

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV
Urologisk Sengeafdeling Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	128
Besvarelser fra patienter:	95
afsnittets svarprocent:	74%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: U08 Urologisk Sengeafsnit

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

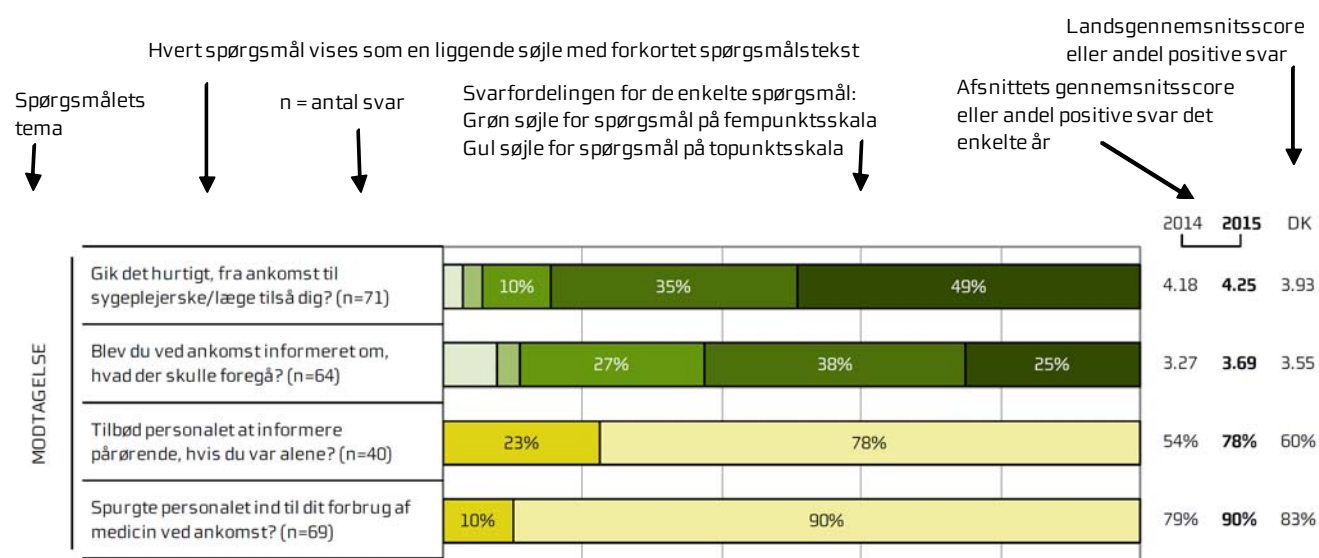
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

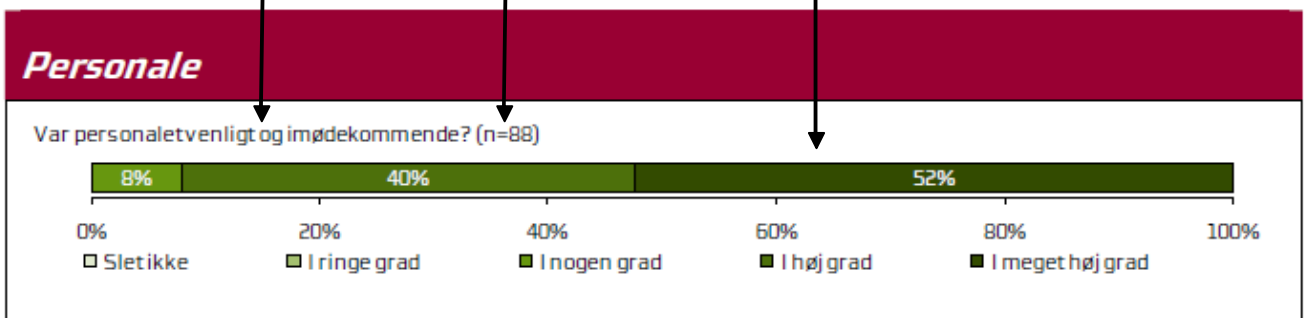
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

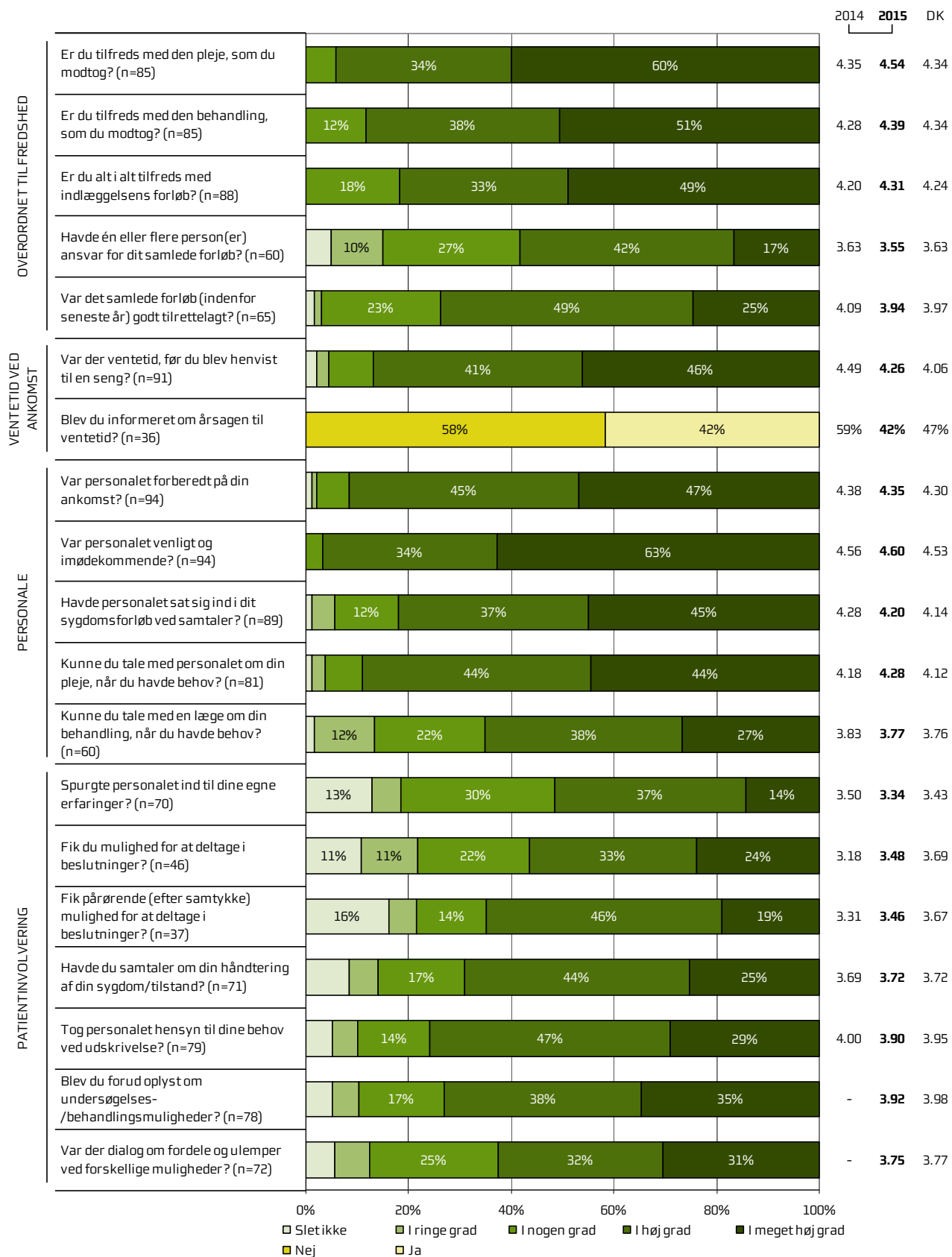
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

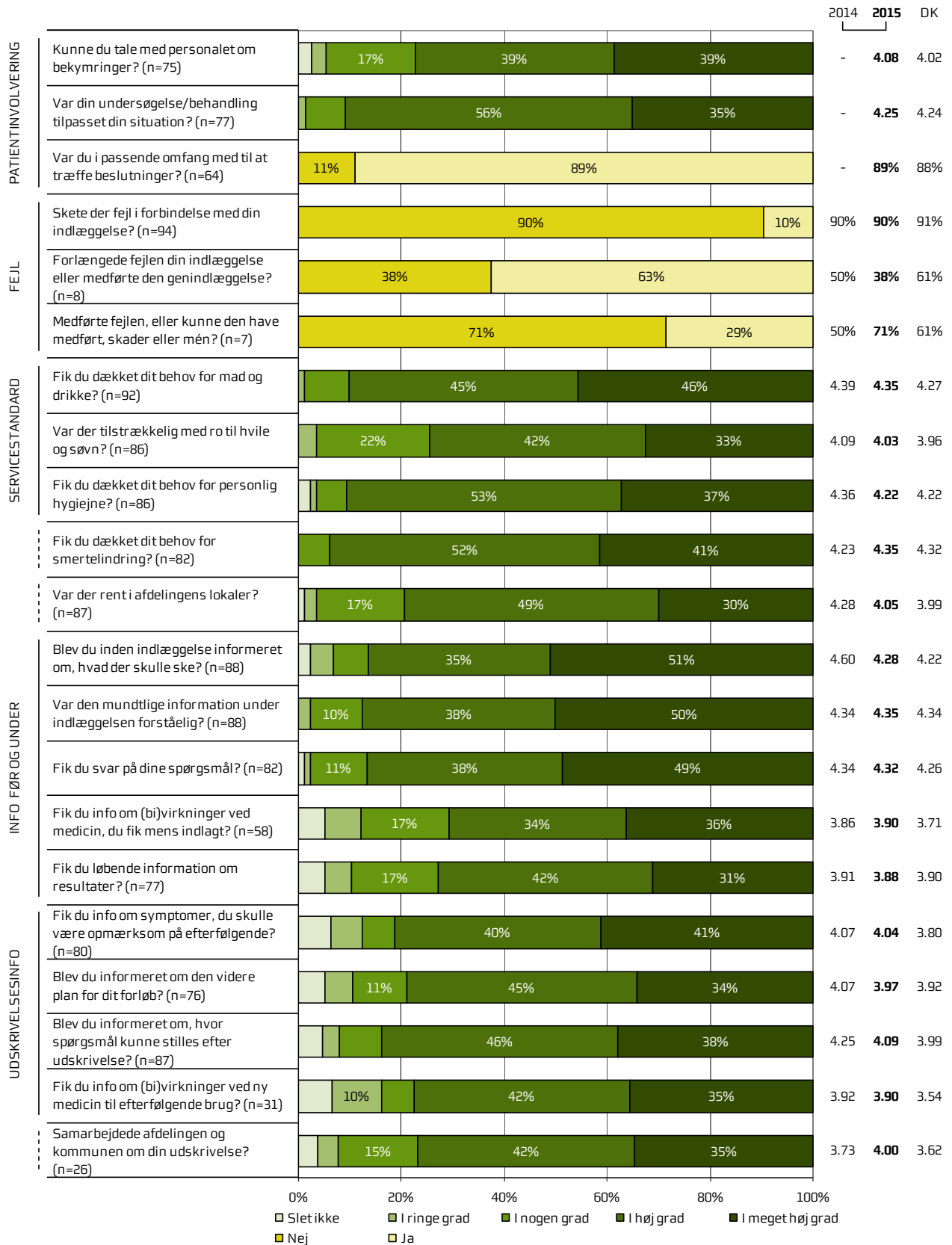
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

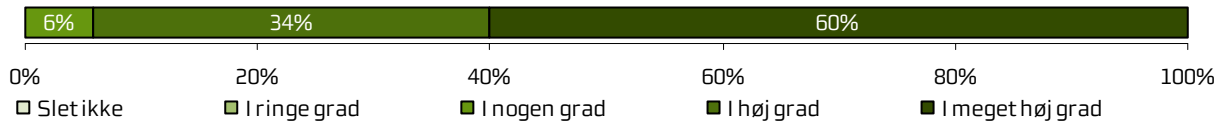
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

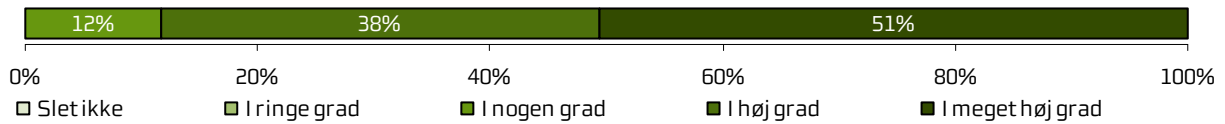
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

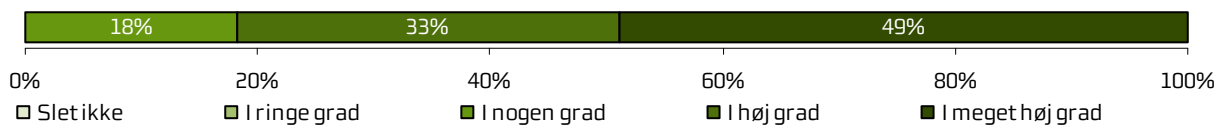
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=85)



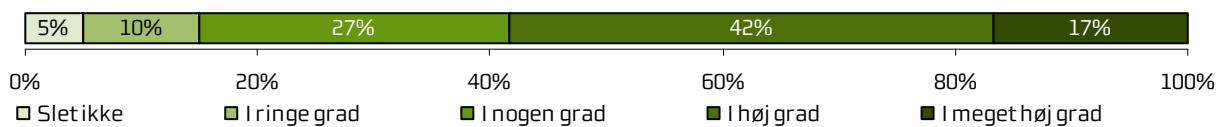
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=85)



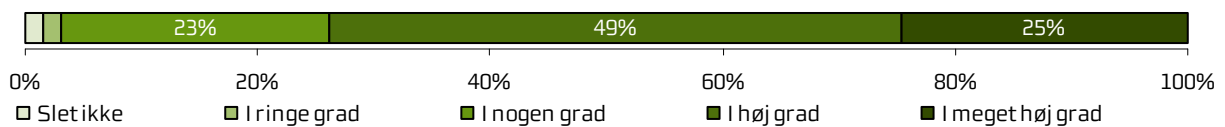
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=88)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=60)



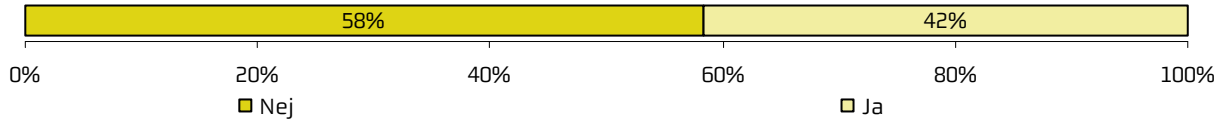
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=65)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,54		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,55		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,94		3,97	

Ventetid ved ankomst

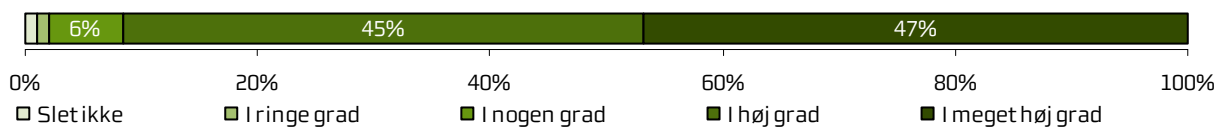
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=36)



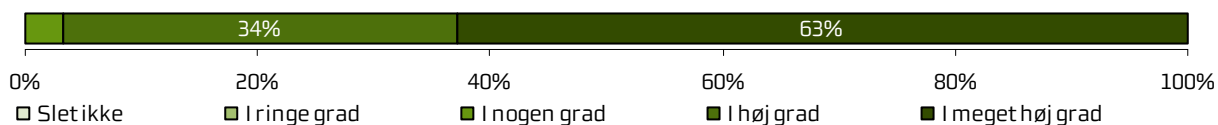
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		42 %	46 %	<p>A dot plot comparing the percentage of respondents informed about the reason for waiting time (42%) against other departments in Region Midtjylland (46%) and the entire country (46%). The x-axis ranges from 0% to 100% with major ticks at 0%, 25%, 50%, 75%, and 100%. A vertical line is drawn at 46%. A black dot representing the 'eget resultat' (own result) is placed at 42%.</p>

Personale

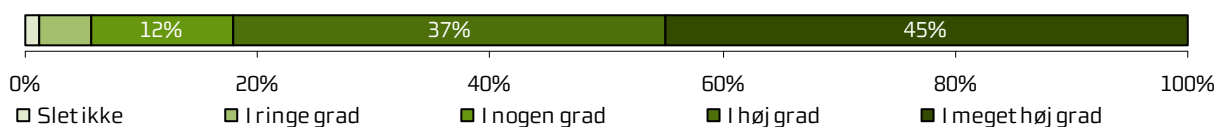
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=94)



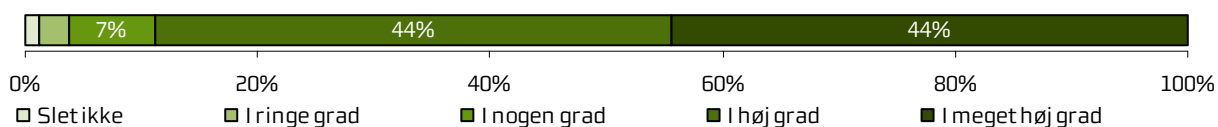
Var personalet venligt og imødekommende? (n=94)



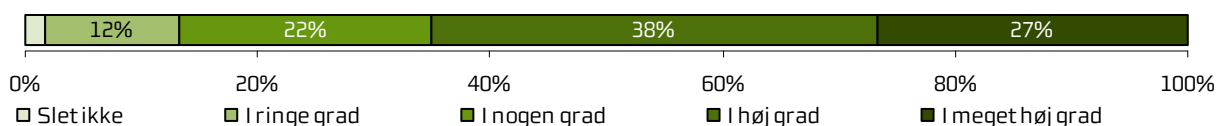
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=89)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=81)



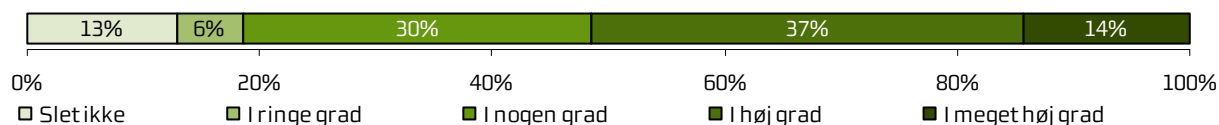
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=60)



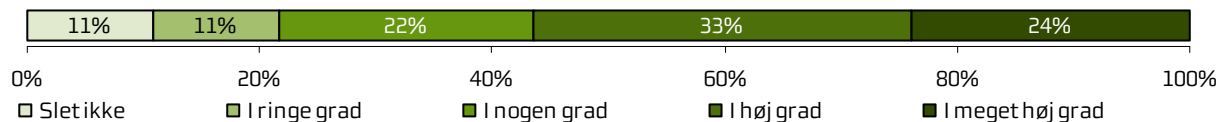
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,35		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,6		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,2		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,28		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,77		3,76	

Patientinvolvering

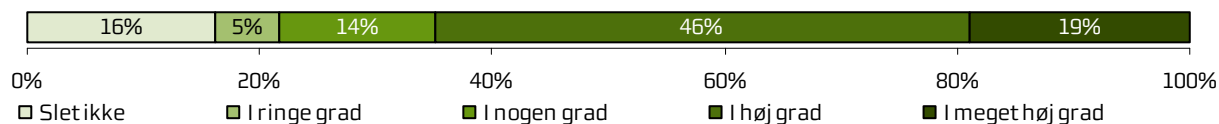
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=70)



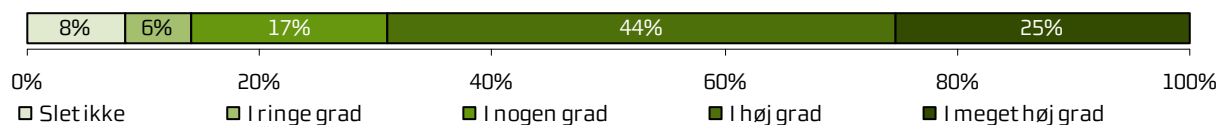
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=46)



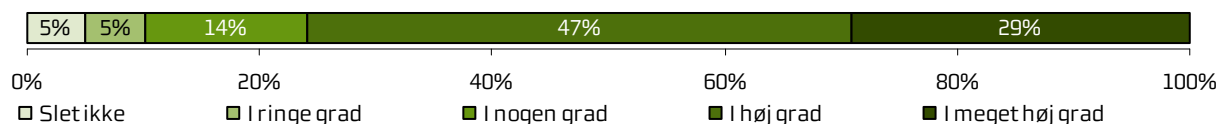
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=37)



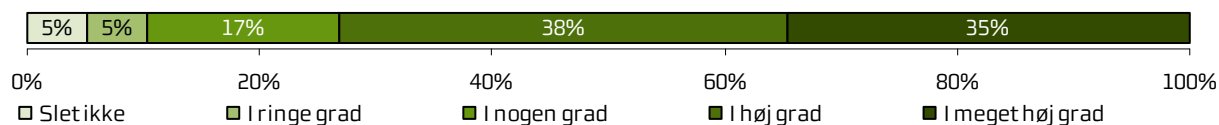
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=71)



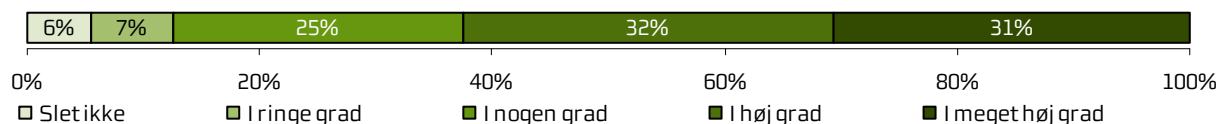
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=79)

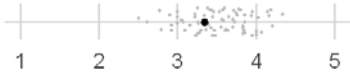
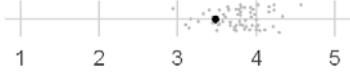







Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=78)



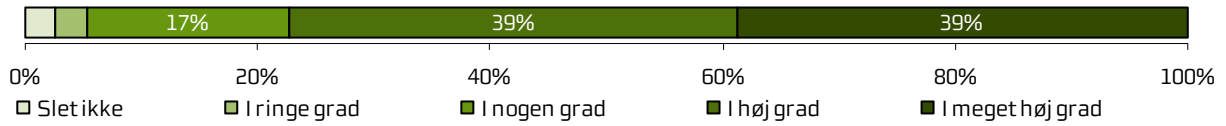
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=72)



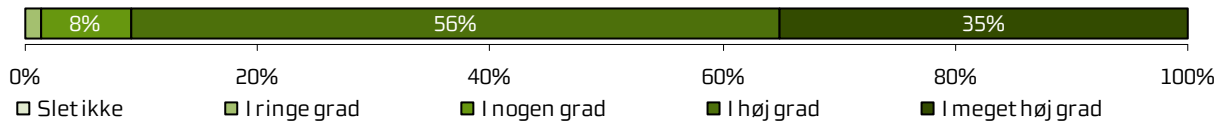
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,34		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,48		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,46		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,72		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,9		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,92		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,75		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

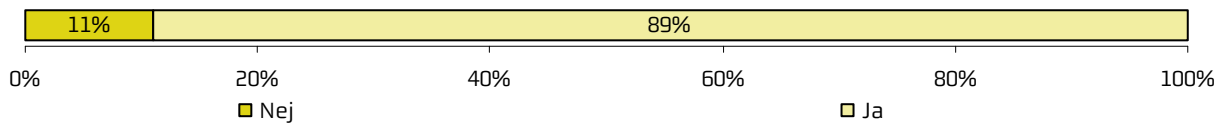
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=75)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=77)



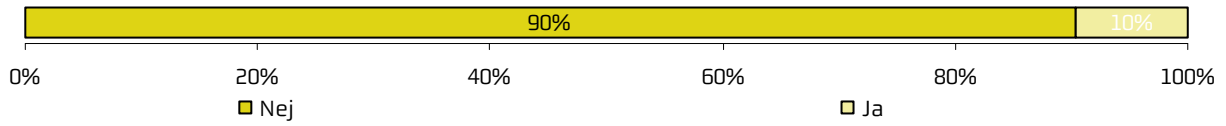
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=64)



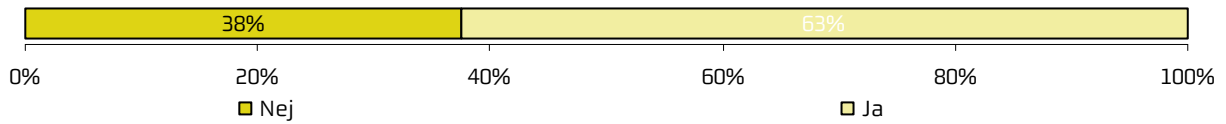
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,08		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,25		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		89 %	88 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=94)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



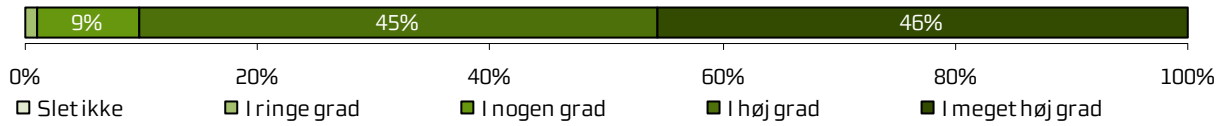
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=7)



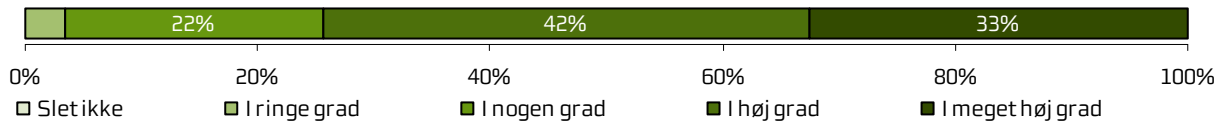
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		38 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		71 %	62 %	

Servicestandard

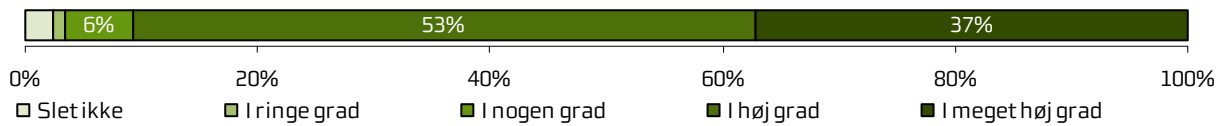
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=92)



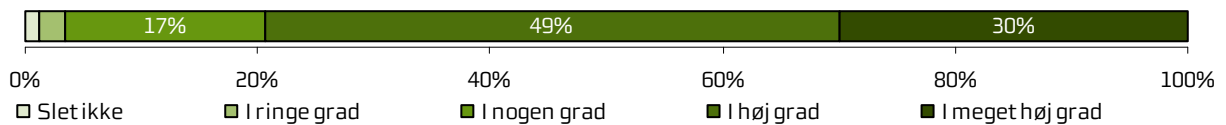
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=86)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=86)



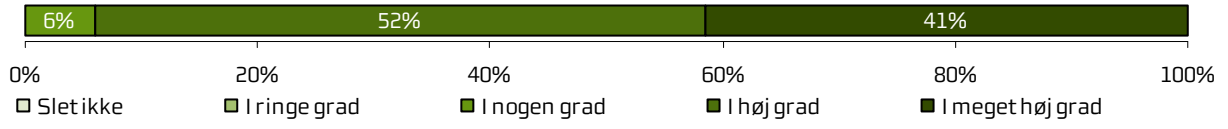
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=87)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,35		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,03		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,22		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,05		3,99	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=82)



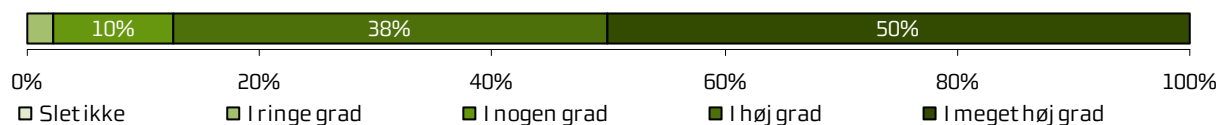
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,35		4,32	

Info før og under

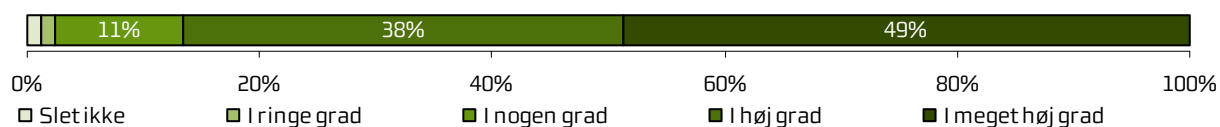
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=88)



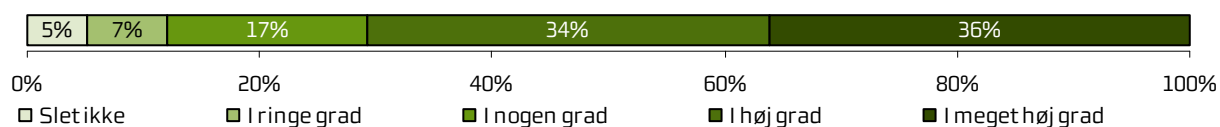
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=88)



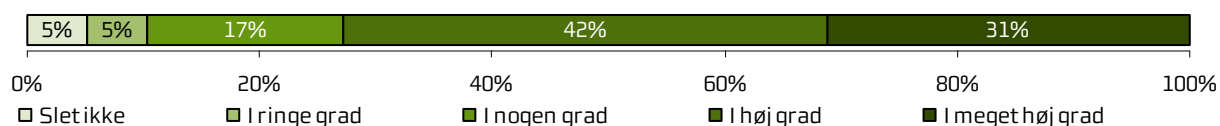
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=82)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=58)



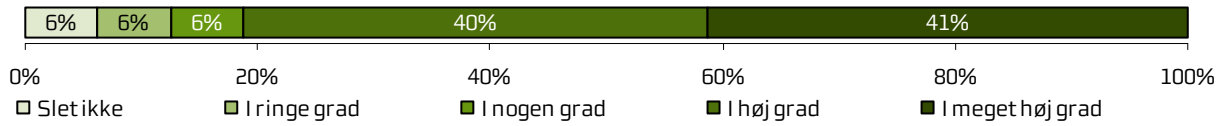
Fik du løbende information om resultater? (n=77)



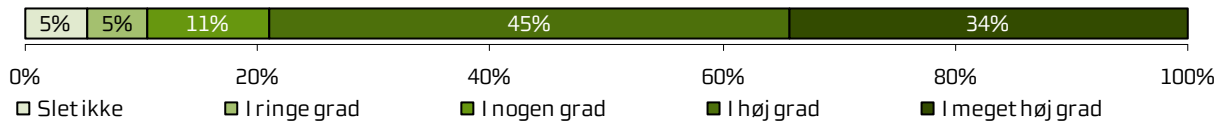
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,28		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,35		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,32		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,9		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,88		3,9	

Udskrivelsesinfo

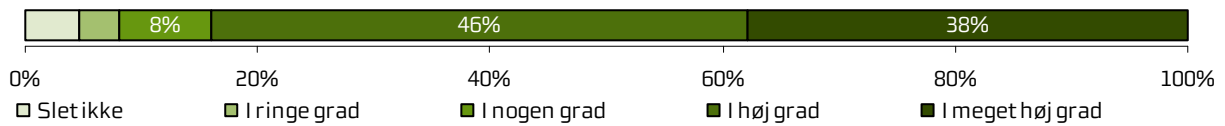
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=80)



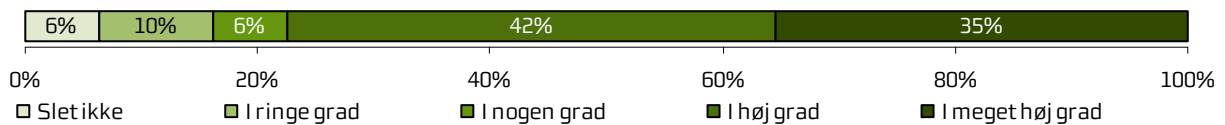
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=76)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=87)



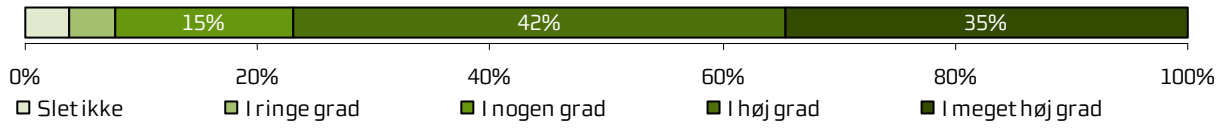
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,04		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,97		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,09		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,9		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "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 [].

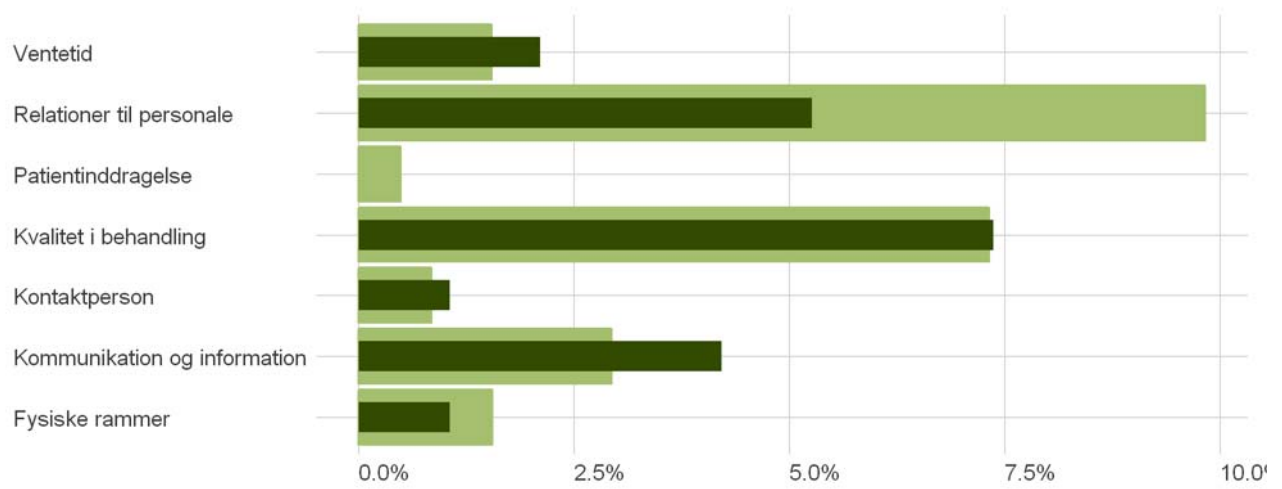
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.








Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV



















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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Jeg mener ikke, der skal afskediges personale på sygehuset. De løber nu meget stærkt. Hvordan bliver det fremover med færre hænder? Jeg tror, der er for mange på Christiansborg. Der kan nok værre færre [der], uden det gør noget. Så kan der blive skåret ned. Det er de store lønninger, vi skal spare væk.	I høj grad
16	Fik stærke smerter, efter man havde forsøgt at fjerne en nyresten. [Sygeplejerskerne] gav mig meget smertestillende, som ikke i første omgang hjalp, hvorefter de midt om natten ikke var i tvivl om, at jeg skulle til scanning. [Denne] viste heldigvis, at det "kun" var en lille rift, der var årsag til de stærke smerter. Alt i alt følte jeg mig i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Det ville være rart hvis, der var en stue, man kom på, når man var indkaldt og ikke et samtalerum. [Fysiske rammer]	I høj grad
20	Alt OK.	I høj grad
33	Jeg er meget spændt på kontrollen, jeg skal til, om det er en ny læge. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Læge og plejepersonale gav en god information omkring mit forløb. Jeg føler, at der er forståelse for, at jeg er urolig for resultatet efter indgrebet i blæren. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Er godt tilfreds.	I meget høj grad
22	Jeg synes, ventetiden var alt for lang, fra jeg var klar til at forlade afdelingen, til jeg blev udskrevet, ca. fem timer. Sygeplejerskerne undskyldte flere gange, inden en læge havde tid til udskrivning. Det tog lægen to minutter at fortælle om operationen. [Ventetid]	I meget høj grad
23	Som skrevet, mente jeg, ved sidste indlæggelse, at de havde meget travlt pga. for få folk. De var nødt til at låne personale fra anden afdeling. Tidligere indlæggelse på samme afdeling var lige til UG, om der har været omrokning efter? [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Har været indlagt på afdelingen flere gange. Til trods for, at personalet havde meget travlt, har der altid været tid til at besvare spørgsmål og være behjælpelig på alle måder. Jeg synes personalet fortjener stor ros for den måde, jeg er blevet modtaget på. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Synes, at tingene klappede perfekt.	I meget høj grad
31	Jeg har sjældent været mere tilfreds. Højt informationsniveau. Samme læge til operation, udskrivelse og ambulans. Stor ros til andet personale. Samme sygeplejerske på afdelingen som kontaktperson. Jeg har givet en høj karakterscore, men det er meget velfortjent denne gang. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg fik en virkelig fin behandling hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Meget flinkt personale, der var flinke til og spørge, om man manglede noget eller havde spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

	3	Lang ventetid på indkaldelse til prostataundersøgelse. [Ventetid]	I nogen grad
	4	Har været indkaldt til undersøgelser, som viste sig ikke at være den undersøgelse, jeg skulle have foretaget. Manglede information om noget medicin, som skulle være stoppet efter operationen, fik først den information 14 dage efter hos min egen læge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	5	Afdelingen har fungeret fint, men min operation, der var planlagt til [], varede [meget længere tid]. Mine pårørende, der ankom [om formiddagen] fik ingen information om årsagen før [om aftenen]. Det må kunne gøres bedre. Så store forsinkelser kan kun danne uro og usikkerhed. Efterfølgende var overførslen til anden afdeling, til nye ikke planlagte undersøgelser, en rigtig god beslutning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	25	Afdelingen, jeg var indlagt på, gjorde det fint. Forløbet, inden jeg kom der, var meget langstrakt.	I nogen grad
	7	Meget imponeret over hvor professionel og effektivt, det kan gøres. Ikke mindre end verdensklasse!!! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	14	Var det ikke fordi jeg lige fik stafylokokker med hjem, var det skam udmærket, men det har vi aldrig oplevet på Silkeborg Sygehus. Kunne det ikke blive taget til efterretning? [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	30	Jeg er utrolig tilfreds med den behandling, jeg har fået, også de ambulante behandlinger, jeg har fået før.	Uoplyst

U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Den perfekte oplevelse af min indlæggelse. Tak!!!	I høj grad
 25	Jeg blev modtaget pænt og var tilfreds.	I høj grad
 26	Alt fungerede perfekt. Yderst venligt personale.	I høj grad
 31	Modtaget af sygeplejerske, der fulgte mig hele dagen og viste mig til rette. Meget positiv.	I høj grad
 34	Jeg blev modtaget meget venligt og professionelt, hvilket giver tryghed.	I høj grad
 2	Det hele var i orden, alt var klart og jeg blev godt orienteret både før indlæggelsen, under indlæggelsen, og ved udskrivelsen. Afdelingen virkede velorganiseret, personalet vidste, hvad de skulle, og det foregik på en effektiv måde, og personalet var var til stede hos patient. En rigtig god oplevelse. Tak til dem.	I meget høj grad
 5	Selv om personalet var optaget af akutte opgaver, tog de sig tid til kort at modtage mig.	I meget høj grad
 6	Der manglede en seng.	I meget høj grad
 8	Modtagelsen fungerede fint. Alle hjalp med det, der var behov for.	I meget høj grad
 11	Altid venlige.	I meget høj grad
 13	Alt OK.	I meget høj grad
 17	Når man har en tid, vil det være rart med kortere ventetid.	I meget høj grad
 18	Jeg var indkaldt til [om morgenen], og kom først til ved middagstid.	I meget høj grad
 20	Meget tilfreds med hele forløbet og dejligt personale.	I meget høj grad
 21	Meget velforberedt og imødekommende.	I meget høj grad
 32	Jeg blev straks modtaget af en sygeplejerske, der viste mig tilrette.	I meget høj grad
 36	Super fin modtagelse og meget venligt personale.	I meget høj grad
 28	Jeg skulle møde fastende [om morgenen]. Efter flere henvendelser til personalet om, hvornår det blev min tur, fik jeg at vide, at jeg nok skulle komme for samme dag, men efter [flere timer] timers faste og sygeplejerskift kom en sygeplejerske og fortalte, at jeg først kom til næste dag. Derefter kom en flink læge og fortalte mig, hvad der var galt, siden jeg skulle vente så længe, og han lovede mig, at jeg nok skulle komme for som en af de første dagen efter. Det var så positivt.	I nogen grad

U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Man havde ikke givet besked fra skadestuen til urologisk afdeling. Ventede fra morgen til mid-dag.	Ja
5	Under operationen [skete komplikationer].	Ja
15	Ikke decideret fejl ved indlæggelsen, men opfølgningen viste tydeligt, at lægen ikke havde sat sig ind i sagen. Han sagde, at jeg måske kunne overveje en vis slags medicin, men det var på et for usikkert grundlag en enkelt indlæggelse taget i betragtning. Jeg har været behandlet for sygdommen flere gange også på dette sygehus, og jeg har allerede fået den omtalte medicin.	Ja
19	Jeg mødte ind kl. 7 morgen og blev kørt på operationsstuen kl 13.30.	Ja
24	Jeg føler, det var noget forjaget noget. Jeg havde ikke nogen samtale med en læge før indlæg-gelsen. Da jeg kom ned på operationsgangen, blev det hele aflyst på grund af en bakterie, hvor-ved jeg blev sendt hjem.	Ja
27	Ved prøveudtagning fra slimhinde i [], blev der skåret hul i []væggen.	Ja
35	For tredje gang mødte jeg op fastende [om morgenen] og fik at vide omkring [ti timer senere], at behandlingen ikke ville sted denne dag. Altså at de havde aflyst behandlingen (pga. akut behandlinger).	Ja
37	Jeg fik ikke den operation, som jeg var indlagt for.	Ja

U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
5	Jeg blev ikke udskrevet fra Urologisk afdeling men overført til Hjertemedicinsk afdeling. Ikke planlagt på forhånd. Men resultat af godt lægearbejde.	I høj grad
15	Manglende information om smerter i forbindelse med forskellige ting, man gør efter udskrivelsen. Realistisk vurdering af, hvad man kan efter udskrivelsen.	I høj grad
20	Alt var OK.	I høj grad
25	Jeg kunne bare spørge, hvis der var noget, jeg var usikker på.	I høj grad
1	Der var lavet en UTH i forbindelse med hjemmeplejens behandling. Dette blev oplyst ved en samtale på hospitalet. Lægen har dog valgt ikke at notere det i min journal, til trods for det har og vil have stor betydning i mit sygdomsforløb.	I meget høj grad
9	Jeg synes der manglede diskretion ved stuegangen i forbindelse med udskrivelsen, ikke for mit eget vedkommende. Men nabopatienten fik, uden hensyntagen til, at vi to medpatienter på stuen kunne overvære samtalen med lægen, en alvorlig diagnose [] og hvilke behandlingsformer, der kunne stilles i udsigt, afhængig af hvor stor spredningen var i kroppen. For nabopatienten var det selvfølgelig en tung og følelsesladet oplevelse. Lægen forklarede pænt og forståeligt, hvad problemet handlede om. Men jeg synes det er svært for os medpatienter at overhøre en sådan privat samtale. Jeg mener, man burde have taget patienten ud fra stuen til et samtalerum [], eller have bedt os medpatienter på stuen om at forlade stuen, indtil samtalen var overstået.	I meget høj grad
31	Synes, der gik for lang tid, inden jeg fik svar på mikroskopi. Cirka 15 dage.	I meget høj grad
33	Ved forundersøgelse ville det have været godt, at man også havde diskuteret revner i huden omkring penis og ikke kun forsnævringen. Heldigvis var den læge, der opererede helt suveræn og sørgede for, at han og en specialist kom forbi inden udskrivelsen. Og de var helt fantastiske, og anviste noget creme, som har virket. SÅ alt i alt en meget god oplevelse, selvom det ville have været smart, at man havde været opmærksomme på det ved forundersøgelsen.	I meget høj grad
12	Savner konkret information omkring mulighed for at passe træning, og symptomer i den sammenhæng, fx blod i urinen og VIRKELIG ondt, fordi kateter havde været stoppet og kalket til. Bedre samarbejde mellem lægerne på hospitalet, egen læge og Urologisk Afdeling ønskelig. Det er utrygt.	I nogen grad

