

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Urinvejskirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	260
Besvarelser fra afsnittets patienter:	188
Afsnittets svarprocent:	72%

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

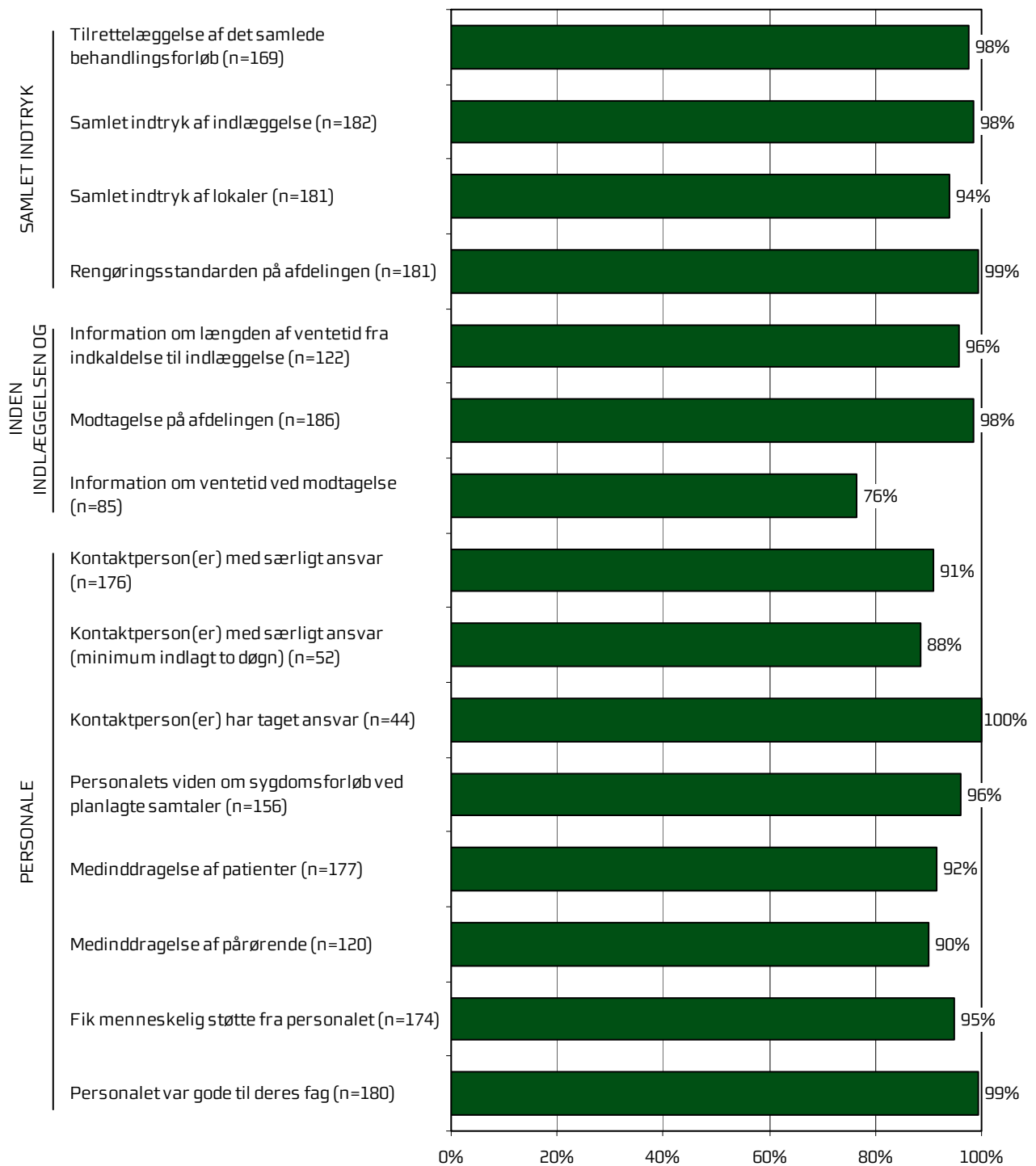
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

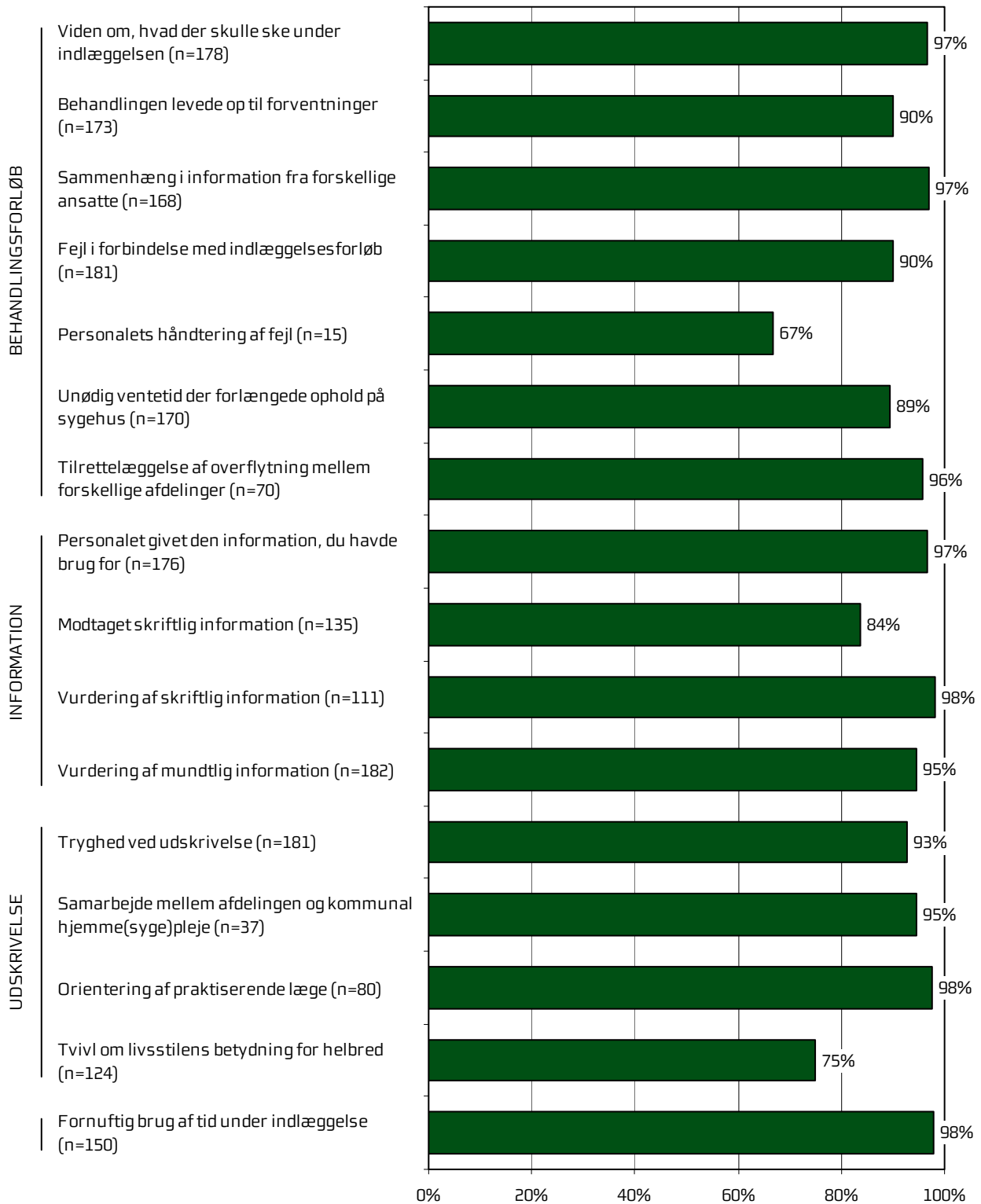
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling

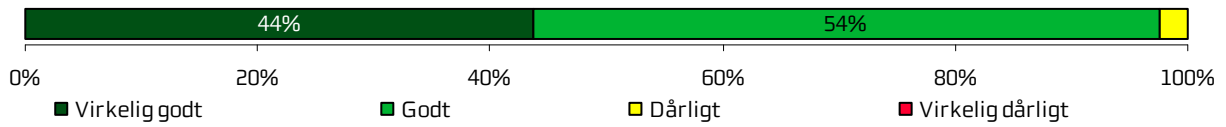
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

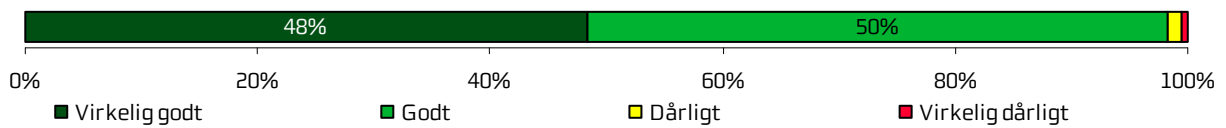
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

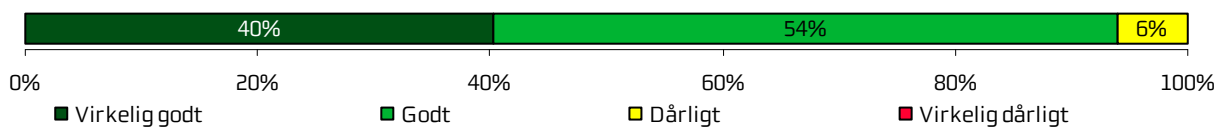
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=169)



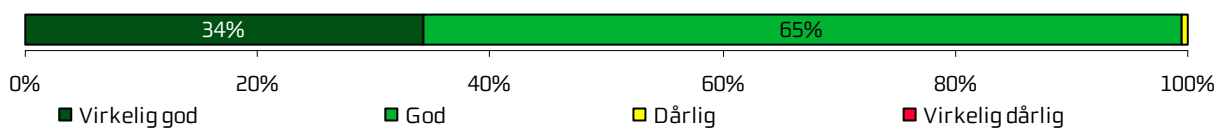
Samlet indtryk af indlæggelse (n=182)



Samlet indtryk af lokaler (n=181)



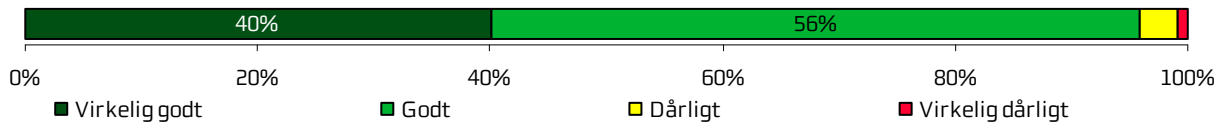
Rengøringsstandard på afdelingen (n=181)



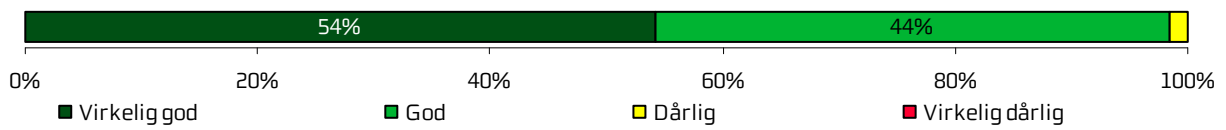
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	100 % *	97 %	87 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	99 %	97 %	88 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	94 %	99 % *	96 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	98 %	-	97 % *	92 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

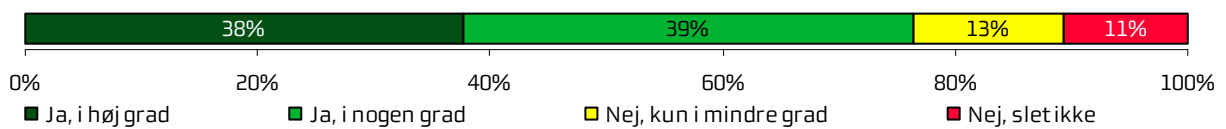
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=122)



Modtagelse på afdelingen (n=186)



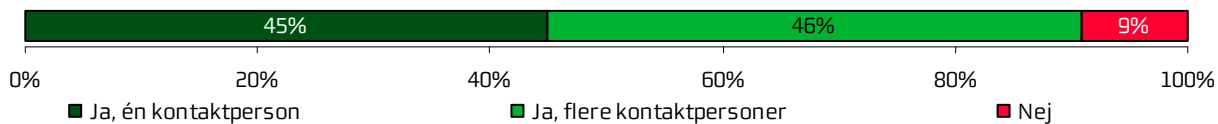
Information om ventetid ved modtagelse (n=85)



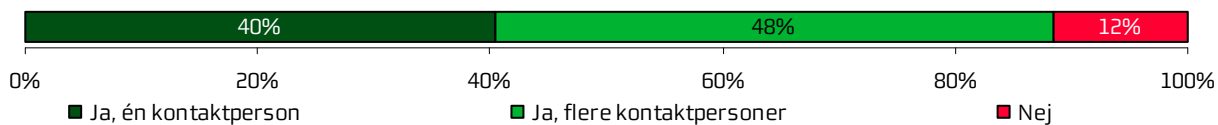
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	98 %	99 %	100 % *	93 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	96 %	99 %	91 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	78 %	84 %	77 %	58 % *	67 % *

Personale

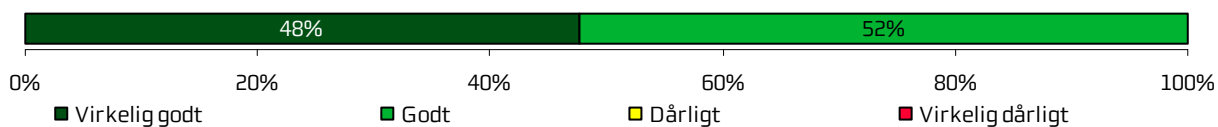
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=176)



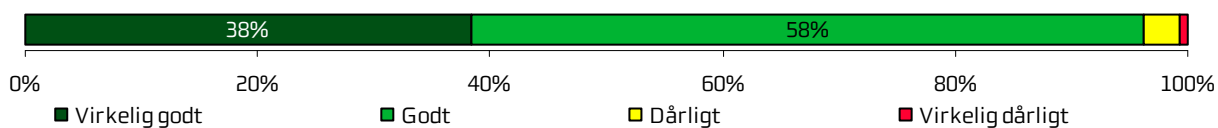
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=52)



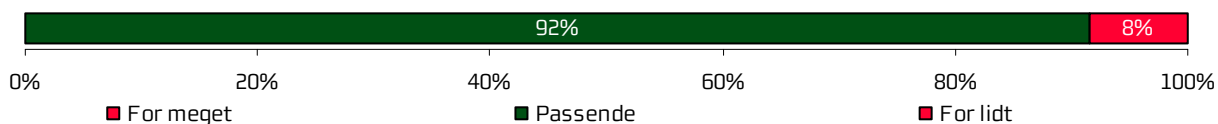
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=44)



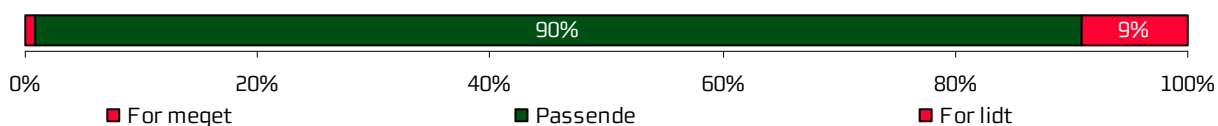
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=156)



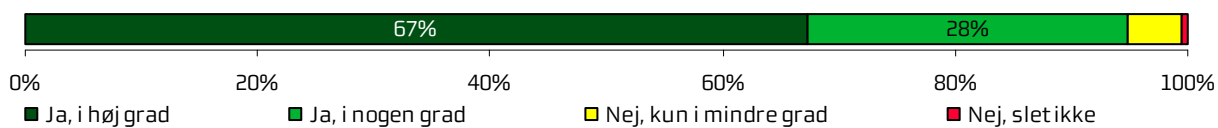
Medinddragelse af patienter (n=177)



Medinddragelse af pårørende (n=120)



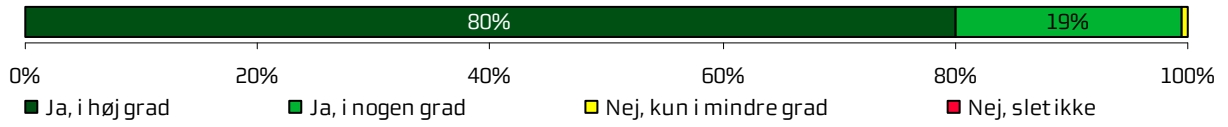
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=174)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	89 %	85 %	87 %	73 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	94 %	91 %	91 %	77 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	98 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	97 %	97 %	95 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	95 %	95 %	93 %	81 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	94 %	95 %	91 %	75 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	98 %	94 %	95 %	85 % *	90 % *

Personale (fortsat)

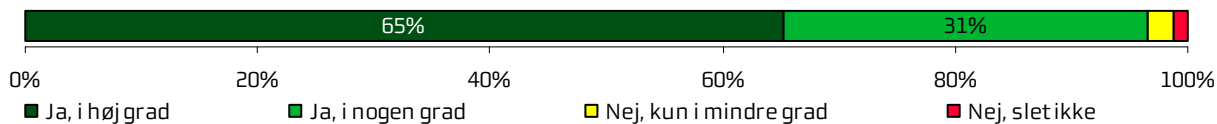
Personalet var gode til deres fag (n=180)



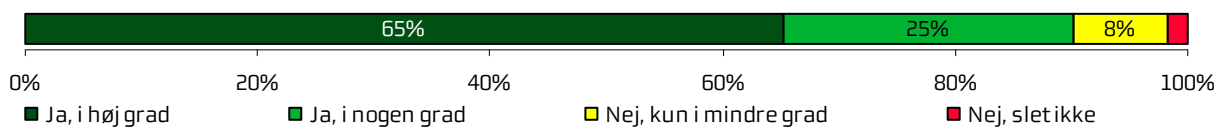
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	95 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=178)



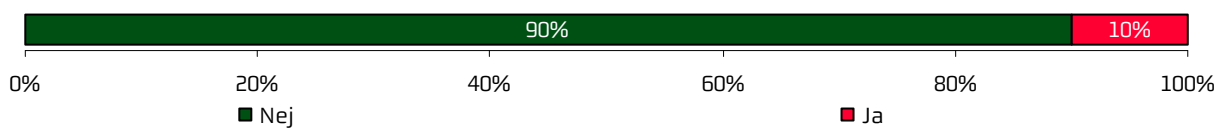
Behandlingen levede op til forventninger (n=173)



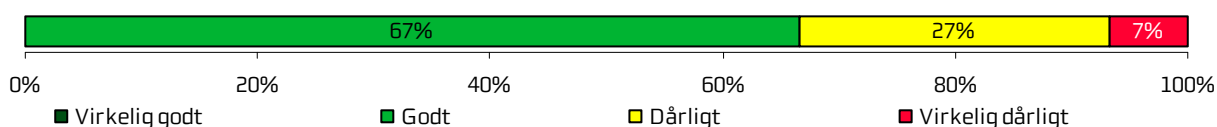
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=168)



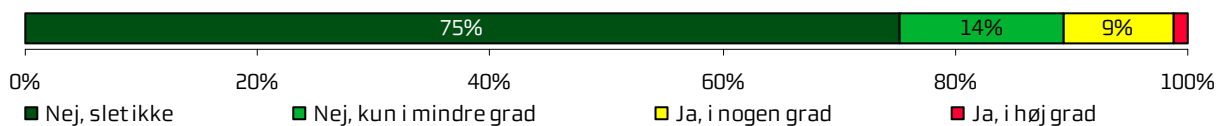
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=181)



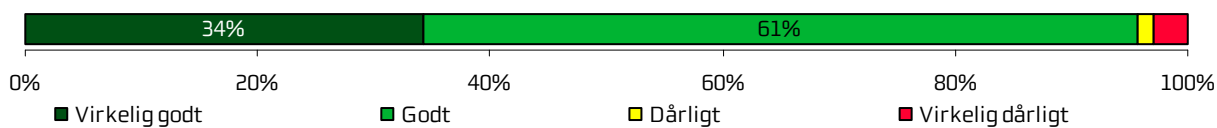
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=170)



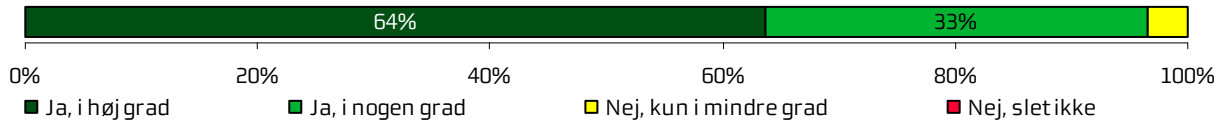
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=70)



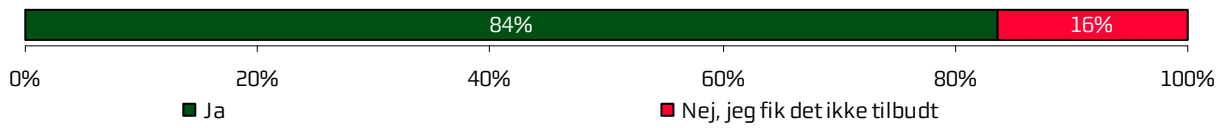
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	95 %	95 %	95 %	68 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	92 %	95 %	95 %	83 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	96 %	90 % *	94 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	93 %	93 %	92 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	71 %	100 % *	67 %	47 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89 %	92 %	86 %	90 %	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	97 %	97 %	96 %	88 % *	92 % *

Information

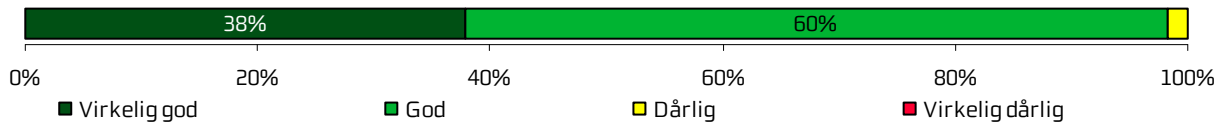
Personalet givet den information, du havde brug for (n=176)



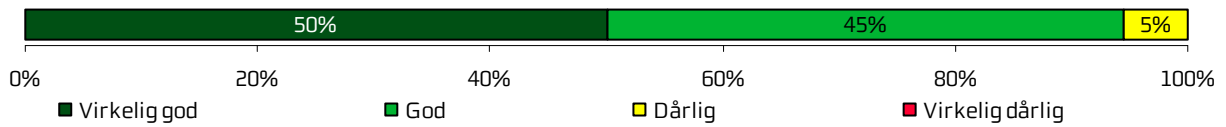
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



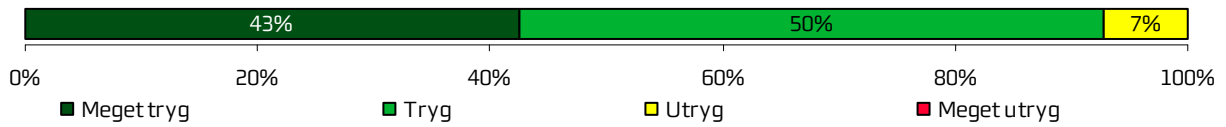
Vurdering af mundtlig information (n=182)



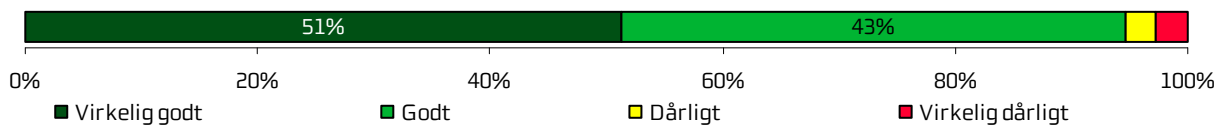
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	94 %	-	96 %	85 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	88 %	90 %	82 %	40 % *	59 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	98 %	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	95 %	95 %	97 %	87 % *	91 % *

Udskrivelse

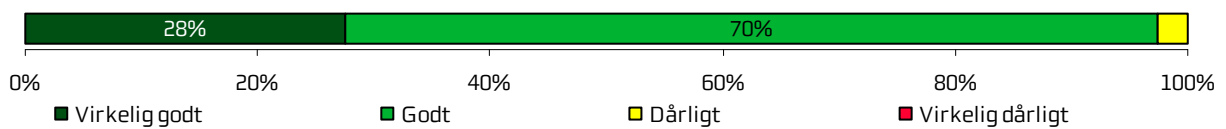
Tryghed ved udskrivelse (n=181)



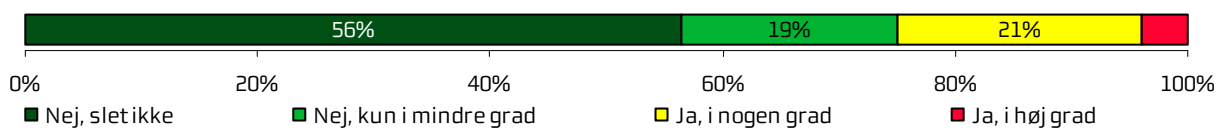
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



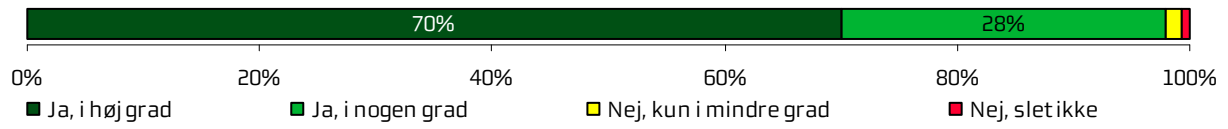
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=124)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	94 %	93 %	94 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	96 %	97 %	95 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	98 %	86 % *	98 %	92 %	81 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	72 %	72 %	86 %	62 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=150)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	98 %	97 %	96 %	95 %	85 % *	89 % *

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	4
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	5
Relationer til personale	11
Ventetid	0











Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
3	Tidsspilde, både for mig og personale. Fik tilsendt skema, som jeg udfyldte og tog med. Alligevel bliver jeg stillet de samme spørgsmål af en sygeplejerske. Det to ca. en halv time, og derefter videre til en læge som lyttede på mig. Det mener jeg, at sygeplejersken lige så godt kunne have gjort. Jeg mener det var ressourcespild.	Godt
5	Skulle møde [tidligt om morgenen], men blev først kontaktet en time senere. Dernæst yderligere ventetid i en time inden der kom en sygeplejerske og sagde, at de var forsinket.	Godt
6	Over en times ventetid. Blev ikke informeret.	Godt
7	Den var god. Læge NN, som skulle operere mig, var god til at forklare, hvordan det foregik.	Virkelig godt
9	Akut indlagt.	Godt
10	Har kun godt at sige om forløbet.	Virkelig godt
14	Mødte på modtagelsen [ved eftermiddagstid]. Var oppe på afdelingen [sent om aftenen]!	Godt
15	De vurderede min sygdom og indkaldte mig indenfor cirka 14 dage.	Virkelig godt
19	Har kun mødt positivt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
26	Nej, det gik efter aftale.	Godt
27	Var dagen før indlæggelsen til samtale og undersøgelse, hvilket var en OK oplevelse.	Virkelig godt
28	Jeg, NN, eks. til NN kan ikke finde ud af sådan noget, men jeg lovede ham at skrive, at han var godt tilfreds! Bortset fra, at han ikke måtte ryge. Det var jo kun ét døgn, han var der.	Uoplyst
29	Jeg blev indlagt [] akut.	Godt
30	Har fået en god behandling.	Virkelig godt
31	Hurtig og information. Klare svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
32	Akut indlæggelse.	Uoplyst
35	Undersøgelse i en anden by i [sommeren] 2012. Første indkaldelse: Dagkirurgiskafdeling andet sygehus [sommer] 2012. Anden indkaldelse: Undersøgelse med operation dagen efter til Holstebro, [efteråret] 2012. (Det kan jeg da forstå).	Godt
37	Jeg blev indlagt AKUT!	Virkelig godt
38	Super.	Godt
45	Min indlæggelse har, heldigvis, været ganske kortvarig, fra den ene dag til den anden.	Uoplyst
46	Jeg blev modtaget af det team, der havde ansvaret, og det gjorde mig tryk. Det var rart, at de kom rundt ved vagtskifte, så man kunne hilse på dem.	Virkelig godt
50	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
52	Vi fik god hjælp fra sygeplejersken i hjemmeplejen.	Virkelig godt
54	Meget dårlig behandling i blodambulatoriet.	Uoplyst

-  58 Jeg er bekendt med, at netop min situation var dårlig pga. ferien. Jeg gik med []kateter i [nogle] måned inden operation. Virkelig godt
-  59 Denne gang var jeg kun indlagt [nogle dage] for, at skifte kateter og skyllet blæren igennem. Uoplyst
-  60 Akut indlæggelse. Godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
 5	Ingen til at tage imod én, men den efterfølgende sygeplejerske var rigtig sød.	God
 6	Rigtig god. Flinkt og hjælpsomt personale.	God
 7	Alle var søde og venlige.	Virkelig god
 13	Måtte ligge på gangen indtil operation.	God
 15	Én gang ud af [flere] indlæggelser måtte jeg vente tre kvarter, før der kom en og modtog mig.	God
 19	Venligt, hjælpsomt personale, plejersker, læger og personale.	Virkelig god
 30	Flinke og rare.	Virkelig god
 31	Venlig modtagelse. Blev informeret om dagsprogram for mig efter meget kort tid.	Virkelig god
 37	Kvalificeret personale.	Virkelig god
 57	Fantastisk modtagelse ved indlæggelse.	Virkelig god

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
1	Under operation i Herning [] kom man til at skære [forkert]. Derfor gik der betændelse i [det], og efter flere operationer [har jeg men]. (Operationen lykkedes, men man påførte mig en ny skavank).	Godt
4	Min første kontaktlæge, der havde givet mig en meget god information, blev sygemeldt og indlagt. Jeg fik en ny kontaktlæge, som gav mig information, der i nogen grad var modsigende.	Uoplyst
8	Der skulle udtages kirtler for undersøgelse af kræft. Efter operationen kom læge NN og fortalte, at kirtlerne desværre ikke så gode ud, og han havde så fjernet alle, han kunne finde. Kræften havde så sandsynligvis bredt sig til alle kirtler i kroppen, og jeg ville blive indkaldt til information for videre behandling. Det var en særdeles ubehagelig meddelelse at få og så blot blive sendt hjem. Senere viste det sig så, at der IKKE var kræft i kirtlerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Operationen lykkedes ikke. Flere forhold gjorde sig gældende.	Godt
18	At jeg efter undersøgelse ikke kunne komme af med vandet. Fik opsat kateter, og har efterfølgende haft blærebetændelse [i en længere periode].	Dårligt
19	Jeg oplevede ingen fejl. [] Der var ventetider, men har blot accepteret.	Uoplyst
21	Kom hjem med kanyle i arm.	Godt
23	Dårlig planlægning. Den dag, jeg blev indlagt, mødte jeg fastende [om morgenen], og skulle efter nogle forundersøgelser opereres ved middagstid og fik ikke mange informationer undervejs. [Efter et par informationer over et par timer ved middagstid], om, at nu ville det ikke vare længe, før jeg blev hentet, fik jeg først [om aftenen] besked på, at operationen ikke blev til noget før næste dag. Jeg synes, det er meget forkert, at jeg skal faste i et helt døgn, for så at få besked på, at nu skal jeg så starte forfra næste dag. Jeg er en gammel, svag mand.	Uoplyst
24	Har måttet fortælle, hvad lægen har sagt til mig, til personalet. Forvirring omkring medicin. Manglende information ved personaleskift.	Godt
33	Operation to gange.	Godt
34	Jeg blev bedøvet, mens jeg havde smerter []. Bedøvelsen blev påbegyndt, selv om jeg bad om at vente. Smerter ved opvågning. Fejlen medførte to dages overvågning på anden afdeling. Måske en unødvendig overvågning.	Godt
36	I mit tilfælde for tidlig UDSKRIVELSE.	Dårligt
42	To tilfælde, hvor jeg blev fejlmedicineret med store bivirkninger til følge.	Dårligt
43	Jeg har fortsat svien i urinrør efter kateteropsætning. Efter operation var der også problemer med at holde på vandet. Jeg måtte genindlægges på grund af infektioner.	Uoplyst
47	Operationen mislykkedes.	Virkelig dårligt
55	Jeg fik en infektion []. Jeg var ikke blevet informeret om, at det var en mulig bivirkning.	Godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
4	Operationen var en ren wellness.	Virkelig godt
6	Følte mig godt behandlet.	Godt
7	Jeg blev godt behandlet på afdelingen og af personalet på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
11	Jeg var igennem to behandlingsforløb. 1. Kirurgiske indgreb havde ikke den forventede og nødvendige virkning. 2. Andet indgreb var derimod virksomt, og følte for mig, yderst professionelt.	Godt
14	Lang ventetid fra modtagelsen [om eftermiddagen] til [sent på aftenen]. Der var meget travlt i modtagelsen!	Godt
19	Ved samtale med læge før indlæggelse oplevede jeg manglende tid. En travl læge undskyldte/tilkendegav manglende tid til besvarelse af vore spørgsmål.	Virkelig godt
20	Jeg kunne godt have ønsket lidt bedøvelse under ultralydscanning, da det var særdeles ubehageligt med ti vævsprøver.	Godt
26	Ja, kan ikke holde på vandet. Kan ikke mærke, om jeg skal på wc.	Godt
27	Har været yderst tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
34	Efter operation [] opstod [komplikation]. Med kateter indsat en del omgange (to gange af vagtlægen) og flere forskellige [medikamenter] uden ændring eller undersøgelser. Læge NN undlod at indsætte kateter. Herefter gik det hurtigt med helbredelse. Efter to dage udskrevet. [Rask] herefter. Kontrolleret af egen læge.	Godt
42	Oplever, at personale tænker meget i standardbehandlinger, spørger ikke om, hvordan jeg har det, men ved det på forhånd og giver den behandling, de tror, der er behov for. Hvis de ved, at jeg får morfin, skal jeg have medicin for forstoppelse på trods af diaré.	Virkelig dårligt
46	Alt og alle var super dygtige og forstående!	Virkelig godt
47	Kontaktpersonen var meget irriteret på mig og hvorfor, det ved jeg ikke. Kontaktpersonens kollega skældte mig ligeledes ud for noget, jeg ikke aner, hvad var.	Godt
49	Mit ophold på hospitalet var fuldt ud tilfredsstillende.	Godt
55	Jeg talte med mindst seks forskellige læger under mit behandlingsforløb. Det var lidt for mange, synes jeg.	Dårligt
56	Får selve indkaldelsen til [om morgenen], og først behandling [fem timer senere]. Det er nonsens at se på loftet i fem timer.	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
5	Inden operationen fik jeg at vide, at jeg hurtigt var på benene igen. Men jeg synes, at informationerne var noget mangelfulde i forhold til det efterfølgende. Lægen sagde et par dages sygemelding, men lægen til forundersøgelsen sagde to-tre uger!	Godt
8	Tre forskellige læger har givet mig tre forskellige beskeder om den fremtidige behandling, forløb og længde. Det må kunne gøres bedre.	Godt
10	Jeg synes nogle gange, det kan være svært at sætte et kryds [i spørgeskemaet].	Virkelig godt
11	Efter indlæggelsen havde jeg, og har stadig, kontakt til NN, der på yderst empatisk og professionel måde fortsat "holder mig i hånden".	Godt
12	Kunne godt tænke mig, det ville være muligt at få eventuelle spørgsmål besvaret de følgende dage efter indlæggelse. Det er jo afdelingen, der har ekspertisen og viden, og ikke egen læge eller vagtlæge.	Virkelig godt
22	Lægens information inden hjemsendelsen var ikke fyldestgørende.	Virkelig godt
26	God nok.	Godt
31	Oplevede under indlæggelsen, at alle undersøgelser blev hurtigt fulgt op på og information givet videre til mig.	Virkelig godt
36	Ingen.	Godt
38	Jeg fik papirer på en ikke forventet operation. Det blev så alligevel den ikke forventede.	Godt
39	Fik først skriftlig [besked] om resultatet [flere] uger efter operation, og det var lidt forvirrende beskrevet, samt at jeg to gange fik resultater, ugen efter igen.	Godt
46	Det gav kæmpe tryk, at man fik svar, når man spurgte om sit forløb. Når man er syg i lang tid, bliver man jo ofte psykisk påvirket, og det tog de også hensyn til.	Virkelig godt
48	Fra man starter på forundersøgelsen, til man bliver udskrevet fra afdelingen, er der for mange læger involveret. Forskellig ved hver samtale. Kunne det ikke blive den samme læge, man skulle tale med hver gang??	Virkelig godt
51	Jeg blev indlagt [i efteråret] og udskrevet [kort tid efter]. Indlagt igen [kort tid efter] med 40 i feber igen. Der var to sygeplejere. Én, der tog tog blod og en læge. Flot.	Virkelig godt
55	Før min første operation [] fik jeg ikke meget at vide. Da jeg vågnede op, fik jeg at vide, at operationen var mislykket, og at de i stedet havde [fundet en alternativ løsning]. Jeg skulle så have ny operation [nogle] uger efter. Ingen havde fortalt mig om, at det var et muligt udfald af operationen. Dernæst [] blev jeg igen indlagt på grund af [en bivirkning]. Denne bivirkning kom også bag på mig. Ingen havde fortalt mig om, at jeg skulle være på vagt, hvis jeg fik feber. Derfor lå jeg [i nogle] dage hjemme med høj feber, før jeg kontaktede egen læge.	Dårligt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro








Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
17	Da jeg endnu har topkateter, som forhåbentligt skal fjernes [i denne måned], føler jeg mig ikke for udskrevet endnu [].	Virkelig godt
19	Eneste bemærkning er toilet-/badefaciliteterne i systemet, hvor to værelser deler samme bad-/toiletfaciliteter. Patienterne glemmer at låse døren til naboværelset op, hvilket er frustrerende, når det er på Urinvejsafdelingen. Diverse til patienten tilkoblede udstyr forhindrer/besværliggør en hurtig vandladning.	Virkelig godt
27	Var dybt forundret over, at der ved udskrivelsen blev givet håndtryk. Det var en handling, som gav et godt indtryk af afdelingen.	Virkelig godt
29	Jeg skulle til noget mere på sygehuset. Tre gange information [og nogle undersøgelser]. Fik kateter med til låns. Det sidste brev fik jeg ikke noget at vide om inden anden gang, var jeg derinde.	Godt
31	Har en meget positiv oplevelse af min kontakt til Urinvejskirurgisk afdeling. Og er efterfølgende blevet fulgt "til dørs" med undersøgelser på andre afsnit inden for Region Midtjylland. 1000 rosende ord til mit ophold.	Virkelig godt
34	Ryger ikke. Drikker kun i forbindelse med måltider. Har tabt [næsten 10 kg.] under sygdommen/operation. Spiser nu normalt med god appetit.	Godt
38	Blev ikke orienteret derom. Men har selv indsigt deri.	Godt
46	Har talt med min kostvejleder om forebyggende kost.	Virkelig godt
47	Var utryk i situationen over, at operationen mislykkedes og, at jeg blev sendt hjem, uden jeg vidste, hvad der skulle ske.	Godt
53	Har også astma og hjerteproblemer.	Virkelig godt
55	Jeg ville gerne have hørt lidt om, hvorfor [lidelsen opstår], og om at der var noget i min kost, der måske kunne bevirke, at [den opstår].	Dårligt

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
2	Sygeplejerskerne var virkelig søde. Havde meget travlt, men tid til patienterne. Ingen stress, de arbejder. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at personalet er dygtige, og jeg følte mig tryk ved dem. Og de kom hurtigt, når man kaldte. [Relationer til personale]	Godt
7	Rengøringen kunne godt være bedre, men det kræver også, at de har mere tid. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Tak til læger og personale for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Jeg har aldrig før oplevet en lignende situation, hvor alle personer, jeg omgikkes og var i kontakt med, var utroligt venlige, forstående, smilende og lod som om, vi var i familie, med hensyn til forståelse og delagtighed i lige netop mig og min situation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Afdelingen er præget af travlhed. Der skal mange patienter igennem systemet, og det individuelle er der ikke plads til. [Pleje]	Dårligt
16	En stor tak til alle på afdeling U, sjette sal, for god behandling.	Virkelig godt
18	Toiletter trænger til rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
19	For mig var det en positiv oplevelse, hvor hjælpsomt personale, sygeplejersker, elever, rengøringspersonale, portør, alt, altid var. Venlige og opmærksomme.	Virkelig godt
24	At man havde den samme læge i forløbet. De gjorde det så godt, de kunne. Kunne mærke stress og travlhed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
25	Nogle dage efter at jeg var kommet hjem, ringede lægen og spurgte til, hvordan det var gået. Det var da pænt gjort af ham. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
27	Alt var OK.	Virkelig godt
29	Jeg var der kun i halvanden dag.	Godt
30	Synes personalet var gode til deres arbejde. Positiv oplevelse at være indlagt. God mad. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Alle personalegrupper (rengøring, pleje, portør og læger) havde/virkede til at have et godt samspil. Grundig daglig rengøring, samvittighedsfuld pleje og behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
32	Ros til afdelingen! Alt forløb fint. Man skal huske, at jeg blev indlagt akut med meget høj feber. Var det grundet operation af min mand.	Uoplyst
36	At den sengestue, jeg lå på, havde fælles toilet med en DAMESTUE (ikke tilfredsstillende). [Fysiske rammer]	Godt
40	Jeg må sige, at i den tid, jeg var indlagt, var personalet fremragende. Både læger og sygeplejersker. Man følte sig tryk med al den omsorg. Tusinde tak skal I have. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

	41	Afdelingen havde et meget højt serviceniveau med en personlig følelse af, at man var den vigtigste patient på afdelingen. Tak for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	42	Dårlig sygeplejerske på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
	44	Alt i alt en god, fin og venlig behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	46	Jeg har været i de bedste hænde! Der var altid en atmosfære af venlighed og tryghed. Personalet havde altid tid til en snak og til trøst, hvis det var nødvendigt. Både læger og plejepersonale fortjener min yderste ros! [Relationer til personale]	Virkelig godt
	49	Blev behandlet meget fint.	Godt
	53	Som [bekendt med afdelingen] nød jeg besøg af gamle venner, og følte at jeg blev behandlet som en konge, med alvor blandet med humor.	Virkelig godt
	55	Jeg synes, at sygeplejerskerne gjorde deres arbejde super godt, da jeg havde det dårligst. [Relationer til personale]	Dårligt

