

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Urinvejkirurgisk Afdeling  
Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**



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](mailto: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:	137
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	74%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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



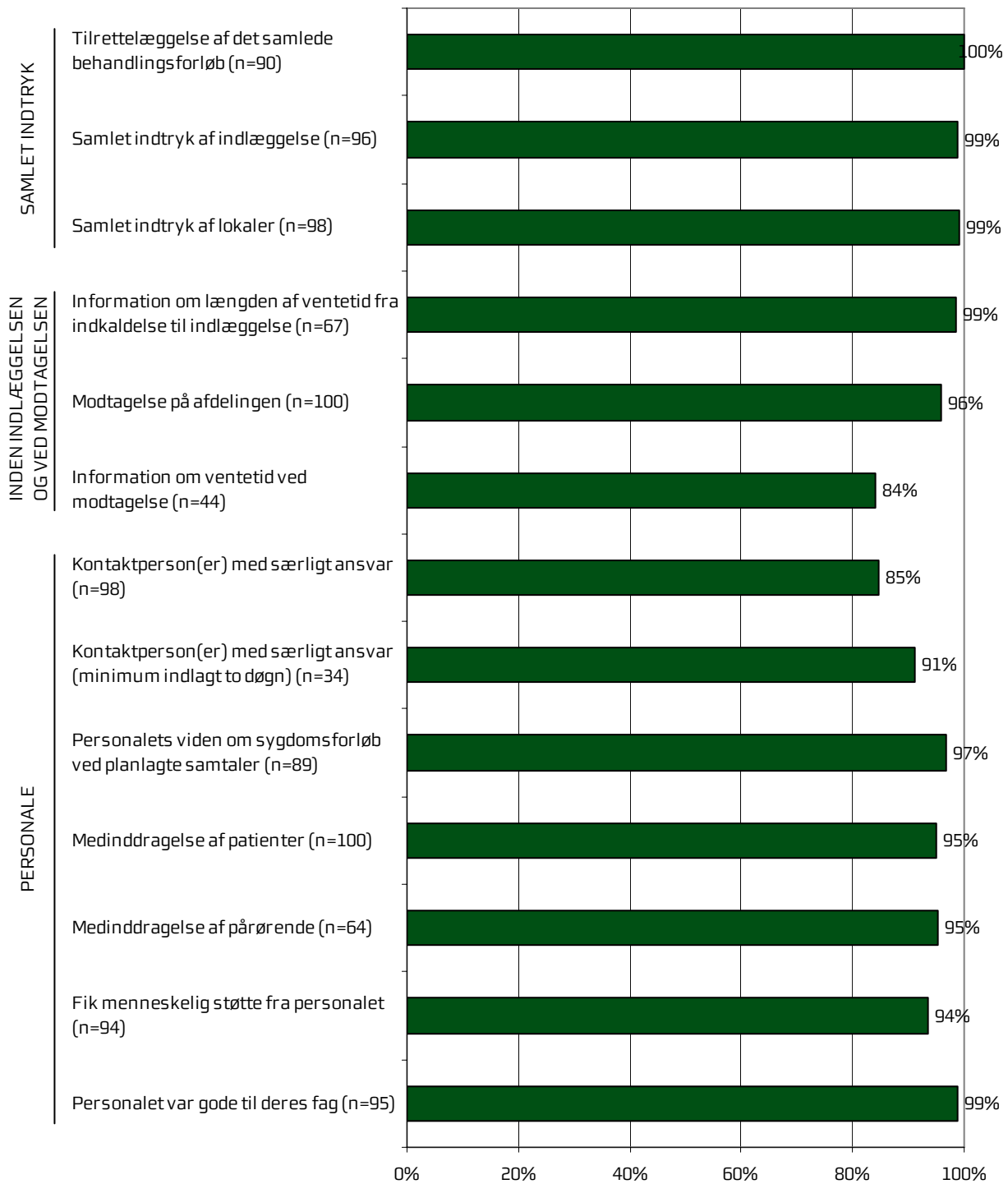


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

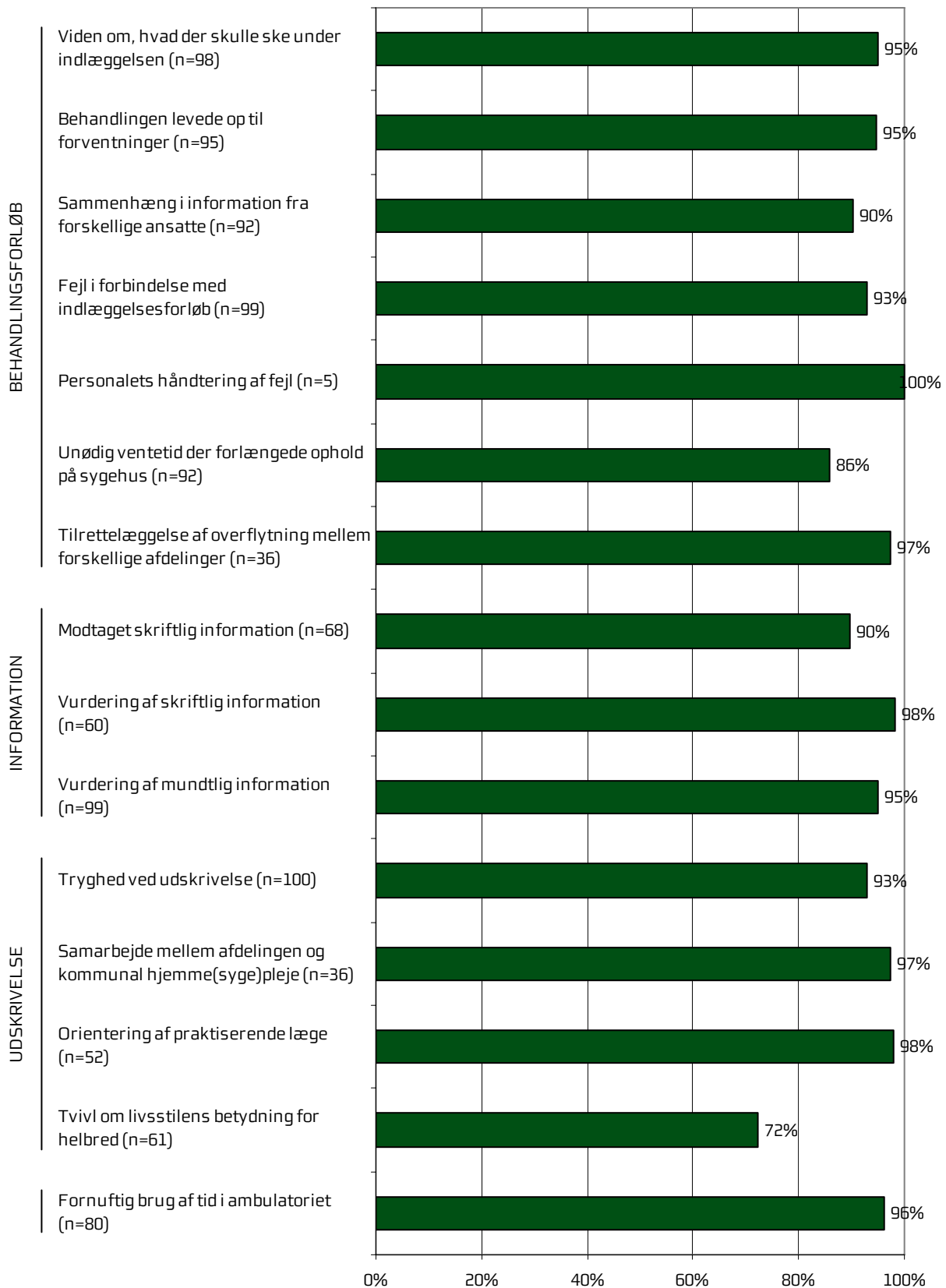
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

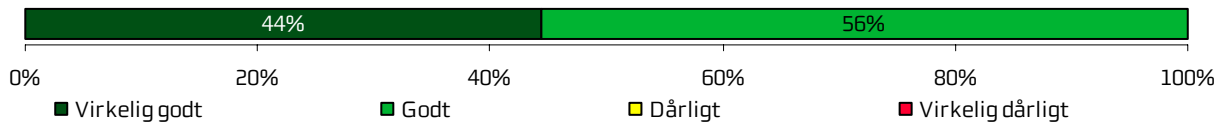
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

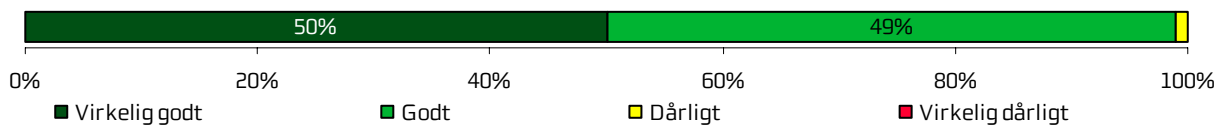
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

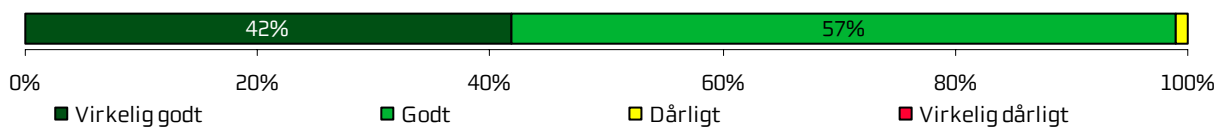
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=90)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=96)



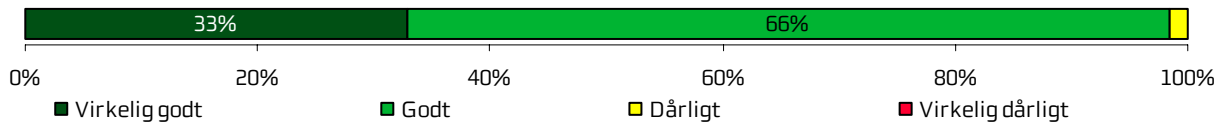
Samlet indtryk af lokaler (n=98)



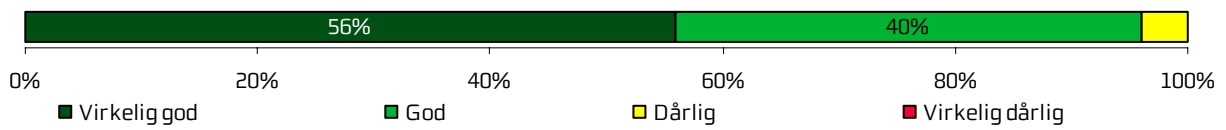
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	99 %	100 %	86 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	98 %	100 %	86 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		99 %	96 %	100 %	85 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

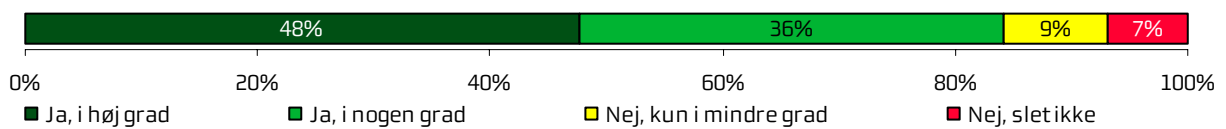
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=67)



Modtagelse på afdelingen (n=100)



Information om ventetid ved modtagelse (n=44)

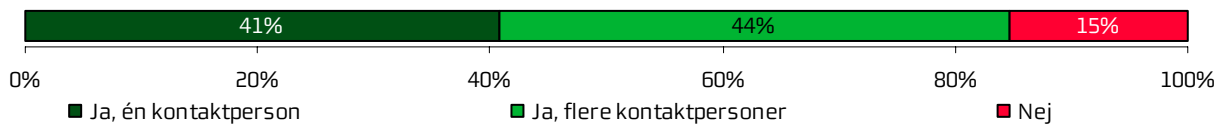




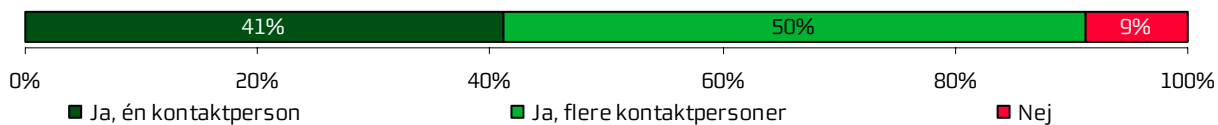
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		99 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	98 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		84 %	72 %	85 %	58 % *	73 %

## Personale

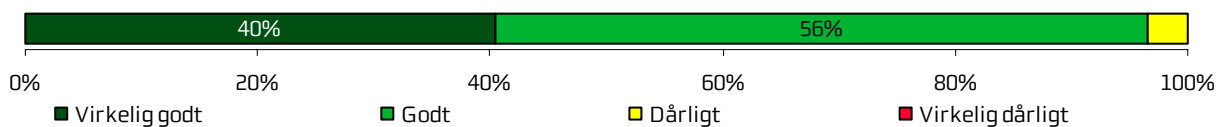
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=98)



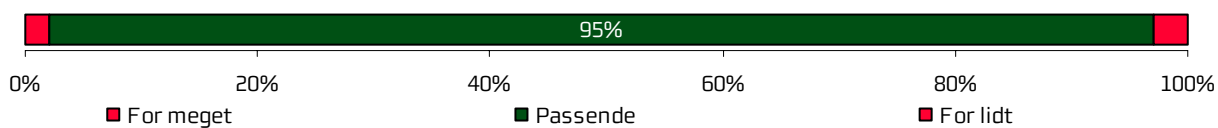
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



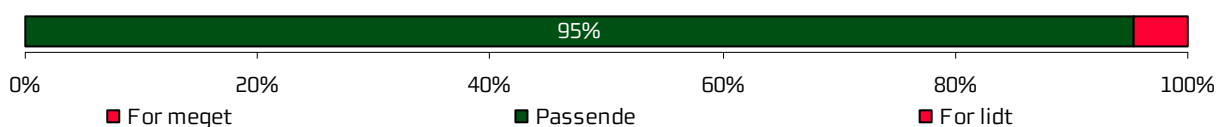
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=89)



Medinddragelse af patienter (n=100)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=94)



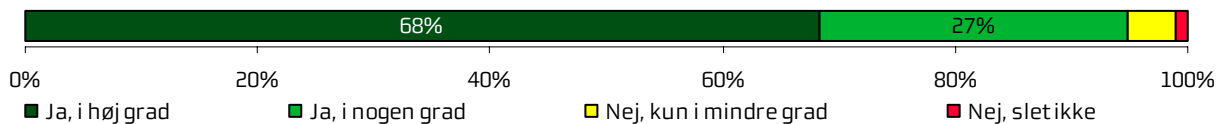
Personalet var gode til deres fag (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		85 %	92 %	92 %	74 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		91 %	-	87 %	69 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	99 %	100 %	84 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	93 %	96 %	76 % *	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	92 %	95 %	68 % *	85 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	96 %	99 %	83 % *	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	93 % *	97 %

## Behandlingsforløb

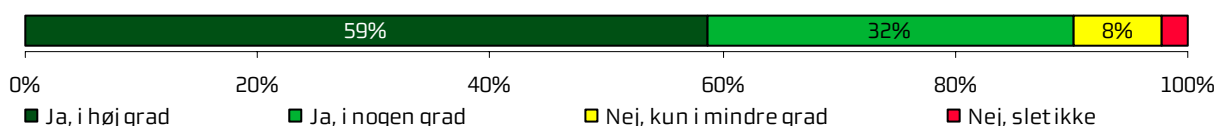
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=98)



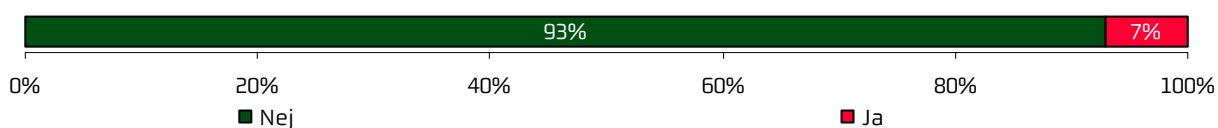
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



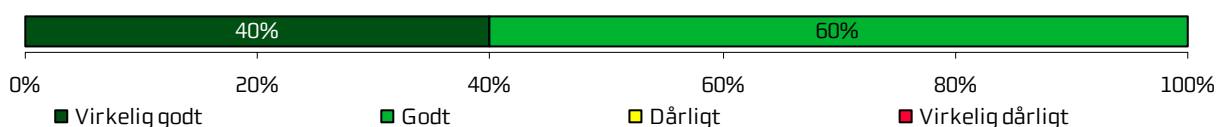
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=92)



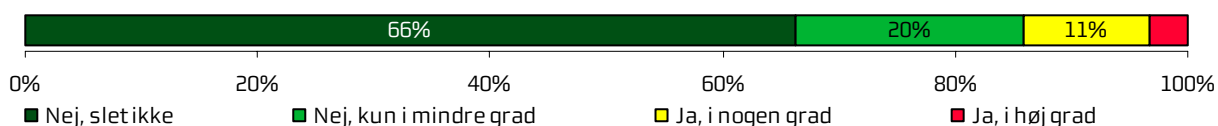
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=99)



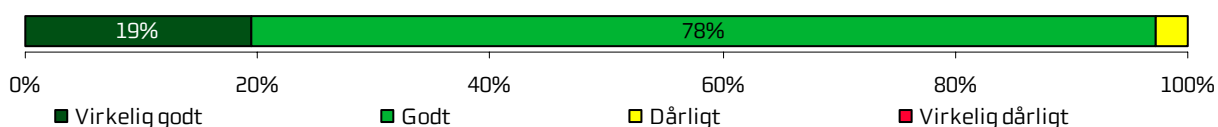
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=92)



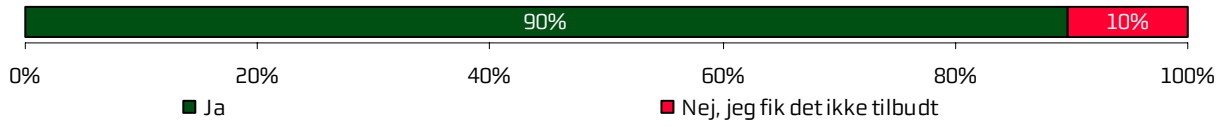
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



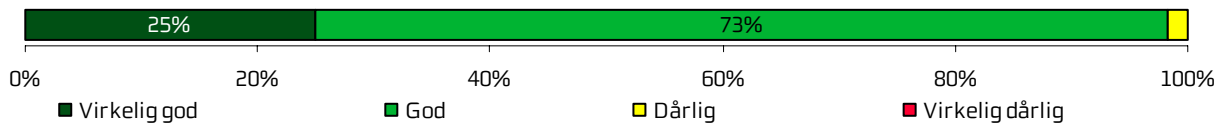
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	96 %	98 %	67 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	94 %	100 %	84 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	98 % *	96 % *	81 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	97 %	84 % *	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	78 %	67 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	88 %	97 % *	72 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		97 %	-	99 %	83 % *	92 %

## Information

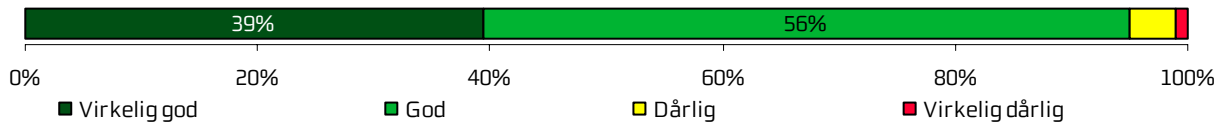
Modtaget skriftlig information (n=68)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



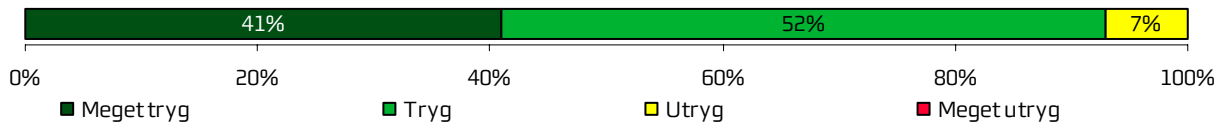
Vurdering af mundtlig information (n=99)



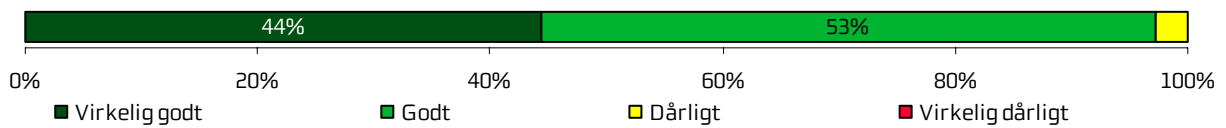
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		90 %	-	90 %	32 % *	60 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	97 %	100 %	84 % *	93 %

## Udskrivelse

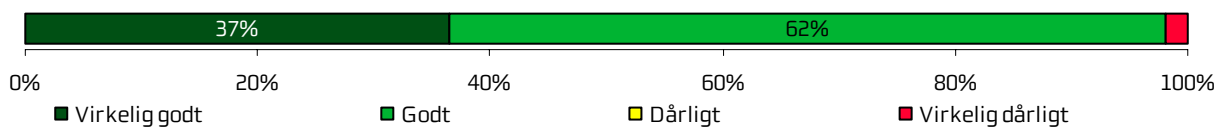
Tryghed ved udskrivelse (n=100)



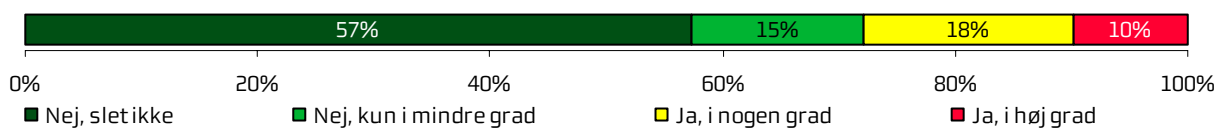
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=61)

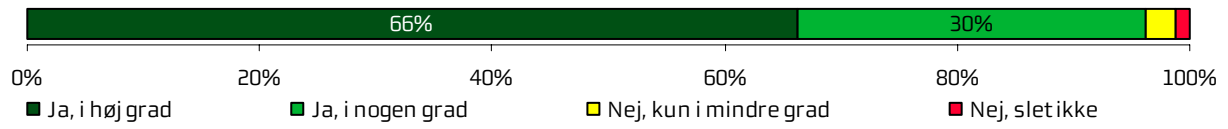




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	91 %	98 %	81 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		97 %	95 %	99 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		98 %	87 % *	99 %	71 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	73 %	85 %	61 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		96 %	97 %	99 %	82 % *	91 %



## 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.

## Urinvejkirurgisk Afdeling, Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
2	Jeg fik af lægen en MEGET god orientering om mit sygdomsforløb.	Godt
8	Angående toiletter er det ikke rart at to stuer skal dele. Man forstyrrer den anden stue, når man skal op om natten og skal låse døren ind til den anden stue. Det hænder også, at der bliver glemmt at låse op igen.	Godt
9	Jeg har altid været glad for at ligge på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
10	Er kommet på afdelingen [i mange år], og har altid været tryk ved personale og behandling. Er glad for den nye madordning, den er god.	Godt
11	Ville ønske, der på regionsbasis kunne være en bagvagt, der kan vejlede i smertebehandling aften og nat. Vi prøver så vidt muligt at få nogle klare aftaler med palliativ om, hvad muligheder vi har. Så nu går det lidt bedre, men det kan være meget frustrerende, når smerterne melder sig. Man bliver så bange for dem!! Personalet er helt unikke!! Tid til at lytte og meget forstående for vores situation. Vi skal nok huske at rose og det modsatte, hvis det skulle blive aktuelt! Rart, man føler sig tryk, når man evt. skal ind på afdelingen igen.	Virkelig godt
13	God og veltillavet mad, serveret af et venligt personale.	Virkelig godt
14	Kunne godt vurdere, når ældre mennesker bliver indlagt, om de skal have hjælp til at blive vasket, eller hjælp til at komme i tøj. Der er forskel på, om man er [højt oppe i alderen], ikke 50-60 år.	Godt
15	Der er [] en meget stor forskel på de to gange i jeres afdeling. Læge var meget omsorgsfuld, og jeg har været meget tryk ved ham.	Intet svar
16	Afdelingen gjorde et godt arbejde. Der var rent og nydeligt overalt. Maden var fantastisk, ligesom et firestjernet hotel.	Virkelig godt
17	Hjalp mig godt med at komme til og holde styr på undersøgelserne fra sted til sted på hospitalet [].	Virkelig godt
19	De er alle flinke og hjælpsomme. Hils afdelingen og sig tak.	Virkelig godt
21	[]. Jeg synes ikke, der var overensstemmelse mellem det, den undersøgende/opererende læge fortalte mig umiddelbart efter [undersøgelsen] og så lægen, der ved en senere samtale informerede mig om resultatet. Ved udskrivelsessamtalen sagde læge NN, at mine papirer skulle sendes til konference på andet sygehus. Ved senere ambulat kontrol hos en anden læge kendte han ikke til det forslag.	Godt
22	Generelt synes jeg, at alt gøres for kort og effektiv behandlingstid, hvilket er væsentligt, når man er på arbejdsmarkedet.	Godt
23	Jeg havde en fornemmelse af, at der var en dårlig koordination af de enkelte journaler, der blev	Godt

optaget ved flere samtaler under indlæggelsen. Jeg fik at vide, at der var ventetid på gangen ved operationsstuen, dette fordi den ene af lægerne ikke var mødt op eller var optaget af et møde, men at han ville tale med mig inden operationen. Senere blev jeg kørt ind på operationsstuen og fik at vide, at lægen snart ville dukke op, men at de ville udnytte tiden og gøre klar til operation. Det næste, jeg husker, er, at jeg vågnede efter bedøvelsen uden at få den lovede samtale, jeg traf heller ikke lægen senere. Vurderingen er ud fra, hvad jeg ellers har oplevet på to sygehuse.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 25 Slet ingenting, det var så fint under hele forløbet og endnu engang tak til personalet på afdelingen, sidst men ikke mindst NN. | Godt          |
|  | 26 Venlige/søde, men alt for travlt . Ansæt nogle SOSU-assistenten. Det vil nok hjælpe på den daglige rytme.                       | Godt          |
|  | 28 Meget venlig tone.  | Virkelig godt |
|  | 34 Jeg har det godt nu, og er glad for behandlingen, jeg har fået.   | Godt          |
|  | 36 Ideén med undersøgelsen er god, men ikke optimalt udført!   | Godt          |

**Urinvejkirurgisk Afdeling, Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	6	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Har en åben indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Personalet er meget forklarende og det gør, man forstår forløbet.	Virkelig godt
	22	Jeg blev indkaldt [i efteråret] 2010 til undersøgelse [to dage senere] og indlæggelse/operation [dagen efter]. Så jeg har således ikke modtaget information om ventetid.	Godt
	23	Var meget i tvivl om, hvad der egentligt skulle ske under indlæggelsen.	Godt
	24	Jeg bliver indkaldt i et forløb med fire måneders interval.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Meget klar og præcis besked om forløb og tider.	Virkelig godt
	29	Det haltede lidt med at få indkaldelser til undersøgelser gennem forløbet.	Godt
	31	For meget ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere







**Urinvejkirurgisk Afdeling, Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
✎	1 Hvis i kan forklare patienterne, hvorfor man bliver halet ind to og to, hvis den ene udebliver til operation, så kan i operere nummer to, så der ikke bliver ventetid på operation. Jeg [arbejder selv i branchen] og er ofte ude for at patienterne er sure over, hvorfor de skal vente så lang tid.	Virkelig godt
✎	5 Dejlig tone, både med læger og sygeplejersker.	Godt
✎	16 Blev rigtig godt modtaget, så man følte sig i trygge hænder.	Virkelig godt
✎	19 Fra at jeg ankom, til pigerne hentede mig, gik der vel et kvarter.	Virkelig godt
✎	20 Jeg kom om natten, men blev godt modtaget og fik forklaret, hvad planen var.	Virkelig godt
✎	22 På undersøgelsesdag før indlæggelsen vurderer jeg, at der er alt for meget ventetid.	Godt
✎	23 Der var tvivl om hvad jeg skulle - undersøges eller opereres.	Godt

**Urinvejkirurgisk Afdeling, Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	17	Manglende håndhygiejne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	22	Måske ikke at opfatte som fejl, men det lykkedes ikke i første operation at fjerne mine nyresten, så jeg blev indkaldt til ny operation [efteråret] 2010, hvor nyresten blev fjernet.	Godt
	31	Efter operationen blødte det fra det ene sår nogle dage efter, så jeg måtte indlægges igen. Jeg blev meget bange men blev ikke opereret igen, men jeg måtte ligge i sengen fire uger efter.	Virkelig godt
	35	Jeg fik for meget morfin og blev meget dårlig. Jeg har fået morfin før uden problemer. Er godt klar over, det kan være en svær balancegang.	Virkelig godt

## Urinvejkirurgisk Afdeling, Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
12	Fordi vandet stoppede lige før jeg skulle udskrives, hvorefter jeg fik et kateter op, som jeg ikke var tryk ved, hvis den også skulle stoppe.	Godt
15	Har været indlagt [flere gange dette år] vedr. nyresten. [Dette på to forskellige afdelinger]. Der var meget stor forskel på de to afsnit. Meget stor omsorg [en af gangene], jeg var indlagt. De andre gange var der mangel på samme.	Intet svar
16	Jeg blev behandlet for [en sygdom] som bevirkede [en bivirkning]. Undervejs opdagede man en [komplikation].	Virkelig godt
19	Jeg blev behandlet utrolig godt. De er flinke og søde, pigerne, til at hjælpe, hvis man har problemer.	Virkelig godt
20	Informationsovergivelse mellem [de to sygehuse] kunne være bedre, fik ikke min medicin [på det ene sygehus], fordi [det andet sygehus] ikke havde skrevet det.	Virkelig godt
29	Jeg skulle møde ind [om morgenen] på operationsdagen, men fik efterfølgende at vide af lægen, at onsdag altid er undervisningsdag, og jeg derfor tidligst kom til [over to timer senere]. Hvis jeg var den første. Jeg var nummer to og kom til [fem timer senere]. Unødvendigt at møde så tidligt. Operationen skulle tage ca. to og en halv time i alt, men pga. langsom opvågning var jeg først vågen [om aftenen]. Min kone, der ventede på nyt på hospitalet, fik ingen information om, hvorfor jeg var tre timer forsinket, heller ikke når hun selv henvendte sig.	Godt
30	Efter man havde undersøgt mig og taget biopsier, lå jeg for længe på stuen. Jeg følte mig lidt glemt og måtte spørge, om jeg snart måtte køre hjem, men det kan være, jeg tager fejl.	Virkelig godt
32	Det undrer mig, at der skulle gå [et halvt år], inden jeg fik det godt, da det var nyresten, der blev ved med at genere mig og give mig [anden sygdom] og store smerter, på grund af at stenene ikke blev fjernet helt inden til allersidst. Det, synes jeg, er lang tid at gå med dræn, først udvendigt i [nogle] måneder og til sidst også indvendigt uden en god information.	Intet svar
33	Der var lidt ventetid på udskrivelsen pga. travlhed. Men det er ok, de akutte kommer først.	Virkelig godt
35	En ved navn NN havde stuegang, hvor jeg var, og det er vist også ham, der har stået for operationen??? Når jeg stillede NN et spørgsmål, fik jeg et arrogant svar tilbage, og nogle gange har han bare vendt mig ryggen uden at svare på mit spørgsmål, og jeg har oplevet, at sygeplejerskerne har fået samme behandling. Det virker for mig helt hen i hegnet, at sygeplejerskerne skal løbe rundt og få styr på NNs arbejde. Jeg står ved, hvad jeg skriver.	Virkelig godt
37	Havde fået at vide, at indlæggelsen ville vare i tre dage, men kom hjem samme dag. Så synes ikke, det er blevet undersøgt grundigt nok.	Godt

## Urinvejkirurgisk Afdeling, Urinvejkirurgisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejkirurgisk Afdeling	Samlet indtryk
4	Jeg fik forkert "resultatbeskrivelse" efter hjemkomst. Fejlen rettet per telefon.	Godt
11	Patienten har en åben indlæggelse pga. hans sygdom. Det er fint nok, og et par gange har vi været tæt på at benytte muligheden. Det har været i forbindelse med mange smerter. Har været tilbageholdende - for når palliativ-temaet er dem der tager stilling til hans behandling - føles det formålsløst at komme udenfor deres tid fra 8-15 hver dag.	Virkelig godt
16	Jeg havde mange problemer med vandladningen, da jeg kom hjem. Jeg kunne godt tænke mig en kontakt til afdelingen, 14 dage til en måned efter udskrivelse - da min egen læge ikke har den store viden om mit vandladningsbesvær.	Virkelig godt
18	Jeg er desværre stadig ikke blevet helbredt for hyppig vandladning. Er på toilet [flere] gange om natten.	Godt
20	Jeg blev sendt hjem med mit drop, det opdagede jeg i min arm da jeg kom hjem, så min mor skulle tage det ud.	Virkelig godt
24	Jeg blev udskrevet samme dag efter eget ønske.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Jeg har været til en fin samtale med en læge NN efterfølgende.	Virkelig godt
37	Ville gerne have haft en livsstilsvejledning. Du ville gerne have vidst, om man kunne gøre noget mere medicinsk for at få vandladningen til at fungere igen.	Godt