

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Afsnit CS
Nyremedicinsk Afdeling C
Skejby Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	105
Besvarelser fra afsnittets patienter:	62
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

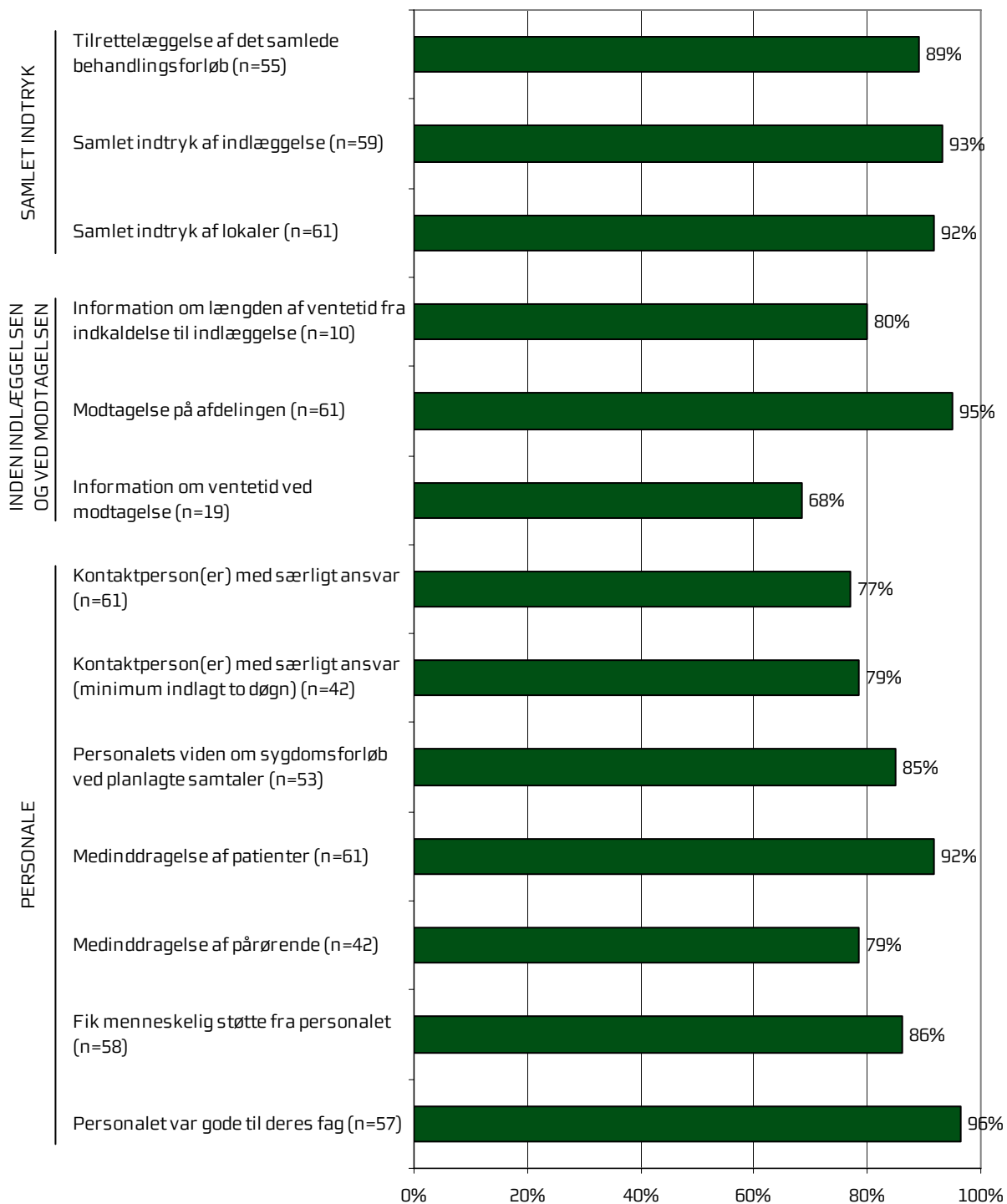
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

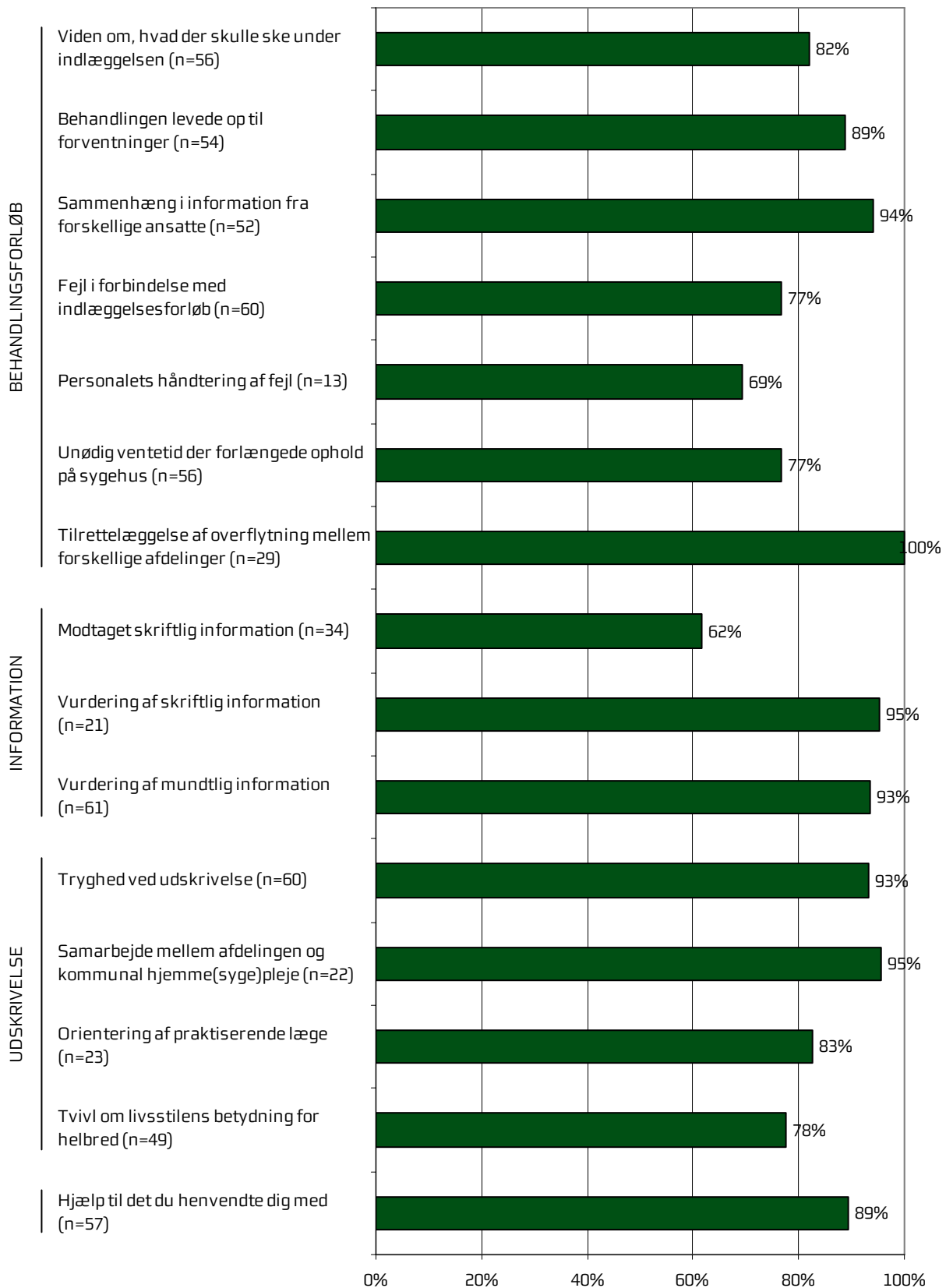
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit CS

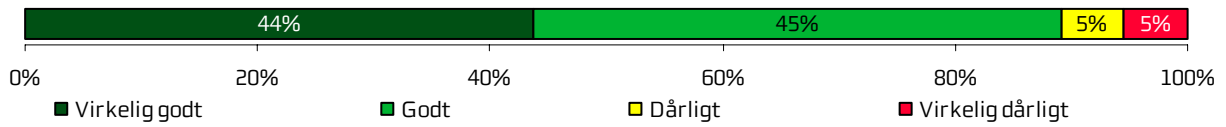
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

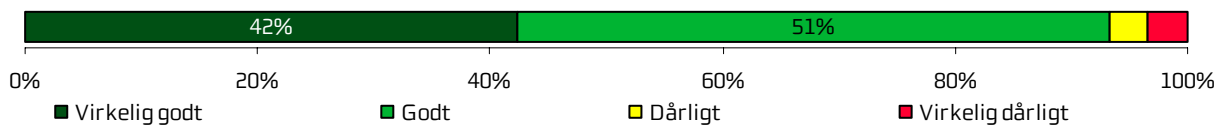
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

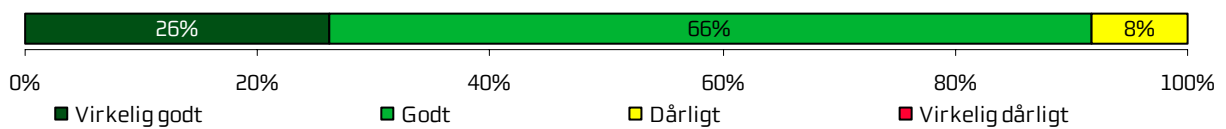
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=55)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=59)



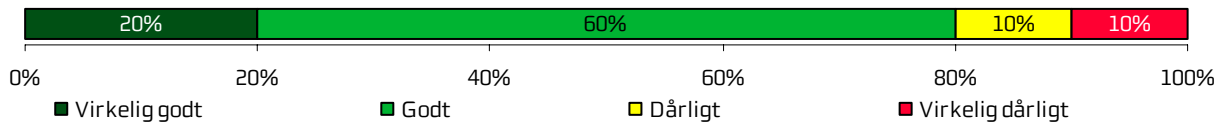
Samlet indtryk af lokaler (n=61)



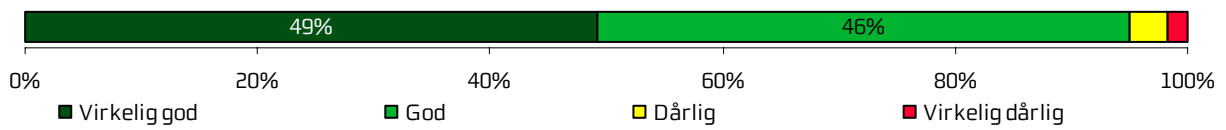
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	100 %	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	100 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	100 %	100 % *	89 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

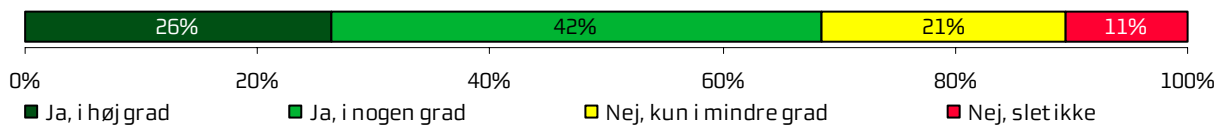
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=61)



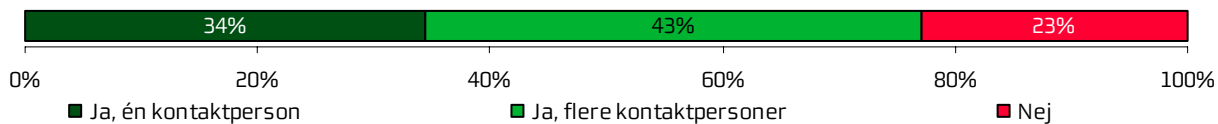
Information om ventetid ved modtagelse (n=19)



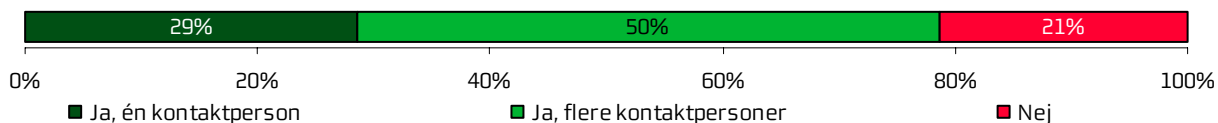
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		80 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	100 %	100 % *	91 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	88 %	90 % *	71 %	81 %

Personale

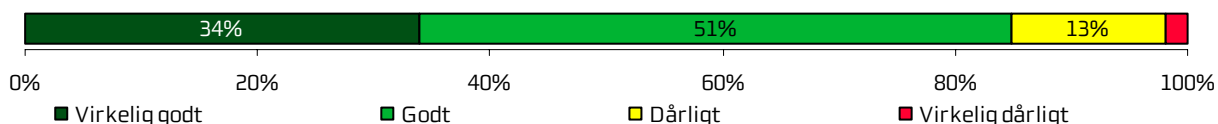
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=61)



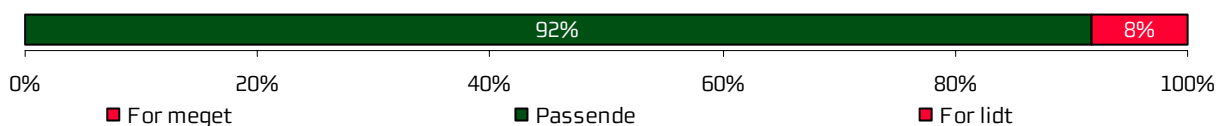
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=42)



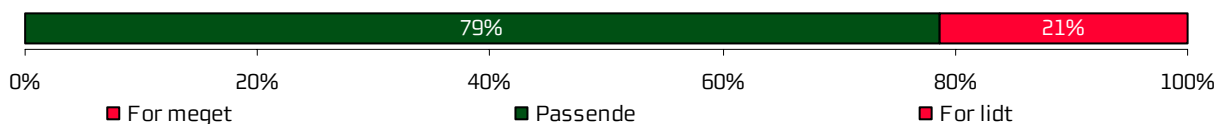
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



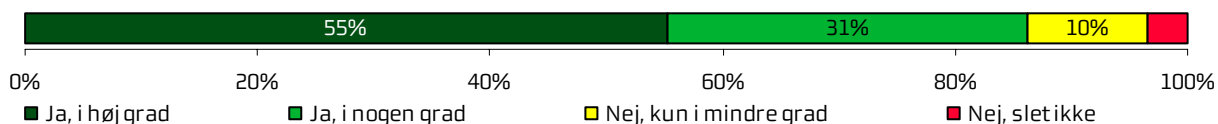
Medinddragelse af patienter (n=61)



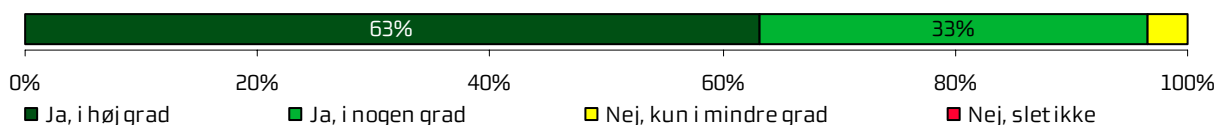
Medinddragelse af pårørende (n=42)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=58)



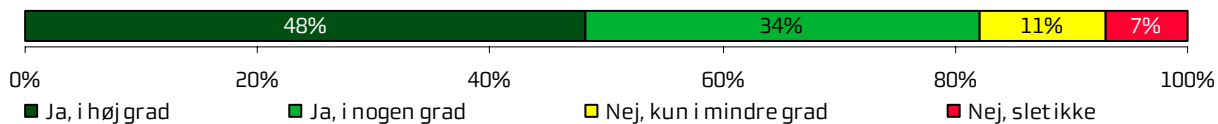
Personalet var gode til deres fag (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		77 %	88 %	96 % *	80 %	90 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		79 %	-	96 % *	78 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		85 %	100 %	99 % *	87 %	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	100 %	97 %	83 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	100 %	97 % *	84 %	92 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		86 %	94 %	98 % *	88 %	94 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	100 %	100 % *	95 %	99 %

Behandlingsforløb

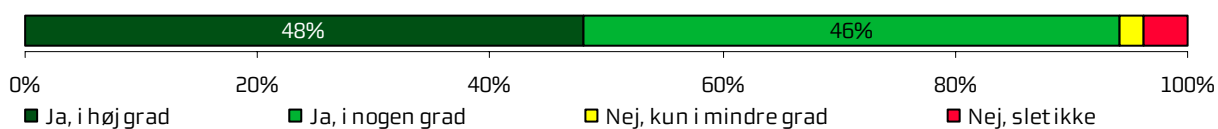
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=56)



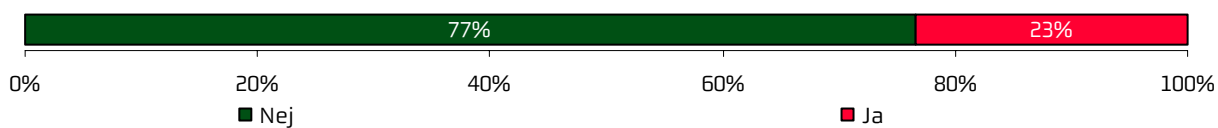
Behandlingen levede op til forventninger (n=54)



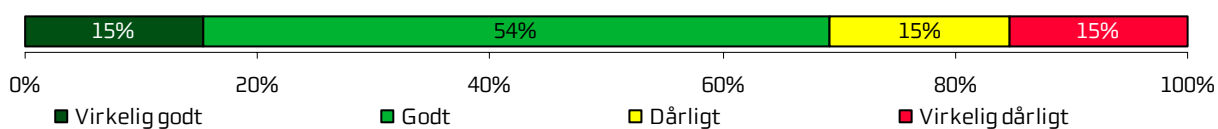
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



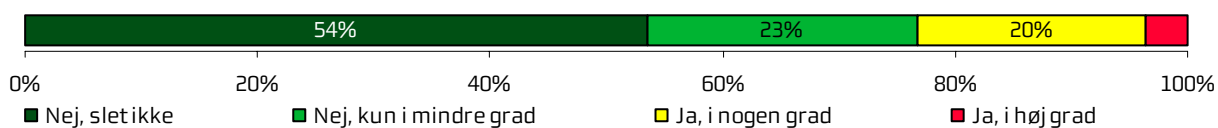
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=60)



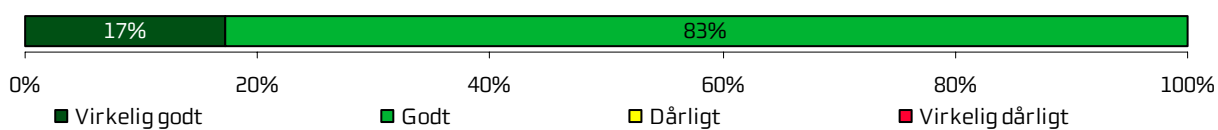
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=56)



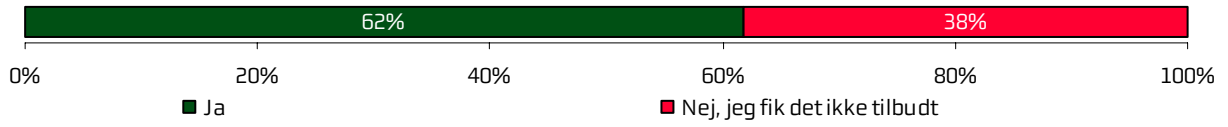
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



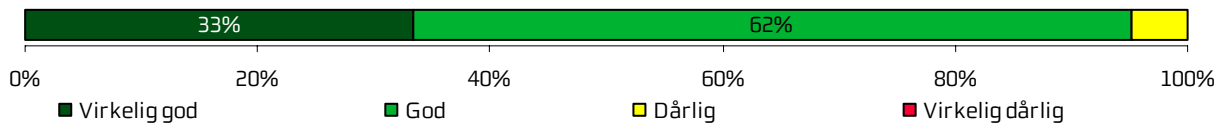
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	100 %	98 % *	74 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	100 %	97 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		94 %	94 %	98 %	76 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		77 %	-	95 % *	79 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		69 %	-	80 %	55 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		77 %	87 %	93 % *	69 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	100 %	80 % *	95 %

Information

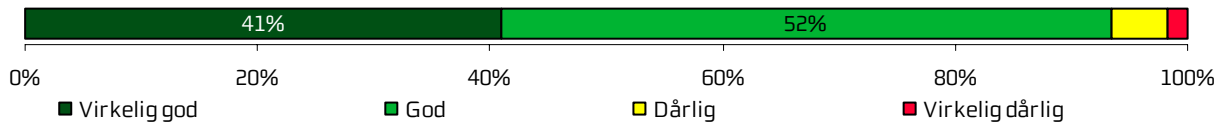
Modtaget skriftlig information (n=34)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



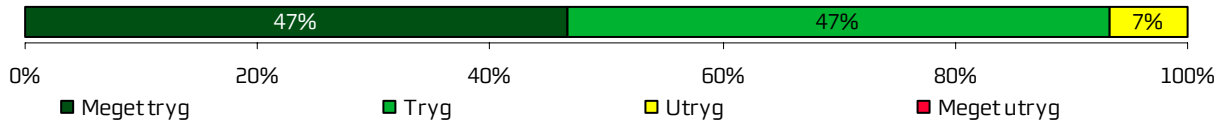
Vurdering af mundtlig information (n=61)



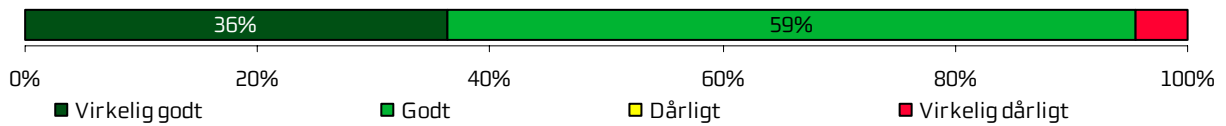
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		62 %	-	94 % *	42 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		95 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	100 %	100 % *	91 %	96 %

Udskrivelse

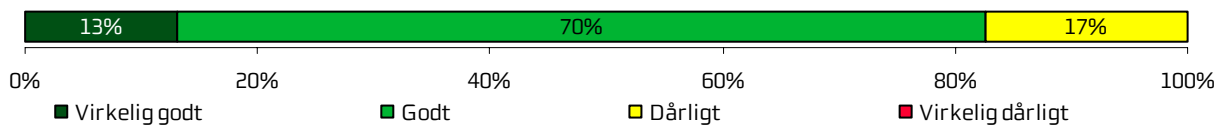
Tryghed ved udskrivelse (n=60)



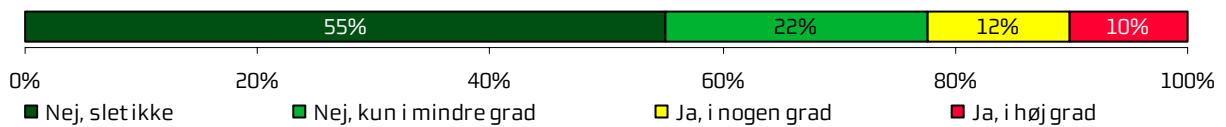
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



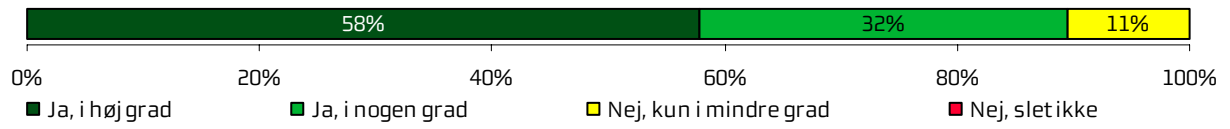
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	100 %	98 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	100 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		83 %	100 %	94 %	72 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	58 %	86 %	68 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		89 %	93 %	100 % *	93 %	98 % *

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.

Afsnit CS, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
1	Det ville være rart med enestuer.	Virkelig godt
2	Maden er velsmagende og veltillavet, men kunne være meget sundere. "Hovedretten" er som regel meget fedtholdig, og hvis der serveres fedtfattige alternativer, er det tydeligt, at det ikke er køkkenets spidskompetence. Fiskeretter er alt for sjældne.	Virkelig dårligt
3	Bedre kommunikation personalet imellem i visse henseender.	Virkelig godt
5	Jeg manglede at få at vide, hvad der ikke var godt [for mit organ] at spise, f.eks. frugt, som jeg først fik at vide en måned efter ved et tilfældigt spørgsmål.	Virkelig godt
6	Det er min opfattelse, at man gør sit bedste indenfor de givne rammer.	Godt
7	Der mangler enestuer, specifikt mht. smittefare. Afdeling C kunne blive bedre til at tildele en kontaktsygeplejerske og kontaktlæge. Afdeling C kan blive meget bedre til at bruge/tage almindelige observationer såsom væskeskema og blodtryk.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Har I prøvet at være indlagt på C? Der er klamt!!!! Der stinker af urin alle vegne, patienterne går næsten afklædte i spisestuen, man skal kæmpe sig igennem en mindre skov af bækkener på toiletet. Forvagten må gerne give indtryk af at have læst journalen, inden de tilser patienten. Og prøv lige at høre på det, patienten fortæller, og reagér på det. Eller meld klart ud, at deres mening er ligegyldig. Så kan man jo som patient vælge, om man ønsker at spilde sin tid. Jeg kan godt forstå, at I indimellem har vanvittigt travlt, men man får meget let indtryk af, at ens tid er så forsvindende lidt værd i forhold til jeres. Informer lidt mere, inddrag patienterne, lyt!	Virkelig dårligt
12	Jeg kan kun nævne positive ting under indlæggelse på afdelingen, og det gælder hele vejen rundt, både læger, sygeplejersker, hele personalet, både nat og dag var utroligt hjælpsomme og søde til at hjælpe med alt eller trøste lidt. Forplejningen var også helt i top, alt i alt en super oplevelse, da jeg aldrig før har været indlagt på hospital. [] jeg er yderst tilfreds [].	Virkelig godt
13	Jeg følte mig presset til at flytte på patienthotellet, også selvom der ikke var overbelagt. Man kunne godt modtages bedre, når man skulle møde på afdelingen. Ofte følte jeg, at man blev overset, og at der ikke rigtig var nogen til at tage sig af dem fra hotellet -celler hvem man var.	Godt
15	Max to-mandsstuer.	Godt
18	Jeg kan ikke se, at sygehuset kunne gøre det bedre. Jeg har været indlagt ni gange, siden jeg fik den nye nyre [i foråret], til små behandlinger. Derfor føler jeg, at lægerne virkelig har været omhyggelige med at passe på mig. Så jeg vil gerne takke hele personaleafdelingen på Skejby sygehus for den gode behandling.	Virkelig godt
25	Jeg var sammenlagt indlagt [flere] uger af to omgange. Under hele forløbet har jeg følt mig i "gode hænder". Både læger og sygeplejersker var gode til at informere og give sig god tid. Jeg vil dog have	Virkelig godt

foretrukket, at der var knap så mange forskellige læger på stuegang. Min mand har også været "tryk" og føler også, at læger og sygeplejersker var gode til at informere ham.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 26 | Jeg synes, jeg fik en særdeles god behandling på afdelingen. Jeg kan ikke se, der var noget, som kunne være bedre. Jeg synes samtidigt, vi blev bispist særdeles godt. Min opfattelse er, at det er de færreste, der spiser bedre derhjemme. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Der manglede en ryge- og samtalestue. Da jeg kom fra et hospital til et andet hospital, så jeg virkelig forskellen på, hvor hurtigt behandlingen gik i gang. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Det var nogle søde sygeplejersker, alle sammen. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Jeg er meget tilfreds med forløbet og behandlingen på Skejby, og jeg er meget tilfreds med forløbet og pigerne på afdelingen. | Godt |
| ✎ | 33 | Rengøringen er mangelfuld overalt. Derfor var det dejligt, da jeg fik et værelse på patienthotellet. | Godt |
| ✎ | 34 | Der var ingen sure mennesker blandt personalet, man mødte kun flinke og hjælpsomme folk. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | De kunne godt have forskellige remoter til fjernsynene, så man ikke skifter program ved hinanden, når man ligger på samme stue. Den første dag følte, jeg var spildt. Jeg fik kun målt blodtryk og temperatur. Jeg skulle være der [om formiddagen], og der skete ikke mere hele dagen. Det kunne jeg nok godt have klaret ved egen læge, eller i ambulatoriet, og være kommet næste dag. Jeg lå 23 timer, og ventede på narkoselægen. | Godt |
| ✎ | 36 | Jeg har hørt under denne afdeling i [mange] år og har været indlagt mange gange i denne tid. Min vurdering er, at niveauet er blevet dårligere og dårligere med tiden, set med både faglige og psykosociale øjne. Der skal virkelig hejses op i personalet eller ansættes mange flere, for det her går bare ikke. Jeg er utrolig utryk ved udsigten til at skal passes af de stupide sygeplejersker efter en forestående transplantation. | Dårligt |
| ✎ | 37 | Vedrørende kontaktpersoner/team kunne personalet godt have en lille, farvet nål på uniformen, så man kunne se, hvem der er hvem. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Resultat: virkelig godt. Forløb: dårligt. | Det kan jeg ikke vurdere |











Afsnit CS, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
3	Ikke indkaldt, indlagt akut.	Virkelig godt
7	Da vores [barn] har haft et langt indlæggelsesforløb på afdeling C, har vi en "åben billet" til afdelingen, og dette fungerer rigtig godt!!	Det kan jeg ikke vurdere
9	Måtte rykke flere gange for at få tilsendt brevet med indlæggelsesdatoen.	Godt
11	Jeg "indlagde" mig selv ved opkald til Nyrevagten. Fik besked på at komme via ambulatoriet.	Virkelig dårligt
12	Var []donor, så vi fik bare en dato.	Virkelig godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
16	Jeg blev indlagt akut, ingen ventetid.	Godt
17	Jeg blev akut overført.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Jeg mødte op til rutinekontrol og blev ført direkte over på sengeafdelingen.	Virkelig godt
20	Da jeg rejser en del rundt i verden, grundet mit arbejde, måtte jeg "grounde" mig selv i adskillige måneder, før jeg fik en indlæggelsesdato! Jeg havde svært ved at planlægge mit arbejde i perioden.	Virkelig dårligt
25	Jeg blev indlagt akut og overflyttet til andet sygehus. Jeg blev godt modtaget og følte mig "tryk" fra dag et.	Virkelig godt
26	Jeg blev indlagt via Midt Region Midtjylland (Viborg Sygehus).	Virkelig godt
27	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus. Seng og det hele var klart.	Virkelig godt
30	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
31	Efter besøg i c-ambulatoriet blev jeg ringet op af afdelingen om eftermiddagen og informeret om omgående indlæggelse.	Godt
34	Da de fandt ud af, at det indopererede kateter var forkert, gik det hurtigt.	Virkelig godt
39	Indlagt i forbindelse med ambulat konsultation.	Det kan jeg ikke vurdere

Afsnit CS, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
	4	Fin introduktion.	Godt
	10	Husker det ikke.	Godt
	11	Det var det sædvanlige kaos. Blev dog ret hurtigt lagt i venteposition på en stue. Foreslog selv, at personalet burde stixe urinen for at få afklaret, om der var tale om en urinvejsinfektion eller, som mistænkt, feber på grund af sår. Fik at vide, at det ville ske senere. Rykkede gentagne gange.	Virkelig dårligt
	13	Jeg følte mig rigtig godt taget imod og informeret, da jeg ankom til afdelingen.	Godt
	17	Det er, hvad jeg kan huske, da det var akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Det var rigtig godt, der var en sygeplejerske, der tog imod mig og hjalp mig hele ugen.	Virkelig godt
	21	De ville ikke give mig noget for smerter de første to døgn.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Særdeles god modtagelse, man kan ikke forvente bedre.	Virkelig godt
	33	Rart at både et og to til [] var på samme stue.	Godt
	36	Jeg ventede over en time på at blive modtaget af en sygeplejerske.	Dårligt

Afsnit CS, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Håndtering af fejl
2	<p>Årsagen til min indlæggelse [i efteråret var en anden], men to dage forinden fik jeg en skade i mit ene ben, som medførte voldsomme smerter og besværliggjorde min gang betydeligt. Dette gjorde jeg opmærksom på ved modtagelsen og mange gange i løbet af indlæggelsen. En læge undersøgte benet med henblik på en blodprop, som var det, jeg selv umiddelbart frygtede for, men fastslog, at der ikke var tale om en blodprop. Jeg blev derefter undersøgt af fysioterapeuter, som ikke kunne fastslå, hvad der var galt, men anbefalede lægerne, at jeg blev undersøgt nærmere af specialister. Lægerne på afdeling C afviste imidlertid, at der skulle foretages yderligere undersøgelser og mente, at benet skulle blive rask af sig selv. Jeg blev udskrevet efter få dages indlæggelse, uden at mit ben havde fået det nævneværdigt bedre. Jeg har nu i tre måneder ikke kunnet foretage mig mere end de absolut nødvendige fysiske aktiviteter, men har via henvisning fra min egen læge benet konsulteret anden afdeling, hvor jeg har fået røntgenfotograferet ben og hoftede og skal til samtale [i 2011]. Jeg kan tilføje, at jeg [i efteråret] var til ambulant kontrol på ambulatorium C, hvor jeg igen gjorde opmærksom på mit dårlige ben. Lægen NN, som jeg var til samtale hos, undersøgte benet og sagde, at han ville henvise mig til en tredje afdeling. Jeg har imidlertid stadig intet hørt fra dem, og jeg har en stærk mistanke om, at henvisningen ikke er blevet sendt. Forløbet bekræfter mig i en erfaring, som jeg desværre har gjort adskillige gange i løbet af de [mange] år, jeg har været i tæt forbindelse med det danske sundhedsvæsen på grund af min [sygdom: Mange sygehuslæger er blevet så specialiserede, at de har svært ved at se ud over deres eget speciale, så når der pludselig dukker en patient op på afdeling C med et dårligt ben, som tydeligvis medfører langt større smerter og besværligheder for patienten, end den lidelse som egentlig var årsagen til indlæggelsen], så er lægerne slet ikke på højde med situationen. Min [lidelse] var blot en af flere, som jeg har haft i løbet af det seneste halve års tid, og behandlingen foregår helt rutinemæssigt: Blod- og urinprøve, afvente dyrkningssvar, udskrivelse af recept, og det er kun, fordi jeg er [transplanteret, at indlæggelse er nødvendig. Der havde ikke været noget som helst til hinder for at henvise til nærmere undersøgelse med mit dårlige ben. Det beskrevne forløb fjører sig til et par andre grove fejl, som jeg har oplevet på det seneste fra Skejby Sygehus' side igennem de seneste ni måneder, hvor jeg desværre har været igennem en række indlæggelser og behandlinger, efter at jeg ellers var ved at være så meget ovenpå efter en [transplantation for [nogle] år siden, at jeg var klar til at begynde at arbejde igen. Det startede med, at jeg i [foråret] blev sat op i min medicindosis, fordi mine [tal var blevet for lave. Desværre blev der ikke fulgt op på dosisændringen med det resultat, at jeg ca. halvanden måned senere blev indlagt med en total [lammelse]. Desuden var min transplanterede [organs] funktion væsentligt påvirket med stigende kreatininværdier. [Lammelsen] nødvendiggjorde en længere periode med kateterisering, i et par måneder RIK'kede jeg mig selv. Det siger sig selv, hvilken indflydelse det har på livskvaliteten. Det var også i denne forbindelse, jeg begyndte at få de tilbagevendende [lidelser], som jeg ellers aldrig tidligere har haft. Efter en udredning af mine urinvejs- og blæreproblemer blev konklusionen, at jeg havde behov for et lille indgreb for at lette vandladningen og mindske presset på blæren. Jeg blev af kirurgen informeret om, [hvordan indgrebet ville forløbe og om den eneste bivirkning]. Jeg spurgte, om indgrebet på nogen måde ville berøre prostata og fik at vide, at det ville det ikke. Jeg gjorde udtrykkeligt kirurgen opmærksom på, at jeg ikke ønskede et indgreb i prostata. Jeg har nemlig fået oplyst, at man på Skejby Sygehus ikke benytter sig af de nyeste og mest skånsomme metoder, og jeg ønsker derfor at få foretaget et eventuel prostataindgreb på et sygehus, hvor man anvender disse metoder. Da jeg lå på operationbordet, gjorde jeg igen opmærksom på, at der ikke skulle foretages noget indgreb i prostata,</p>	Dårligt


hvilket sygeplejersken NN bekræftede. Derfor var både min overraskelse og min vrede stor, da jeg ved kontrollen tre dage efter indgrebet fik at vide af sygeplejersken, at jeg havde fået fjernet noget af prostata ved indgrebet []. Da jeg ikke har haft sex siden indgrebet, kan jeg ikke med sikkerhed sige, om indgrebet har givet mig rejsningsproblemer, men det er min klare fornemmelse, at det har det. Jeg synes, at det forløb, jeg har gennemgået de seneste ni måneder, overordnet set har været meget kritisabelt. Der har naturligvis været masser af positive oplevelser undervejs, ja langt det meste har jeg kun positivt at sige om. Læger og plejepersonalet er dygtige, informationen og behandlingen er som regel i orden, men de tre grove fejl, jeg har beskrevet i ovenstående gør, at jeg samlet set desværre må give jer dumpekarakter.

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| ✎ | 4 Det var ikke altid, at aftaler om samtaler blev overholdt. | Godt |
| ✎ | 7 Vores søn blev ikke passet forsvarligt før sin indlæggelse på intensiv. Intet væskeskema, intet madskema, manglende medicingivning, manglende observation af patient, reagerede alt for sent på "klokken". | Godt |
| ✎ | 11 Som fortalt tidligere ville indlæggelsesårsagen ret hurtigt kunne have været afklaret, og jeg kunne være blevet sat i penicillinbehandling samme dag og udskrevet. Forvagten der omsider tilså mig om aftenen, var overhovedet ikke inde i tingene og ville ikke høre på mit [forslag]. | Godt |
| ✎ | 15 Forkert medicinering trods medicinskema. Vi opdagede det selv og personale tvivlede på rigtighed. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 19 Manglende koordinering af medicinering. Mangelfuldt kendskab til procedurer blandt personalet. Til tider mangelfuld informationsudveksling blandt personalet. | Godt |
| ✎ | 22 Blærekateter, som var ikke sat ordentligt på. Blærekateterlækage. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 Manglende udrensning til undersøgelse - så undersøgelse blev aflyst. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 24 Medicindosering, som jeg selv opdagede. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Fejl i forsendelse af blodprøvesvar (de var lidt langsomme til at komme, når man ringede efter dem). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 38 To gange havde de glemt, at jeg var tilsagt til udskiftning af kateter. En gang glemt at indkalde mig til kontrol. Vi ringer selv, får at vide man ikke kan finde mine papirer, da jeg var færdigbehandlet. Problemet var bare, at jeg gik med katetere. | Godt |
| ✎ | 39 Betjeningsfejl på afløbsslange i forbindelse med en måling []. En dag mistet. Forkert håndtering af/valg af/ viden om forskellige [væsker]. Manglende evne til at vurdere patientens formåen. | Dårligt |

Afsnit CS, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
4	Generelt har det været godt, men indimellem har der været nogle ting som er "trælse". F.eks. læger som ikke var forberedt til samtale, eller læger som ikke kom til aftalt samtale med patient og pårørende, som var kørt fra Viborg for netop denne samtale!	Godt
7	Da vi fik en fast "kontaktlæge" og "kontaktsygeplejerske" har det fungeret rigtig godt!! Samarbejdet mellem afdeling C og intensiv var rigtig godt.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Jeg oplevede, at jeg fik en god og professionel pleje efter operationen og en god og fyldestgørende oplysning og gode råd i forbindelse med udskrivningen.	Virkelig godt
11	De fleste nyrepatienter der indlægges på afdeling C har været der rigtig mange gange før. De ved som regel bedre end lægen, hvad der er i vejen, og hvad løsningen er. Derfor er det en fin idé, at personalet er bare en smule lydhøre over for disse patienter. Det kan spare tid og indlæggelser.	Virkelig dårligt
18	Jeg fik [et nyt organ], alt gik rigtig godt. Jeg var meget tryk ved at være på afdelingen takket være personalet.	Virkelig godt
19	Personalet - læger, sygeplejersker, SOSU'er og andre - var meget betænksomme og hjælpsomme under hele forløbet.	Virkelig godt
20	Undersøgelsesperioden og koordinering af de forskellige undersøgelser er efter min mening ikke koordineret. Tidsinterval alt for lang, ventetid på næste undersøgelse og tid gjorde, at det er svært at få ens arbejde til at gå op i en højere enhed.	Virkelig dårligt
35	Det var planlagt, at jeg skulle være indlagt i et døgn, men det blev til seks dage fordi der opstod nogle problemer.	Godt
36	Jeg har oplevet at sidde i kørestol under indlæggelse og ventede fem timer på at blive kørt ud for at få frisk luft. Da jeg ringede efter en sygeplejerske efter de fem timer, fik jeg at vide " ja, nu er klokken 23.00, og det er altid nu, de, som ikke kan en skid, vil have hjælp!!" Sød vikar. Jeg kører posedialyse, hver nat og hjemme kører jeg [et mærke]. Men sygeplejersker på C-sengeafdeling er kun oplært i [et andet mærke], og derfor skal jeg altid køre [dette] under indlæggelse, hvilket betyder, at jeg ikke selv kan tilslutte mig, betjene eller afslutte forløbet. Jeg er meget afhængig af hjælp fra sygeplejerskerne, når der skal ske noget. En morgen havde jeg ventet næsten en time på at blive frakoblet maskinen, og da jeg ringede efter hjælp, fik jeg at vide af en "sød" sygeplejerske, at "her prioriterer vi hæmodialysepatienter, så du må da kunne forstå, at du må vente". Noget andet er, at de ikke behandler de senile med værdighed. Jeg har oplevet, at en ældre kvinde stod op fem gange en nat for at sige, at hun frøs fødderne og gerne ville have strømper på. Det måtte hun ikke for natsygeplejersken, fordi "man sover ikke med strømper på". Til sidst: Sygeplejerskerne lytter ikke til, hvad patienterne siger. De mener, de ved bedst, trods det at man behandler sig selv derhjemme hver dag og kender sine dialysebehov bedre end dem. Det ender altid med, at jeg efter indlæggelse skal gå rundt med vand i kroppen i 4-5 dage, hvilket er til stor gene for en dialysepatient. Så overhovedet ingen ros til dem fra mig.	Dårligt

-  39 Indlæggelsen omfattede en række undersøgelser, som resulterede i væsentlig ændring af dialyseprogrammet. Det kan jeg ikke vurdere

Afsnit CS, Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit CS	Samlet indtryk
7	Samarbejdet med kontaktlægen på ambulatorium C fungerer rigtig godt!! Samarbejdet mellem ambulatorium C og hjemmesygeplejerske fungerer rigtig godt. Samarbejdet mellem afdeling C og personalet/os omkring vores søn, fungerer rigtig godt!!	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg var helt tryk ved at komme hjem, fordi jeg vidste, at jeg havde bedre styr på behandlingen end personalet på C (i dette tilfælde).	Virkelig dårligt
13	Jeg kunne godt have ønsket, at der var blevet lyttet mere efter, hvad jeg rent faktisk sagde om mine symptomer. Første gang jeg blev udskrevet, følte jeg mig ikke rask nok til at komme hjem, men anden gang var jeg fuldstændig tryk og klar.	Godt
14	Jeg går til kontrol i ambulatoriet.	Godt
18	Jeg har fået meget mere frihed. Før lå jeg i [behandling] på sygehuset [flere] gange om ugen. Jeg har gået mere energi.	Virkelig godt
20	Udskrivelse var lidt tilfældig koordineret.	Virkelig dårligt
21	Fik ikke at vide, at jeg ikke måtte løfte ret meget i tre måneder efter operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Det var godt at komme hjem.	Virkelig godt
34	Det var minutløst tilrettelagt, men det var bilen, der kom for tidligt. Hvis han havde samlet den anden person ude i byen op først, så havde tilrettelæggelsen passet.	Virkelig godt
35	Det var godt at komme hjem.	Godt
36	Jeg er altid glad for at komme hjem fra en indlæggelse på sengeafdelingen. Man føler altid, at man er til besvær og tør næsten ikke bede om hjælp til noget. Det kunne være rart med nogle søde og empatiske sygeplejersker, som kunne sætte sig ind i, at mennesker har forskellige behov både fysisk og psykisk. Man bliver jo ikke indlagt bare for at være til gene for sygeplejerskerne, men det får de virkelig patienterne til at føle på sengeafdelingen.	Dårligt
39	Blev ikke informeret om ændringer i medicinering. Blev udskrevet med forkert kodet pro-card. - Derfor telefonisk gnidning af manuel opsætning af natmaskinen.	Det kan jeg ikke vurdere