

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Urinvejskirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	218
Besvarelser fra afsnittets patienter:	139
Afsnittets svarprocent:	64%

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

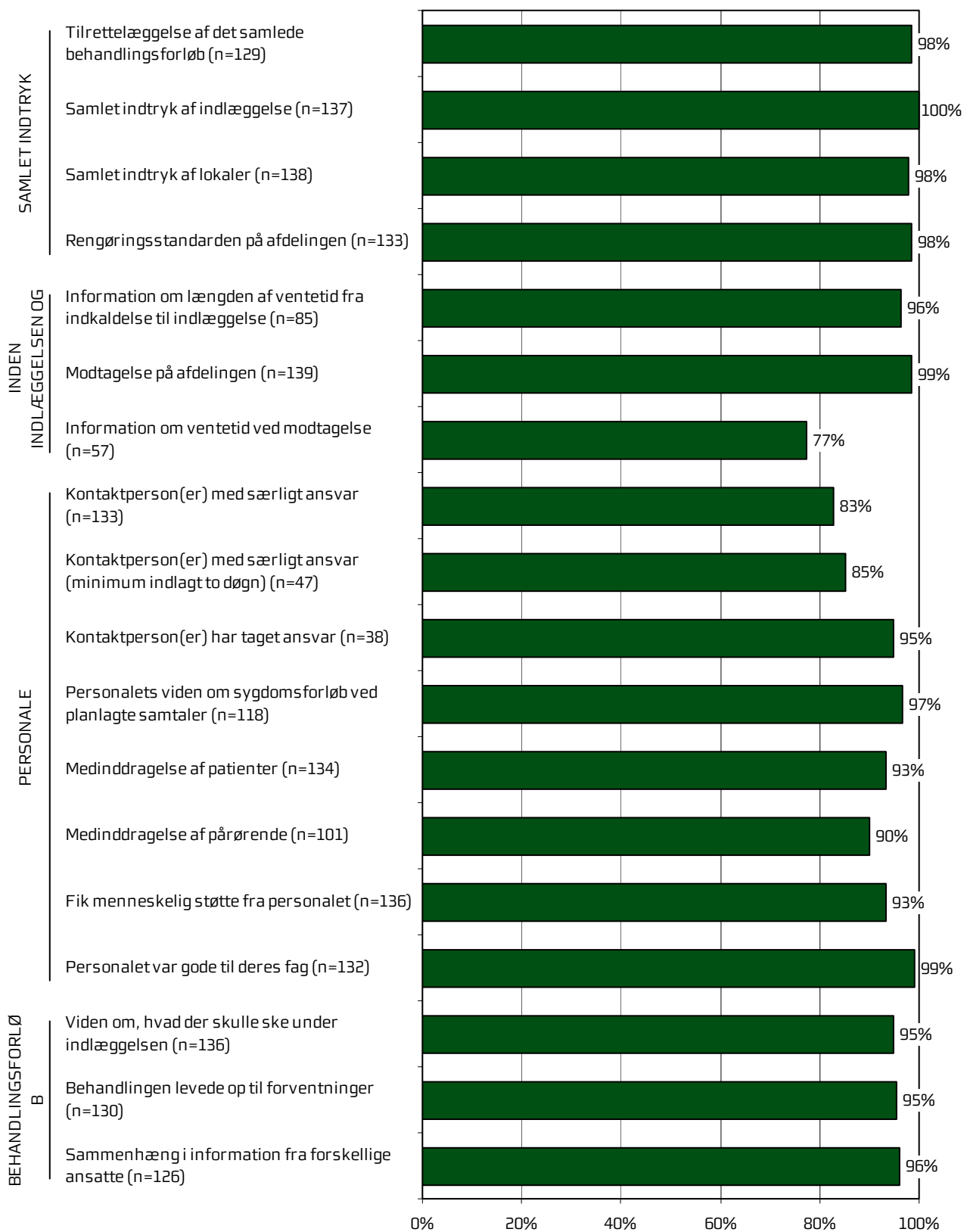
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

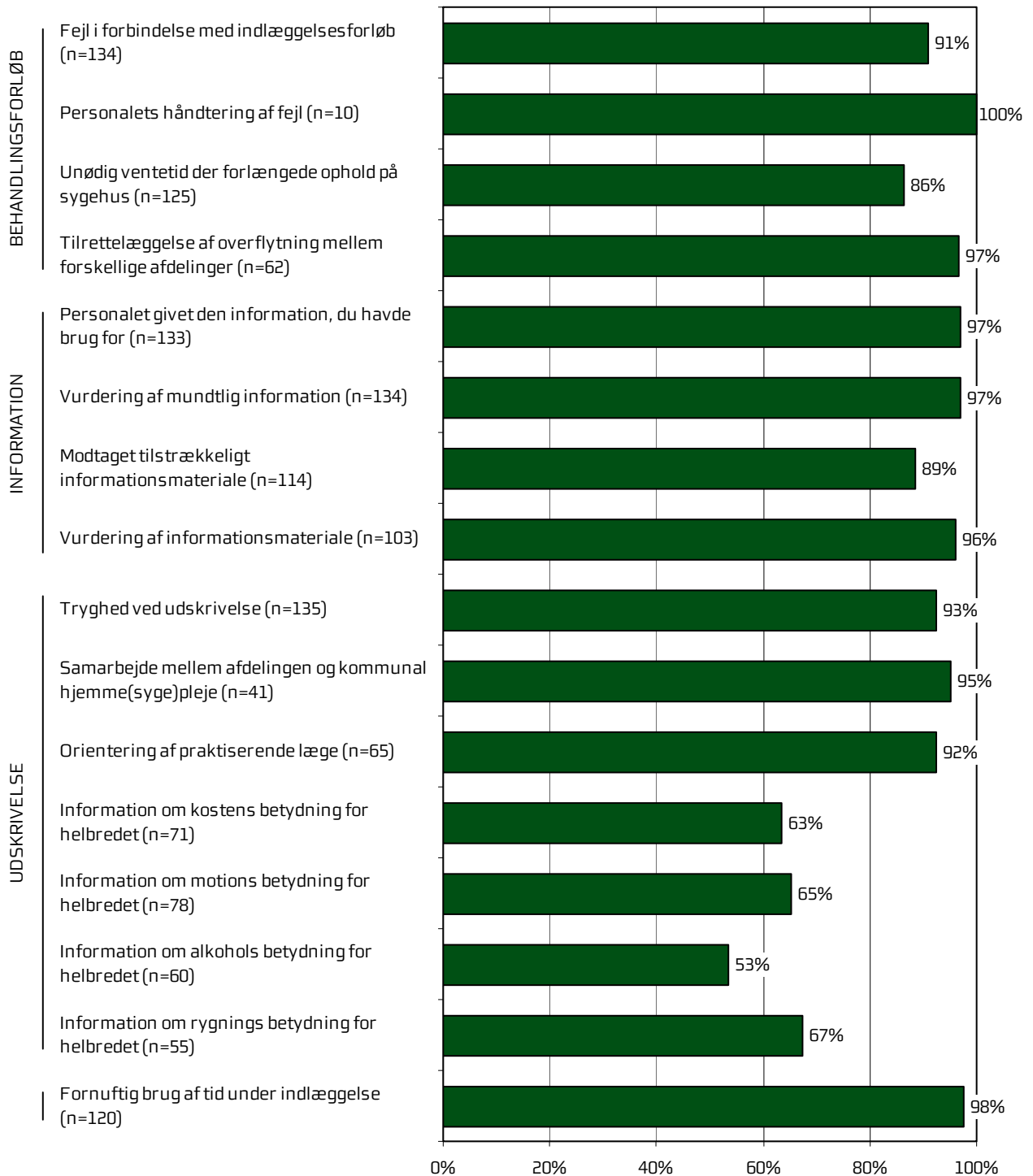
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

2011-tallet er for: Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

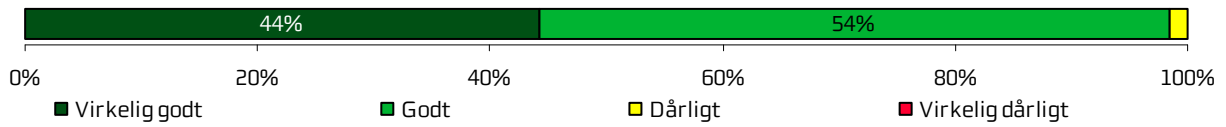
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

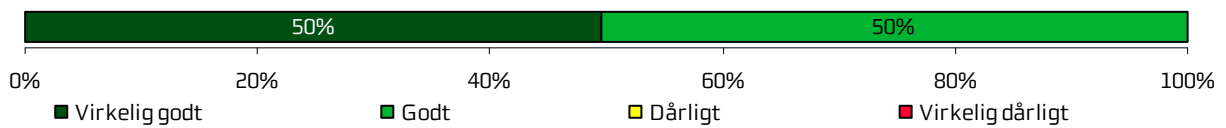
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

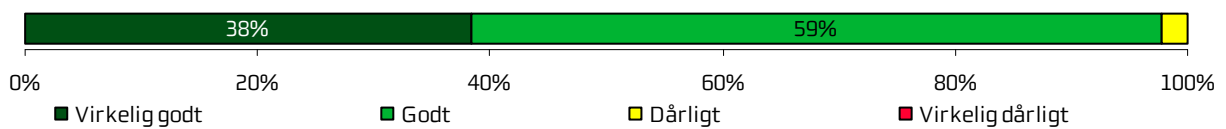
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=129)



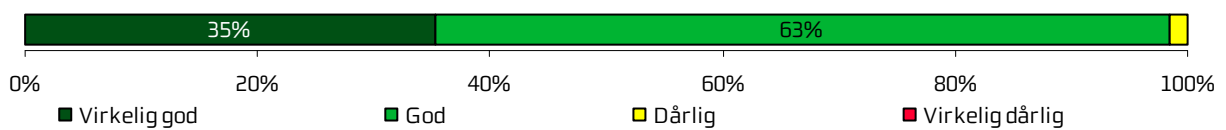
Samlet indtryk af indlæggelse (n=137)



Samlet indtryk af lokaler (n=138)



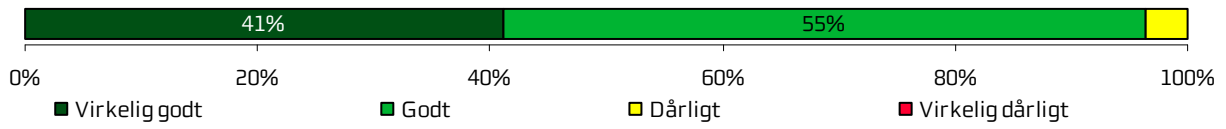
Rengøringsstandard på afdelingen (n=133)



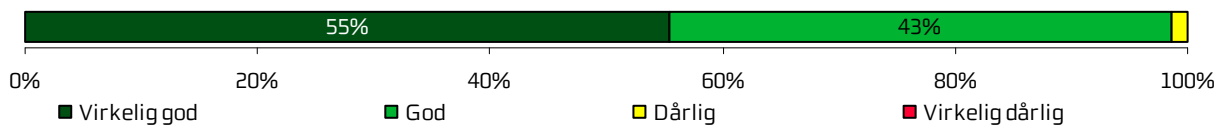
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	98 %	99 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	98 %	99 %	98 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	94 %	94 %	97 %	89 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	98 %	90 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

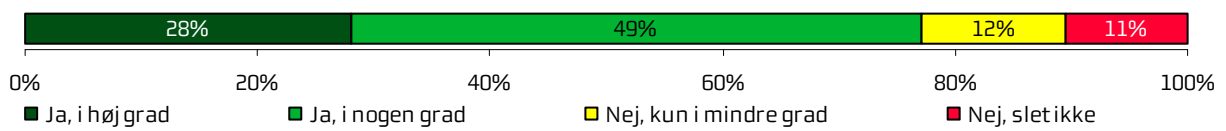
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=85)



Modtagelse på afdelingen (n=139)



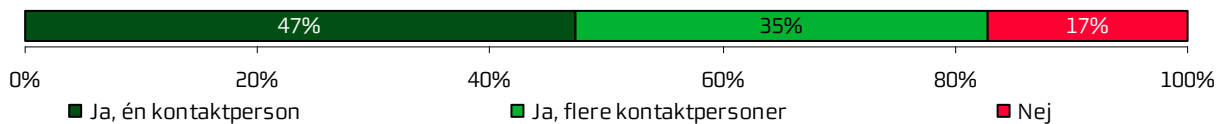
Information om ventetid ved modtagelse (n=57)



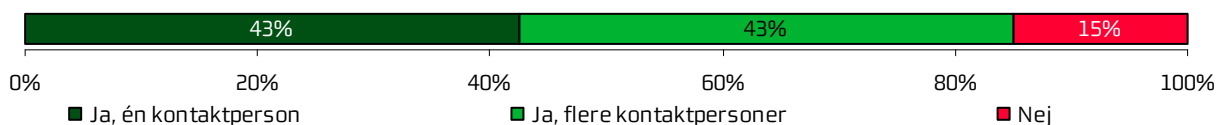
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	96 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	98 %	99 %	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77 %	76 %	78 %	86 %	64 %	73 % *

Personale

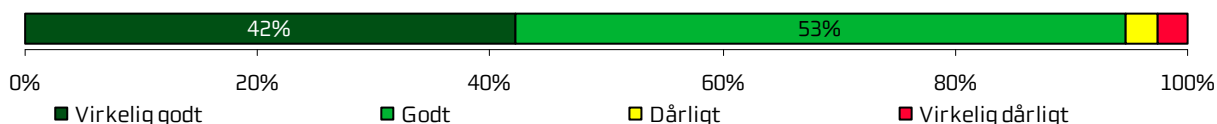
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=133)



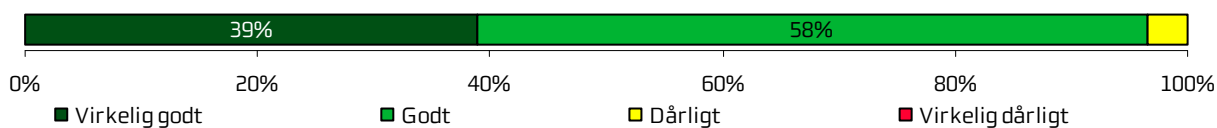
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



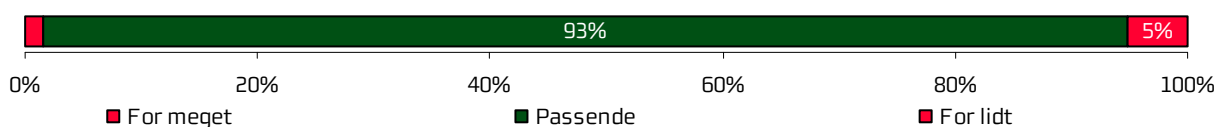
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



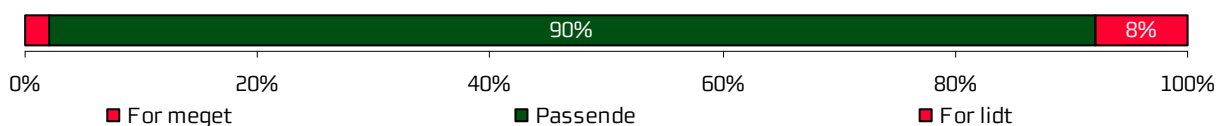
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=118)



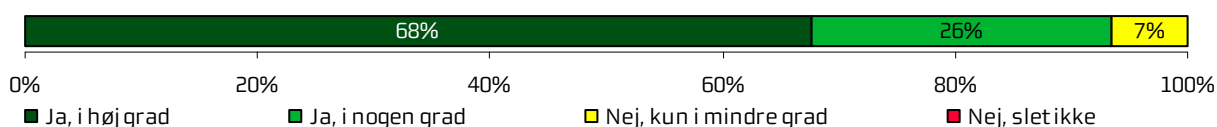
Medinddragelse af patienter (n=134)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



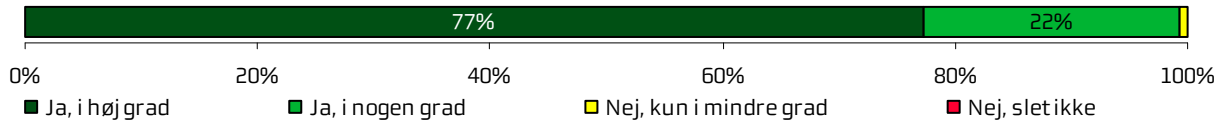
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=136)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	91 % *	89 %	93 % *	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	88 %	94 %	88 %	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	96 %	97 %	96 %	83 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	92 %	95 %	95 %	81 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	90 %	94 %	91 %	76 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	95 %	98 % *	97 %	88 %	93 % *

Personale (fortsat)

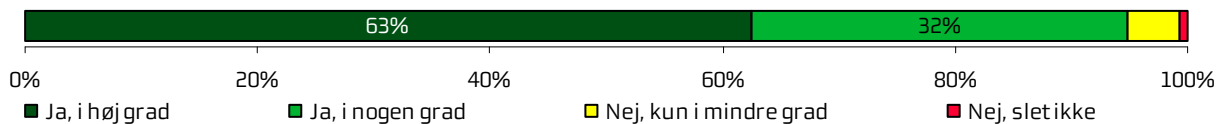
Personalet var gode til deres fag (n=132)



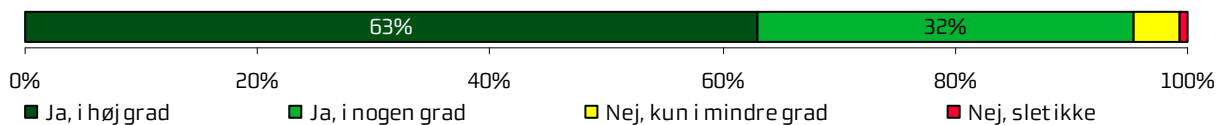
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	92 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=136)



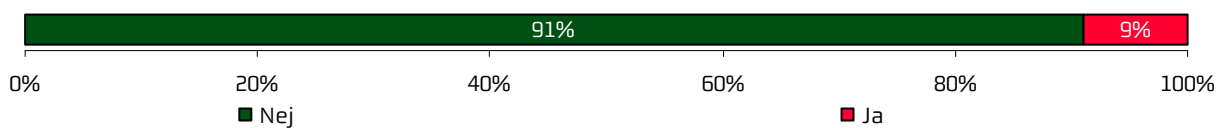
Behandlingen levede op til forventninger (n=130)



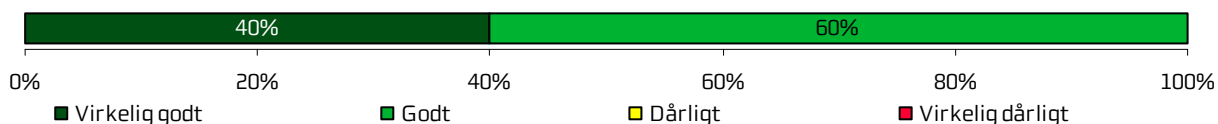
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=126)



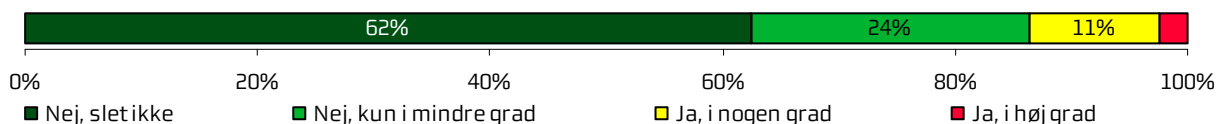
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=134)



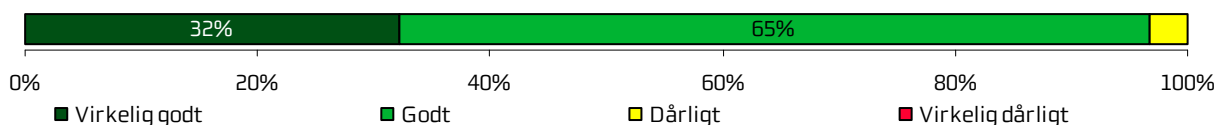
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=125)



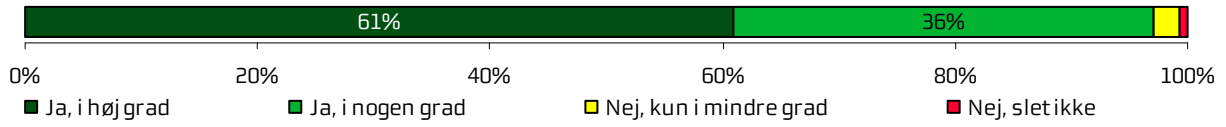
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=62)



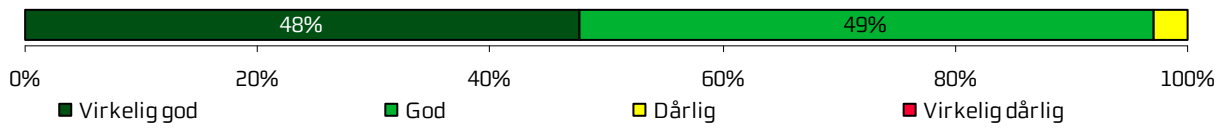
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	97 %	95 %	94 %	71 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	90 %	92 %	95 %	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	97 %	96 %	95 %	85 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	90 %	93 %	92 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 % *	71 %	80 % *	57 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	89 %	92 %	93 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	99 %	84 % *	93 % *

Information

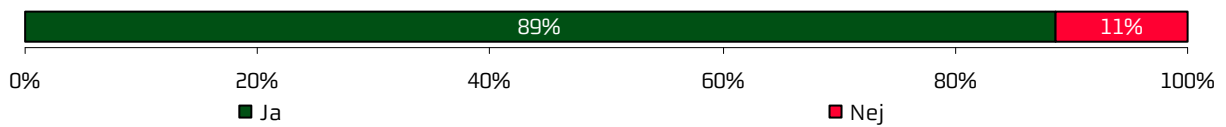
Personalet givet den information, du havde brug for (n=133)



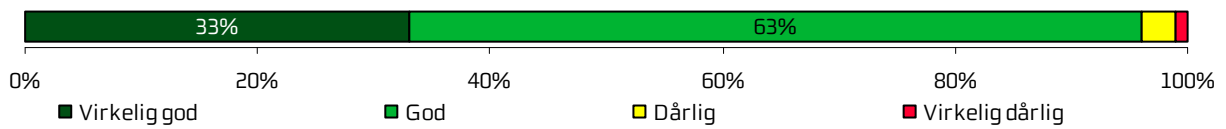
Vurdering af mundtlig information (n=134)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=114)



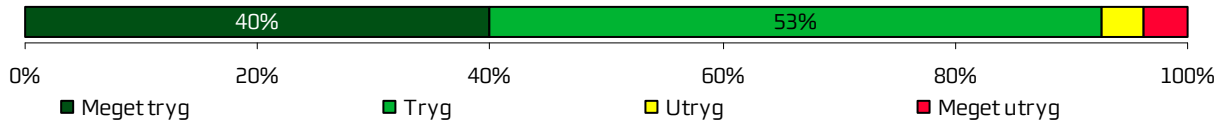
Vurdering af informationsmateriale (n=103)



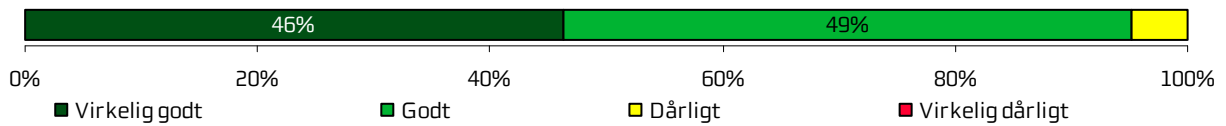
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	97 %	94 %	96 %	81 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	95 %	95 %	96 %	88 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	89 %	61 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	97 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=135)



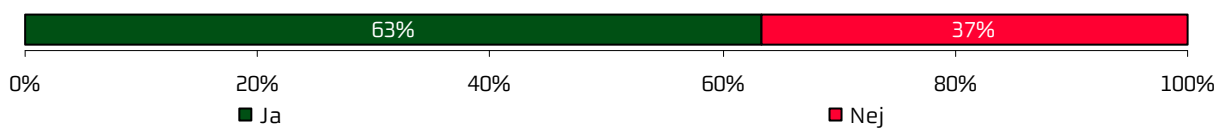
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



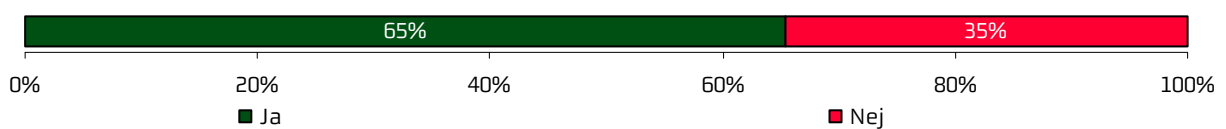
Orientering af praktiserende læge (n=65)



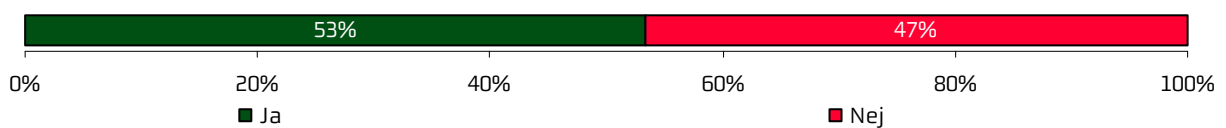
Information om kostens betydning for helbredet (n=71)



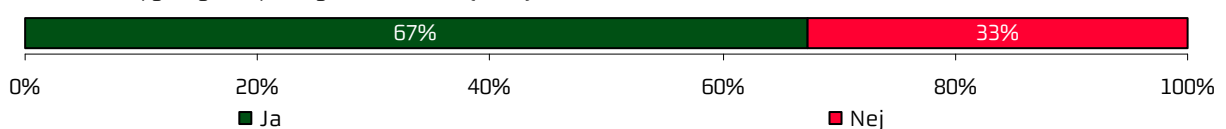
Information om motions betydning for helbredet (n=78)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=60)



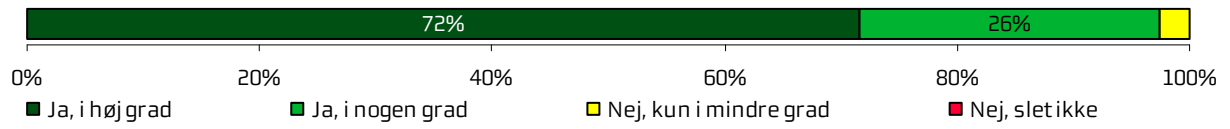
Information om rygningens betydning for helbredet (n=55)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	93 %	94 %	94 %	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	95 %	96 %	97 %	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	98 %	86 %	94 %	80 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	78 % *	62 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	65 %	-	-	89 % *	66 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	53 %	-	-	72 % *	53 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	74 %	55 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=120)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	98 %	98 %	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.

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		6
Kommunikation og information		0
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		9
Pleje		3
Relationer til personale		9
Ventetid		0

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg var på skadestuen [i efteråret] om aftenen og blev indlagt på hospitalet samme aften.	Virkelig godt
4	Meget imødekommende.	Virkelig godt
5	Havde "åben" indlæggelse, og det fungerede perfekt.	Virkelig godt
7	Nej.	Godt
8	Ventetiden var lang på sygehuset.	Godt
9	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
11	Jeg havde et ikke-akut behov for hjælp, alligevel skønnede lægen, at det var rart at få overstået. Derfor blev der fundet en tid til operation, mens jeg var på afdelingen.	Virkelig godt
13	Der var meget lidt ventetid.	Virkelig godt
17	Ok.	Virkelig godt
18	Blev indkaldt til kl. 7.00, blev klargjort til operation kl. 10 og var på operationsstuen kl. ca. 11.	Godt
21	Akut indlæggelse.	Godt
22	Jeg havde ved læge NN fået indlagt blærekateter, som faldt ud. Egen læge NN forsøgte at indlægge kateter på ny. Afstedkom en del blødning på penis. Blodet løb på ydersiden af kateter. Jeg blev ved om at hoppe på gulvet, uden noget resultat. Beordret hjem, da NN havde travlt []	Godt
23	Har været indlagt flere gange. Orienteringen og forløbet har varieret meget fra gang til gang, enkelte gange har det været ok.	Godt
25	De vidste ikke, hvornår jeg skulle opereres. Jeg ville gerne vide, hvor lang tid det tog, før det var min tur. Spurgte flere gange.	Godt
29	Blev indlagt akut.	Godt
30	Blev så dårlig og kunne ikke komme af med vandet, hvorfor jeg selv kontaktede afdelingen og fik fremskyndet min behandling, efter først at blive afvist og bedt om at kontakte egen læge.	Godt
32	Det gik meget stærkt, hvilket jeg bør værdsætte. Men spørgsmål vedrørende f.eks. mulighed for nerveskånende operation fik jeg aldrig stillet /besvaret. Nu spørger det indeni mit hoved.	Virkelig godt
33	Hurtig, præcis, meget venlig.	Virkelig godt
39	Alt for lang ventetid inden indlæggelse, ca. et år.	Virkelig godt
41	Blev indkaldt en måned før lovet pga. afbud.	Virkelig godt
42	Akut.	Virkelig godt
44	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
45	Ventede noget længere tid på operationen, end der var blevet lovet ved forundersøgelserne.	Godt
49	Tidsrummet fra akut indlæggelse i uge [] til operation i [samme uge] er meget lang, selv sommerferieperiode taget i betragtning.	Godt
50	Jeg skulle møde fastende [tidligt morgen], men stod som nummer fem og blev først opereret om eftermiddagen.	Godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
5	Som altid god. Varmt.	Virkelig god
7	Det var fint.	Virkelig god
11	Man bliver præsenteret for det team af læger og sygeplejersker, der hører til den stue, man ligger på. Det giver stor tryghed.	Virkelig god
14	Præcis, imødekommende, og alle havde god tid.	Virkelig god
17	Nej, den var i orden.	God
18	Blev klokken ca. ni informeret om, at der på grund af elever kunne forekomme ventetid. Derudover var informationen tiptop.	God
22	Ja. De var venlige og imødekommende. Men, journalen fra en anden afdeling kom aldrig frem til Sengeafdelingen. Det medførte en medicinforgiftning, som blev behandlet ved min hjemkomst af natlæge?	God
29	Modtagelsen var fin, blev dog placeret på gangen. Kom på et værelse og blev flyttet på et nyt værelse senere.	God
33	God modtagelse, professionelt personale, meget venligt, let at tale med.	Virkelig god
38	Akut om natten.	God
39	Det gik efter bogen.	Virkelig god
41	Blev taget rigtig godt imod.	God
44	God.	Virkelig god
49	Fik en kvalificeret og meget venlig behandling.	Virkelig god
54	Jeg følte mig i gode hænder, og de gjorde alt for mig.	Virkelig god

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
3	De opdagede ikke [] ved kikkertundersøgelse.	Virkelig godt
7	Der var fejl i min medicin.	Godt
15	At der var fejl i min journal. At der stod en anden afdeling i stedet for Urologisk. Er rettet.	Virkelig godt
16	Opvågningen var ubehagelig på grund af en injektion i penishoved (=glans). Det var meget smertefuldt. Må dette være en fejl?	Uoplyst
18	Ved udskrivning skulle der komme en læge for at tilse og informere om operations forløb. Den læge kom aldrig.	Godt
20	Måske ikke en fejl. Rygmarvsbedøvelse der sprang op?	Virkelig godt
26	Jeg fik blærebetændelse og []. Det var meget smertefuldt.	Uoplyst
29	Jeg blev sendt hjem, uden der var bedring og måtte derfor indlægges igen dagen efter.	Godt
46	De glemte mine blodprøver, fordi der var travlt. Derfor måtte de tage blod to gange.	Godt
52	Mødte fastende [om morgenen]. Blev kørt op på operationsstuen [mere end ti timer senere]. Måtte selv spørge til ventetiden, da vi ingen orientering fik af personalet. På stuen [sent]. Efterfølgende dårlig nat. Pga. lidt personale.	Uoplyst
53	Jeg måtte igennem to gange. Det ville ikke holde op med at bløde en gang, og anden gang fik jeg blodforgiftning og høj feber.	Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Det kunne være dejligt, hvis man ville få at vide, hvor længe det varede, inden det blev godt igen efter operationen.	Virkelig godt
3	Ja, det kunne have skannet mig første dag. Så havde de opdaget [problemet].	Godt
5	Fik ikke egentlig "behandling", undersøgelse.	Virkelig godt
14	Alt i alt optimale personaler hver på sit felt.	Virkelig godt
17	Tre dage er ikke meget!	Virkelig godt
18	Ikke yderligere kommentarer.	Godt
19	Jeg blev udskrevet med smertestillende til næste dag, men kun fordi jeg selv efterspurgte. Jeg ville gerne have haft bedre rådgivning vedrørende dette og gerne en plan for samme.	Virkelig godt
20	Det var fint.	Godt
22	Det kan ikke stå på denne rubrik. Men efter omtalte, uheldige forløb blev jeg kørestolsbruger i fem uger. Har stadig mén.	Godt
23	Det er nemt at mærke forskel på personalets teamwork. Samme afdeling kan føles vidt forskelligt fra gang til gang afhængigt af, hvilket personale der har tjeneste.	Godt
27	Jeg har overhovedet intet negativt at sige om behandlingsforløbet. Alle var venlige og handlede meget professionelt.	Virkelig godt
36	Indkaldt fastende [om morgenen]. Fik først at vide, at jeg var den første til operation, men op ad formiddagen fik jeg så at vide, at nogle kirurger var sygemeldt. Blev kørt ned til operation [først på eftermiddagen], og var da ved at være lidt dehydreret, og havde hovedpine, da jeg ikke havde fået noget at drikke siden [tidligt om morgenen].	Godt
37	Datter []: Far er ikke helt i stand til at udfylde sådanne skemaer, da han har været, og stadig er, forvirret og glemsom i en vis grad. Men han kommer sig, og da han langt om længe fik lagt []kateter, gik det meget bedre. Han var indlagt længe, bl.a. [en længere periode på intensiv], så han er under skarp genoptræning nu.	Godt
39	Jeg blev genindlagt på grund af en byld i såret. Blev opereret næsten med samme, trods det var en søndag [aften]. Stor tak for det.	Virkelig godt
41	Effektiv.	Virkelig godt
45	Jeg kom for tidligt hjem.	Godt
49	Jeg har overordnede kommentarer bl.a. til tovejskommunikationen, f.eks. vedr. ventetid, som jeg vil sende til Region Syd og Region Midt.	Godt
51	Lad folk få hjælp til at tage støttestrømper på! Vigtigt!	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
2	Kunne være dejligt, hvis der ved indlæggelse blev spurgt, om man snorkede meget. Jeg var indlagt med en, der snorkede så meget, at ingen på stuen fik sovet den nat. Han kunne så være blevet kørt ud på gangen.	Virkelig godt
4	Jeg fik den information om alt, under og efter indlæggelse.	Virkelig godt
5	Kun mundtligt. [] som på det tidspunkt ikke bød på behandling, men efter nogle dage hjemme fik jeg neurologiske symptomer, som blev sat i behandling af Palliativt Team.	Virkelig godt
17	Ja, jeg fik svar på det, jeg spurgte om. Ok.	Virkelig godt
18	Til forundersøgelsen var der informeret om, at det varede ca. fire timer. Det længste parkeringsinterval på sygehusets P-plads er tre timer. Sygehuset bør sammen med informationen medsende en P-billet. Jeg fik ikke nogen P-bøde efter de ca. fire og en halv time, men det skal man vist ikke satse på.	Godt
23	Har været indlagt flere gange, for det meste er det en ny læge til stuegang hver dag, som for det meste har travlt. Orienteringen bliver derfor ikke en opfølgning på tidligere udsagn, men til tider meget diffus og springende.	Godt
27	Intet at tilføje.	Virkelig godt
28	Jeg er virkelig godt tilfreds med [den] behandling, jeg har fået på Holstebro Sygehus og har fuld tillid til min læge NN. Han får mig virkelig til at føle mig i gode hænder og sikker behandling. Han kan jo ikke gøre mig rask, men jeg har meget stor tillid til ham og det øvrige personale på afdelingen. Mange tak. [].	Virkelig godt
32	Jeg savner stadig svar, vedrørende om der VAR en mulighed for nerveskånende operation (undgå impotens).	Virkelig godt
37	NN var generelt glad for afdelingen. Det han husker lidt af, er fra den medicinske afdeling og IKKE Urinvejskirurgisk. Han har hukommelsestab omkring hans indlæggelse.	Godt
39	Nej, det var i orden.	Virkelig godt
41	Man har været god til at ringe og fortælle, hvis der var nyt.	Virkelig godt
43	Fik ingenting.	Godt
49	1. Havde haft brug for en pjece, som f.eks. "At leve med kateter" om a) forhindring af gnidsår, b) hudvenligt to og fem centimeterplaster, og hvor det kan købes, og c) stop af gennemløb i kateter m.m. til udbygning af eksisterende uddelt vejledning. 2. Vejledninger bliver bedst med illustrationer.	Godt

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Der er givet klar besked om faste undersøgelser fremover.	Virkelig godt
4	På en meget positiv måde fik jeg alt at vide vedrørende behandlingsforløbet.	Virkelig godt
11	Da jeg havde oplevet en voldsom reaktion på narkosen, fik jeg en åben indlæggelse i en uge efter opholdet, så jeg kunne komme tilbage, hvis der kom komplikationer. Det gav stor tryghed.	Virkelig godt
18	Desværre måtte jeg dagen efter ind for at få lagt et kateter, som jeg efterfølgende gik med i 14 dage.	Godt
22	Første gang udstyret med medicin, som gav nældefeber, rødme på overkrop og hals, opsvulmede årer og vener samt åndenød. Ingen feber, blodtryk på 190. Hurtig puls. Natlæge [] som blev en tid. Dette kunne være undgået, hvis journal fra Akutafdelingen havde fulgt med til sengeafsnit. Det er i høj grad uhensigtsmæssigt.	Godt
29	Jeg var specielt utryk ved at blive udskrevet første gang, da der ikke var bedring. Anden gang var med åben indlæggelse, og det var mere betryggende.	Godt
44	Jeg blev for hurtig sendt hjem uden at få rigtig besked. Hvorfor uden at få rigtig besked?	Godt
48	Blev opereret [] for prostatakræft, og skulle have været hjem [to dage efter], men det blev udsat, pga. at maven [og] tarmen ikke var i gang. [] Kom hjem, og hele weekenden var der bare diarré. Måtte ind igen mandag morgen, dog uden nogen behandling, og i løbet af mandagen blev alt ok. Denne weekend kunne jeg godt have været foruden.	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
5	Alt i alt prima. Et lille surt opstød: På udskrivningskortet er anført: "ingen neurologiske udfaldssymptomer". Det er korrekt på tidspunktet, men giver indtryk af, at jeg var tilset af neurolog, hvilket ikke var tilfældet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	[Jeg har haft et længere forløb med flere indlæggelser.] Under hele forløbet har jeg kun mødt positivt personale, altid veloplagte. Jeg har meget at sige dem tak for. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Der var god dialog mellem patienter og sygeplejerske. [Relationer til personale]	Godt
8	Positive mennesker på afdelingen.	Godt
10	Godt, dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
11	Man bliver passet rigtig godt på. Personalet gør meget for, at man føler sig tryk og har altid tid til at sidde og snakke, hvis man har brug for det. Mine læger har gjort meget for at støtte mig og rådført med kollega både i huset og i Regionen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Bedre rengøring af senge ved patientskift. [Fysiske rammer]	Godt
17	Det har fungeret godt i mit tilfælde.	Virkelig godt
18	Det var mit indtryk, at personalet havde meget travlt. Der kunne være ventetid på, at få en sygeplejerske i tale. Når det så skete var mit indtryk, at sygeplejersken var der for mig alene. [Pleje]	Godt
19	Professionelle mennesker, der kunne deres kram. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Jeg var meget godt tilfreds med personalet/afdelingens måde at være på. []. [Relationer til personale]	Godt
22	Der gik måneder med at behandle en [] infektion, før en læge på en afdeling gav udtryk for viden om, hvorfor og ønskede den side klarlagt. [] Det er noget med en gummitut og en [], for klarhed om der kunne være et problem til videre undersøgelse. Indlæggelse af [] kateter: Om der har været noget sår, ardannelse fra læge NN's forsøg [], hvor det bare skulle gå hurtigt, da [vedkommende snart havde fri]. Siden søgte jeg natlæger for at undgå læge NN.	Godt
22	[] Klager, jeg kan ikke lide det ord. Alle prøvede at hjælpe mig. Men noget gik helt galt, utilsigtet, men føj for en oplevelse.	Godt
22	[] Alle steder, [Holstebro, Herning og Viborg], har jeg fået en super god modtagelse/behandling, og kan ikke ved eventuel ventetid eller lignende vide, om en anden patient har mere behov for hjælp end mig []. En særlig tak til Karkirurgisk i Viborg for virkelig god hjælp.	Godt
23	Det er fint at få tilknyttet en kontaktperson ved indlæggelsen, men det hjælper jo lidt, hvis det er sidste vagtdag for pågældende. Har i flere tilfælde kun mødt kontaktpersonen ved selve indlæggelsen og ellers ikke i resten af forløbet. [Kontaktperson]	Godt
24	Det er virkelig dårligt med fællesbadeværelse, og jeg synes, det er lidt generende, især på en urologisk afdeling, at der må være pårørende hele dagen set ud fra min situation, [fordi jeg] skulle tømme min kunstige blære [ofte]. [Fysiske rammer]	Godt

27	Jeg følte mig godt behandlet. Blev passet op på alle måder. Kosten var fin. Jeg vil lige sige; bevar de små sygehuse. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
29	Sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
31	Personalet var meget behagelige og hjælpsomme. Det var meget irriterende at stangen, som afskærmningsgardinet kører i, går midt gennem fjernsynsskærmen, så sengen skulle køres helt op for at se billedet, og så gik det ud over teksten. Jeg fik at vide, det ikke kunne rettes efter arkitektens vurdering. Skærmen skal kun flyttes 30-40 cm ned, og det kan nemt lade sig gøre. Rengøringen kan godt tåle et løft på stuerne. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Uoplyst
34	Delte toiletet med sengestuen ved siden af. Når der var damer, og man er mand, er det ikke godt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
35	Alle var utroligt omsorgsfulde. Fik den smertestillende medicin, der var nødvendig. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
37	Patienten har haft mange mareridt, bl.a. efter den intensive behandling, derfor formentlig negative svar. Blot med hensyn til []kateter har det været alt for længe, inden han fik det. Hele miseren tror vi skyldes kateter og infektion. [Kvalitet i behandling]	Godt
39	Jeg kan kun sige, at efter mit skøn fungerer alt perfekt. Tak for det.	Virkelig godt
40	Tak til jer alle.	Virkelig godt
41	Jeg synes, de arbejder effektivt. [].	Virkelig godt
44	Ja, jeg synes, at afdelingen gjorde det godt.	Godt
47	Jeg synes, det var meget godt.	Godt
48	Jeg har været særdeles godt tilpas og tilfreds med alle på afdelingen. Læge NN og anden læge NN, som opererede mig, var meget kompetente og gode til at give en præcis orientering. Samt ALLE på afdelingen. N.B.! Havde en uheldig oplevelse i forbindelse med, at min mave/tarm ikke kunne komme i gang. Tror at hun hed NN, en [] sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Fik en meget venlig behandling. Det betød meget. Mødte faglig omhu. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
50	Jeg synes, at jeg blev udskrevet for tidligt. Måtte have vagtlæge to gange efter hjemkomst. [Kvalitet i behandling]	Godt
51	Lå på gangen. Ok for mig. Kun kort tid. Men ikke acceptabelt ved længere indlæggelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
52	Belastende at være fire personer, som skulle deles om et toilet. [Fysiske rammer]	Godt

