

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Urinvejskirurgiske Senge Holstebro
Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro
Hospitalenheden Vest**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	239
Besvarelser fra afsnittets patienter:	177
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

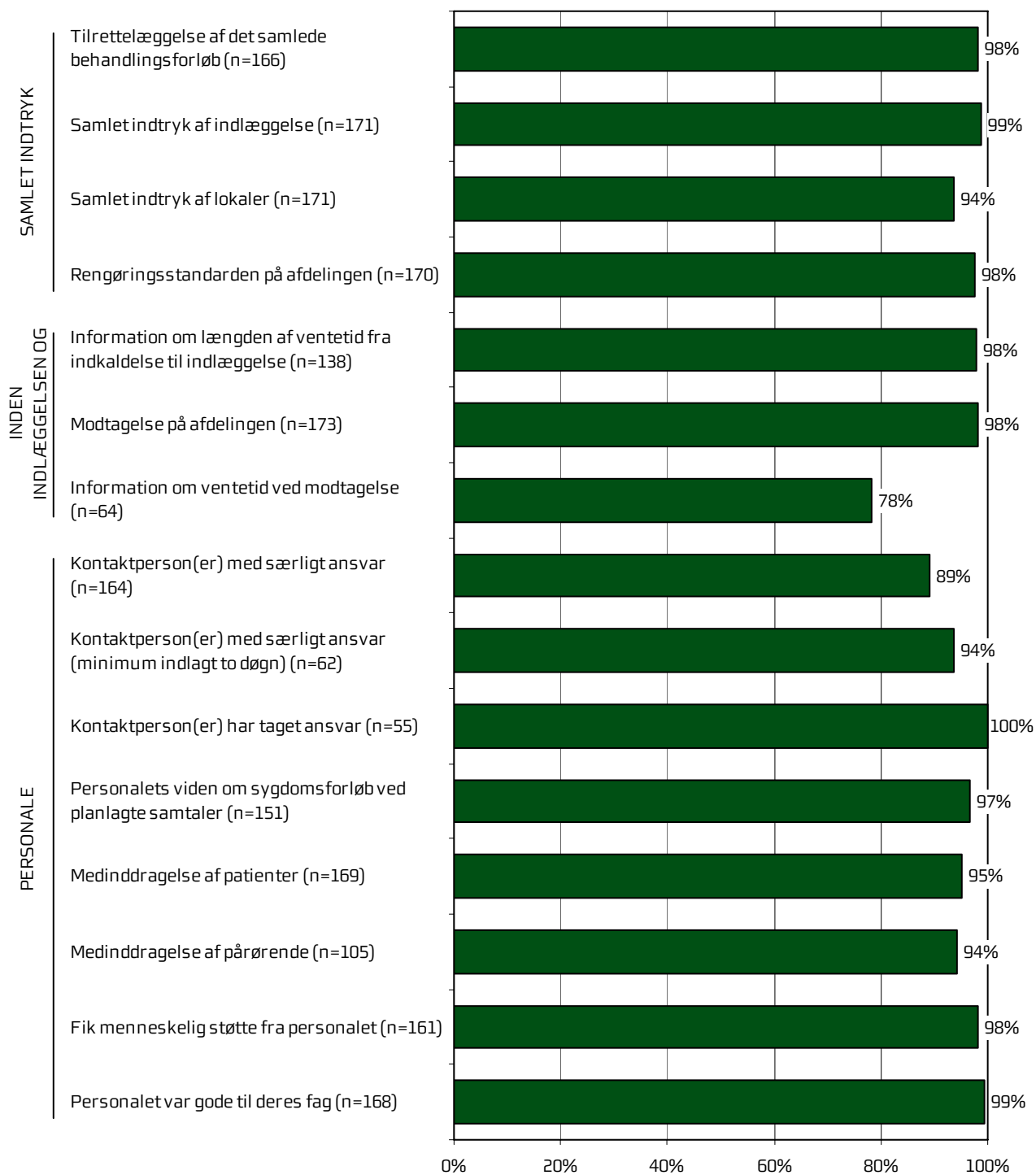
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

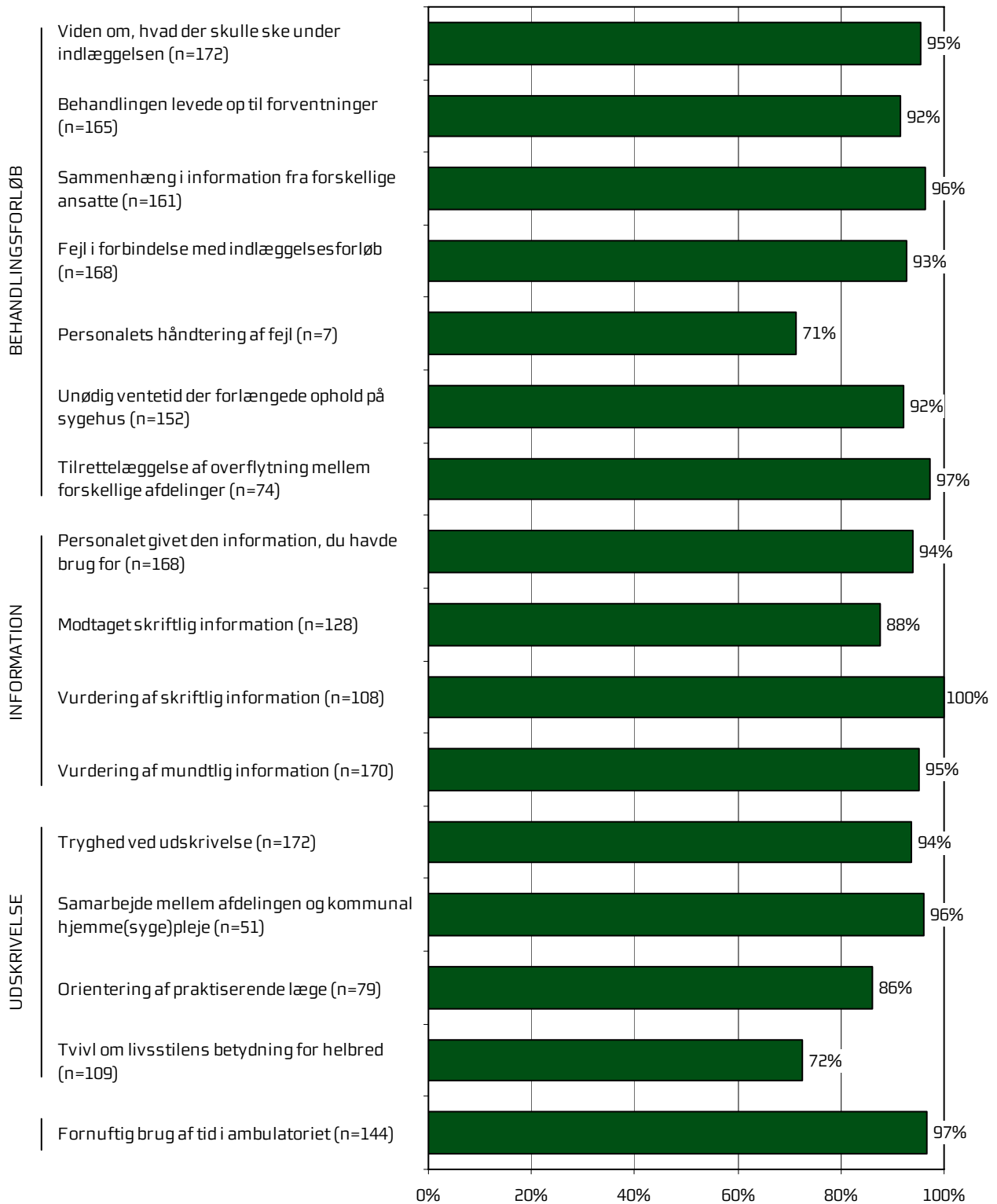
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Urinvejkirurgisk Afdeling

2009-tallet er for: Urinvejkirurgisk Afdeling

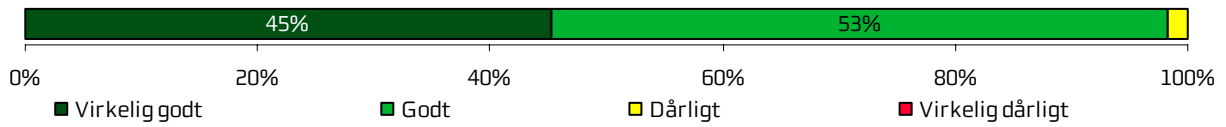
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

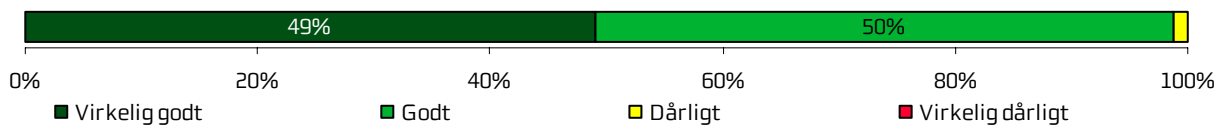
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

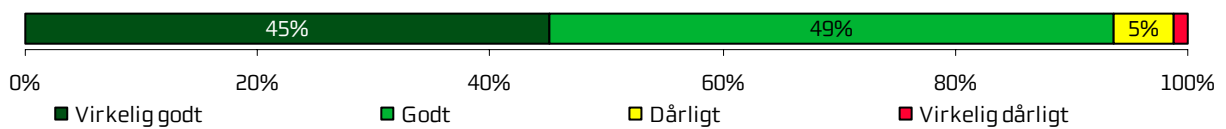
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=166)



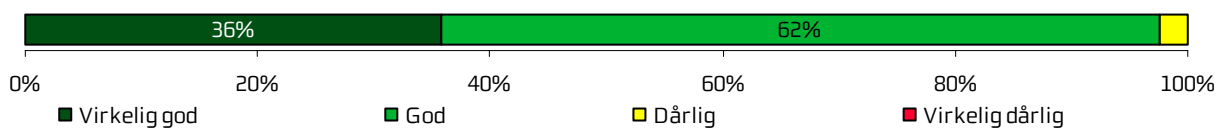
Samlet indtryk af indlæggelse (n=171)



Samlet indtryk af lokaler (n=171)



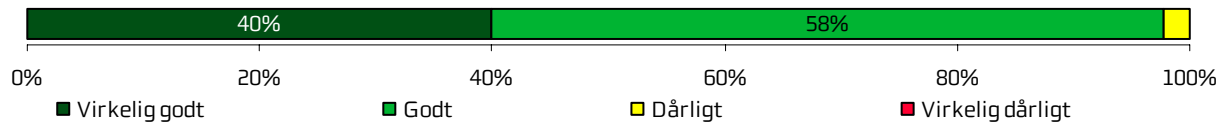
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=170)



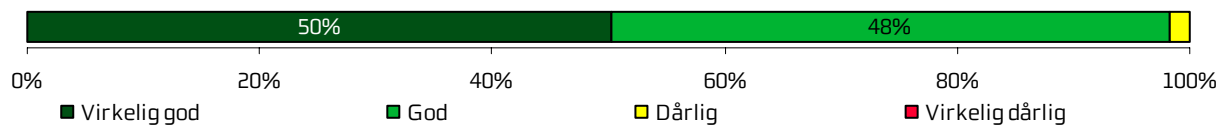
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	100 %	99 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	99 %	98 %	99 %	91 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	99 % *	96 %	99 % *	88 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	97 %	90 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

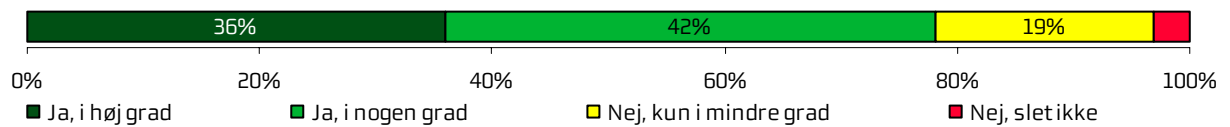
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=138)



Modtagelse på afdelingen (n=173)



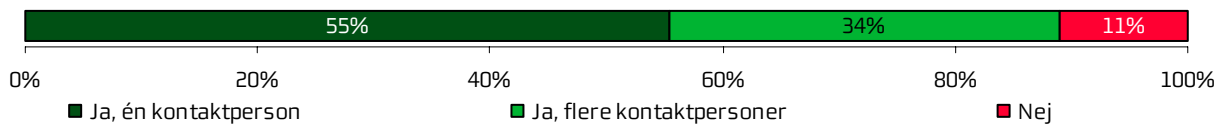
Information om ventetid ved modtagelse (n=64)



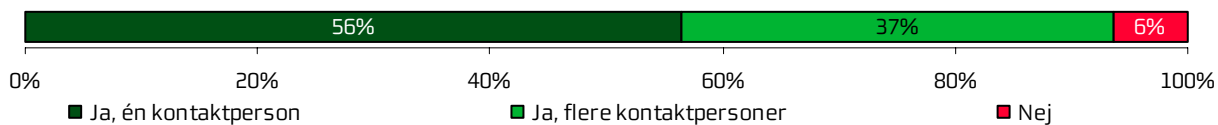
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	99 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	96 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	84 %	72 %	84 %	62 % *	72 % *

Personale

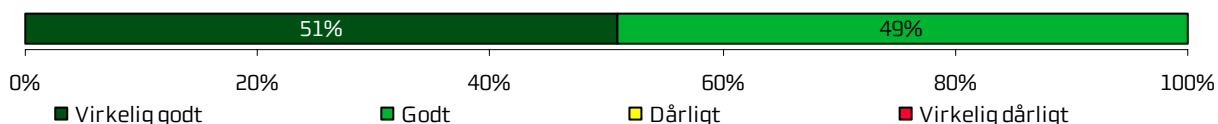
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=164)



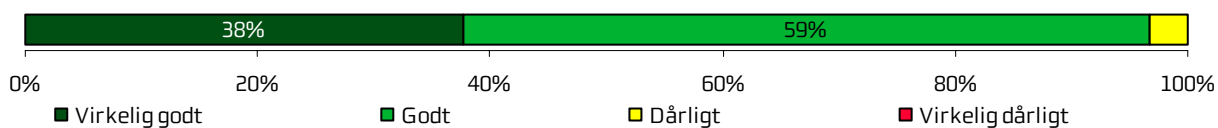
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=62)



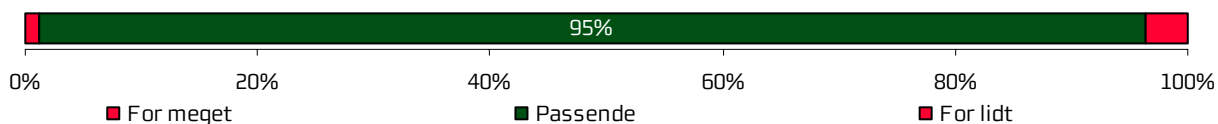
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=55)



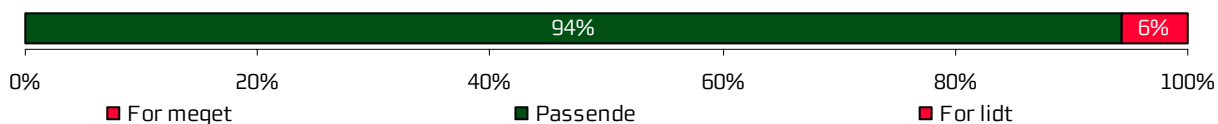
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



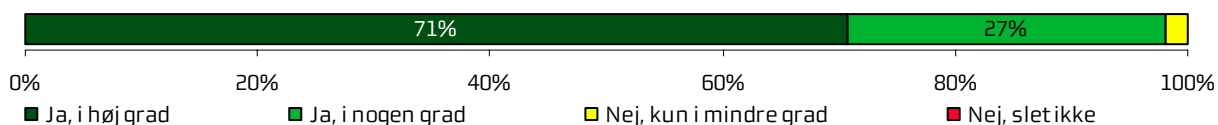
Medinddragelse af patienter (n=169)



Medinddragelse af pårørende (n=105)



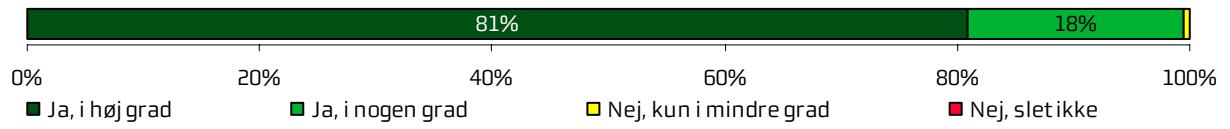
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	85 %	92 %	86 %	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	94 %	91 %	-	85 % *	74 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	99 %	96 %	87 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	95 %	93 %	93 %	81 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	95 %	92 %	94 %	78 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	94 %	96 %	96 %	89 % *	93 % *

Personale (fortsat)

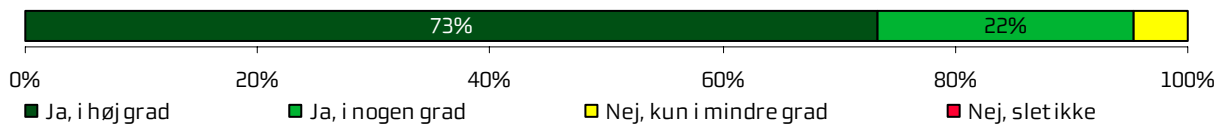
Personalet var gode til deres fag (n=168)



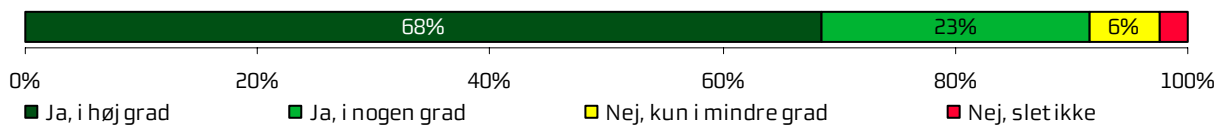
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=172)



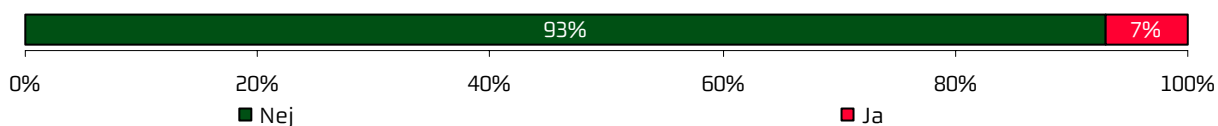
Behandlingen levede op til forventninger (n=165)



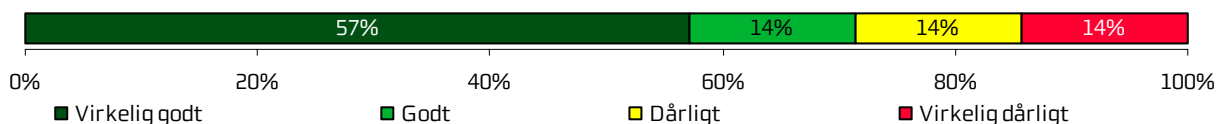
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=161)



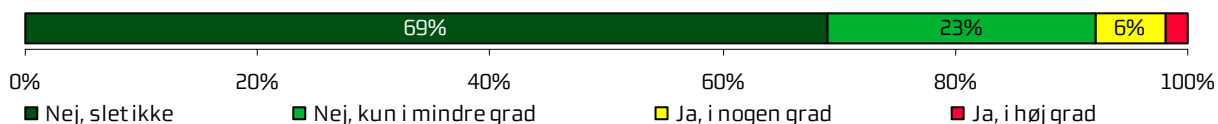
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=168)



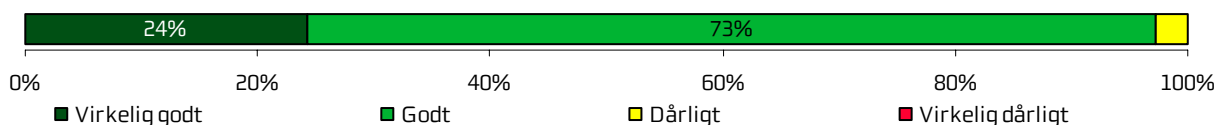
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=152)



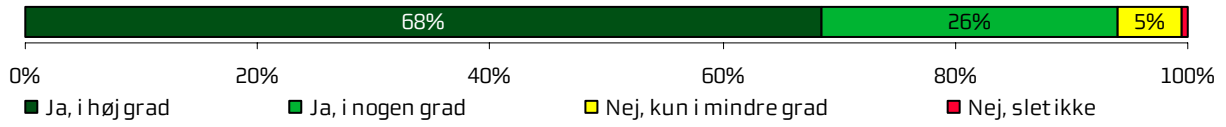
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=74)



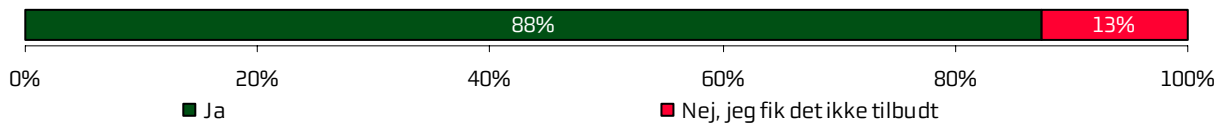
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	95 %	96 %	95 %	77 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	95 %	94 %	97 % *	84 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	90 %	98 %	96 %	82 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	93 %	-	92 %	85 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	100 %	-	82 %	60 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	86 %	88 % *	96 %	80 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	97 %	-	99 %	86 % *	90 % *

Information

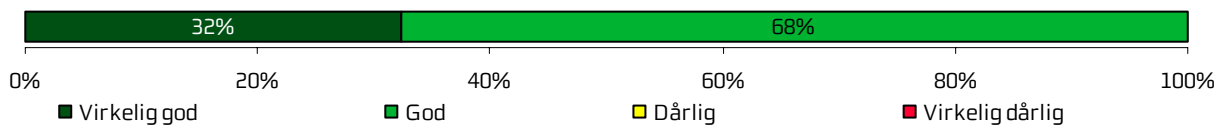
Personalet givet den information, du havde brug for (n=168)



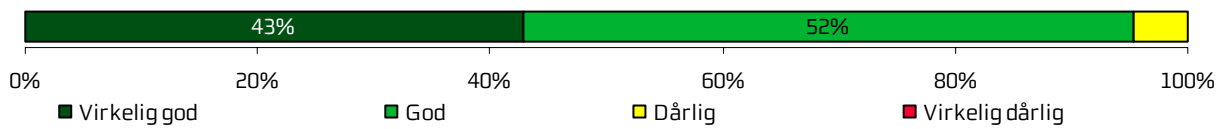
Modtaget skriftlig information (n=128)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



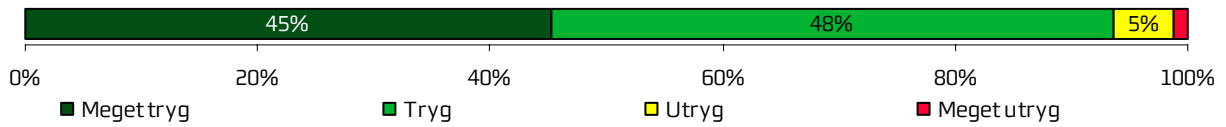
Vurdering af mundtlig information (n=170)



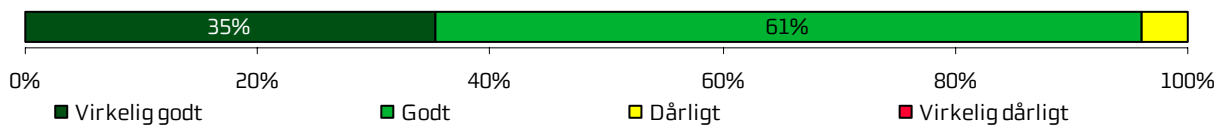
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	95 %	85 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	88 %	90 %	-	84 %	40 % *	60 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	100 %	100 %	88 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	95 %	97 %	96 %	88 % *	92 % *

Udskrivelse

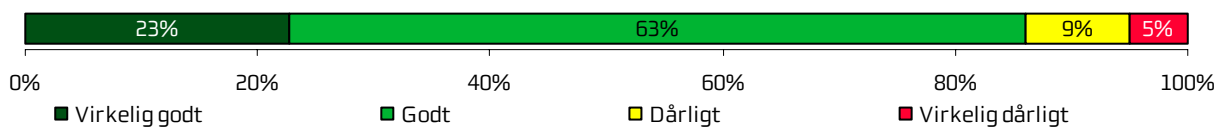
Tryghed ved udskrivelse (n=172)



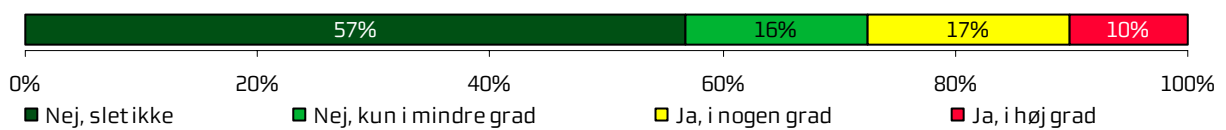
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=79)



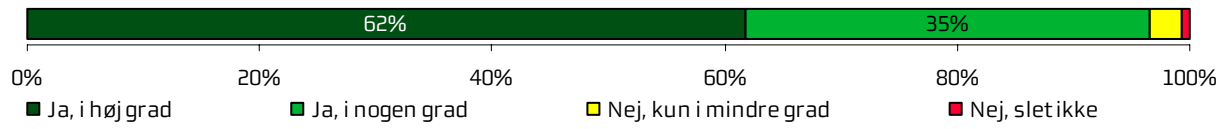
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	93 %	91 %	94 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	96 %	97 %	95 %	96 %	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	98 % *	87 %	91 %	77 %	85 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	72 %	73 %	76 %	66 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	97 %	96 %	97 %	98 %	84 % *	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.

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Forløb godt og hurtigt. God kommunikation med lægerne.	Virkelig godt
4	Akut.	Godt
6	Ved indkaldelse til undersøgelse [i sommeren] af en sygeplejerske og læge ifølge mine papirer. Der var ingen LÆGE. Det var der først [cirka to måneder efter], hvor man kalder det kontrol. Af hvad?	Godt
11	Jeg blev taget virkelig godt imod. Og god information.	Virkelig godt
18	Ringede til afdelingen, og de spurgte, om jeg kunne komme med kort varsel, da de sommetider fik et afbud. Under telefonsamtalen spurgte sekretæren pludselig, om jeg kunne komme til operation fastende i morgen [tidlig]. Hun havde fået et afbud under telefonsamtalen. Blev glad, også fordi jeg ikke havde så meget tid til at tænke på operationen. Tak.	Virkelig godt
21	Indkaldt til forundersøgelse [om morgenen], melder min ankomst. [En halv time senere] henvender jeg mig. Ingen ved noget. Igen [en halv time senere] forvirring. [Endnu en halv time senere] skal jeg aflevere en urinprøve. Derefter er lægen ved at læse min journal. [Over to timer efter ankomst]: "Du bedes bestille tid til forundersøgelse."	Intet svar
22	Særdeles perfekt. Efter undersøgelse blev der tilbudt operation [få dage senere]. Klargøring til narkose [først på eftermiddagen]. Perfekt.	Godt
23	Tilstrækkeligt og problemfrit.	Godt
31	[]. Men udover Herning Hospital har jeg været indlagt på flere andre hospitaler og var ikke nervøs eller bange ved indlæggelsen.	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt af min læge.	Virkelig godt
34	Der er omsorg for en.	Virkelig godt
40	Ventetiden, fra vi kom om morgenen, til vi kom til samtale med lægen, var alt for lang. Vi sad i flere timer, inden vi kom til.	Godt
41	Klar og tydelig, også om hvor, hvornår og hvordan.	Godt
41	Den var klar og tydelig om hvor, hvornår og hvordan.	Godt
44	Jeg kom ind akut.	Godt
45	Jeg har markeret "virkelig god", fordi de to personer, som jeg havde mest med at gøre, var virkelig søde. En tredjeperson, der skulle bestemme indlæggelsestidspunkt, kunne ellers godt have resulteret i en noget ringere karakter.	Virkelig godt
51	Lægevagten [] indlagde mig på det ene sygehus. Næste dag via ambulance til andet sygehus.	Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Super hele vejen rundt.	Virkelig god
11	Jeg blev taget virkelig godt imod, og god information.	Virkelig god
17	Skema udfyldt inden indlæggelse, samme spørgsmål fra sygeplejerske ved indlæggelse [og fra flere læger] (stort set). Dvs. fire gange de samme spørgsmål, måske lidt "overkill".	God
18	Jeg blev "næsten" modtaget af opererende læge NN. Han satte sig afslappet og fortalte og tegnede, hvad der skulle ske. Denne modtagelse kunne IKKE VÆRE BEDRE, og jeg følte mig tryk og afslappet.	Virkelig god
19	Der manglede information om, hvor jeg skulle møde. En anden patient var i samme situation.	God
23	God og venlig information om den planlagte undersøgelse og operation næste dag.	Virkelig god
29	Dog bør man udforme indkaldelsen, så det klart fremgår, om indlæggelsen skal ske samme dag som forundersøgelsen eller først dagen efter (jeg troede, jeg skulle indlægges, men blev sendt hjem).	God
31	Jeg blev modtaget af nogle venlige og smilende sygeplejersker. Der var ingen ventetid. Jeg blev glad og tilfreds anbragt i en seng og afventede det videre forløb.	God
33	Skulle opereres [om morgenen]. Fik tilfældigt at vide [to timer senere], at en anden var kommet foran. Blev kørt til operation [fem timer efter planen].	God
40	Dårligt fordi vi bad om en parkeringssejdel, men det kunne vi ikke få, trods det at vi skulle vente i over tre timer. Vi måtte gå ud og flytte bilen, og der var rigtigt langt at gå.	Dårlig
41	Blev modtaget venligt og forklaret tydeligt.	God
41	Blev modtaget venligt og forklaret tydeligt.	God
45	Bedre end forrige gang.	Virkelig god
46	Det var helt ok med NN, der havde lidt kommunikationsvanskeligheder. Fint nok.	Virkelig god
49	Venlig og med god information.	Virkelig god
51	Holstebro Sygehus behandlede mig samme aften, jeg kom []. Jeg havde det fint dagen efter.	Virkelig god

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
3	Blodforgiftning.	Virkelig godt
12	Manglende information fra læge NN til operationsafdelingen. Problemet blev løst effektivt og uden forsinkelse.	Godt
15	Kateter ikke ført langt nok op i urinrør. Urin løb ved siden af slange ud gennem penis. Kateter lagt dagen efter af hjemmesygeplejerske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	At få besked om, at der ville gå nogen tid inden information om resultatet, for derefter at blive ringet op to dage efter, hvor der så blev aftalt et møde tidspunkt. Da jeg var på vej ud af døren, blev jeg ringet op, med besked om, at der skulle foretages flere undersøgelser. Det var anden gang i forbindelse med undersøgelsen, at beskeden ikke passede. Første gang blev jeg informeret om, at der ville gå nogle dage, inden jeg blev indkaldt. Jeg blev ringet op næste morgen om indlæggelse. Problemet i disse sager er, at tankerne desværre flyver lidt med sådan et forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Utsigtet hændelse. Jeg var ved egen læge dagen efter, at jeg blev udskrevet. Blærebetændelse, fik penicillin i syv dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Jeg blev ringet op af afdelingen og fik at vide, at jeg var udeblevet fra behandling, men jeg havde ikke modtaget nogen indkaldelse.	Dårligt
31	Jeg tror ikke, at der er sket nogen fejl fra lægens eller personalets side. Det hele foregik støt og roligt, og jeg følte mig meget tryk under opholdet på hospitalet.	Intet svar
36	Forskellige tider til kontrol: Æn tid på mit kort og en anden tid til afdelingen.	Virkelig godt
38	De kunne ikke gives smertestillende behandling efter operationen. Jeg blev tilbudt to Panodil. Det er under al kritik. Heldigvis havde jeg selv mine egne piller med [].	Virkelig dårligt
49	Information om mødetidspunkt. Jeg fik opgivet operationstidspunkt og ikke mødetidspunkt.	Virkelig godt
52	Burde nok have været tilbudt afføringsmiddel. Mindre end 24 timer efter operationen presede jeg, med hjælp fra personalet, voldsomt og har formentlig pådraget mig en mindre [skade].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Operationen gik vist nok, som den skulle. Efterfølgende, efter hjemsendelse, gik der en kraftig betændelse i såret. Min egen læge ordinerede en penicillinkur. [Et par dage] med 2000 mg per dag, derefter [en mindre dosis] per dag. Har stadig periodiske smerter [] (smerter, som jeg blev opereret for). NB: Indlagt/opereret [i efteråret]. I dag [et par måneder senere] har jeg stadig periodiske smerter. Er dette normalt?	Virkelig godt
10	Efter længere tids smerter i ryggen blev jeg indlagt på [et sygehus i sommer]. Samme dag var jeg i scanner [på et andet sygehus] og blev kørt tilbage til [det første sygehus]. Da jeg kom tilbage, sagde de til mig, at jeg skulle til [et tredje sygehus] for at blive opereret. Samme aften blev jeg kørt til [det tredje sygehus] og blev opereret [dagen efter]. Jeg kom tilbage til [det første sygehus] [få dage efter]. Jeg blev udskrevet [nogle uger efter]. Det var lidt voldsomt, da jeg ikke havde ventet det, men det var jo godt nok, da operationen lykkedes, og jeg i dag [] ikke har smerter, jeg får jo en del piller.	Godt
18	Kun positive kommentarer. Har været indlagt på flere forskellige sygehuse, men Urinvejskirurgisk, Holstebro er uden spor vaklen den BEDSTE AFDELING, jeg har været indlagt på. De er meget grundige, og den venlighed, der strømmer en i møde, gør en meget tryk. Jeg tror, at mange afdelinger kunne lære meget af Urinvejskirurgisk, Holstebro.	Virkelig godt
20	Nej. Det var fint.	Virkelig godt
26	Jeg blev opereret [en dag] og sendt hjem [dagen efter], så der var meget stille på afdelingen.	Godt
28	Det hele var overraskende professionelt og effektivt. Godt gået!	Virkelig godt
30	"Indlæggelsen" var kun en dag fra morgen til eftermiddag.	Virkelig godt
31	Jeg følte mig tryk inden opholdet og under behandlingerne. Jeg vil benytte lejligheden til at sige lægen og personalet mange tak for hjælpsomhed og dygtig behandling.	Virkelig godt
40	Lægen, der opererede mig, havde jeg fuld tillid til. Han var efter min mening meget dygtig.	Godt
43	Har haft blærebetændelse siden.	Godt
44	Jeg fik kompetent indformation i den anden periode jeg var indlagt.	Godt
46	Synes ikke, at jeg får nok oplysninger. Skal selv presse oplysninger ud af lægen. Kan ikke få oprigtige oplysninger om strålebehandlingen og dens følger for tarmsystemet.	Virkelig godt
47	Mere kommunikation mellem opvågning og afdeling.	Virkelig godt
49	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
51	Holstebro Sygehus fjernede smerterne straks om aftenen, hvor jeg blev indlagt. Og fjernede stenen 14 dage derefter.	Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg synes, der går for lang tid, inden min læge fik information fra hospitalet om mit forløb. Ville gerne have haft en "afsluttende" samtale med lægen, før jeg forlod afdelingen/hospitalet. Ok, en sygeplejerske tog over.	Virkelig godt
6	Jeg kan ikke forstå, ved undersøgelse af prostatavæv, at man skal rykke for et svar i [over en] måned efter operationsdagen. Og derefter går der 14 dage, inden man får svar.	Godt
9	Jeg kunne godt have brugt en skriftlig information om generne (hvilken smerter, ubehag og hvor lang tid), man har efter operationen.	Godt
12	Udmærket information, men pjecen om "fjernelse af prostata" var behæftet med et par unøjagtigheder. Bl.a. får man ikke en samtale med operationslægen ved kateterfjernelse.	Godt
15	Lang ventetid i venteværelset ved forundersøgelse og ved indlæggelse [om morgenen]. Skulle møde fastende. Kom ikke i behandling før [om eftermiddagen]. Vågnede op på opvågningsafdelingen om aftenen med voldsomme opkastninger. Fik lov til at blive på sygehuset til dagen efter.	Godt
18	Det kan ikke gøres BEDRE.	Virkelig godt
21	Jeg blev udskrevet med [smertestillende]. [Et par] dage efter udskrivning måtte jeg ringe til afdelingen på grund af stærke smerter. Måtte tage stærkere tabletter. [Et par] dage senere havde jeg lægevagt på grund af smerter. Fik [anden medicin]. Stærke smerter i 14 dage.	Intet svar
25	De læger, man har samtaler med før indlæggelse, taler for meget i telefon under de samtaler, man har med dem, så man bliver meget UTRYG ved det.	Dårligt
27	Det føles som om, læger forsøger at få dagen til tidsmæssigt at nå sammen. Samtaler med læge er meget kortvarige og mest bare relativt kort information. Har fået svar på de spørgsmål, jeg nåede at stille.	Godt
31	Det er altid rart at vide, hvad man fejler, når man er syg. Men allerede før indlæggelsen vidste jeg, fra nogle undersøgelser hos lægen, besked om min sygdom.	Virkelig godt
41	Fik ingen skriftlig information. Jeg fik mundtlig information, som var forståelig for mig.	Godt
41	Jeg fik ingen skriftlig information. Jeg fik mundtlig information, som var forståeligt for mig.	Godt
46	Mere information og kommentarer ønskes.	Virkelig godt
51	Cirka en måned efter [indgreb] fik jeg skriftligt information om hændelsesforløbet samt en plan for, hvad der videre vil ske af kontrol.	Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Nej, det gik som planlagt/forventet.	Virkelig godt
4	De gør, hvad de kan.	Godt
5	Jeg blev [behandlet] og fik et kateter lagt op. Det fik jeg fjernet [noget tid efter], men kunne ikke tømme blæren, så personalet talte om, at jeg skulle have et kateter sat i igen, men [om aftenen] samme dag, fik jeg pludselig beskeden: "Du må gerne tage hjem". Det chokerede mig meget, for jeg havde virkelig ondt. Det har forbedret sig meget, og nu har jeg det virkelig godt. Mange tak.	Virkelig godt
7	Jeg havde været utryk ved at komme hjem, hvis ikke jeg havde haft [en pårørende] til at tage sig af mig. Jeg bor alene.	Virkelig godt
16	Personligt mener jeg, det er for tidligt at hemsende nyopererede patienter efter tre dage.	Virkelig godt
18	Alt i top. Det kunne ikke gøres bedre. Igen kom grundigheden, venligheden. Alt, hvad der gjorde mig TRYK.	Virkelig godt
21	Jeg manglede information om smertebehandling i forbindelse med indgrebet. Pamol [] var i mit tilfælde ikke tilstrækkeligt.	Intet svar
22	Stadig lidt smerte fra operationen efter to måneder.	Godt
27	Har på eget initiativ opsøgt egen læge for at spørge om opfølgning, og om der skal følges op på mit sygdomsforløb.	Godt
31	Jeg hører til de heldige, der ikke er plaget af trang til rygning og alkohol. Jeg har i årenes løb dyrket daglig motion, [] men ikke på hospitalet. Derfor føler jeg mig stiv og i dårlig form. Nu vil jeg forsøge med træning igen at indhente det forsømte.	Virkelig godt
42	Dårlig information. Talte ikke med lægen efter operationen, selvom han havde lovet det. Meget skuffet.	Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Personalet var meget omsorgsfuldt, dette gælder også køkkenet.	Virkelig godt
2	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået på afdelingen og under operationen.	Godt
4	Tilfreds med hjælpen.	Godt
7	Personalet har været enestående til at informere omkring narkose og bedøvelse. Jeg har følt, at jeg har været i gode hænder.	Virkelig godt
8	Der kunne godt være et større udvalg af tv-kanaler.	Godt
9	Maden var rigtig god.	Godt
11	Hvis man læser den skrevne presse om, hvordan der er på sygehusene i dag, kan jeg slet ikke se nogen paralleller i mit tilfælde, jeg har kun ROS.	Virkelig godt
12	Alt i alt var det en positiv oplevelse med kompetent og imødekommende personale.	Godt
13	Toilet: bedre, synlig markering ved "optaget". Orientering: bedre synlighed i bygningen, f.eks. udgangsforhold fra afdelingen. Eksempelvis udgang fra elevator opleves som ned i en "kælderregion".	Intet svar
14	Hele forløbet var for mit vedkommende meget positivt. Alt forløb planmæssigt, og personalet (alle) var meget flinke og behjælpelige. En helt igennem positiv oplevelse.	Virkelig godt
15	Om plejepersonalet på Urinvejskirurgisk afdeling på Holstebro Sygehus kan jeg kun sige, at de er herlige, kærlige og humoristiske damer alle sammen.	Godt
16	Hvis jeg skal finde noget at klage over, er det, at nogle rør (kloak- eller varmerør) konstant står og klukker, hvilket er meget irriterende om natten, når der er ro. Både min medpatient i nabosengen og jeg selv havde problemer med at sove, på grund af dette problem. Det kan ikke passe, at den ansvarlige for teknisk drift på hospitalet, som påstået af plejepersonalet, ikke kan finde ud af at løse dette problem. Som bygningsingeniør vil jeg sige, at den slags problemer ikke henhører under kategorien raketvidenskab, men snare er et spørgsmål om manglende vilje. Slutteligt vil jeg gerne rose personalet på operationsstuen for en helt fantastisk og beroligende modtagelse og behandling inden selve operationen. Det kan ikke gøres bedre. Tusind tak.	Virkelig godt
18	Kan ikke finde spor negativt, men grundigheden og venligheden skinnede igennem hele vejen, og igen vil jeg sige: Tror, mange andre afdelinger kunne lære meget af Urinkirurgisk i Holstebro.	Virkelig godt
22	Trådløs internet manglede. Godt med individuelt TV (ros).	Godt
24	En ualmindelig inkompetent sekretær, der f.eks. brokkede sig over, at jeg antastede hende, fordi hun ikke var i modtagerummet. Et andet eksempel: Jeg meldte mig [om formiddagen] (pågående dame), og [omkring middag] var der ikke sket noget - jeg sad [nogle] meter fra hendes kontor. Jeg fik en undskyldning af en sygeplejerske, som kom [over middag], [nogle] timer efter den aftalte tid. Et tredje eksempel: [nogle] uger senere passerede jeg hendes kontor og fik bl.a. den hilsen med: "Kan du ikke læse?". Dårlig oplevelse fra en enkelt person.	Godt
25	Toilet rengøringen var virkelig dårlig, og der var for få toiletter på en afdeling, der arbejder med urinpatienter. Så en daglig rengøring er for lidt. ALT FOR LIDT.	Dårligt
27	Sygeplejersker og læger har alle været søde og hjælpsomme. Fagligt er mit indtryk, at alle har været meget kompetente. Kun mangelfuld information i forbindelse med udskrivelse.	Godt
31	Jeg synes, afdelingen gjorde en stor indsats for patienterne. Man spurgte og rådede patienterne efter alle kunstens regler. Det var såmænd lige før, at man var parat til at stå på hovedet	Virkelig godt

for patienterne.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 33 Den sidste nat fik jeg slet ingen søvn, da der blev indlagt en [anden] på stuen, som ikke kunne komme ud af sengen. Han blev observeret hele tiden pga. mulig [sygdom]. Han "larmede" og havde det virkelig dårligt, og personalet kom HELE TIDEN og tjekkede ham og snakkede med ham. Han burde i den grad have haft enestue. [Jeg var ikke helt rask] efter operationen endnu, men jeg ønskede efter episoden at blive udskrevet, og jeg blev det. Er overbevist om, at jeg ikke blev rask, hvis jeg ikke kom hjem og fik noget søvn. En meget ubehagelig oplevelse. | Godt |
| ✎ | 34 De er utrolig søde og flinke på Holstebro Sygehus. Man får altid en god behandling, hvad enten man er pårørende eller patient. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Ikke passende at dele toilet med MÆND. | Godt |
| ✎ | 37 Inden denne indlæggelse var jeg indlagt et døgn til undersøgelse, hvor jeg talte med en læge NN inden operation. Dette var IKKE noteret, da jeg blev indlagt denne gang! Oprindeligt havde jeg også udfyldt et skema med diverse oplysninger i forbindelse med indlæggelse. Dette var åbenbart ikke registreret, da jeg måtte svare på det samme ved denne indlæggelse. | Godt |
| ✎ | 39 Personalet var søde og venlige. | Godt |
| ✎ | 41 Mit første alvorlige besøg i sygehusverdenen, og jeg syntes, at alle var søde og rare i forklaring og nærværelse, men én ting: Der var mange blod- og urinprøver. Jeg ville ØNSKE, at der var en urinprøve ved udskrivningen. | Godt |
| ✎ | 41 Mit første alvorlige besøg i sygehusverdenen, og jeg synes alle var søde og rare i forklaring og nærværelse. | Godt |
| ✎ | 43 Personalet var smilende og meget venlige. Det har betydet meget for mig. | Godt |
| ✎ | 45 Jeg synes, køkkenpersonalet er lidt for "stramtandet". | Virkelig godt |
| ✎ | 46 Stor, stor ros til afdelingen for god behandling, der nærmer sig forkælelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Personalet var meget flinke, selv om de havde meget travlt. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 Der var en dejlig hjælpsom og medmenneskelig tone på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Toilet bør nok tilses regelmæssigt igennem døgnnet. | Godt |