

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Urinvejskirurgisk Afdeling K
Urinvejskirurgisk Afdeling K
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:	178
Besvarelser fra afsnittets patienter:	127
Afsnittets svarprocent:	71%

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

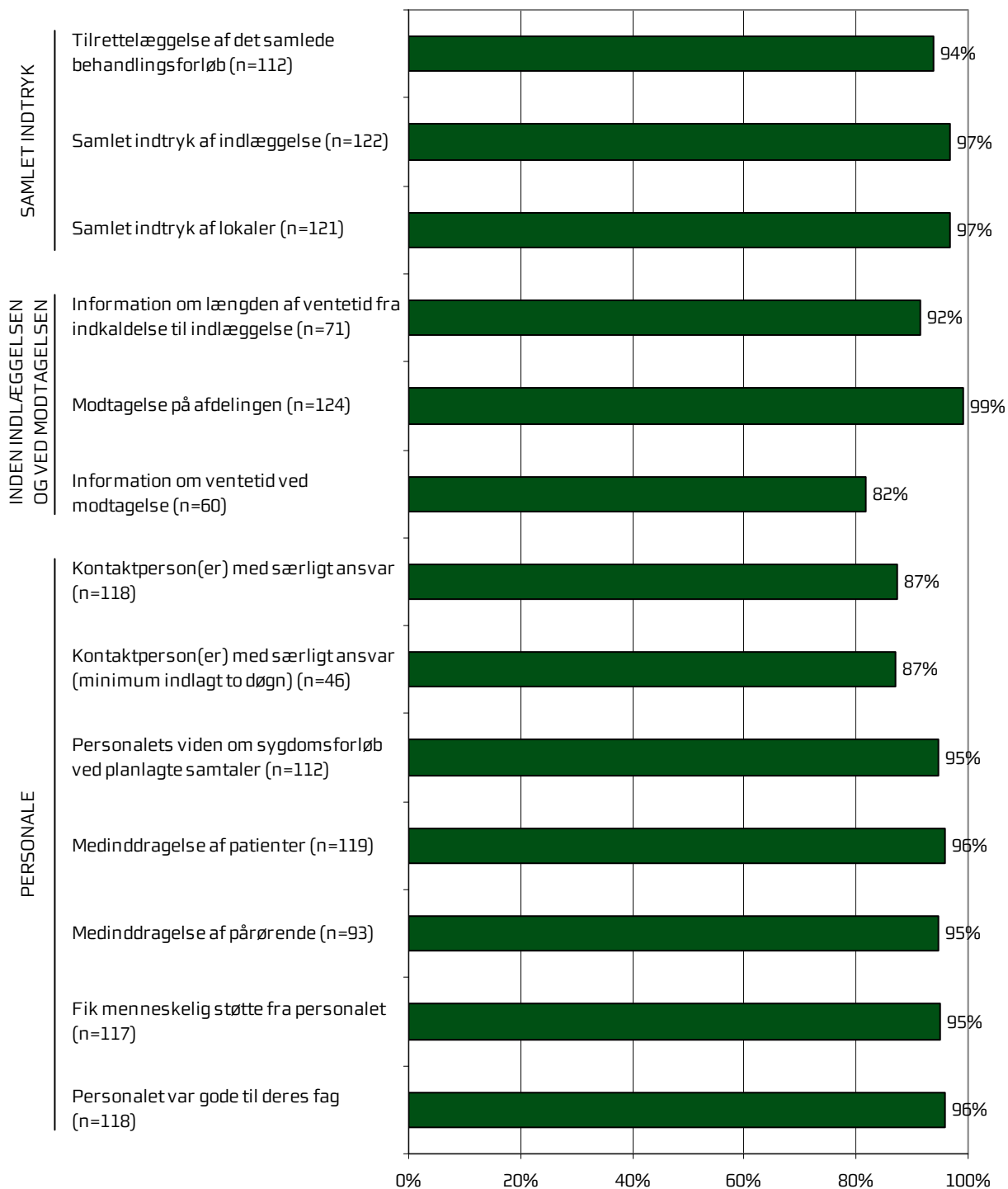
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

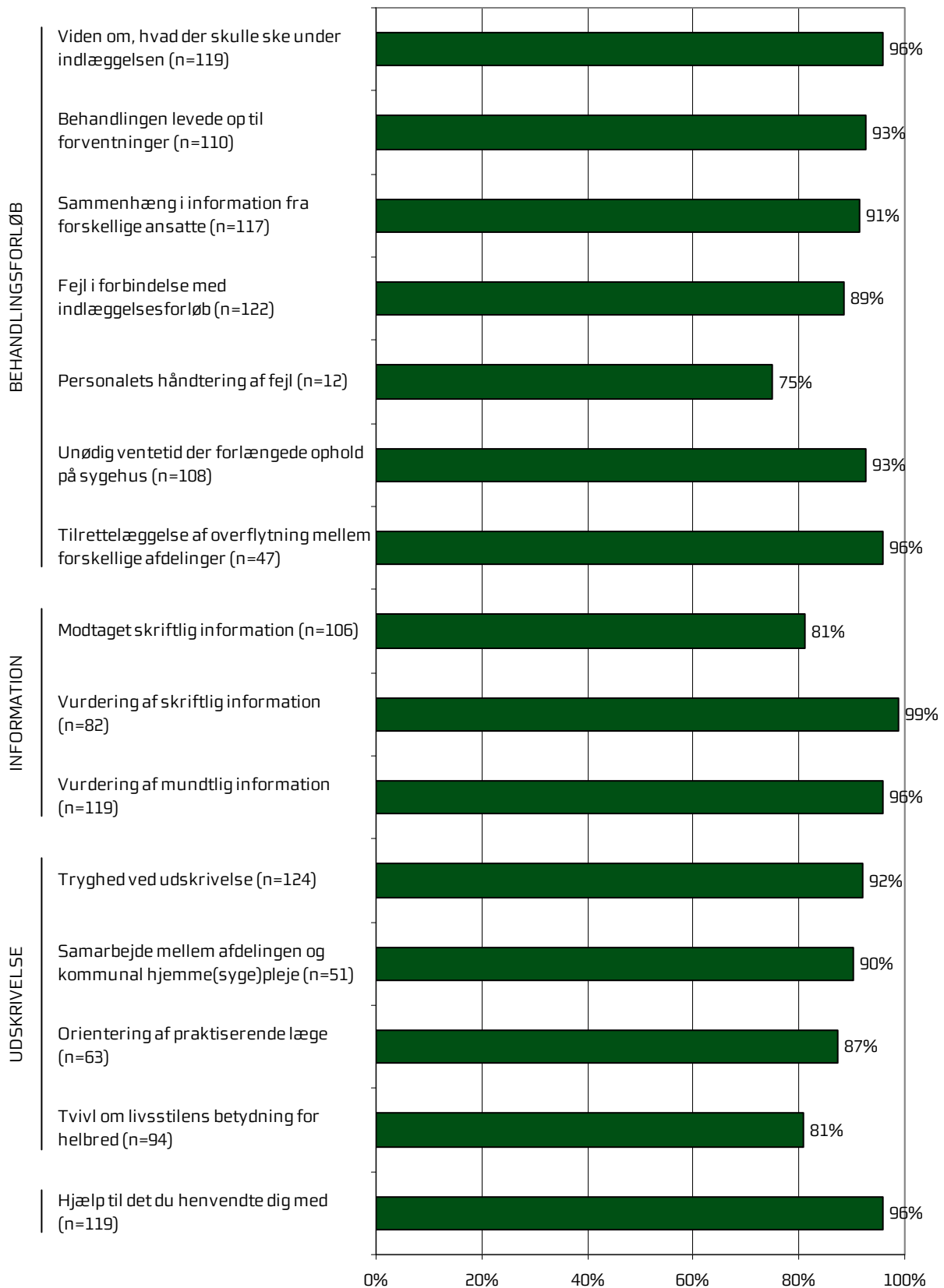
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

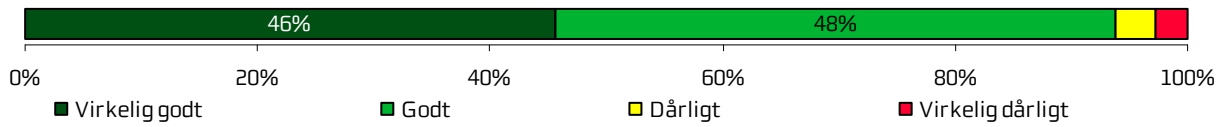
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

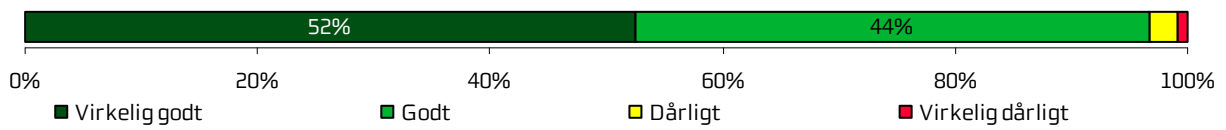
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

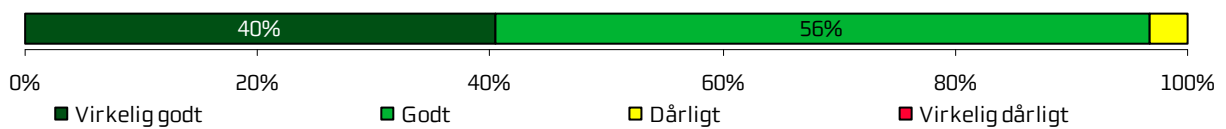
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=122)



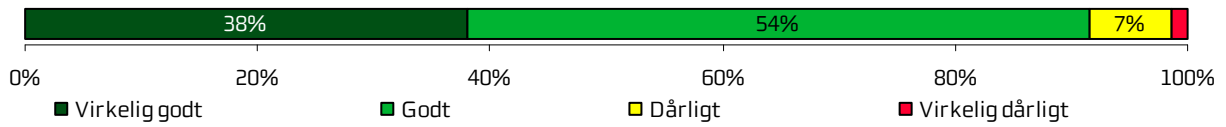
Samlet indtryk af lokaler (n=121)



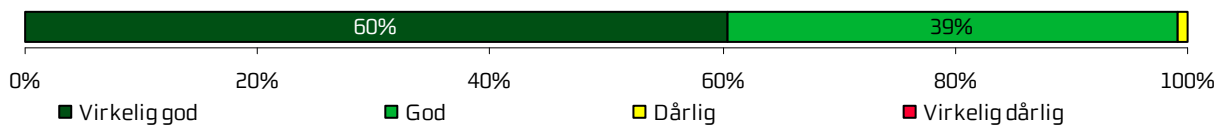
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	97 %	100 % *	88 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	96 %	100 %	90 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	95 %	100 %	89 % *	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

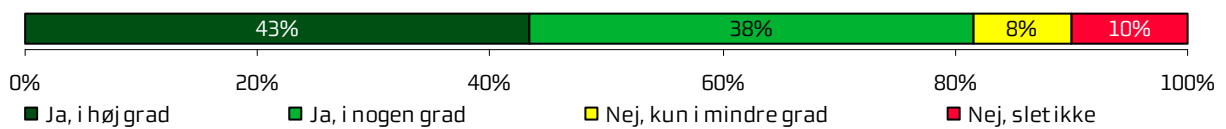
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=71)



Modtagelse på afdelingen (n=124)



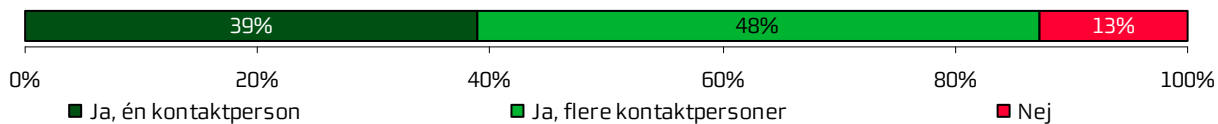
Information om ventetid ved modtagelse (n=60)



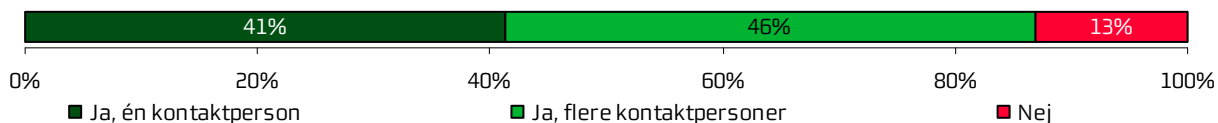
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	100 % *	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	97 %	100 %	91 % *	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	87 %	90 %	69 %	80 %

Personale

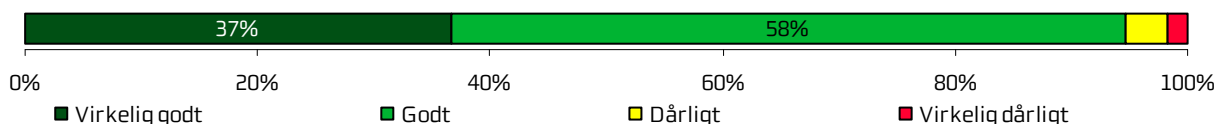
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=118)



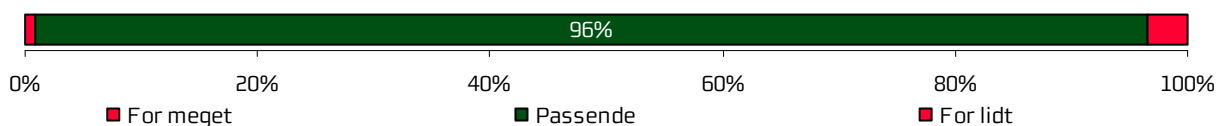
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=46)



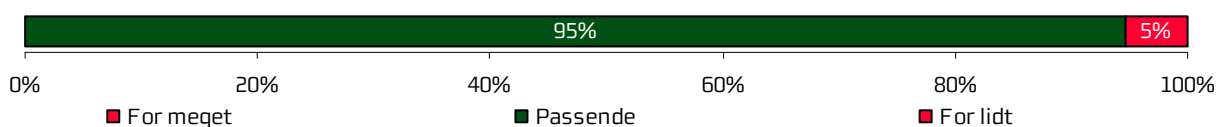
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=112)



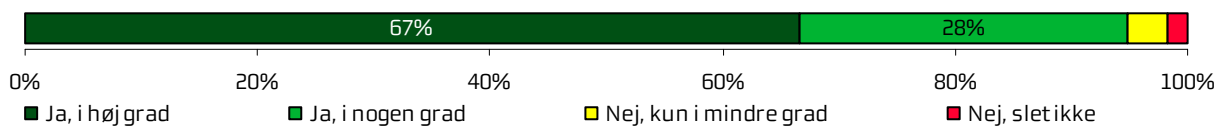
Medinddragelse af patienter (n=119)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=117)



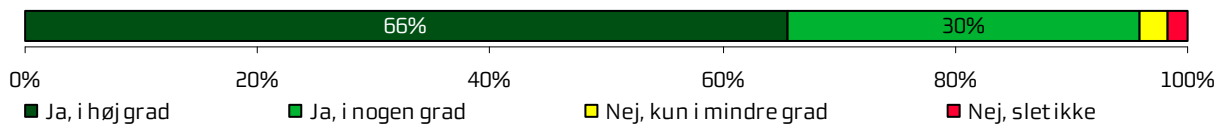
Personalet var gode til deres fag (n=118)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		87 %	91 %	96 % *	78 %	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		87 %	-	96 %	77 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	93 %	99 % *	85 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	92 %	97 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	96 %	97 %	82 % *	90 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		95 %	97 %	98 %	86 % *	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	99 %	100 % *	96 %	99 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=119)



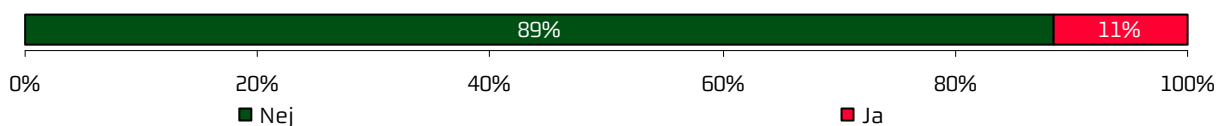
Behandlingen levede op til forventninger (n=110)



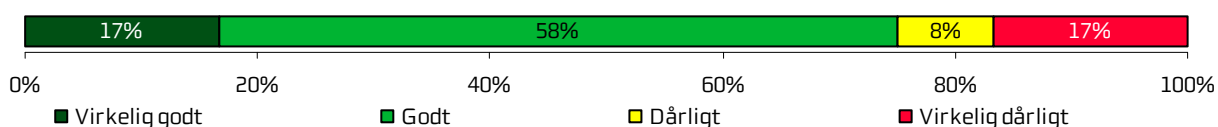
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=117)



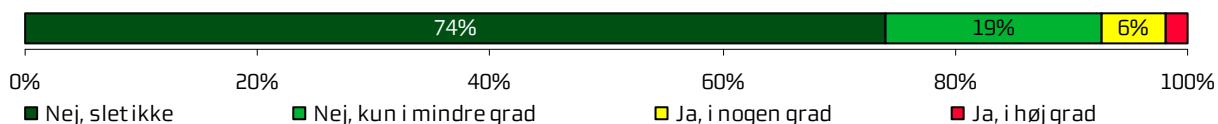
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=122)



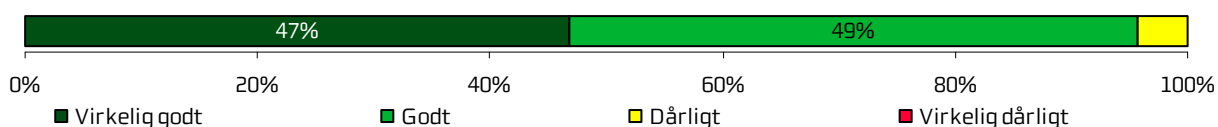
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=108)



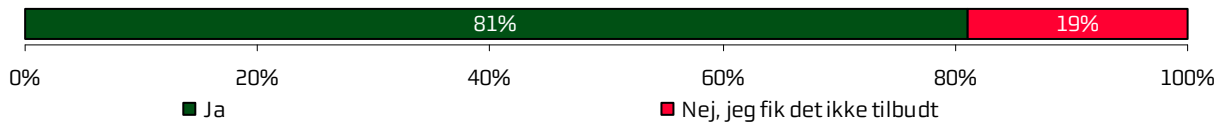
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



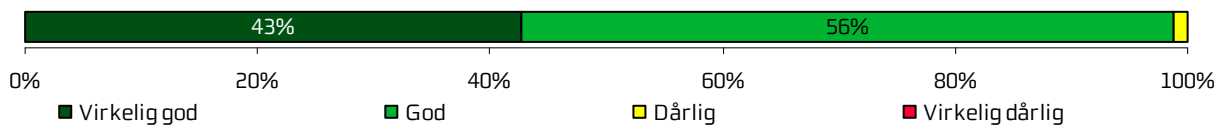
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	96 %	98 %	74 % *	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	93 %	97 %	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		91 %	92 %	98 % *	76 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	95 %	76 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	80 %	55 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	92 %	93 %	69 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		96 %	-	100 %	80 % *	95 %

Information

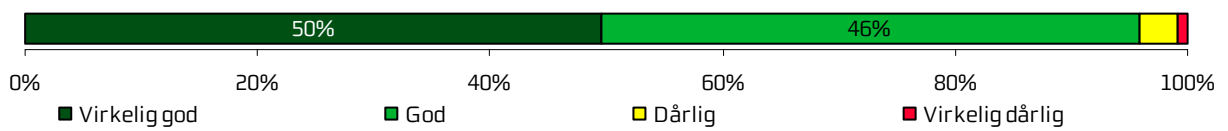
Modtaget skriftlig information (n=106)



Vurdering af skriftlig information (n=82)



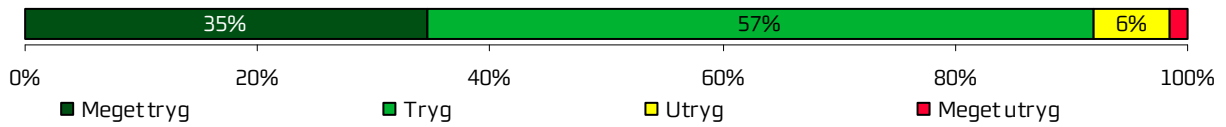
Vurdering af mundtlig information (n=119)



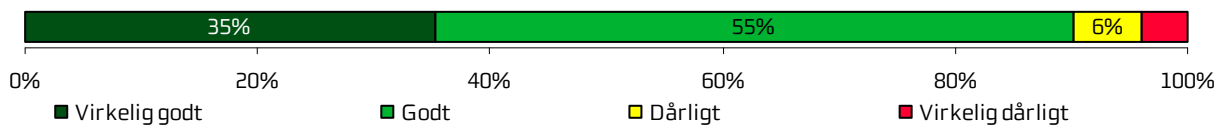
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		81 %	-	94 % *	42 % *	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	96 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	95 %	100 %	91 %	96 %

Udskrivelse

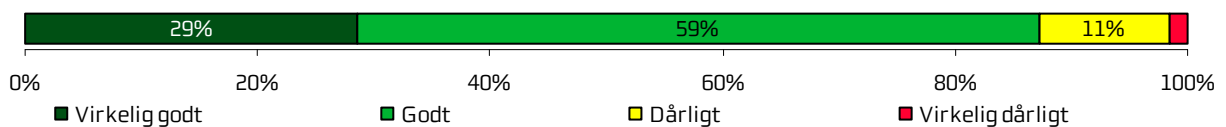
Tryghed ved udskrivelse (n=124)



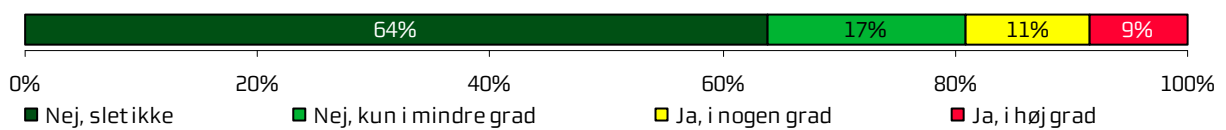
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



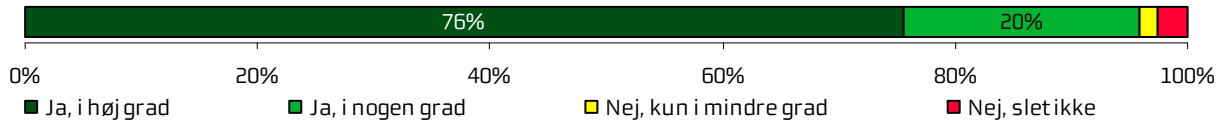
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=94)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	93 %	98 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	92 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	84 %	94 %	72 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	85 %	86 %	68 % *	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=119)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		96 %	97 %	100 % *	91 %	97 %

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.
















Urinvejskirurgisk Afdeling K, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

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


ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	I gør det virkelig godt. Man føler også, at I står bag en, hvis der opstår problemer senere. Jeg har ringet til jer en enkelt gang og fået den hjælp jeg bad om.	Virkelig godt
4	En stor tak til alle, som var involveret i mit sygdomsforløb, som forløb hurtigt og gnidningsløst. Alt kørte yderst professionelt. Tak.	Virkelig godt
5	Mit indtryk er, at personalet må løbe stærkt men alligevel har overskud til den enkelte patient. Og der var ingen sure miner.	Godt
6	Fantastisk søde og dygtige sygeplejersker - meget tålmodige.	Godt
9	Personalet var alle venlige og imødekommende, udover hvad man kunne forvente.	Virkelig godt
10	Da jeg blev udskrevet, kunne jeg ikke få at vide, om min kræft [] var væk? Jeg fik at vide, at det kunne man først sige senere. Jeg har nu her 2½ måned senere ikke endnu fået at vide, om kræften er væk. Det er jeg meget utryk ved.	Godt
13	Stor tak til alle på afdeling K, Skejby Sygehus, for en fantastisk god service. Har aldrig ventet, altid præcist. God jul.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er en god afdeling. Min indlæggelse har været på firemandsstue efter første gang. Dette lindrer det psykiske pres for mig. Søde personaler.	Godt
16	Fuld tilfredshed, virkelig god behandling hver gang. UG i karakter.	Virkelig godt
18	Et meget fint forløb. Alt er okay.	Virkelig godt
19	Selve indlæggelsen er der ikke noget at sige om. Det efterfølgende behandlingsforløb er endnu ikke kommet i gang. Jeg har gået med kateter siden [efteråret] og har først tid til undersøgelse [til vinter], så behandlingen ser ud til at have meget lange udsigten.	Intet svar
20	Jeg havde indtryk af, at jeg blev undersøgt grundigt. Smerterne var ulidelige og jeg kunne godt have ønsket et hurtigere respons på ønsket om hurtig smertestilling.	Godt
21	Jeg synes, at en fire-mandsstue er for stor. Jeg bad lægen om at udfylde en ansøgning i forbindelse med kritisk sygdom, dette har ikke fungeret. Jeg har rykket mange gange, da den endelig blev sendt, var den ufuldstændig og måtte retur.	Godt
22	Det eneste der er grund til at klage over er, at madrasserne er (for mig) utrolig dårlige. Hvis man ikke har ondt i ryggen ved indlæggelsen, så er det helt sikkert, at man har det ved udskrivelsen.	Virkelig godt
23	En speciel tak til læge NN og ikke mindst NN for professionel, samt omsorgsfuld pleje. Fik desværre ikke sagt pænt farvel - undskyld!	Godt

✎	24 Manglende rengøring. Fortravlet personale.	Godt
✎	25 Jeg har været meget glad for mit ophold, men en lille skønhedsplet er der, nemlig tildeling af passende smertestillende medicin. Det var MEGET SVÆRT at få noget ud over Panodil og det forstod jeg ikke.	Virkelig godt
✎	29 Oplevet at fysioterapeut talte nedladende og uforkammet til en ældre dame, der var nyopereret, som blev dårlig senere på dagen, efter hun skulle gå i tre kvarter. HUN ER IKKE egnet til sit job.	Godt
✎	30 Jeg mangler information om selve operationen. Jeg måtte selv rykke for at få at vide, hvorledes indgrebene var foretaget og hvorledes de forløb.	Dårligt
✎	32 Jeg oplevede en både professionel og menneskelig behandling i hele forløbet. Stor ros til alle, jeg var i kontakt med.	Virkelig godt
✎	34 Jeg ville gerne have haft skriftlig information om netop min operation ved modtagelsen på afdelingen. Oplevede i øvrigt en god stemning på afdelingen.	Godt
✎	35 Jeg ved godt, at man har travlt, og sygeplejerskerne har travlt, men nu har jeg været indlagt et par gange. Jeg har aldrig været imponeret af plejen. Jeg kan ikke se idéen i, at på en fire-mandsstue er der to forskellige sygeplejersker, der passer to og to.	Godt
✎	38 Afdelingen var god til at give de pårørende omsorg, snakke om hvad der skete med patienten. Havde altid god tid, hvis man var ked af det.	Virkelig godt
✎	39 Jeg har fået en dårlig behandling i [den tid] jeg var indlagt. Der var ingen, der kunne fortælle mig noget i [den tid], jeg var indlagt (meget dårligt).	Virkelig dårligt
✎	40 Der var en rigtig god korpsånd på afdelingen. Godt samarbejde mellem sygeplejersker og fysioterapeuter.	Virkelig godt
✎	41 Mit ophold på afdeling K har været en meget positiv oplevelse. Alle på afdelingen har været utrolig søde, venlige og omsorgsfulde, så jeg virkelig følte mig godt behandlet, og min kone følte, at der også blev draget omsorg om hende. Afdeling K er god.	Godt
✎	43 Mødte mange. Alle var venlige og hjælpsomme. Overrasket/foruroliget over fejlene (håber ikke de giver varige mén). Plejen - mad, drikke, sengen - var i orden. Opstramning af de mere medicinske handlinger som BT-måling, væskebalance-kontrol mv. ønskelig hos nogle. Orientering om bl.a. kateter før hjemsendelse var ikke tilstrækkelig. Jeg har stor tillid til NN.	Godt
✎	45 Personalet var der intet at klage over. Altid flinke og høflige og hjælpsomme. Jeg lagde mærke til rengøringen på stuen. Den kunne måske godt have været noget bedre. Men det er jo sparetider.	Virkelig godt
✎	49 I sommer var jeg på Skejby for at tømme min blære med kateter, det gik godt indtil nogle uger efter, men hen på aftenen begyndte det at bløde og jeg ringede til Lægevagten på 112. Det blev til, at der blev sendt en vogn med det samme. Jeg kom hjem igen tre dage efter og fik en meget fin modtagelse og behandling derefter.	Intet svar
✎	50 Det var sjældent, at lægen var med på stuegang - fik derfor for lidt information derfra.	Godt

Bilag 1

	52	Jeg var virkelig imponeret over at træffe så mange positive mennesker, som jeg oplevede på denne afdeling.	Virkelig godt
	53	Intet kunne gøres bedre - jeg nød at være indlagt.	Virkelig godt
	54	Den stue jeg lå på, havde dårlige tv'er. Flere senge om et meget ringe tv. Alt andet fungerede perfekt. Ny seng osv.	Virkelig godt
	55	Meget god behandling på alle måder.	Virkelig godt
	56	Var lidt skuffet over, at der ikke var TV på stuen. Det var kedeligt at ligge og lave ingenting hele dagen.	Virkelig godt
	58	Sygeplejerskerne var fremragende. Lægerne betragtede mig som [en sygdom med et stuenummer], men kunne deres fag.	Godt
	59	Alle lægerne var fantastiske. Plejepersonalet var en "sammensat" gruppe. De fleste var venlige og imødekomende. Her kunne man altid henvende sig og få et pænt svar, hvis der var problemer. Nogle få prøvede man så vidt muligt at undgå, da man fornemmede, at man var til besvær. Som pårørende til en svært syg patient er man sårbar, så empati er en god ting.	Det kan jeg ikke vurdere
	60	Særligt godt: Rigtig venlig og menneskelig behandling. Kan ikke blive bedre.	Virkelig godt
	62	Det hele føles så stort, svært at finde den sygeplejerske, der lige skal behandle dig, da de af en eller anden grund har en deling, så de har en patient på en stue og en på en anden stue i stedet for en hel stue (når man er vant til planlægning, kan man godt forstå, de har travlt).	Det kan jeg ikke vurdere
	63	Opholdet var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
	64	Alt var bare super, tak. Jeg kontaktede TV2 Øst for, at de skulle vide, hvordan et ophold og sygdomsforløb kunne være. Jeg mener der kan ikke gøres nok, for oplysning omkring prostata. Det var ligeledes et spørgsmål om ventetider! Jeg roste Skejby sådan.	Virkelig godt
	65	I to indlæggelser/operationer skulle jeg faste op til to døgn, indtil operationen kunne foretages. Har også set det ske for andre patienter, og det er lang tid uden mad og specielt uden VAND. Det kan I simpelthen ikke tillade jer. Ca. to døgn UDEN VAND ER LANG TID. Det med vand skal I løse på en eller anden måde.	Dårligt
	69	Vi to, der var indlagt på stuen, var enige om, at det var førsteklasses behandling, som vi kun kan anbefale andre.	Virkelig godt
	71	Jeg har kun godt at sige. Det var første gang, jeg har været indlagt på et sygehus, så jeg var en del nervøs. Jeg fik al den information og hjælp, jeg havde brug for. På denne afdeling har jeg kun mødt søde læger og andre ansatte. Et stort hjerte var der ved dem alle.	Virkelig godt
	74	Jeg er meget skuffet over den læge som opererede på mig. Hans opførsel under operationen er helt uacceptabel. Jeg var halvbedøvet og kunne både se og høre det, der skete. Han smed med udstyret på min mave. Han sagde til sygeplejerskerne, at de skulle holde deres kæft. Da han ikke kunne gøre operationen færdig, sagde han til mig, at han ikke kunne udføre operationen med de redskaber, han brugte, så han blev nødt til at operere med en kniv senere. Men [flere] dage efter blev jeg sendt på privathospital og fik den samme operation med de samme redskaber, og det var	Virkelig dårligt

vellykket. Det er jeg meget tilfreds med [].

-  75 Jeg har [i mange år] været omkring andet sygehus og her sidst på dagkirurgisk to gange om året til min fulde tilfredshed. Virkelig godt

Urinvejskirurgisk Afdeling K, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
1	Jeg var orienteret om, at undersøgelserne i forbindelse med indlæggelsen ville vare fire til fem timer. Det var okay, men tiden kunne måske være forkortet lidt.	Virkelig godt
2	Det gik hurtigere, end jeg havde forventet. Var positivt overrasket over at blive kontaktet af læge NN fra afdelingen, inden jeg havde modtaget indkaldelse til behandling. I er hurtigere end postvæsenet.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt akut af egen læge.	Intet svar
7	Jeg kan kun sige professionelt og alligevel menneskeligt uden stress.	Virkelig godt
12	Godt nok.	Virkelig godt
15	Akut indlæggelse.	Godt
19	Jeg blev henvist fra lægevagten.	Intet svar
20	Jeg blev indlagt akut.	Godt
28	Dejligt at indkaldelsen kom i god tid før indlæggelsen.	Godt
33	Overført fra andet sygehus.	Godt
34	Haft knap et halvt år med udredning, den tid føltes lang med gener.	Godt
42	Blev nødt til at rykke for tid, da de havde glemt det.	Godt
44	Jeg blev indkaldt til undersøgelse og derefter indlagt et døgn.	Godt
47	Borger er dement, kan ikke give udtryk, eller svare på spørgsmålene.	Intet svar
48	Akut indlagt.	Intet svar
51	Jeg synes, det gik rigtig hurtigt.	Godt
54	Læge sagde, at jeg ville blive indkaldt indenfor cirka tre måneder og det passede.	Virkelig godt
57	Ventetiden blev af afdelingen anslået til tre uger, men blev [under to uger].	Virkelig godt
59	Åben indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
61	Jeg blev indlagt af min egen læge. Grunden dertil var, [at der var sket et uheld i forbindelse med en	Det kan jeg

tidligere operation].

ikke vurdere



68 Var akut indlæggelse.

Godt







70 Jeg vil mene, at mit forløb er relativ standard og kan derfor ikke forstå, at man ikke kan optimerer i den administrative proces. Det virker mærkeligt, at en lungescanning ikke kan bestilles straks, når man ved at det skal foretages, når der er konstateret [særlig kræftform]. (Der gik mere end tre uger inden denne blev bestilt, og så var det først efter, at jeg havde ringet og rykket for det).

Dårligt

Urinvejskirurgisk Afdeling K, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	Topprofessionelt. Utroligt, I kan klare så mange på en gang, uden at man føler sig som en af mange.	Virkelig godt
7	Behagelig og personlig, tæt og varm pleje. Specielt en ny, relativt nybegyndt elev, der ydede en utrolig positiv indsats under hele forløbet. Hendes indsats bevirkede, at det trods alt meget stressende ved at blev opereret, blev til en god oplevelse, som jeg vil huske meget positivt.	Virkelig godt
11	Fik en meget fin modtagelse.	Virkelig godt
12	Virkelig god.	Virkelig godt
18	Meget tilfreds.	Virkelig godt
19	Jeg måtte selv finde personalet på en personalestue. Derefter var modtagelsen og behandlingen glimrende.	Intet svar
28	Personalet var gode til at informere og de indledende undersøgelser med læge NN og journalskrivning osv. gik hurtigt. Det eneste var en lang ventetid på at få en seng.	Godt
34	Fik af ukendte årsager ikke talt med kirurg eller anden information om min operation ved modtagelsen på afdelingen. Kirurg kontaktede mig på afdelingen umiddelbart før bedøvelse.	Godt
35	Den sygeplejerske, der modtog mig, og jeg havde første samtale med, så jeg aldrig igen. Sidste gang jeg var indlagt, havde jeg den sygeplejerske bagefter. Det var dejligt! Ventede MEGET længe i opholdstuen for at få en seng. Der skete først noget, da en læge sagde, at jeg skulle prøve at gå ned på stuen.	Godt
39	Jeg er storryger og blev indlagt på en stue tæt ved trappested til rygning.	Virkelig dårligt
40	Professionel. Følte mig i sikre hænder.	Virkelig godt
45	Jeg fik en fantastisk god modtagelse. Alle har været søde og rare hele vejen igennem. Jeg har intet at klage over. Jeg fik en virkelig god behandling.	Virkelig godt
48	Blev overført til andet sygehus næste dag!	Intet svar
57	Dagen før operation blev jeg modtaget og fik taget diverse prøver og fik information om operationen m.v. fra flere involverede. Kun korte ventetider - ingen problemer.	Virkelig godt
59	Travlhed. Stod to timer på gangen. Personalet gjorde hvad de kunne for at finde en stue.	Det kan jeg ikke vurdere
61	De havde glemt at sætte katetret til posen, så jeg var drivende våd, da jeg opdagede det. Blev ikke	Det kan jeg

	vasket, men fik tørt tøj på.	ikke vurdere
	63 Man følte sig ventet og velkommen.	Virkelig godt
	64 Super - alle var så søde og venlige. Man var tryk og tilfreds.	Virkelig godt
	69 En fin behandling.	Virkelig godt
	70 Jeg var "knyttet" til NN, og hende må jeg sige, at jeg var yderst tilfreds med som kontakt og informationskontakt. Hun virker utrolig professionel og har været meget imødekommende. Ligeledes kunne hun "huske en", fra gang til gang man var i kontakt, og det virker beroligende.	Dårligt

Urinvejskirurgisk Afdeling K, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Håndtering af fejl
5	Opereret [flere] gange. Den første operation var en kikkertoperation, som måtte laves om samme aften []. Den tredje operation [] gik derimod fremragende ved hjælp af et dygtigt personale.	Godt
6	Under indgreb - indsættelse af kateter- vågnede jeg under bedøvelsen. Ikke den ene læges fejl men den andens.	Godt
20	Man var tøvende og langsom til at give tilstrækkelig smertestillende dosis morfin. Ventetiden var MEGET smertefuld. Da jeg endelig blev smertestillet, fungerede morfinen godt.	Intet svar
26	Ingen.	Intet svar
27	Den ene arm lå for tæt ind til kroppen under narkose/operation, så den var hævet et par dage. Posen med saltvand intravenøst var ikke åbnet til håndryggen fra aften til næste dag.	Godt
37	Blev sendt hjem med feber og stærk sivning, der, hvor slangen var sat ind. Måtte med ambulance tilbage på sygehus samme dag. Var indlagt [et par] dage, kom hjem og måtte senere på et andet sygehus. Kontaktede det første sygehus flere gange, fik besked om, at man ikke kunne ringe dagen efter. Et meget utilfredsstillende forløb, som vi aldrig glemmer.	Dårligt
43	Journal: [min vægt blev noteret som ti kilo mindre end, den er] (narkose??). Glemte at give mig to piller til antibiotisk dække af [?]. Glemte at give mig smertestillende piller for natten [lige efter behandling]. Særligt ubehageligt. Glemte at kontrollere balance mellem væskeindtag og væskeafgivning. Kateteret virkede kun i kort tid. Resultat: [] urin ophobet i blæren. Afleveres efter [behandling] Opdagede det selv. Påvirkede ugerne negativt. [?] stærkt forhøjet.	Godt
59	Tryksår [forskellige steder på kroppen]. Fik en trykaflastende madras, da skaden var sket. Blev obstiperet. Det blev der ikke taget hånd om.	Intet svar
64	Ingen.	Intet svar
65	Jeg skulle indlægges en bestemt dato, men det så ud til, at afdelingen ikke fik det at vide, så jeg skulle snakke med praktiserende læge, ambulatoriet osv., indtil jeg kom på afdelingen.	Virkelig godt
72	Min operation blev aflyst i sidste øjeblik, da man ikke havde fået aflæst mine blodtal, og blev sendt hjem. Jeg fik en ny dato, som var halvanden måned senere.	Godt
73	Efter operationen var der en syning, der ikke var tæt, hvor jeg derfor mistede en del blod.	Godt








Urinvejskirurgisk Afdeling K, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	Man føler, at afdelingen tager sig af en, som man gerne selv ville tage sig af sine børn. Tak.	Virkelig godt
7	Jeg fik, efter knap to dage, kraftige følelsesforstyrrelser i mine ben, jeg tror mine støttestrømper var for stamme, for da de blev fjernet, forsvandt problemet over et par dage. At jeg ikke tålte strømperne, kunne ingen vide.	Virkelig godt
8	Behandlingsforløbet fungerede flot, da jeg først fik konstateret kræft i [] gik det efter en snor. Jeg blev scannet, fik samtale og blev opereret i løbet af tre uger. Flot.	Virkelig godt
12	Godt.	Virkelig godt
14	Det ville være godt, hvis de tre ord i lægeløftet blev inddraget af alle. Specielt ved sådan noget som kræft. Ved kommunikation: "Hvis der viser sig at være kræft, skal vi nok hjælpe dig." Før operation (a la NN): "Vi håber det bedste." Helbrede, lindre, trøste.	Godt
18	Yderst tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
34	Jeg blev ikke informeret om den lidt specielle operation, jeg skulle have, fandt ud af noget hen af vejen! Da jeg tog hjem, fik jeg en folder om min operation, den kunne have været gavnlig for forståelsen ved modtagelsen!	Godt
36	Ikke andre, end at jeg er dybt imponeret over alles engagement og menneskelighed.	Virkelig godt
37	Meget dårlig. Får ikke den ønskede kontakt med lægerne, der skal foretage indgrebet. Man beder om at tale med dem, men man bliver ikke kontaktet af dem. Mange ting kunne undgås, hvis de kontaktede én.	Virkelig dårligt
39	Meget dårlig for jeg fik ingen [behandling].	Virkelig dårligt
43	Fik fejlagtig meddelelse om udskrivningstidspunktet [], bestilte billet [til hjemtur] og orienterede ledsagere [] herom. Tidspunktet blev ændret. [To timer senere end planlagt] kom meddelelse om, at jeg kunne tage hjem.	Godt
44	Flere smerter efter end før undersøgelsen pga. kateter.	Godt
45	Jeg har kun positivt at sige om mit behandlingsforløb. Alle var simpelthen fantastiske på Skejby.	Virkelig godt
46	Selve behandlingen var perfekt, og selvom der selvfølgelig var travlt indimellem, var der en god stemning blandt plejepersonalet. Så i alt topkarakter.	Virkelig godt
53	Alle gav mig den bedste pleje - jeg er så taknemmelig for hele forløbet - jeg fik meget med tilbage, fordi jeg lærte, eller rettere satte pris på, alle, dvs. læger, sygeplejersker på ALLE [afdelinger]. Tak	Virkelig godt

Bilag 1

for det.




- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 54 | Alt forløb, som det skulle! | Virkelig godt |
|  | 57 | Jeg oplevede høj kvalitet og omsorg på sengeafdelingen ved narkose/opvågning samt på operationsstuen (i det omfang jeg havde en oplevelse deraf). | Virkelig godt |
|  | 59 | Min mand fik god pleje om morgenen. Jeg sad hos ham hele resten af dagen. Der kom sjældent nogen, for at tilse ham. Jeg klarede mad og drikke. Vi fik hjælp, når jeg bad om det. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 64 | Jeg mærkede, at fagligheden var helt i top. Tak. | Virkelig godt |
|  | 67 | Det var en sygeplejerske, der fortalte mig, at undersøgelse ikke var gået, som den burde, og at lægen, som perforerede [organet] ikke selv gav mig informationen. Det endelige resultat fik jeg først på [en anden] afdeling. | Virkelig godt |
|  | 68 | Nej, kun godt at sige. | Godt |
|  | 70 | Der vil være en stor optimeringsgevinst at hente ved at procesoptimere "standard"-forløb. En diagnose, der udløser en række undersøgelser, bør planlægges i "et hug", da man har overblikket, og det skaber ro for patienten (så ville vi i hvert fald også have ringet færre gange til afdelingen for at stille spørgsmål til forløbet). På den måde er det både en gevinst for patienten samt en besparelse for afdelingen. | Dårligt |

Urinvejskirurgisk Afdeling K, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Afdeling K	Samlet indtryk
2	Information omkring håndtering af kateterpose med mere kunne jeg tænke mig at have fået i en rum og ikke med en medpatients familie som tilskuere.	Virkelig godt
7	Min sygdom [kræft] var arvet. Mine [slægtninge] har haft samme sygdom.	Virkelig godt
14	Angående information under indlæggelse: Kommunikationen ved overbringelse af observationer under operationen er meget, meget vigtig. Hvis lægen udstråler, eller bruger ord unødigt, om at have observeret noget farligt under operationen, svæver patienten i dødsangst unødigt INDTIL laboratoriesvarene overbringes.	Godt
15	Informationsniveauet i forbindelse med selve operationen, som afsluttede mit sygdomsforløb. Jeg føler ikke, at jeg blev informeret nok omkring, hvad der skulle ske, underholdning, operationen.	Godt
17	Jeg er jo egentlig ikke udskrevet, men skal til kontrol [i starten af næste år] og derefter have at vide, hvad der videre skal ske, om jeg skal opereres igen, og hvordan jeg skal forholde mig fremover.	Virkelig godt
18	Alt gik planmæssigt.	Virkelig godt
22	Jeg røg minimum 30 cigaretter om dagen, jeg ryger ikke mere og kommer ikke til det igen. Det er nemmere at stoppe med at ryge, når det er i forbindelse med et hospitalsophold.	Virkelig godt
30	Der var ingen kontakt til hjemmesygeplejen. Jeg måtte selv rette henvendelse.	Dårligt
31	Det burde slet ikke være aktuelt at blive udskrevet efter én dag.	Virkelig godt
34	Kom hjem fjerde dag med kateter. Havde tryghed om en plads på afdelingen i tilfælde af problemer. Mødte op om formiddagen femte og sjette dag, og blev udskrevet!	Godt
38	Ikke talt med egen læge endnu.	Virkelig godt
40	Ventetiden på en transport hjem var urimelig lang, 3-4 timer.	Virkelig godt
43	Mængden af skriftlig information virker uoverskuelig (tre gange patientinformation, epikrise, journal, to gange recepter (har studenter- og universitetseksamen)). Orientering om kateter er ikke tilstrækkelig (akut hjælp far hjemmepleje [flere] gange, skadestue en gang). Mængden virker uoverskuelig og samtidig utilstrækkelig. Hjemmesygepleje har IKKE modtaget oplysninger fra Skejby Sygehus.	Godt
45	Jeg synes, jeg fik en god forklaring på de forskellige relevante ting. Jeg fik også en kontaktperson, jeg kunne henvende mig til, hvis der var noget, jeg var i tvivl om.	Virkelig godt
63	Jeg har ikke haft behov for hjemmepleje.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 64 | Ja, jeg oplevede min første gang på et sygehus som en stor oplevelse, selv i en svær periode, så var alt tilrettelagt, og man mødte aldrig noget negativt under opholdet. Tak. | Virkelig godt |
|  | 66 | For hurtig udskrivning. 24 timer efter operation. | Godt |
|  | 69 | En professionel behandling. | Virkelig godt |