

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
URINVEJSKIRURGISK AFD. K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	237
Besvarelser fra patienter:	110
Afdelingens svarprocent:	46%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

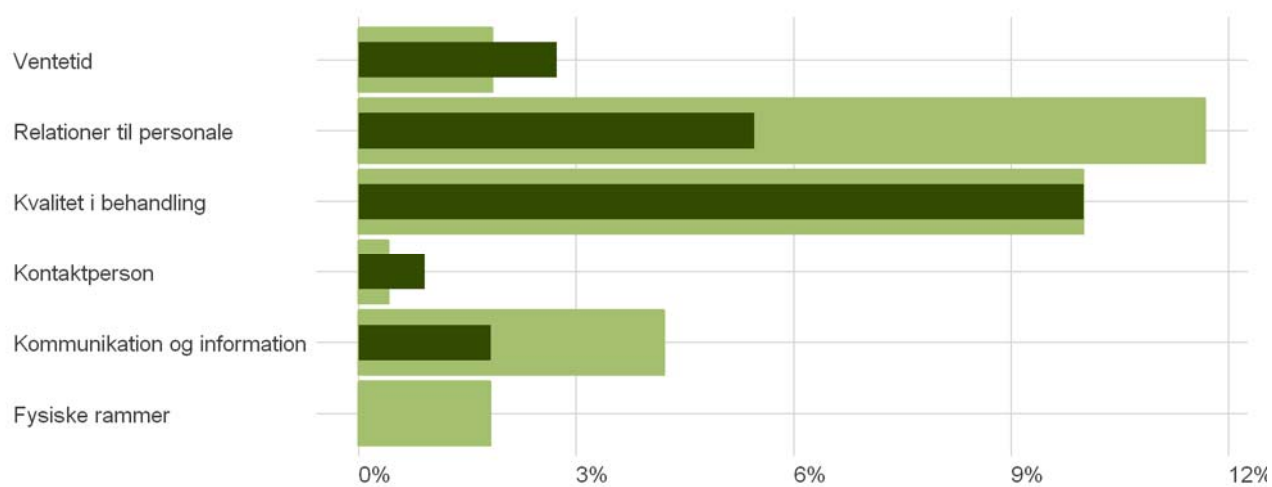
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



URINVEJSKIRURGISK AFD. K

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Lidt flere hænder ville være ønskeligt.	I høj grad
15	Flyttet fra stråleterapien til K-K.	I høj grad
32	Jeg blev overført fra [andet sygehus] efter fire dages indlæggelse der.	I høj grad
37	Blev kørt på Afdeling K straks.	I høj grad
10	Skifte [kateter]. Varighed 15 minutter. Fin behandling.	I meget høj grad
13	Kom med ambulance [], og blev kørt op på afdelingen med det samme. Her blev jeg vel modtaget af en sygeplejerske og en læge og kom ind på mit værelse og fik drop med det samme. Alt i alt en god oplevelse	I meget høj grad
20	Falcks personale havde svært ved at finde til "aflæsnings" pladsen!	I meget høj grad
29	Alt forløb fint. Der var gjort en seng klar til mig.	I meget høj grad
39	En uvenlig modtagelse i informationen. Efterspurgte noget på skrift, som jeg ikke havde. Var indkaldt pr. telefon.	I meget høj grad
6	Tog for lang tid at få en seng og ro på. Var meget syg.	I nogen grad
18	Der var tilsyneladende ingen særlig planlægning. Følte at personalet ikke havde tid.	I nogen grad
38	Megen travlhed. Derfor nogen ventetid.	I nogen grad
16	Jeg kom først ind til en halvtreds minutter efter jeg skulle være mødt.	I ringe grad
25	Var patient på anden afdeling og skulle have kateter skiftet.	Ikke relevant for mig
12	Blev indlagt via vagtlægen på Aarhus Kommunehospital.	Slet ikke
30	Jeg blev akutmodtaget via vagtlægen.	Slet ikke
14	Min mand var kun indlagt i mindre end et døgn, men han siger, at alle var søde og rare.	Uoplyst
27	Da min mor er alene på hospitalet under scanning, skulle personalet kontakte datter. Det gjorde de ikke. Jeg ringede klokken 16 og fik at vide, at alt var vel. Jeg kom, som aftalt, med tøj m.m. klokken 18, da var min mor overført til andet sygehus uden min viden. Det er ikke tilfredsstillende.	Ved ikke

URINVEJSKIRURGISK AFD. K

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	De tog ikke vævsprøve til undersøgelsen [for at finde ud af], om det var godartet eller ondartet. Derfor en genindlæggelse.	Ja
4	Blodet blev sur. Kunne ikke holde maden i mig.	Ja
6	Ventede for længe, før der kom nogen, da jeg ringede efter hjælp. 20 minutter. Der skete først noget, da jeg skreg højt.	Ja
11	Følte, at der blev stukket forkert omkring endetarmen under undersøgelse, da det gjorde meget ondt, men det talte de ikke om eller afviste.	Ja
18	Der blev taget grovnålsbiopsi af begge nyrer og undertegnede mistede ca. en liter blod, og der var store problemer med blodtryk og puls. På et tidspunkt var undertegnede i store smerter, da kateter ikke virkede (koagler i blodet) og var ved at "stå af", men overlevede!	Ja
19	En læge berørte mit operationsår uden handsker. Dagen efter fik jeg en omgang infektion.	Ja
21	1. Sygeplejerske lagde bedøvelsescreme på forkert sted. En tilkaldt sygeplejerske fik rettet fejlen. 2. Lægen, der skulle indsprøjte kontrastvæske, vidste ikke hvor. En tilkaldt læge og sygeplejerske rettede fejlen. 3. Sygeplejerske fjernede sting i lysken, som ikke skulle fjernes.	Ja
42	Væskende udflåd fra kikkertoperation flere døgn efter.	Ja
7	Dårlig sygeplejeskearbejde ved indlæggelse. Talte ikke med patienten. Havde mere travlt med at komme hjem på trods [af, at] patienten har været indlagt færre gange for de samme lidelser. Det var kun i modtagelsen.	Nej
12	Jeg blev scannet to gange. Den ene CT-scanning uden kontrastvæske. Da de ikke kunne se det klart, blev jeg scannet for anden gang med kontrastvæske. Da der dagen efter var stuegang sagde lægen, jeg skulle scannes igen. Denne gang med kontrastvæske! Det troede han ikke på, hvorefter han må gå til bekendelse, at det havde de ikke set!	Nej
27	Var i behandling for polypper []. Kom i isolation, var ikke nødvendigt, hvis de havde opdaget fejlen. Isolation betød: Dårlig pleje. Skulle selv klare mig selv med slange og stativ. Dårlig madoplevelse. Fik heller ikke kaffe om eftermiddagen.	Nej
34	Forkert medicin.	Nej
41	Om det var direkte en fejl ved jeg ikke, men under indlæggelsen fik jeg kateter pga. at prostata trykkede sammen på urinrøret. Dagen før udskrivelse fik jeg fjernet kateter, men allerede morgenen efter udskrivelse måtte jeg kontakte lægevagten og få lagt nyt kateter (som efter samråd med anden læge skulle blive liggende 14 dage yderligere). Det kunne man måske godt have forudset på afdelingen.	Nej
22	Ventetiden på læge (samtale) er lang! Under hele indlæggelsen [].	Uoplyst
33	Mit problem blev ikke løst, og dør stadig med smerter.	Uoplyst

URINVEJSKIRURGISK AFD. K










Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
27	Kom ikke i bad eller vasket.	I høj grad
31	Jeg blev indlagt for to symptomer. Kun det ene blev foretaget. Jeg mangler opfølgning på det andet.	I høj grad
40	Bivirkning ved at få kontrastvæske.	I høj grad
25	Alt virkede ok.	I meget høj grad
16	Synes, der gik mange timer fra jeg skulle møde, til der blev bestemt, at jeg skulle opereres, og igen efter jeg fik det at vide, til jeg blev opereret.	I nogen grad
21	Fik at vide at man ville foretage en scanning ved førstkomende kontrol, men havde glemt at bestille tid til scanning.	I nogen grad
33	Under min indlæggelse blev der snakket om et forløb, hvor de ville prøve at løse mit problem på forskellige måder, men jeg føler lidt, det er gået i glemmebogen, og at jeg ikke rigtigt kan få ordentlig hjælp til mit problem. Jeg mener dermed, at jeg mangler information, om de mener, de har gjort alt, eller hvad jeg kan gøre osv.	I nogen grad
5	Ankom [lidt før middag] og snakkede med sygeplejerske og læge om operation. Blev ultralydsscannet og fik taget blodprøver. [Først på aftenen] siger læge til mig i venteværelset: "tag hjem, de opererer ikke om fredagen (aften) for sådan noget pjat eller vil bruge hospitalets ressourcer".	I ringe grad
41	Det virkede til, at information om mig i nogen grad gik tabt imellem de mange forskellige sygeplejersker/læger, der så til mig. Det hele blev noget kompliceret af, at jeg pga. tidspres var blevet omvisiteret til privatklinik, men grundet infektion efter den undersøgelse, blev jeg akut indlagt offentligt, men ACT-opfølgning/udredning skulle fortsat ske med privatklinikken.	I ringe grad
38	Var indlagt i få timer, så jeg synes, det er svært at svare på spørgsmålene i hele skemaet.	Ikke relevant for mig






URINVEJSKIRURGISK AFD. K

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Super god information, og venlige og super godt personale. Det kunne ikke være bedre. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit
35	Det kunne være rart, hvis der var en gennemgående sygeplejerske eller læge under forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
40	Jeg fik besked på, at de ville bestille en ny tid til scanning. Jeg skulle regne med ca. en uges ventetid. Jeg sagde, at jeg ville være ked af at komme hjem uden klarhed (hvis det nu var meget alvorligt), og vupti, de fik mig presset mig ind i løbet af 30 minutter. (Ingen sad i kø til scanning, da jeg kom derover). Afdelingen kan blive mere rationel, hvis de [] [Ventetid]	I høj grad
3	De huskede at ringe til min svigerdatter og fortælle, hvad der foregik. Super!	I meget høj grad
8	Afdelingen var afvisende overfor at vurdere, hvad årsagen til min sygdom kunne være! Det var egen læge ikke! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Fik en super god behandling af alle på afdelingen. Manglede måske lidt information om hjemtransport []. Måtte selv finde hjemtransport. Havde ikke fået så meget tøj med selv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Det var dygtige, kompetente og ansvarsbevidste sygeplejersker. Dygtige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Fantastisk, at personalet var så hjælpsomme på trods af stor travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg var egentlig ikke indlagt, derfor er mange af spørgsmålene irrelevante for mig.	I meget høj grad
28	Fik infektionen i kølvandet af undersøgelse af urinvejene på hospitalet kort tid før. Min kone (ikke læge) indlagde mig i samråd med sygeplejerske på afdelingen på baggrund af min sygehistorie. Meget lidt bureaukratisk, men effektivt og kvalificeret beslutning af sygeplejersken. Kom meget lettere og hurtigere gennem infektionen end i tidligere tilfælde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Det var godt, at der også var plads til små samtaler og menneskelighed med sygeplejerskerne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Forløbet var godt på hospitalet og hjemmeplejen i eget hjem. Pludselig omdirigeret til et andet hospital. [Det var] en ommer. Uden varsel. Kun tre dage til blodprøver osv., men forløbet på det andet hospital var ok. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Generelt er jeg meget utilfreds med afdelingen. Der er faktisk altid noget galt, når jeg har været indlagt, og det har jeg mange gange. F.eks. blev mine papirer væk, selvom vi var fem personer, der så, at de blev afleveret, og sådan noget burde bare ikke kunne ske. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

-
- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 26 | For lang ventetid for at få fjernet en nyresten. IKKE rart, når den gør ondt!
[Ventetid] | I nogen grad |
|  | 41 | Jeg er klar over, at enestuer ikke er muligt, men den person jeg delte stue med i starten af min indlæggelsen, ville ikke modtage behandling med det resultat, at han lå og jamrede, kaldte og brækkede sig. Han burde måske have været sendt hjem, når han ikke ville modtage behandling. Det gavtede i hvert fald ikke min sag (der blev rettet op på situationen sidst i min indlæggelse).
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
|  | 42 | Enorme ventetider, hvilket forlængede mit ophold unødvendigt.
[Ventetid] | I nogen grad |
|  | 6 | Der er for travlt. Ikke tid nok. Jeg blev stresset af personalet. Man føler sig dårlig tilpas. Ringer ikke med klokken.
[Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
|  | 21 | Alt for mange fejl kunne være undgået, hvis man havde været forberedt og havde læst journalen.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
|  | 33 | Ifølge samtalen med lægen, ville de gøre alt, hvad de kunne, for at jeg ikke skulle have smerter. Men efter en enkelt scanning, som ikke gav noget resultat, står jeg på mine egne ben, og jeg mener dermed, at afdelingen godt kunne gøre lidt mere ud af det, som blev sagt, da det er et stort problem for mig. Ellers synes jeg personalet var gode til at berolige, og var derudover flinke, hvilket er et plus.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
|  | 12 | Det er desværre ikke første gang, at jeg har oplevet et rigtig dårligt forløb på netop denne afdeling. Har ringet og fortalt forløbet fra sidst til NN. De har på afdelingen tilsyneladende et rigtig dårligt arbejdsklima hinanden imellem, både læger og sygeplejersker. Jeg har aldrig oplevet så dårlig en afdeling. Endda ved to indlæggelser!
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
|  | 18 | Hver gang jeg har været indlagt på Skejby (Aarhus Universitetshospital) har der været store problemer af forskellig art, og jeg er ikke den eneste som har oplevet dette!
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
|  | 11 | Ville gerne have overnattet, men blev afvist. De havde ellers lovet mig, jeg måtte blive der til næste dag.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

URINVEJSKIRURGISK AFD. K**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 36	Alle samtaler blev ført i et hyggelig, nemt, muntert og forståeligt sprog med en lille spøg og glade smil.	I høj grad
 8	En febertilstand blev slået ned.	Ikke relevant for mig
 12	Håber virkelig, at det bliver MEGET bedre på netop denne afdeling. Man kan også sige, at det sandelig kun kan gå fremad! Da jeg blev indlagt, lå jeg alene fra kl. ca. midnat til ca. kl. 5 uden, der kom nogen. Jeg lå alene på modtagelsesafdelingen. Al personale var på sengeafdelingen.	Slet ikke
 18	Man har lovet mig at følge op med kontrol/skanning, og det holder jeg så selv øje med, da jeg forventer, at kun jeg selv har tjek på det.	Slet ikke
 23	Jeg fik efterfølgende noget blærebetændelse, som jeg stadig er i behandling for.	Uoplyst

