

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

K-Sengeafsnit

Urinvejskirurgisk Afd. K

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	255
Besvarelser fra afsnittets patienter:	171
Afsnittets svarprocent:	67%

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 tests 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

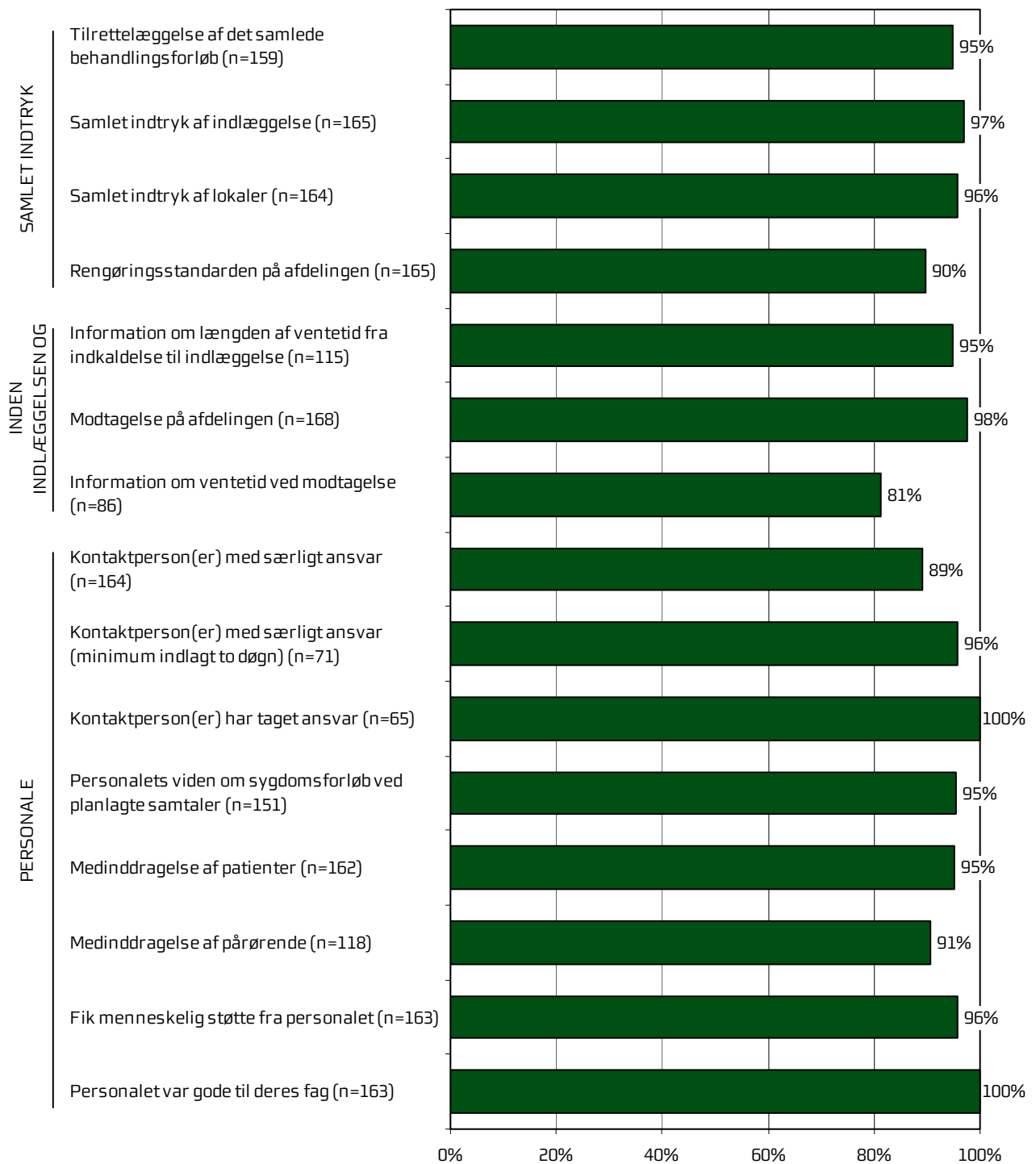
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

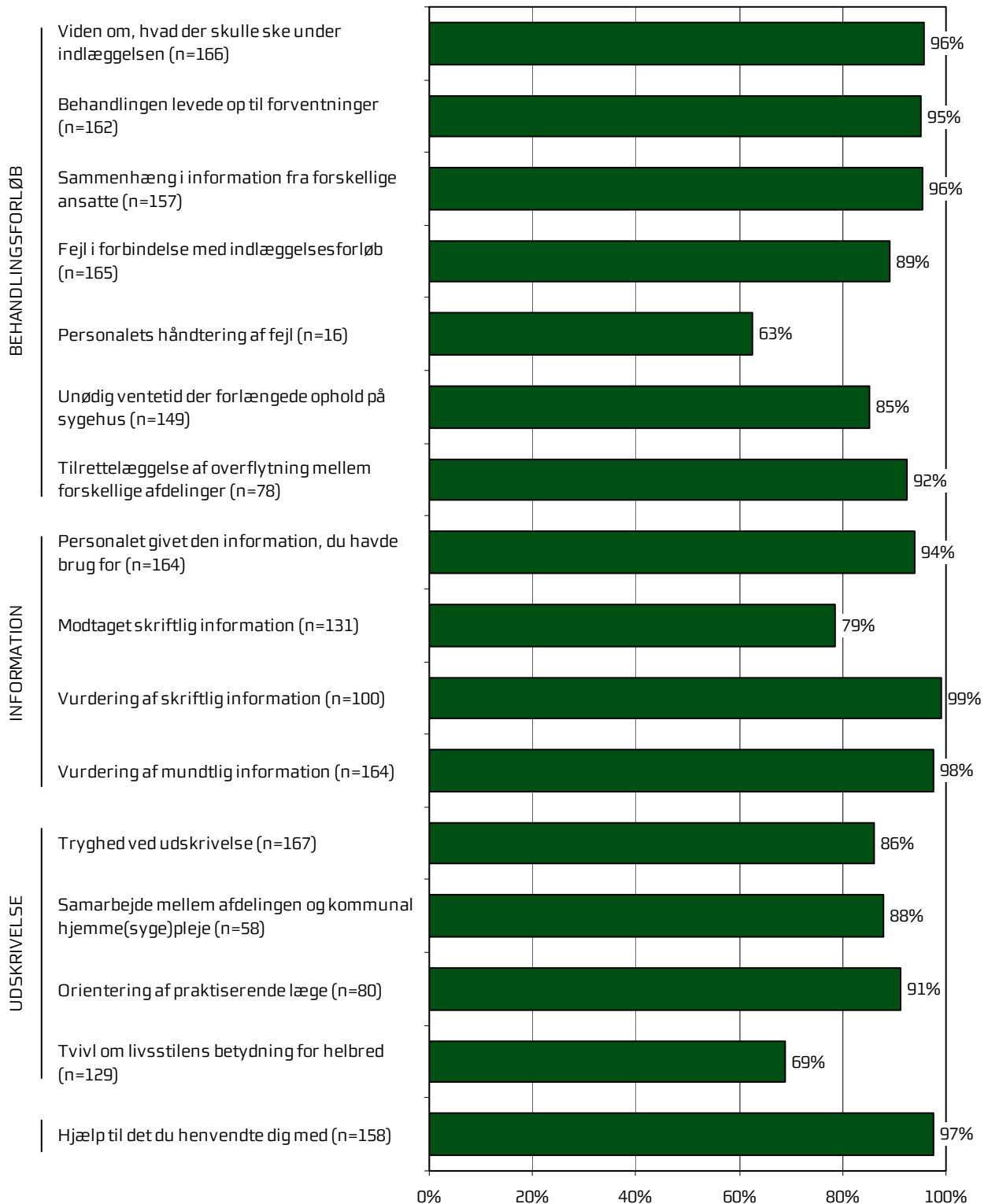
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: K-Sengeafsnit

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

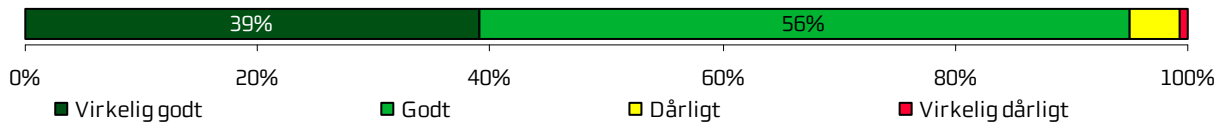
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

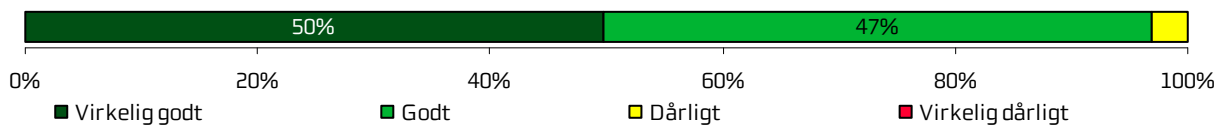
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

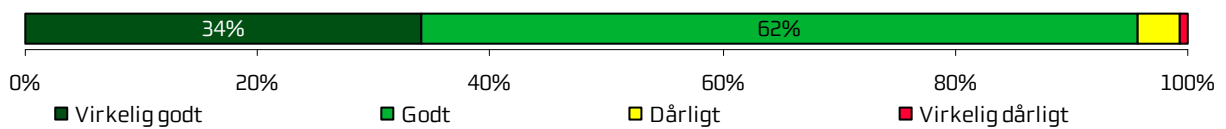
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=159)



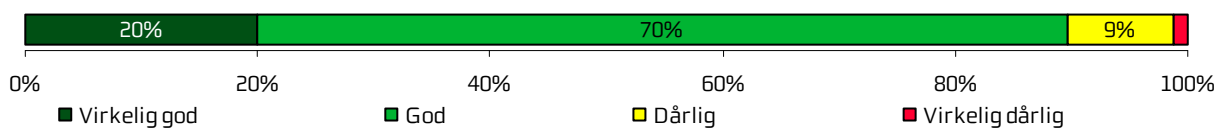
Samlet indtryk af indlæggelse (n=165)



Samlet indtryk af lokaler (n=164)



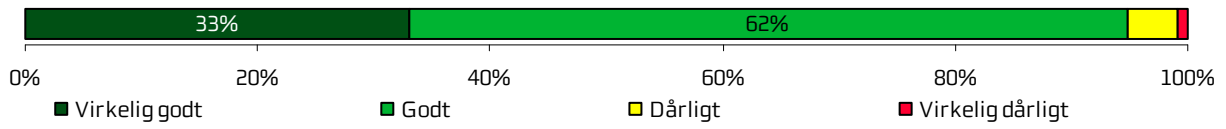
Rengøringsstandard på afdelingen (n=165)



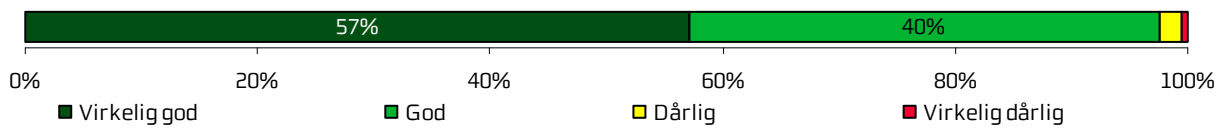
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	94 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	97 %	100 % *	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	97 %	97 %	100 % *	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	92 %	-	100 % *	84 %	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

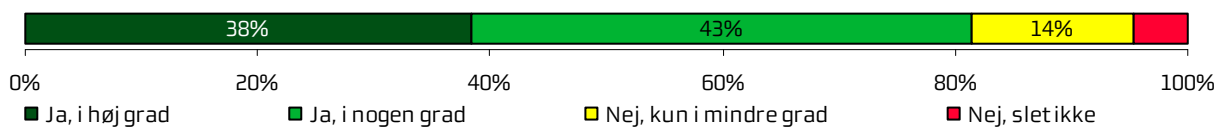
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=115)



Modtagelse på afdelingen (n=168)



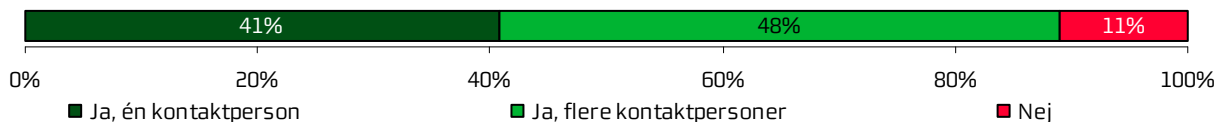
Information om ventetid ved modtagelse (n=86)



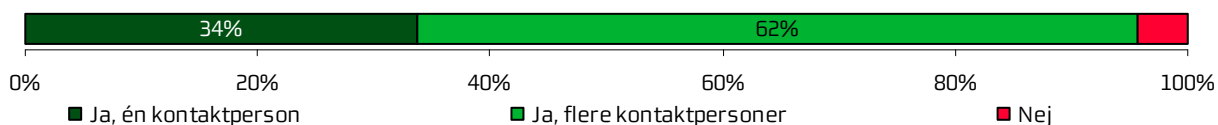
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	92 %	92 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	97 %	99 %	100 % *	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	86 %	82 %	99 % *	62 % *	78 % *

Personale

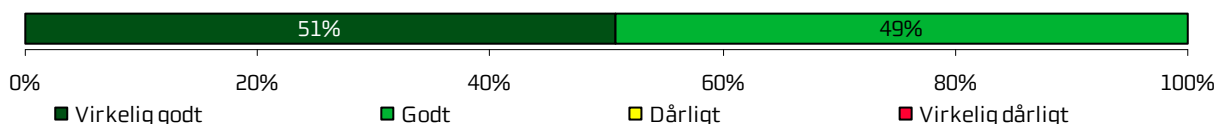
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=164)



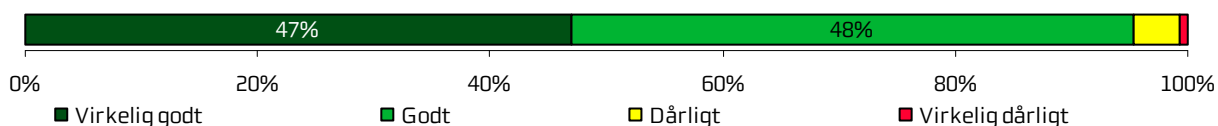
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=71)



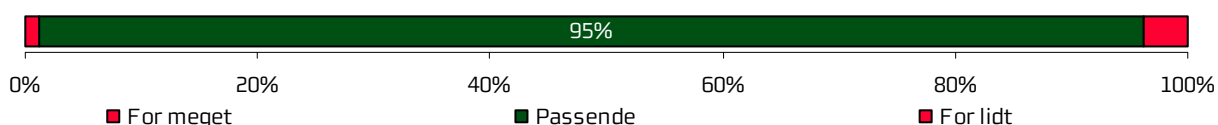
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=65)



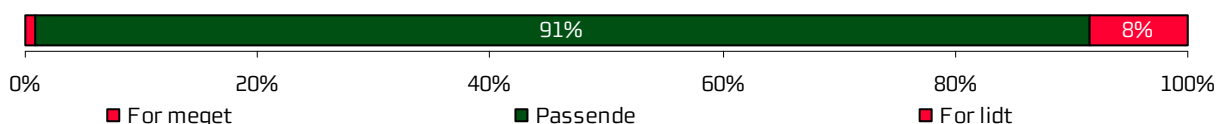
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=162)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



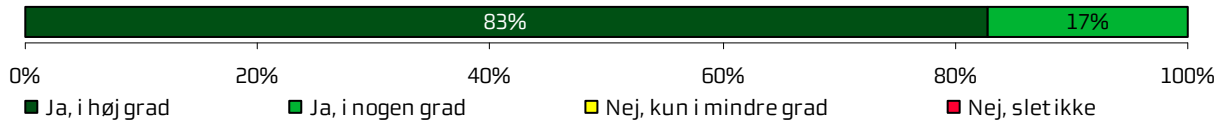
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=163)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	91 %	87 %	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	96 %	89 %	87 %	97 %	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	95 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	89 %	96 %	100 % *	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	85 %	95 %	98 % *	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	96 %	95 %	100 % *	86 % *	94 % *

Personale (fortsat)

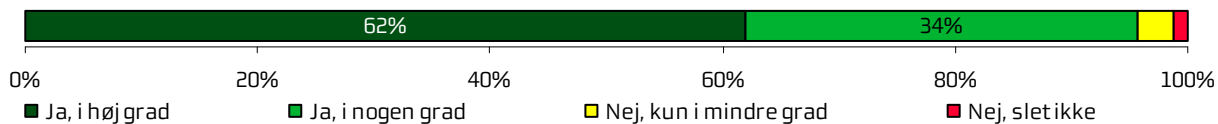
Personalet var gode til deres fag (n=163)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	96 % *	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

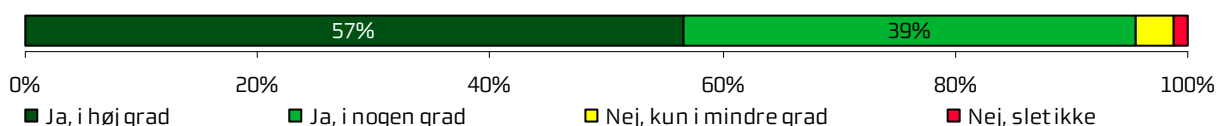
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=166)



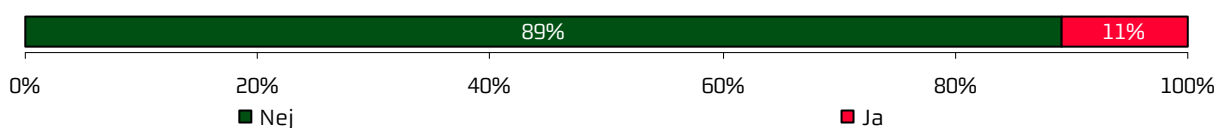
Behandlingen levede op til forventninger (n=162)



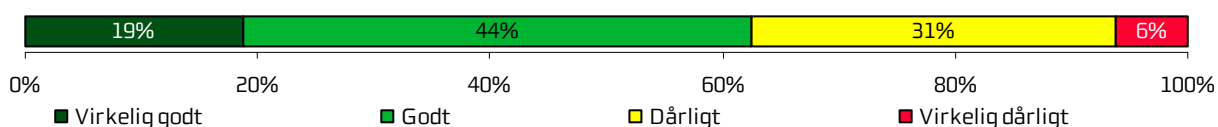
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



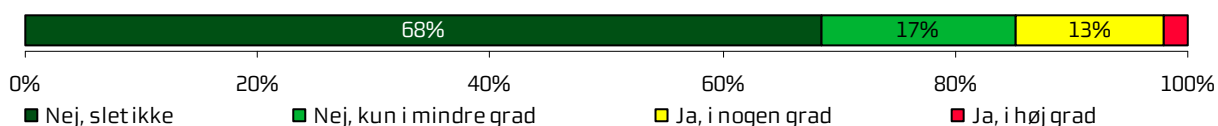
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=165)



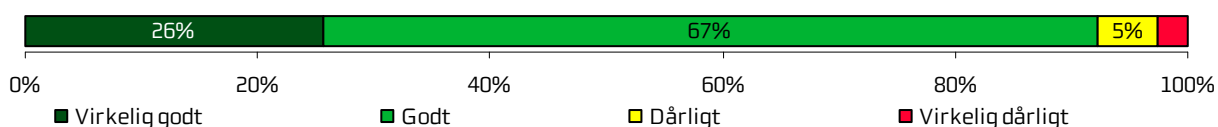
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=149)



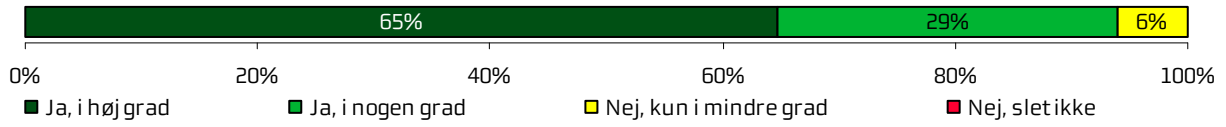
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=78)



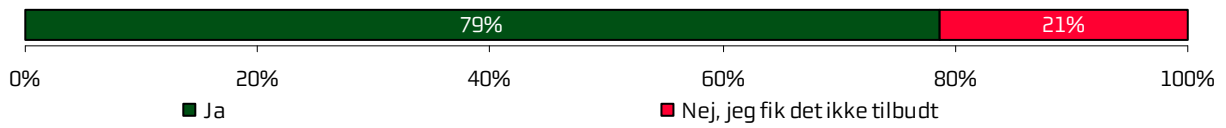
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	94 %	96 %	100 % *	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	91 %	93 %	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	94 %	91 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	88 %	89 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	80 %	75 %	79 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	92 %	93 %	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	87 %	96 %	100 % *	80 % *	93 % *

Information

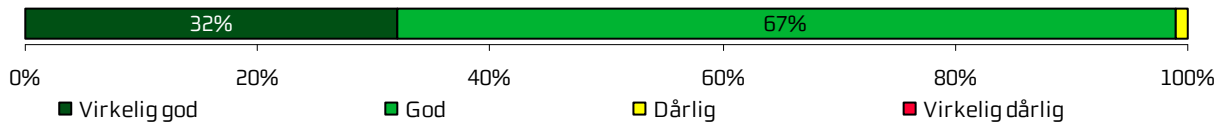
Personalet givet den information, du havde brug for (n=164)



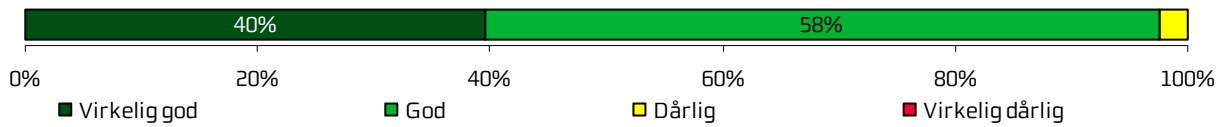
Modtaget skriftlig information (n=131)



Vurdering af skriftlig information (n=100)



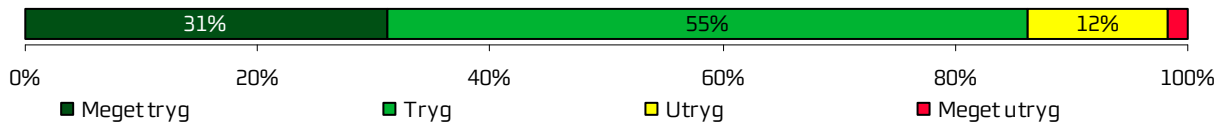
Vurdering af mundtlig information (n=164)



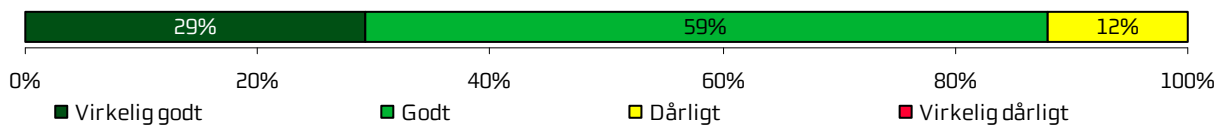
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	94 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	73 %	81 %	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	100 %	99 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	94 %	96 %	100 % *	87 % *	95 % *

Udskrivelse

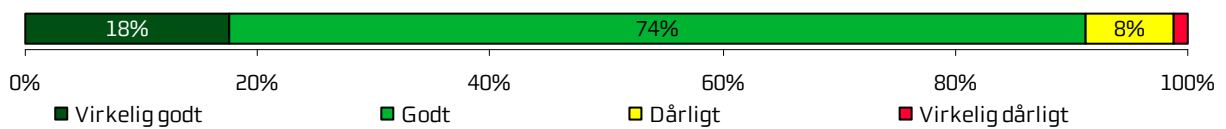
Tryghed ved udskrivelse (n=167)



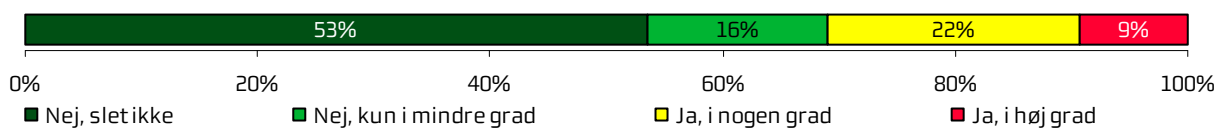
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=58)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



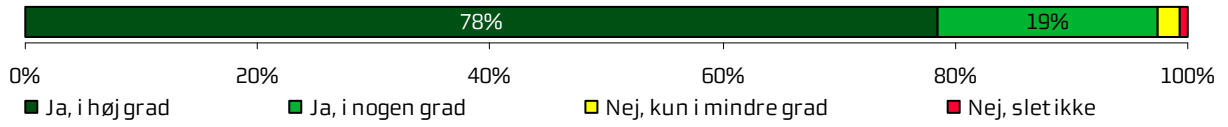
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=129)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	87 %	92 %	99 % *	78 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	83 %	90 %	100 % *	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	85 %	87 %	100 % *	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	75 %	81 % *	90 % *	56 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=158)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	96 %	100 % *	89 % *	96 % *

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	7
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	1
Relationer til personale	7
Ventetid	2

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	En positiv oplevelse, at læge NN personligt ringede og informerede om mulighed for hurtigere operation pga. afbud.	Virkelig godt
9	Fik afsluttet alle undersøgelser samme dag. Hjemsendt [om aftenen], altså ingen indlæggelse!!	Uoplyst
10	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
11	Jeg blev indlagt akut, og derfor er nogle spørgsmål ikke relevante i min situation.	Godt
14	For lang ventetid fra beslutning til selve operationen. Meget fint forløb fra henvisning fra egen til beslutning om operation.	Virkelig godt
17	Bortset fra, man have glemt at sende mine papirer fra det andet sygehus til Skejby. Så der gik to måneder fra indlæggelse på det andet sygehus til operation i Skejby.	Godt
26	Fra første besøg til indlæggelse gik der for lang tid!	Dårligt
27	Har tidligere været indlagt og opereret på sammen afdeling og har været til kontrol igennem [flere] år. Nu er det så nødvendigt at genoperere. Hospitalet har udvist stor hjælpsomhed med at hjælpe mig igennem op til indlæggelse.	Virkelig godt
28	Første undersøgelse var virkelig god. Anden undersøgelse var dårlig (kørte [mange] kilometer for fem minutters samtale, som kunne klares per telefon).	Virkelig godt
29	Pga. frokosttid, fik vi ikke at vide, hvilket klokkeslæt vi skulle møde morgenen efter.	Godt
31	Blev henvist fra Randers sygehus på grund af feber.	Virkelig godt
34	Jeg blev akut dårlig hjemme, og en veninde fik mig indlagt uden problemer. :-)	Virkelig godt
37	Vi var til forundersøgelse og skulle have foretaget indsættelse af urinkateter. Jeg blev dårlig og indlagt i stedet for.	Godt
39	Min mand og jeg har på alle måder oplevet kontakten med Skejby som en god oplevelse. Alle var utrolig søde mod os, hørte på os og vejledte os på bedste måde. Kun ros til jer!	Godt
48	Jeg blev overflyttet fra et andet hospital.	Godt

K-Sengeafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Modtagelsen
2	Blodprøver ved indlæggelse. Der var ca. en times ventetid på en anden afdeling.	Virkelig god
3	Jeg svarer på hans svar, og det er helt igennem et godt og positivt forløb for ham og for mig også.	Virkelig god
4	Nogen ventetid.	God
8	Har kun godt at sige. De havde helt styr på det (god oplevelse).	God
9	Alt var ok.	Uoplyst
10	Ved første indlæggelse (ud af [flere]) var der hektisk, og ventetiden var alt for lang. Ved de sidste [] indlæggelser var modtagelsen god.	God
12	Personalet tager sig god tid til at forklare hele forløbet. Opleves meget trygt.	Virkelig god
14	Godt at man med det samme fik at vide, hvem der var ens kontaktperson.	Virkelig god
20	Smilende venlighed.	Virkelig god
26	Første patient, så ingen ventetid.	Virkelig god
30	Jeg kom [om morgenen] på afdelingen, og der var faktisk ikke noget personale. Da man er nervøs og usikker, er det ikke en rar fornemmelse bare at stå der.	Dårlig
34	kan pga. høj feber intet huske.	Virkelig god
42	Alle var så søde og rare. Man kunne spørge om alt.	Virkelig god
48	Jeg lå [flere] timer fastende i en krog på gangen. Og kun enkelte gange kikkede personalet til mig, og holdt mig underrettet om ventetiden på [undersøgelsen], som jeg ventede på.	Dårlig

K-Sengeafsnit**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
2	Meget venligt personale. Senere en god orientering m.v. per telefon. Det var godt, at jeg fremover kunne blive behandlet på [et sygehus, der lå tættere på mit hjem].	Uoplyst
7	Bedøvelsen var lagt for langt nede, så den ikke dækkede operationsstedet. Efter heftige diskussioner mellem sygeplejersker og læge NN blev der lagt en ny bedøvelse, og det hjalp.	Virkelig godt
15	Lille fejl under operation.	Godt
17	Ingen fejl ved selve operationen. I forbindelse med bedøvelsen må jeg have haft et eller andet i munden. For det resulterede i [alvorlige tandskader], som jeg ikke kan få erstattet af sygehushusets forsikring. [Meget dyre].	Virkelig dårligt
23	Blev indlagt på forkert afdeling og blev udskrevet, inden der var fundet ud af, hvad der var galt. Burde være blevet overflyttet.	Dårligt
24	Fik at vide, at jeg skulle starte på lille dosis, hvilket ifølge udleveret brochure var 50 mg., men modtog piller på 150 mg. Opsøgte afdelingen, men kunne ikke komme til at tale med en læge. En sygeplejerske fortalte, at de opfattede 150 mg, som en lille dosis. Efter operation stor hævelse, som jeg kunne henvende mig på afdelingen med, hvis den ikke svandt. Henvendte mig, men måtte "tvinge" en konsultation igennem.	Dårligt
39	Ingen!	Uoplyst
43	Skulle have haft en kontrastvæske dagen før operationen. Det glemte man, og jeg blev hjemsendt igen og fik en ny tid [en uges tid] efter.	Godt
48	Om det var en fejl, ved jeg ikke, men det indlagte nyrekaterer gled ud og måtte lægges om.	Uoplyst

K-Sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Oplevede personalet som meget engageret og med overskud.	Virkelig godt
13	Han er [syg] og ved ikke, hvor han var og hvorfor. Har haft det godt, siden han kom hjem.	Uoplyst
14	Rart at opleve, at både de (mange) forskellige læger, der kom på stuegang, var velinformerede om mine problemer/sygdomsforløb. Det samme gjaldt sygeplejerskerne.	Virkelig godt
24	Scanning og ambulatorium var sat med kvarters mellemrum. Svar på scanning var ikke tidssat.	Dårligt
27	Følte mig i gode hænder, og var meget glad for alle ansattes behandling af mig.	Virkelig godt
33	Blev opereret [i efteråret] og genopereret [kort tid efter], og genopereret [kort tid efter igen], og udskrevet [senere på efteråret]. Med hjemmesygeplejerske akut indlagt [kort tid efter udskrivelse] med bristet tarme fra tidligere operation.	Godt
35	Jeg synes både lægen og sygeplejersker var gode til at fortælle, hvad der skulle ske. Har man brug for at snakke, havde personalet altid tid til at snakke med patienterne.	Virkelig godt
40	Lægen kom på operationsdagen glad og veltilfreds og grinende fortalte, at det ikke blev den dag. Jeg syntes, det var arrogant optræden!	Godt
42	Dejlig information hele vejen igennem.	Virkelig godt
48	Alt for lang ventetid på den første røntgenundersøgelse, hvor nyrekateter blev opsat.	Godt

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Nej.	Virkelig godt
8	De (personalet) havde gode svar, hvis jeg havde behov for at vide nogle ting. Dejlig positiv ånd, selvom de løb stærkt (godt personale).	Virkelig godt
12	Jeg vil fremhæve læge NN, der før min operation to gange tog sig rigtig god tid til omhyggeligt at forklare mine valgmuligheder, og dermed gjorde mig tryk ved mit valg om at få [operationen].	Godt
18	Det var en overraskelse, at jeg på dag to fik at vide, at der var blevet lagt et JJ-kateter op!	Godt
20	Blot for mange informationer på én gang.	Godt
21	Ved udskrivelse måtte jeg selv spørge om, hvorfor jeg ikke blev oplyst eller lovet medicinliste til mig. I de fem dage, jeg var indlagt, fik jeg [mange] piller i døgnnet, hvor de fleste var smertestillende. En ældre sygeplejerske hjalp mig, efter jeg rettede henvendelse om, hvordan jeg skulle klare mig hjemme.	Dårligt
29	Alt der foregik på dagen, jeg blev opereret, forløb godt. Men dagen hvor jeg blev sendt hjem, fik jeg ikke at vide, hvornår jeg skulle have kateter og hæfteklammer ud, og hvilke piller og i hvor lang tid jeg skulle tage dem.	Godt
30	Jeg har fået et problem efter udskrivelsen, hvilket jeg gerne ville have vidst noget om, før jeg blev udskrevet.	Godt
46	[Patienten] havde en rigtig god oplevelse af at være indlagt på Skejby.	Godt
48	To lægers forskellige betydning af min nedsatte nyrefunktion var forvirrende.	Godt

K-Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
10	Manglende information fra hjemmeplejen om, hvilke muligheder der er for at få hjælp efter udskrivelsen.	Virkelig godt
18	Der er ingen gode råd om livsstilsændring, kun drik nu rigeligt vand!	Godt
21	Allerede efter 18 timer fra operationen var gennemført, talte lægen om udskrivelse næste dag. Hertil sagde jeg nej, og de følgende to dage var det kun et spørgsmål om, hvornår jeg mente, jeg kunne tage hjem. På fjerdedagen lod jeg mig udskrive, da jeg følte mig som en belastning for afdelingens økonomi [].	Dårligt
23	Blev udskrevet uden at ane, hvad der var galt. Blev henvist til scanning, som nu er tre uger siden, og har ikke fået svar. Blev lovet svar efter tre til fire dage.	Uoplyst
24	Ingen information om kost/diæt eller motion. Krævede en konsultation og fik svar på daværende og uafklarede spørgsmål.	Dårligt
25	Jeg var lidt utryk ved brug af poser i forbindelse med kateter.	Virkelig godt
29	Hun virkede meget stresset, da hun var ved at udskrive tre personer lige før frokost.	Godt
31	Et meget positivt forløb.	Virkelig godt
36	Jeg havde en del sivning fra såret de sidste dage under indlæggelsen. Dette tog til herhjemme i dagene efter udskrivelsen. Jeg har siden erfaret, at jeg blev udskrevet med en CRP på [], hvilket er alt for højt.	Virkelig godt
38	Der hvor de har taget lymfer, er der kommet en knude.	Godt
40	Ved ikke. Har ikke talt med dem.	Godt
41	Efter udskrivelsen fik vores søn stærke smerter. Vi kontaktede afdelingen for at få hjælp. Efter at vi havde ringet tre gange [] og sagt, at nu kom vi med ham, fik vi et ubehøvet svar om, at vi skulle igennem vores lægevagt. Først efter at lægevagten havde diskuteret med afdelingen, fik vi ham indlagt igen. Vi synes ikke, at det er i orden, at afdelingen giver et kontaktkort, vi udskriver, og man så ikke kan bruge det.	Godt
48	I tvivl om, hvorvidt min fysiske træning var forsvarlig i forhold til nyre/blære-problemerne, selv om den er nødvendig på grund af mine rygproblemer.	Godt

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Jeg fik en fin behandling på afdelingen. De var alle flinke og behagelige. Jeg følte mig godt tilpas og har det godt, efter at jeg er kommet hjem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Der var meget uro og støj på sengestuen (fire personer).	Uoplyst
3	Både min mand og vi [pårørende] har kun godt at sige om den indlæggelse og behandling, som vi fik. Personalet skal have en stor tak for deres måde at være på både for min mand og for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg fik en rigtig god behandling af de sygeplejersker, der var fast ved mig. Der var dog én, som jeg heldigvis kun så én gang, og som snakkede meget nedladende til mig, da jeg ikke selv kunne tage min temperatur pga. smerter. Det er ikke sjovt i sådan en situation. Ellers var alle rigtig søde og meget hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
8	God afdeling, gode vagthold. Både dag, aften og nat. Var yderst behjælpelige, kom når man skulle bruge dem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Vi vil gerne takke personalet: læger, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. I en svær tid har vi fået god støtte af et kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Rengøring: god med pil nedad. [Fysiske rammer]	Godt
14	Godt for mig, at jeg var alene på stuen det meste af tiden. Rigtig godt at føle sig taget alvorligt, når jeg havde ønsker om for eksempel mad, eller om jeg kunne klare at bade selv og så videre. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
16	Affaldsposer og poser til snavset beklædning bør fjernes oftere end tilfældet. Direkte ulækkert. [Fysiske rammer]	Godt
17	Meget venligt og dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
18	Overmåde rart og kompetent personale! Sengene elendige. Ingen rengøring fra onsdag til fredag. Hovedpuderne giver myoser! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
19	Jeg mener, at de fysiske forhold trænger til en opdatering. Men det vigtigste er personalet, og de var gode. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Jeg synes, at lægerne skulle tænke mere på det hele menneske og ikke bare på det, som de er MEGET dygtige til. Det kan virke som om, man er på et reparationsværksted, og når tingene er gjort, så er det bare hjem. Jeg var utryg ved at skulle hjem uden oplysninger om plejemulighed af sår og hvilken medicin, jeg kunne tage. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
22	Ok.	Virkelig godt
23	Oplyse mere om, hvornår der var mad, og måske spørge, om der skulle hentes eller hjælpes med det. [Kommunikation og information]	Uoplyst

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 29 | Jeg havde bedt om hjælp til at huske at få taget mine piller, men fik ikke hjælp til natpillen, så fik ikke taget den.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 31 | Jeg har lyst til, at gøre opmærksom på, at i den tid jeg var indlagt, hørte jeg ikke nogen (af personalet) komme med nogen dårlige/negative bemærkninger. Deres venlighed gjorde indtryk.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Alle jeg var i kontakt med var virkelig søde og forstående. Tak.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Det var dejligt, at vi havde en kontaktperson!
[Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 43 | Rigtig meget ventetid dagen inden operationen. Talte med tre personer, og det varede mindre end en halv time. Opholdt mig i et ikke særlig hyggeligt venteværelse i ca. seks timer.
[Fysiske rammer, Ventetid] | Godt |
| ✎ 44 | I [efteråret] har jeg været indlagt på [flere] forskellige hospitaler []. Jeg kan pga. de tre indlæggelser, ikke i dag skelen mellem "Virkelig Godt" og "Godt", men jeg har IKKE på noget tidspunkt følt mig "Dårligt" eller "Virkelig Dårligt" behandlet. Jeg vil give stor ros til sygeplejerskerne på de [forskellige] hospitaler. De er enestående, men de er overbelastede. Lægerne er også flinke, men dem ser man jo ikke så ofte.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 45 | Jeg var meget tilfreds med Urinvejskirurgisk Afdeling. | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Måtte selv bede om at få skiftet sengetøj, da jeg skulle på operationsstuen hver anden dag og havde betændelse. Naboen, som ikke skulle på operationsstuen, fik skiftet hver dag.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 48 | Ventetiderne på røntgenundersøgelse er for lange. Bedre omsorg i denne ventetid.
[Ventetid] | Godt |

