

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
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 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	128
Besvarelser fra patienter:	95
Afdelingens 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 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/2015/.

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

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 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 "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

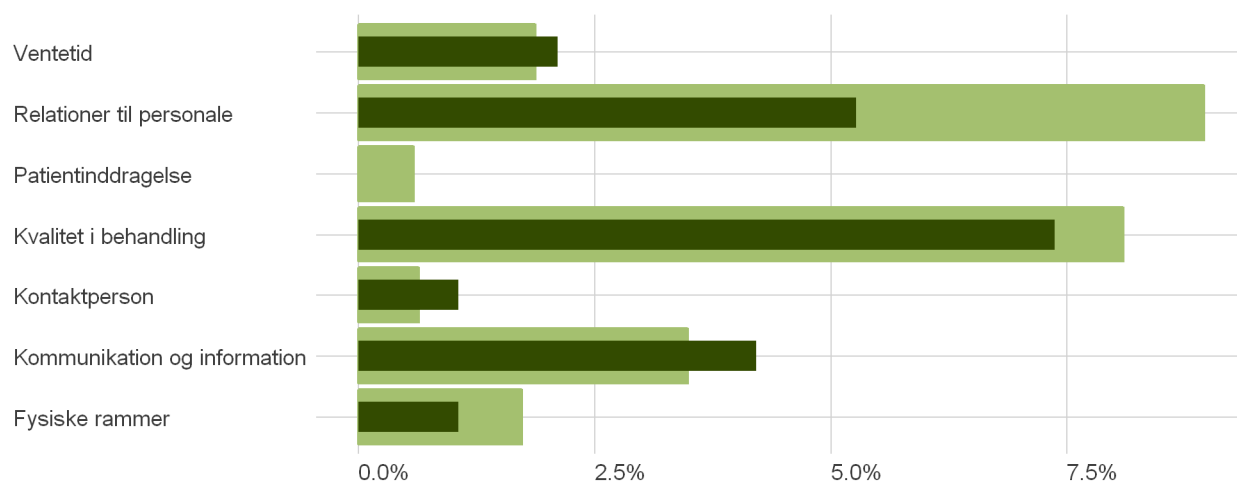
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Urologisk Sengeafdeling Viborg

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

Urologisk Sengeafdeling Viborg

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 behandling).	Ja
37	Jeg fik ikke den operation, som jeg var indlagt for.	Ja

Urologisk Sengeafdeling Viborg

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

Urologisk Sengeafdeling Viborg

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 være 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 |

