgaven når den lander på skrivebordet i stedet for at flyde patienter med piller og lade dem leve som zombier. Konsultation på konsultation med samme indhold helbreder ikke. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
3 Der var problemer med resultat af MR-scanning. Så operationen blev udskudt ca. 30 dage. Ventetid,	I høj grad
59 Ved første indlæggelse og behandling [i foråret] var kirurgen, som forundersøgte mig, desværre sygemeldt, hvorfor behandlingen blev foretaget af	I meget høj grad

	en anden kirurg. Ved anden indlæggelse og behandling [om sommeren] var det behandlende team [få timer] forsinket. Men da det blev min tur, blev jeg modtaget af et meget oplagt og venligt behandlerteam samt en meget dygtig og informerende overlæge og narkoselæge. Alt i alt en meget fin oplevelse. Kontaktperson, Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	
41	På min opfordring blev jeg anbefalet ophold på rehabiliteringscenter ved udskrivning. Hjemmekommunen bevilgede dette. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	Uoplyst
15	Jeg oplevede faglighed, venlighed og imødekommenhed helt i top fra alle involverede faggrupper. Kan faktisk ikke gøres bedre! Det er uvurderligt for helbredelsen at have enestue. TAK for det! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I meget høj grad
40	Under indlæggelsen kunne det være svært at have en fortrolig samtale med personalet, da der var flere patienter på stuen, og der blev ikke lagt op til, at samtalen kunne foregå i et andet lokale. Ved udskrivelsen gjorde jeg det klart, at der kun blev videregivet helbredsmæssige oplysninger, der var relevante for min genoptræning. På trods af dette blev der uden mit samtykke videregivet helbredsmæssige oplysningerne i min genoptræningplan, som IKKE var relevant for min genoptræning. Genoptræningsplanen kan ikke trækkes tilbage, men kun annulleres, hvilket har medført, at jeg har fravalgt min genoptræning. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Fysiske rammer,	I høj grad
49	En kontaktperson vil være godt. Kontaktperson,	I meget høj grad
63	Super pleje af sygeplejersker. Over al forventning. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
64	Har kun godt at sige, alle er søde og professionelle. Hvis de er i tvivl om noget, finder de ud af det og vender tilbage. Kan slet ikke komme på noget de kan gøre bedre. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6	Godt tilfreds.	I meget høj grad
8	Playstation 4 på alle børneafdelinger. Fysiske rammer,	I høj grad
21	1. Alt omkring selve operationen gik godt og upåklageligt. 2. Sengeafdelingen er under al kritik blandt andet pga. alt for meget UNØDIGT støj, larm og uro. Døre lukkes ikke og personalet larmer hele døgnet. Toiletterne var virkelig ulækre med blod og afføring. Personalet "glemte" at tilbyde nogle måltider og pleje. Nogle i personalet opførte sig uforskammet og talte grimt/respektløst. De opfører sig som om det blot er en arbejdsplads, og ikke et sted med sygemennesker. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	Slet ikke
32	Havde lidt svært ved at forstå den sygeplejerske, der var knyttet til mig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1 | Alt i alt et rigtig godt forløb, som indtil videre ser ud til at ende med et godt resultat og mange tak for det. Eneste lidt negative oplevelse var udskrivelsen, hvor jeg ventede længe uden information. Det virkede som om, at den sygeplejerske der stod for det, havde for meget at se til og/eller savnede overblik. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 77 | Jeg har nok været meget uheldig, det vælger jeg at tro. Men jeg har IKKE haft en god oplevelse med afdelingen. Jeg havde en veninde med og det var jeg meget glad for. Afdelingen var blevet bedt om fra opvågning om at sætte mad fra til mig (veninden havde sagt det til dem). Det var der ikke. Jeg fik ikke noget mad før dagen efter til morgen, og der havde de faktisk intet tilbage. Jeg havde fastet siden [midnat] opereres [dagen efter] og [dagen efter det], ja, der var så udsolgt. Jeg følte mig ikke velkommen på afdelingen. På operationsgangen der var de super gode. Stor respekt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 23 | Vil gerne rose læge NN meget, som behandler mig, for et flot stykke arbejde og en fantastisk opfølgning/information. Det kan ikke gøres bedre. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 33 | Super pleje af sygeplejerske og fysioterapeuten. Kunne måske tænke at stuegang med læge var knap så hektisk, og at det ikke gik så stærkt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 29 | Både min mand og jeg er overordnet tilfredse med indlæggelsen. Operationen forløb godt og uden komplikationer og det er jo trods alt det vigtigste. Personalet udviste stor forståelse og respekt for min mands kognitive og fysiske handicaps og var gode til at lytte til mine observationer og informationer. Godt samarbejde og respektfuld kommunikation. Jeg var noget overrasket over at min mand blev udskrevet allerede efter tre dage. Havde jeg nu vidst på forhånd, at det var normen havde jeg kunnet forberede mig på det. Vi fik aldrig en brochure om operationen. Som pårørende oplevede jeg at den operation min mand skulle igennem var meget hverdagsagtig. Hvilket den jo sikkert også er (fjernelse af [svulst]). Men for os (nok mest mig) var det en meget stor ting (at blive opereret i hjernen) og jeg var ret nervøs. Det kunne have været rart hvis personalet på sengeafdelingen spurgte lidt ind til dette: "Hvordan har I det"? "Er I nervøse"? osv. Så bliver der mulighed for at sætte ord på, hvis man har behov for det og ellers kan man jo bare sige nej. På den anden side var det også lidt beroligende, at de tog det så afslappet. Personalet på OP var rigtigt søde og lod både mig og vores datter komme med helt ind på operationsstuen for at sige "godnat". Det var meget fint set, at vi var nervøse og fint, at de lod os begge to komme med ind. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 14 | Jeg syntes nok, at forundersøgelserne før operation kunne gøres mere | I høj grad |

hensigtsmæssige. At blodprøverne kunne tages i nærområdet, og at samtalen med læge NN kunne foregå pr. telefon. Det er langt at tage fra [anden by] for maksimum en halv times undersøgelse. Samtidig kunne der være taget de samme blodprøver kort tid forinden, og så er det jo spild af ressourcer. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 38 | Jeres personale er meget obs. på de indlagtes behov og velbefindende og har en høj grad af imødekommenhed. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 46 | NN var rar og dygtig. Glæder mig til at tale med ham igen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 57 | Synes for det meste, at der var en god stemning på afdelingen. De reagerede hurtigt på klokkerne! Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 24 | Alt for kort indlæggelse efter operation. Meget utrygt at blive sendt hjem med store smerter og slet ikke føle sig klar til det. For mange forskellige personer, hvor jeg ikke følte, at det var deres "ansvar", eller havde ordentlig tid til omsorg for patienter. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 65 | Meget venligt personale. Jeg manglede ingenting. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 31 | Det er ok. | I høj grad |
| 50 | Eneste lidt negative var, at der var for mange, der blandede sig i de beslutninger, der var taget. Fik den bedste behandling af de unge sygeplejersker, hvorimod de ældre blandede sig for meget, og var meget negative. Udover dette blandede de ældre sygeplejersker sig i lægens beslutninger. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 75 | Jeg oplevede en presset og ikke særlig god stemning på afdelingen. Som om at man ikke så det som en fælles opgave at få patienten godt igennem indlæggelsen. Det mest positive var, da jeg midt om natten blev flyttet på grund af en støjende patient på stuen. Det var super. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 70 | Alt personale var sødt og hjælpsomt. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 58 | NN er super dygtig og meget opmærksom på patienternes behov. Hun fandt hurtigt en tid til mig i en ellers presset kalender, og vender altid hurtigt tilbage, hvis man har behov for at få svar på spørgsmål. Stor ros til NN. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 51 | Glade og omsorgsfulde sygeplejersker og andet personale. Tak for god pleje. Der mangler koordination mellem læger og sygeplejersker, det giver nogle forviklinger. Især hvis det ikke stemmer overens med forventningsafstemningen med patienten og den kontaktperson/ansvarlige for forløbet op til indlæggelsen/operationen. Der burde være bedre mulighed for at blive tilset af en læge, der er inde i forløbet ved udskrivelsen, uanset om det er ferie eller weekend man udskrives. Det forekommer også noget ro- | I nogen grad |

det, at man ikke modtager den individuelle træningsplan som lovet, af den fysioterapeut der havde sat sig ind i forløbet/komplikationerne efter operationen. Jeg følte, at jeg gik fra at få lovning på professionel vejledning til et overfladisk tjek før udskrivning. Det er min mening, at jeg var utryk ved, om der var styr på komplikationerne efter fejlen ved udskrivelsen. Jeg føler ikke, at jeg ved udskrivelsen fik mulighed for at tale med en kompetent læge. Der var forsat komplikationer fra uheldet under operationen. Der er et spørgsmål senere om stemningen mellem personalet, hertil må jeg desværre oplyse, at der var et enkeltstående tilfælde, hvor personalet diskuterede deres uenighed foran den implicerede patient. Det var ret ubehageligt at opleve, og det burde være muligt, at man går andet sted hen, når tonen bliver så grim. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 17 | Der var nogen tidsspild i forbindelse med, at en anden læge skulle se på mine muligheder for at få tilbudt operation. Det må erkendes, at ferietiden spillede en vis rolle i den forbindelse. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 22 | Alle var flinke og meget hjælpsomme. Jeg havde lidt ondt af sygeplejerskerne og deres travlhed. De tog sig den tid, som de skulle, men havde hele tiden lynende travlt. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 73 | Har fået en god behandling hele vejen. | I meget høj grad |

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
13 Efter operationen skulle jeg på en anden afdeling, hvor de ikke var klar til, at jeg kom, så derfor sad jeg på gangen i et par timer.	I meget høj grad
37 En rigtig god løsning. Ville meget gerne hvis jeg kunne have fået stuen inden operationen i stedet for først bagefter.	I meget høj grad
45 Utrolig venlig og meget professionel.	I meget høj grad
20 Super oplevelse hvis man kan sige det i forbindelse med en operation. Alle var imødekommende, søde, faglig kompetente og havde humor.	I meget høj grad
60 Jeg er meget godt tilfreds.	I meget høj grad
52 Ved tidligere besøg, hvor Anna skulle i narkose, fik vi besked om, at det ville være en af to mulige narkoselæger, der tog i mod hende ved fremtidige behandlinger. Alligevel blev vi modtaget af en tredje person. Denne havde dog så godt styr på Annas særlige behov, at vi hurtigt blev trykke ved det.	I meget høj grad
68 Ville gerne have haft mørklægningsgardiner på stuen.	Ved ikke
28 Har fået en superbehandling og pleje hele vejen igennem. Kun ros tilovers for NN!	I høj grad
43 Disse oplysninger jeg har givet, er henvendt til afdelingen, ikke patienthotellet. På hotellet fik man en utrolig venlig og god behandling.	I meget høj grad
67 Når man sidder og venter, vil man gerne have besked om, hvor lang tid der er tilbage, når det er ud over den aftalte tid.	I høj grad
19 Da vi ankom blev vi vist ind i en hyggestue og fik at vide at de skulle finde ud af, hvad vi skulle. Og det gik den første time med. Så fik vi snakket med et par kirurger og narkoselæger, og det brugte vi også en del tid på, ikke fordi det tog lang tid og snakke med dem, men pga. ventetiden. Så vi brugte nok en tre timer fra vi kom til vi fik en seng.	I nogen grad
10 Når man kommer med et lille barn (knap to år), der i forvejen skal bruge meget tid på at vente, så vil det være rigtig positivt hvis de ting der kan planlægges, f.eks. blodprøver, bliver planlagt og foretaget på stuen, så man ikke skal løbe frem og tilbage mellem meget lang kø til blodprøvetagning og afdelingen fordi samtale med kirurger, der ikke kan aftales helt fast, skal foregå på samme tid.	I nogen grad
39 Vi oplevede at blive indkaldt til mødetidspunkt tidligt om morgenen, og kom	I meget høj grad

først til sidst på formiddagen. Ved ikke hvordan det kan være, at vi skal spille både vores og personalets tid med at komme så meget tidligere. Vi forstod det således at alle der skulle til operation den dag, skulle møde samme tid. Ved ikke om det er mest praktisk for personalet, men bestemt ikke særlig patientvenligt, taget i betragtning at vi trods alt skulle op to timer tidligere for at være på sygehuset [til tiden].

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
27	Jeg blev ikke informeret om at afdelingen var ferielukket, så jeg måtte selv finde ud af at henvende mig på [en anden] etage, da jeg kom. Der var intet skilt på døren.	I ringe grad
25	Meget venligt og hjælpsomt personale.	I meget høj grad

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
7	Fin.	I høj grad
34	Søde, rare og meget imødekommende personale.	I meget høj grad
55	Venlig, rart, afslappet og trygt.	I meget høj grad
12	Super modtagelse.	I meget høj grad
74	Det er rart at have en seng ved lang ventetid, så man kan sove lidt når man møder fastende ind. Ellers bliver man lidt afkræftet op ad dagen.	I meget høj grad
48	Ingen kommentarer. Alt var positivt.	I meget høj grad
56	Jeg oplevede en god modtagelse på forberedelsesstuen.	I høj grad
59	Jeg blev modtaget af en meget elskværdig sygeplejerske som prøvede at få ventetiden til at gå på en god måde.	I meget høj grad
9	Lad værre med at kalde folk ind hvis de ikke har tid alligevel. Jeg skulle møde til operation om formiddagen, og blev ikke opereret før om aftenen. Det er at pisse på folk. Min mand kunne have undværet at tage en fridag for at følge mig til sygehuset. Vi kunne have kørt, da han havde fri. Jeg syntes ikke de kan værre det bekendt!	I nogen grad
64	Som altid super søde sygeplejersker, som forstår at berolige en, og på trods af travlhed udstråler de energi og overskud. Kæmpe stor respekt herfra.	I meget høj grad
1	Jeg var informeret om at der kunne være ventetid.	I høj grad
71	Selve modtagelsen var fin, da de først fandt ud hvor jeg skulle være. Der var lang ventetid på operationen. Jeg havde fået af vide jeg skulle opereres om formiddagen, men kom først derover om eftermiddagen.	I nogen grad
76	Jeg er meget tilfreds med såvel modtagelse, som indlæggelse og behandlingen på afdelingen.	I meget høj grad
36	Meget uprofessionelt at vi var flere der skulle opereres og skulle gå ud af modtagelsen hver gang der skulle snakkes med en læge.	I nogen grad
77	Den person, der sidder i modtagelsen, burde være mere synlig.	I nogen grad
4	Kan ikke huske noget.	Ved ikke
26	Alt gik som det skulle.	I høj grad
18	At sidde på en gang iført hospitalstøj mens man venter på at blive hentet over på operationsgangen føles som en udstilling. Man kunne måske skærme det lidt af.	I nogen grad

14	Den var fin og meget bedre end for et år siden, hvor jeg også var indlagt.	I meget høj grad
2	Tak for hjælpen.	I meget høj grad
38	Min modtagelse på afdelingen var fin og helt efter bogen. En forglemmelse fra min side i forbindelse med nogle blodprøver blev lynhurtigt bragt i orden. Sådan skal det bare gøres!	I meget høj grad
5	Meget fin modtagelse.	I høj grad
65	Ingenting at klage over.	I høj grad
16	Jeg kom dagen før. Jeg skulle være der om eftermiddagen, og måske det var årsagen til, de ikke helt var klar til at modtage mig. Ellers udmærket, men føler helt sikkert, at de har meget at se til.	I nogen grad
44	Jeg blev mødt af en meget sød og venlig sygeplejerske NN. Hun er bare SUPER til hendes job. Jeg sov på privathospital første nat, da jeg kom var det igen SUPER sygeplejerske NN som modtog mig. Hun gav en meget god information om mit operationsforløb, samt NN kom lige og hilste på, inden det skulle ske. TAK, TAK. Der var også en anden sygeplejerske NN som jeg også vil fremhæve, men alle gav mig en SUPER, SUPER behandling.	I meget høj grad
31	Meget god.	I høj grad
47	Alle var venlige og imødekommende.	I høj grad
70	Jeg ved ikke om det er en reel ventetid. Ankom [om formiddagen], og fik en stol at sidde i, indtil jeg fik udleveret tøj til operationen [om middagen]. Den første time skete der ingenting.	I høj grad
58	Super professionelt og imødekommende personale.	I meget høj grad
51	Der var lidt for køligt på stuen, når man skulle sidde og vente i tyndt sygehustøj inden operationen. Patienterne burde have et tæppe. Personalet måtte da også have termotrøjer på, så koldt var der.	I meget høj grad
17	En yderst professionel og særdeles venlig modtagelse, hvor sygeplejersken på trods af, at hun var i en hverdagssituation var fuldt opmærksom på, at det ikke var hverdag for mig.	I meget høj grad
73	Det hele var bare i orden.	I meget høj grad

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
10 Det blev bestilt forkert blod (ikke type, men specialportioner til børn). Blev dog opdaget inden transfusion. Der blev ikke lagt ny bandage på halskateter, selvom vi efterspurgte det pga. infektionsrisiko.	Ja

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med
din indlæggelse?

30 Man mistede en kateterspids i mit hoved, men det var et hæn-
deligt uheld som blev håndteret professionelt.

Ja

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
61	Jeg blev opereret pga. nervetryk ud i højre arm fra snæver nerveudgang fra nakken. Nu har jeg endnu ringere følelse i armen samt smerter og nedsatte kræfter. Jeg skal derfor scannes igen så lægen kan se hvad der kan være i vejen.	Ja
54	Planlægning, koordinering og bare menneskelig forståelse er en by i Rusland! Udveksling af information mellem afdelinger og faggrupper er ekstrem dårlig, og personalet bruger mere tid på at undskylde fejl, forglemmelser og misforståelser frem for at tage tyren ved hornene og tage noget ansvar. Jeg fik konstateret en tumor i ryggen og må ærlig tilstå, at jeg har haft virkelig svært ved at acceptere og forstå min situation. Jeg har været rigtig sund og rask samt dyrket cykling på højt niveau. Nu slås jeg med de latterligste fantomsmerter og er en skygge af mit gamle jeg! Man har en oplevelse af, at det er et slagtehus, man endte på, og alt fokus lå på det mekaniske bevægeapparat. Jeg er et menneske, og jeg blev mentalt slået helt ud! Jeg plejer at være rigtig mental stærk, men denne gang blev jeg ramt af et godstog... Jeg er heldig og rigtig taknemmelig for at have et godt bagland, der kan hjælpe. Men også sparke mig bag i.	Ja
33	Min seng var forsvundet efter et toiletbesøg, og var kørt på OP for at hente en anden. Men kom forholdsvis hurtigt tilbage og var til at grine af :-).	Ja
29	Jeg skriver i dette felt, på vegne af min mand []. Han er informeret om hvad jeg udtrykker her. Dagen efter operationen, da min mand kom tilbage på afdelingen besøgte jeg ham. Jeg opdagede med det samme, at han var voldsomt hævet og gjorde sygeplejersken opmærksom på dette. Jeg tror det var hans drop der var noget galt med. Det var ikke kun hans hånddryg, der var hævet men hele vejen op af armen til albuen, så det kunne have været set tidligere. Sygeplejersken seponerede droppet og hævelsen fortog sig efter nogle timer. Jeg ved ikke om det kan kaldes en fejl, men det var en lidt utryk fornemmelse at det ikke var blevet observeret før. En anden fejl skete i forbindelse med selve udskrivelsen: Min mand havde før indlæggelsen nedsat kraft af venstre arm og ben. Men efter operationen var han helt lammet i denne side. Jeg talte med en sygeplejerske på afdelingen og spurgte til om der kom en fysioterapeut eller ergoterapeut og vurderede ham inden udskrivelsen. Jeg kan ikke huske hvad hun svarede. Men min mand fik ikke besøg af	Ja

hverken fysioterapeut eller ergoterapeut. Han blev derfor udskrevet UDEN genoptræningsplan, hvilket jeg anser for en fejl. Han kom hjem en fredag til sit bosted, og da ergoterapeuten i huset mødte ind mandag morgen måtte hun kontakte afdelingen for at få dem til at lave en genoptræningsplan. Det var en noget bagvendt måde at lave det på. Det burde være sket inden min mand forlod sygehuset.

- | | | |
|----|---|----|
| 24 | De kom med medicin jeg slet ikke skulle have. Da jeg syntes at alting var så overfladisk, spurgte jeg hvad det var for medicin de kom med inden jeg tog det. Og derved blev det opdaget. | Ja |
| 42 | Jeg havde både talt og skrevet om, at jeg ikke kunne tåle morfin. Det fik jeg på sengeafdelingen, på trods af at de kunne se hvor dårligt jeg havde det. | Ja |
| 51 | Der skete et uheld under operationen, en læsion af bestemt legemsdel. Jeg oplevede at der ikke altid var styr på medicinudleveringen. En morgen var der blevet krydset af, at jeg havde fået min medicin, selvom den ikke var blevet udleveret til mig. | Ja |
| 69 | Burde have fundet [diagnose] ved den første operation, [i sommer], i stedet for først ved den tredje operation, som blev udført [i efteråret]. | Ja |
| 22 | Operationssåret sprang op og jeg blev genindlagt og syet sammen. Denne indlæggelse var længere og ikke så tilrettelagt. Meget professionelt alligevel. | Ja |

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
45 Ingen manglende information.	I meget høj grad
52 [Patient] blev skannet, og vi fik det indtryk ved hjemsendelse, at vi ville blive ringet op af lægen, som så ville fortælle, hvad der er fundet. Vi havde ikke forstået, at vi ville blive indkaldt til en samtale på sygehuset.	I meget høj grad
43 Udskrevet en lørdag. Kunne ønske der var iværksat noget hjælp til personlig pleje/indkøb. Kontaktede embedslæge om mandagen med hensyn til hjemmehjælp. Det burde afdelingen have gjort.	Uoplyst

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

30 Jeg modtog for anden gang forkert informationsmateriale i min indkaldelse (om et andet indgreb end det jeg skulle have foretaget). Jeg har fået grundig og gentagen mundtlig information om mit indgreb.

I høj grad

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7	Blev lovet opkald fra fysioterapeut, men har ikke modtaget opkaldet.	I meget høj grad
56	Oplevede generelt en god behandling, medens jeg var indlagt.	I meget høj grad
59	Ingen manglende information.	I meget høj grad
15	Jeg ville gerne have haft skriftlig information om generne efter udskrivelsen, da jeg ikke var helt i stand til at huske det. Det blev mundtligt overbragt ved udskrivelsen.	I meget høj grad
77	Jeg havde ingen samtale med en læge inden udskrivelse, det vil sige at jeg talte med en der kort havde set min journal. Jeg havde stået ude for at få mad, hvor jeg overhører at lægen bliver bedt om at hurtig se min journal igennem, så jeg kunne blive sendt hjem.	I ringe grad
23	Jeg blev pludselig udskrevet en søndag af en sygeplejerske, som ikke havde haft noget med mig at gøre. På en forespørgsel om hvad vi skulle gøre ved stingene fik jeg det svar at der ikke var nogen. Dette viste sig imidlertid ikke at være rigtigt. Da jeg fjernede forbindingen opdagede vi over 30 sting. Jeg måtte derfor ringe til afdelingen for at høre hvad vi skulle gøre.	I meget høj grad
33	Jeg synes jeg efterfølgende manglede en person, som jeg kunne kontakte efter udskrivelse med relevante spørgsmål.	I høj grad
18	Jeg spurgte eksempelvis til forundersøgelse om jeg skulle have kateter, sygeplejersker sagde nej. Da jeg vågnede op efter, var det første jeg lagde mærke til, at jeg havde fået kateter. Fik heller ikke noget at vide om det, på selve dagen. Jeg syntes der manglede information, om hvor jeg skulle henvende mig, hvis der opstod noget, egen læge eller Aarhus. Jeg kan svagt huske fysioterapeuten kom dagen efter operation, og skulle vurdere mig med gang og funktioner, og på morfin og andet smertestillende, syntes jeg bestemt at det var for tidligt, mit funktionsniveau var jo påvirket af smertestillende. Da jeg så kom hjem og skulle de samme ting, som hun vurderede jeg kunne, så blev det lige pludselig besværligt og jeg kunne have haft gavn af nogle hjælpemidler som jeg ikke anede hvor jeg skulle henvende mig for at få. Så der manglede jeg meget information, om hjælpemidler i hjemmet.	I ringe grad
29	Efter operationen talte vi ikke med en læge. Jeg sad og ventede sammen	I nogen grad

med vores datter, da kirurgen kom forbi. "Det er gået godt" var den eneste information vi fik. Jeg havde forventet at han kom forbi indenfor det første døgn og fortalte om operationen. Personalet på intensiv kunne heller ikke fortælle noget om selve operationen; deres opgave var jo at observere min mand. Tilbage på sengeafdelingen fik vi heller ikke rigtigt noget at vide. På udskrivelsesdagen blev jeg dog ringet op af en læge, som jeg havde bedt om. Ellers fik vi ikke rigtigt nogen information før en måneds tid efter hvor min mand var indkaldt til samtale hos kirurgen. Min mand fik blærebetændelse, hvilket jeg ikke blev informeret om. Det ville jeg gerne have vidst. Personalet på hans bosted fik, så vidt jeg ved, denne information, og det er trods alt også det vigtigste.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 38 | Min information fra afdelingen i forbindelse med min udskrivelse var absolut tilfredsstillende, og det samme gælder ved indlæggelsen som før beskrevet. | I meget høj grad |
| 57 | Man bliver hele tiden gjort opmærksom på at man endelig skal spørge. Personalet huskede at komme med svar hvis de ikke umiddelbart kendte svaret. | I høj grad |
| 24 | Jeg synes generelt at det er den mest overfladiske "pleje" EFTER operationen jeg nogensinde har oplevet! Personalet under indlæggelsen og indtil operationen var tip top tilfredsstillende. Men efter operationen var det da skandaløst i dagens Danmark. Synes også at der var for lidt mad. | I nogen grad |
| 65 | Manglede ingen information. | I meget høj grad |
| 44 | Nej, der ingen bemærkninger til udskrivelsen. Skulle det ske at jeg kom igen, som jeg ikke håber, så vil jeg føle mig MEGET tryk og VELKOMMEN hos jer. TAK FOR DET. | I meget høj grad |
| 42 | Fint med information. | I nogen grad |
| 75 | Jeg har op til indlæggelsen selv skulle ringe og rykke for datoer for først samtaler og dernæst også for indlæggelse. Jeg oplevede ikke at informationerne fra det ene hold sygeplejersker til det næste blev givet videre. Jeg måtte selv informere om diverse flere gange, og der blev ikke fulgt op på f.eks. at der kom ordentlig gang i maven og hvad jeg evt. skulle gøre når jeg kom hjem. Den opererende læge kunne ikke findes da jeg skulle udskrives, og der måtte findes en anden. Desuden havde man glemt at der skulle tages røntgen før udskrivelse. | I nogen grad |
| 70 | Kunne godt have ønsket en kort samtale om hvad jeg kunne forvente de følgende dage og en gennemgang af medicinkortet. Der udleveres fine papirer, men det er svært at stille spørgsmål til et stykke papir. | I høj grad |
| 51 | Jeg synes ikke, at der var styr på genoptræningsplanen. Blev først tilset af en meget kompetent fysioterapeut, som ville komme igen med en individuel plan. Havde fuld tillid til denne person, som havde læst meget grundigt på mit forløb, og denne kasserede de papirer, der var medsendt ved | I nogen grad |

indlæggelsen, da de ikke var egnede til mig. Da jeg så skulle udskrives, kom der så to fysioterapeuter, som virkede noget overfladiske og slet ikke havde sat sig ind i forløbet, de kunne ikke udlevere en genoptræningsplan, men ville sende den i e-boks. Dette skete da også, men ikke noget individuelt tilrettelagt forløb som lovet af den første fysioterapeut med hensyn til mit forløb. Nu blot henvist til almen genoptræning. Kunne heller ikke få en samtale med en læge på udskrivningsdagen, da den vagthavende læge på afdelingen ikke mente, denne var kompetent til at vurdere/rådgive i den aktuelle situation og blot ville kunne sige goddag og farvel, blev jeg forklaret af en sygeplejerske. Dette accepterede jeg, da det jo ikke gav mening at blive tilset af en, som ikke kunne tage stilling til spor.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 17 | Ingen mangler. | I meget høj grad |
| 22 | Maven var stoppet og kom ikke i gang, inden jeg kom hjem. Jeg manglede information om, at jeg skulle have noget mod forstoppelse. | I meget høj grad |
| 73 | Det var som altid i orden. | I meget høj grad |