

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV  
Urinvejskirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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 Brugerindvøling, 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	275
Besvarelser fra patienter:	212
afsnittets svarprocent:	77%

**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/](http://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: Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

**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

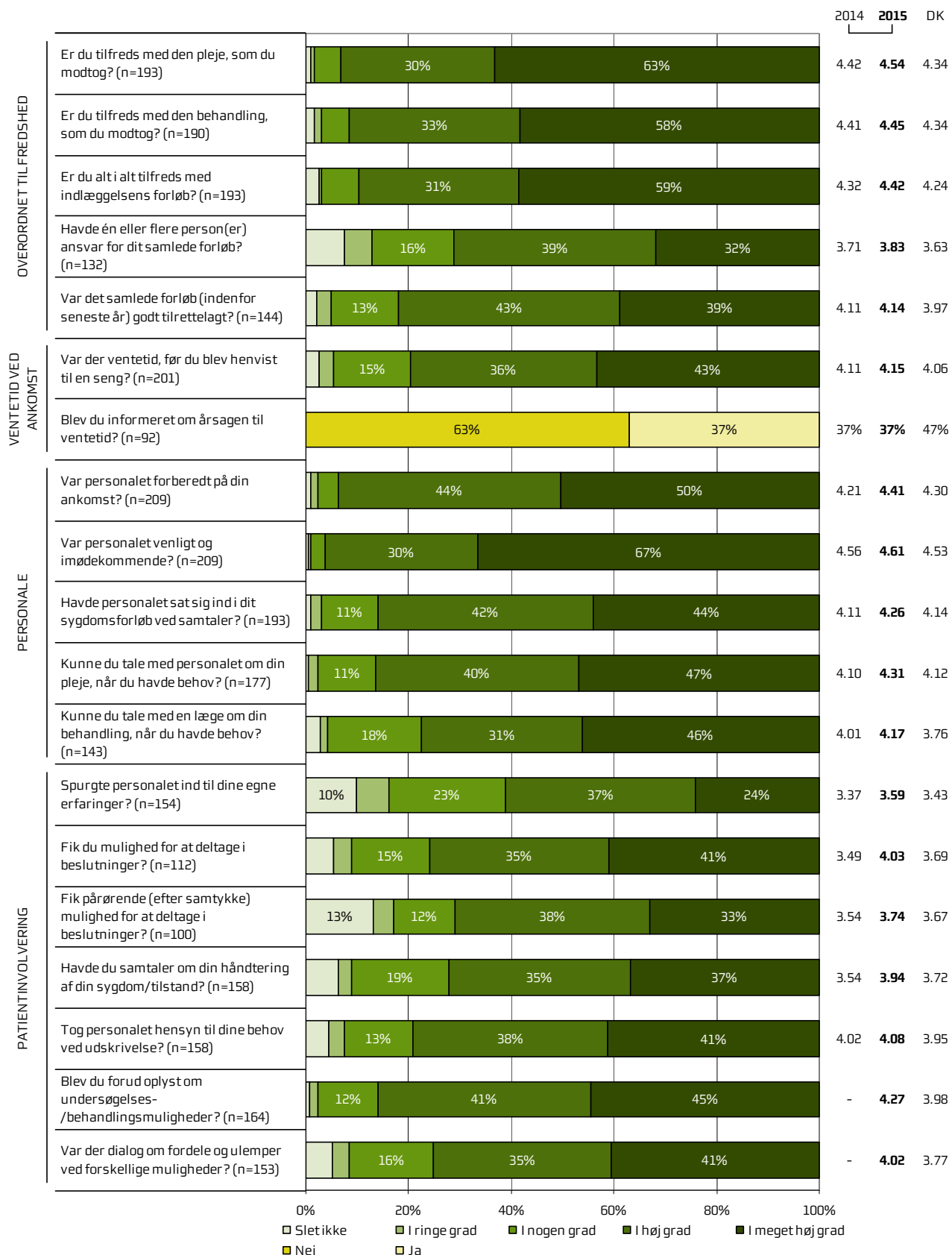
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

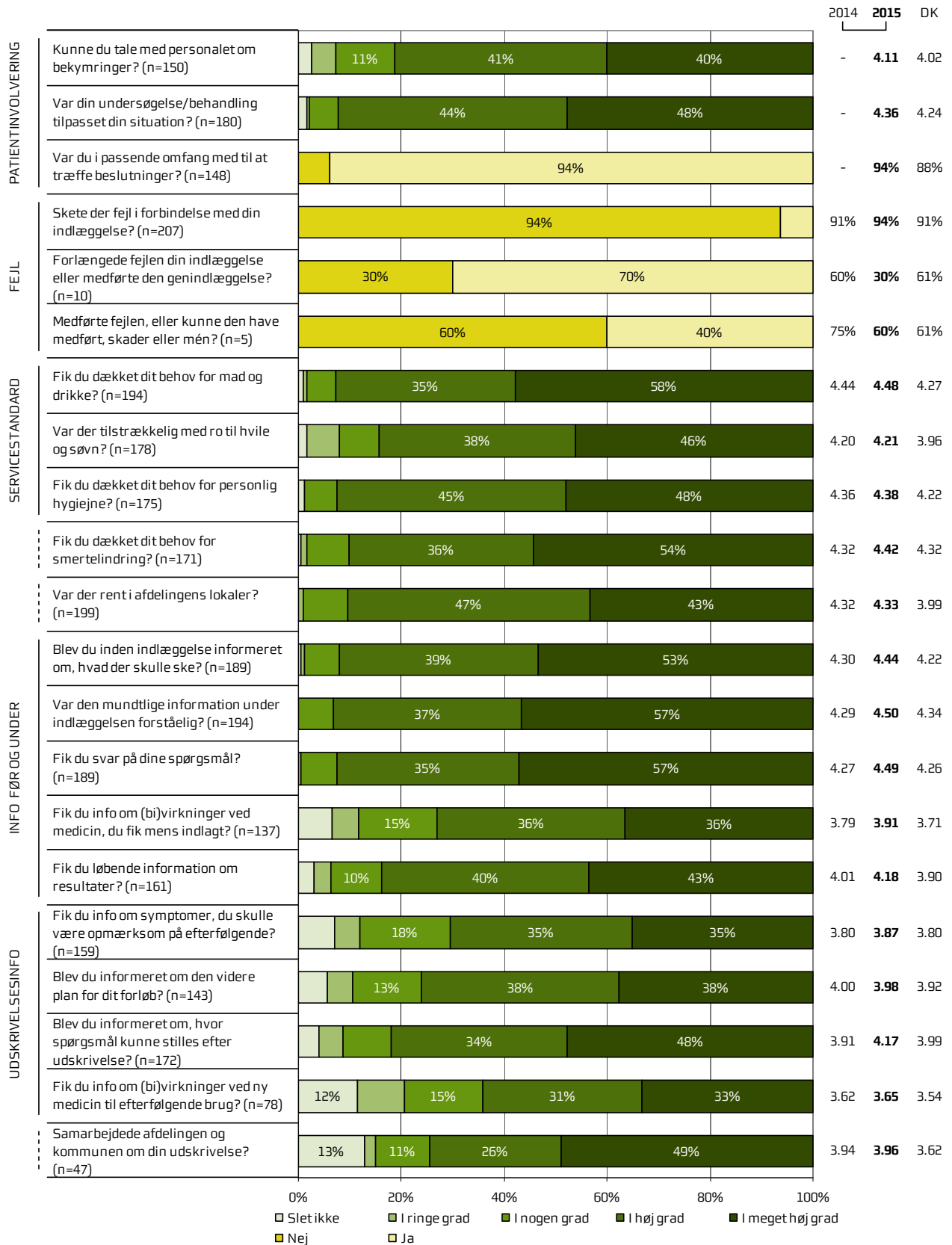
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

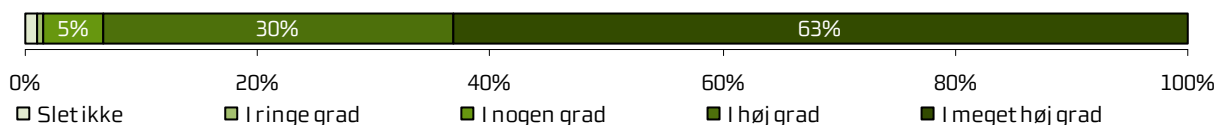
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

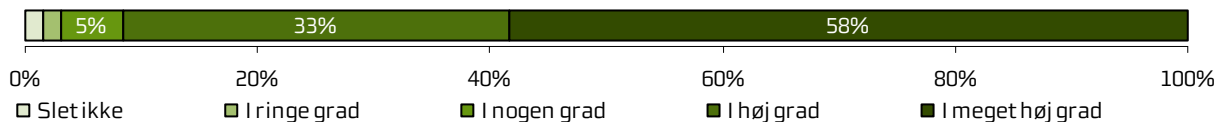
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

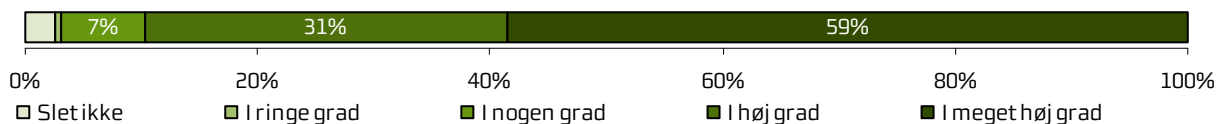
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=193)



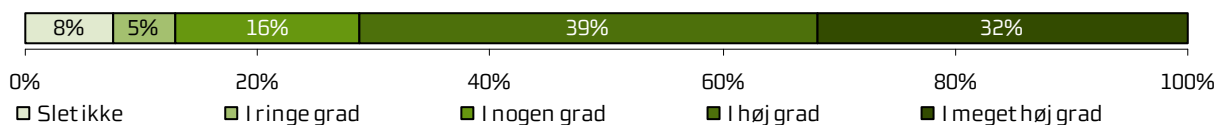
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=190)



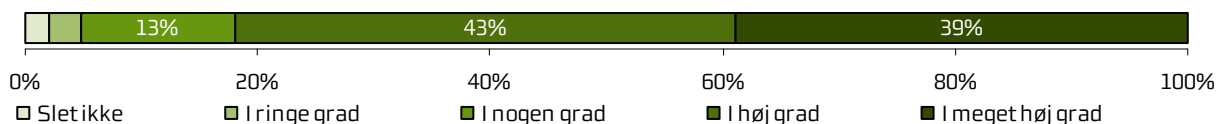
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=193)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=132)



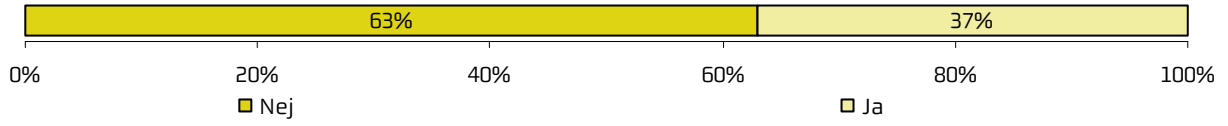
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=144)



	Gennemsnitsscore	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?	4,45		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,42		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,83		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,14		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=92)

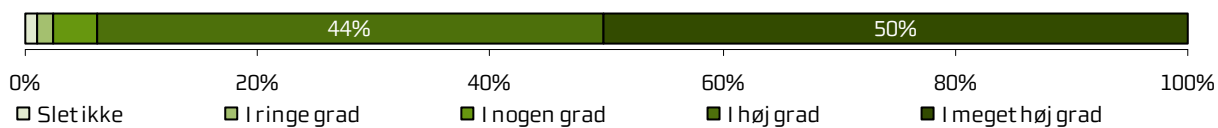




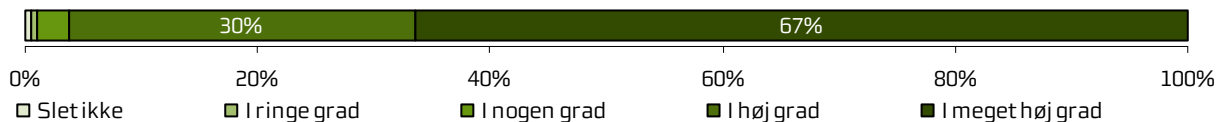
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		37 %	46 %	

## Personale

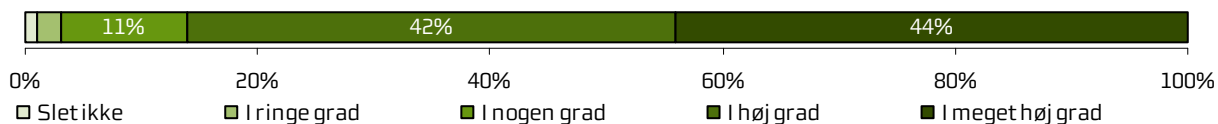
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=209)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=209)



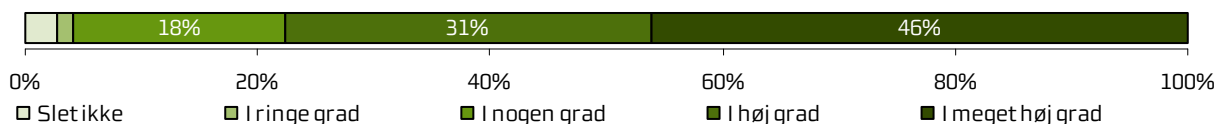
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=193)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=177)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=143)



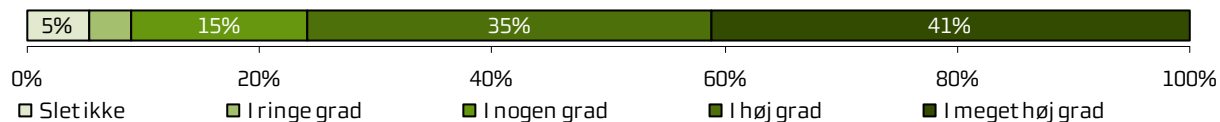
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,41		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,61		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,26		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,31		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,17		3,76	

## Patientinvolvering

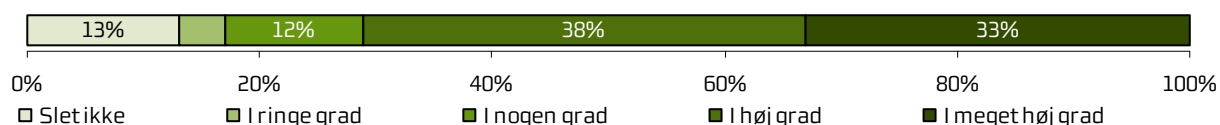
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=154)



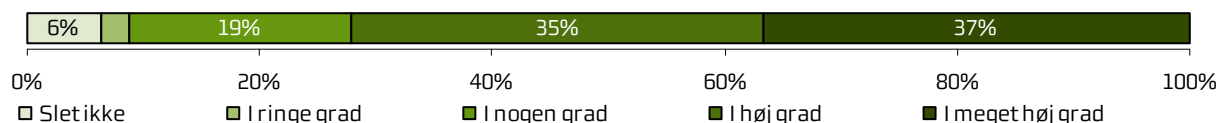
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=112)



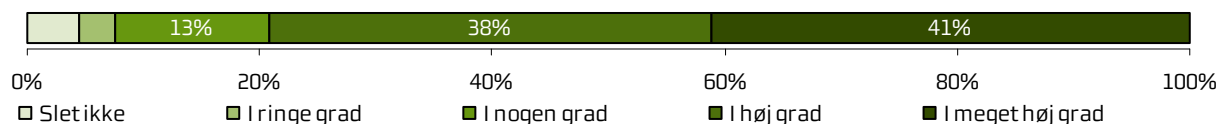
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=100)



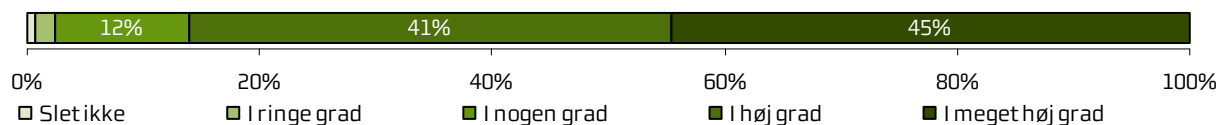
Harvedu samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=158)



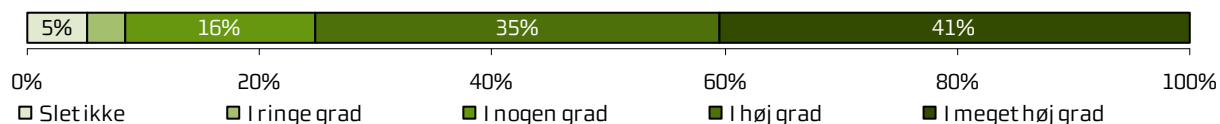
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=158)

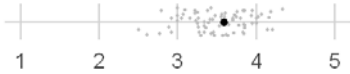




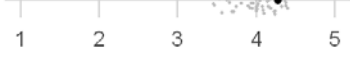



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=164)



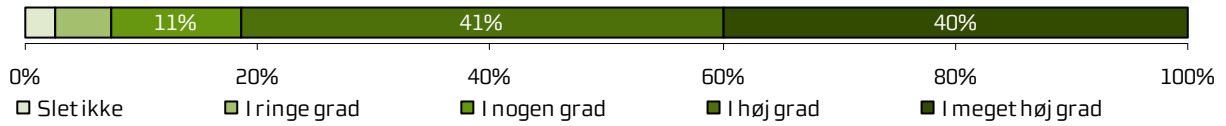
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=153)



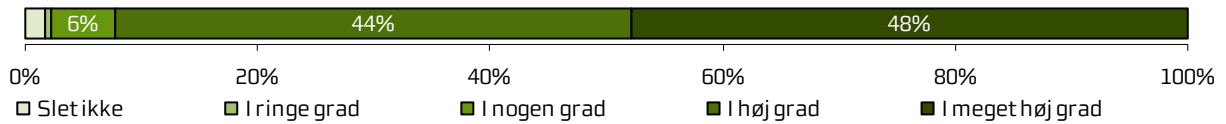
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,03		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,74		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,94		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,08		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,27		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,02		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

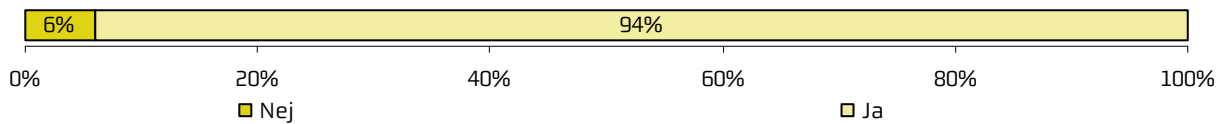
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=150)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=180)



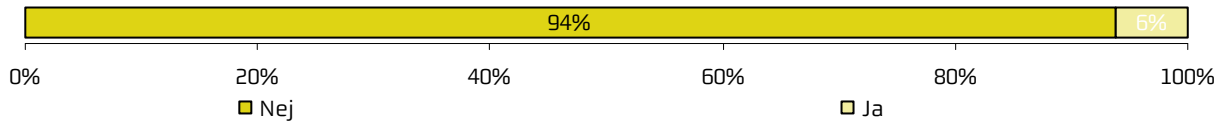
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=148)



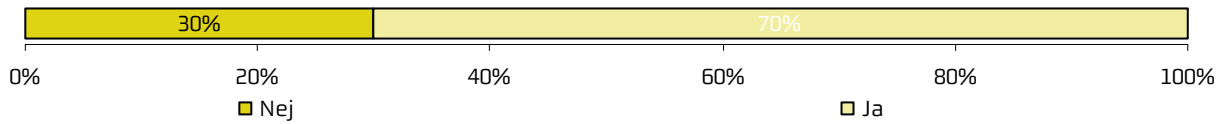
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,11		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,36		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		94 %	88 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=207)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=5)

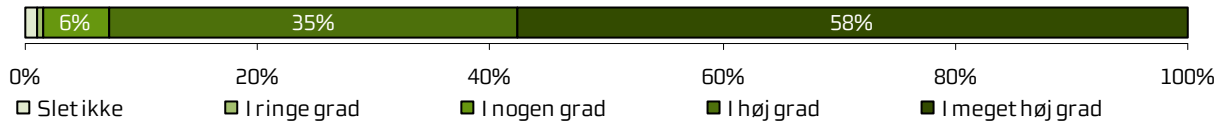




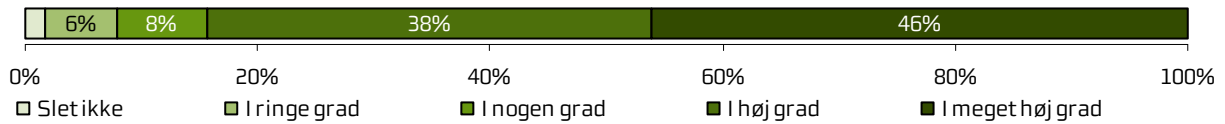
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		30 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		60 %	62 %	

## Servicestandard

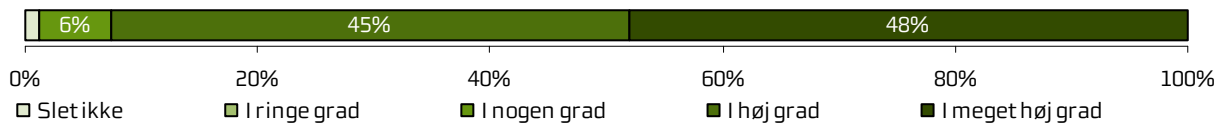
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=194)



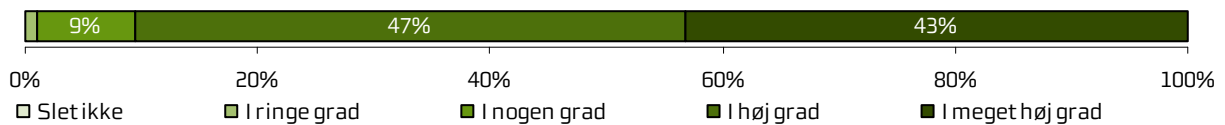
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=178)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=175)



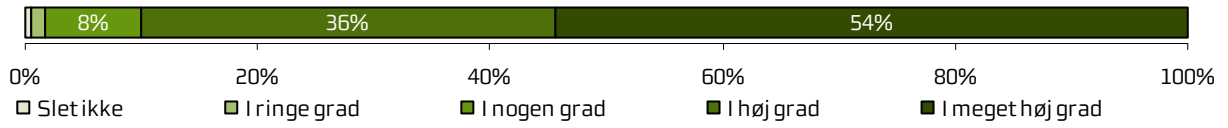
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=199)



	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?	4,48		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,21		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,38		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,33		3,99	

## Smertelindring

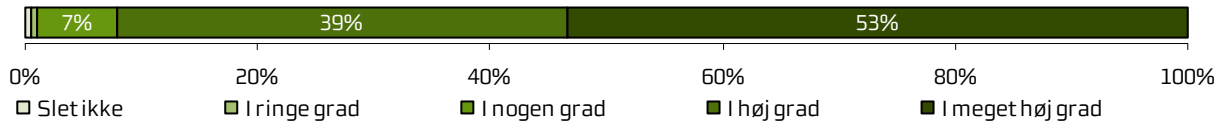
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=171)



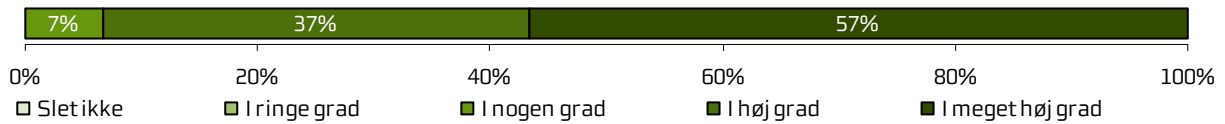
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,42		4,32	

## Info før og under

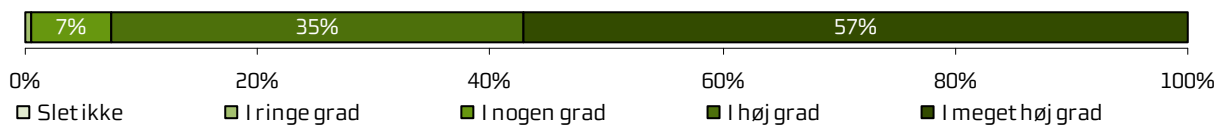
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=189)



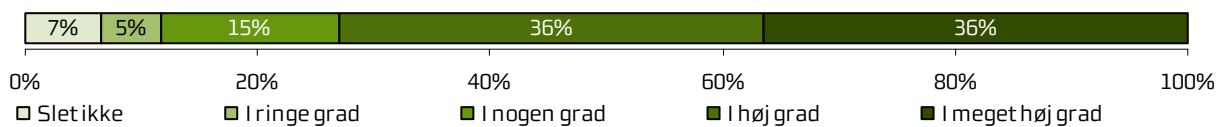
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=194)



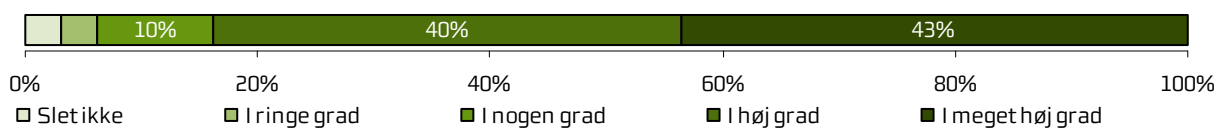
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=189)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=137)



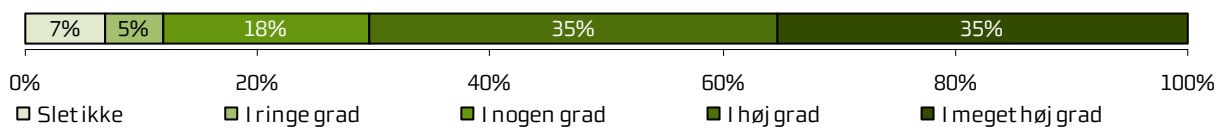
Fik du løbende information om resultater? (n=161)



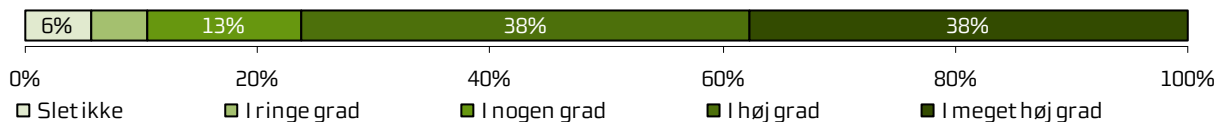
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,44		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,5		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,49		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,91		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,18		3,9	

## Udskrivelsesinfo

Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=159)



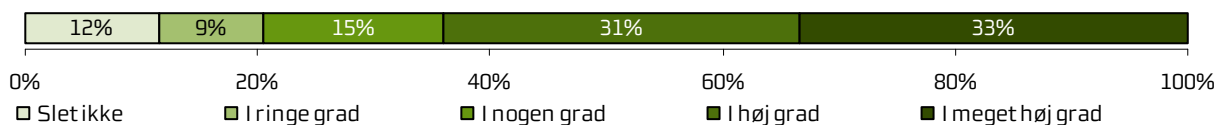
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=143)






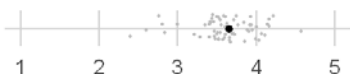
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=172)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=78)





	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?	3,87		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,98		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,17		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,65		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=47)



	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?	3,96		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 [].

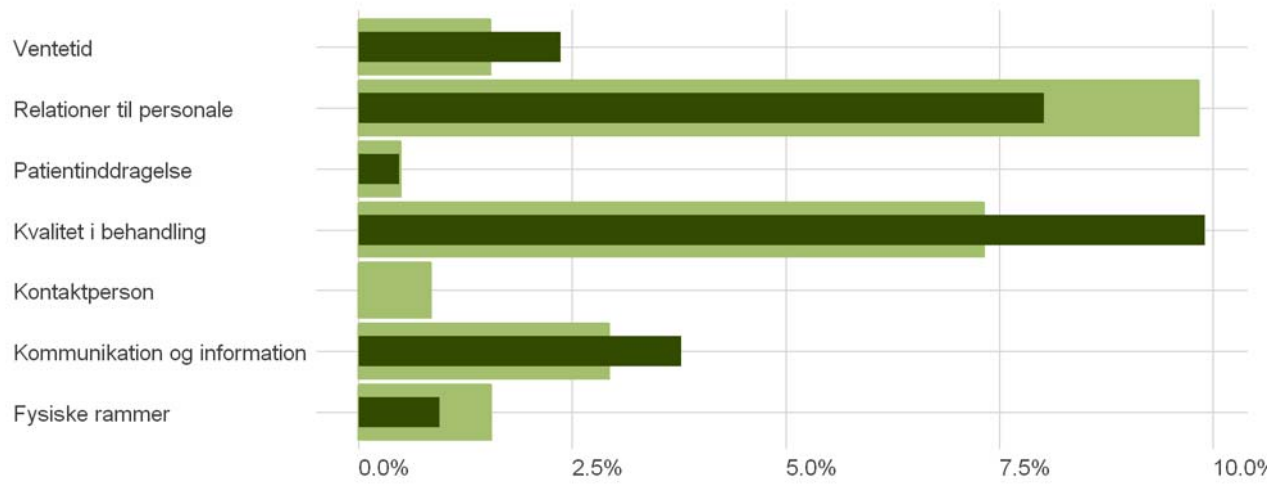
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Jeg bryder mig ikke om at være indlagt på en blandet stue. Man må kunne dele kvinder og mænd op. Toiletbesøgene var ikke lydløse, og det er ikke i orden med hygiejnen på toiletterne. [Fysiske rammer]	I høj grad
8	Jeg har nu to gange måttet indlægges akut pga. infektion efter planlagt cystoskopi. Her havde en direkte kontakt til afdelingen været at foretrække. Det er temmelig besværligt at skulle involvere egen læge eller vagtlæge, når infektionen har en direkte sammenhæng med det man egentlig var indlagt for. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Som forældre til NN, er jeg med ham som ledsager/ talerør, da han [har behov herfor]. Vi har alle gange, vi har været på Urinvejskirurgisk Sengeafdeling og Ambulatoriet, fået en meget fin service af alle personalegrupper. En stor tak til alle.	I høj grad
26	Udredningen fra [starten af sommeren] til [slutningen af sommeren] været har meget lang. Psykisk opslidende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	Alt OK!	I høj grad
31	Jeg kan kun sige, at jeg har haft et meget positivt forløb på Holstebro Sygehus.	I høj grad
41	Føler, at informationen og undersøgelserne før indlæggelsen var helt i orden, hvor selve indlæggelsen har været en meget dårlig oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
42	De gav god personlig omsorg.	I høj grad
43	Afdelingen gjorde det særlig godt. Jeg har ingenting at klage over.	I høj grad
58	Jeg skal til kontrol [dato].	I høj grad
67	Har i [nogle år] fået skiftet nyrekateter hver tredje måned. Ikke alle læger er lige dygtige eller "heldige". [Kvalitet i behandling]	I høj grad
73	Jeg ventede i [mange] timer, før jeg blev kørt på operationsstuen. Fik blot at vide, at der var akutte ting. [Ventetid]	I høj grad
74	Er indlagt med jævne mellemrum. Får altid en god og venlig behandling. Ville ønske, at der var lidt mere tid til samtale og omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
80	Det er en positiv oplevelse at sygeplejerske er så humørfyldte, at det er til at holde ud at være indlagt. Stor tak til alle pigerne på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
83	Meget tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
89	Da jeg blev udskrevet, nævnte jeg over for sygeplejersken, at jeg var ved at løbe tør for xtandi kapsler, som fås på Urinvejskirurgisk Afdeling. Straks hentede sygeplejersken en æske af de	I høj grad

	pågåeldende kapsler. Tak sygeplejerske!	
3	Jeg blev særdeles godt behandlet og orienteret af den ansvarlige læge NN. Glad for at få lov til at blive på Regionshospitalet Holstebro i [nogle] dage. Havde gode og beroligende samtaler med læge NN, som jeg kendte i forvejen. Glad for, at Regionshospitalet Holstebro kunne tage mig, når andet sygehus havde lange ventetider. MEN: Samtalen med lægen, der opererede mig, gjorde mig lidt urolig. Hun sagde bl.a. "Det bliver et meget langt behandlingsforløb!", i øvrigt uden at uddybe det. Efter operationen fik jeg intet svar på [en bestemt undersøgelse]. En rum tid efter blev jeg indkaldt til en PET-Scanning på andet sygehus. Efter nogen tid fik jeg i en lægesamtale på andet sygehus oplyst, at jeg havde [kræft]. Er nu i gang med [flere] strålebehandling. En enkelt [] sygeplejerske [] sagde, at jeg bare skulle tage mig sammen, da jeg under stærke smerter fik sat kateter op ([jeg har en meget lav smertetærskel]). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Jeg er meget glad for sygehuset i Holstebro. De er altid imødekommende. Jeg kommer der meget pga. min sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Både forundersøgelse på et andet hospital samt operation på Regionshospitalet Holstebro er for mit vedkommende forløbet tilfredsstillende. Personalet har været opmærksomme og empatiske, og jeg har følt mig set og hørt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Hernings gynækologiske afdeling er særdeles professionelle. Alt fungerer super godt, og de er søde og venlige. Holstebro, hvor operationen foregik, var kaos med hensyn til modtagelse og [også] efterfølgende på stuen. Operation, anæstesi, sygeplejerske og lægen, som opererede, var en super oplevelse, men afdelingen, hvor jeg lå, var ustruktureret og [personalet] sure. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Den tremandsstue, hvor der tages urinprøver og indsættes kateter, og hvor der også kommer pårørende, er for dårligt afskærmet. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
23	Jeg fik en venlig og god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Faldt, da han skulle gå på toilet. Mente han selv kunne klare det. Personalet uden skyld. De var hurtige til at få fat på læge, der undersøgte for evt. hjernerystelse. Blev sendt til røntgen. Næsen brækket.	I meget høj grad
34	Jeg synes, afdelingen gjorde det godt for mig.	I meget høj grad
39	De var rigtigt gode ved os. God behandling, god forklaring. God oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Der var da styr på det.	I meget høj grad
46	Jeg synes, at der var et godt flow i min behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Afdelingen er meget lydhør for individuelle ønsker. Jeg ønsker som regel at komme ind til operation ([indgreb med nogle måneders mellemrum]) som dagens første, så jeg kan komme hjem igen ret hurtigt. Det ønske opfylder personalet i den udstrækning, det kan lade sig gøre. Endvidere har vi samarbejdet om, hvorvidt der kan findes en mere permanent løsning end [dette indgreb med måneders mellemrum], da jeg finder det lidt uholdbart i forhold til mit job (sygemelding 2 gange årligt á 4-5 dage), samt mængden af narkosepåvirkninger af min krop/hjerne i forhold til min alder. Jeg har stort set følt mig imødekommet og forstået. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
55	Stor imødekommenhed fra alle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
70	En super behandling. Det kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad



















71	Jeg fik en meget fin forklaring af lægen, inden jeg tog hjem. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
30	Forløbet er for ringe planlagt. Der går en måned, imellem hver gang jeg skal op til ny undersøgelse, så der går nemt et halvt år inden et resultat, og det er lang tid at gå med kateter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
44	Til kontrol og [under] indlæggelsen har jeg været tilset og behandlet af mange forskellige læger og har fået forskellige svar på samme spørgsmål. Det har været meget udsøgt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
51	Der gik alt for lang tid fra min første undersøgelse til min operation, ventetid på uger til en almindelig undersøgelse, og så igen efter den sidste undersøgelse gik der alt for længe, inden der blev sendt en henvisning fra Viborg til Holstebro Sygehus, hvor jeg blev opereret. Den behandling, jeg har fået på Viborg Sygehus, var upåklagelig. Jeg mødte kun venligt og fagligt dygtigt personale. På Holstebro Sygehus oplevede jeg ud over det effektivitet og styring, men det er måske også nemmere at styre en kort indlæggelsesperiode frem for et forundersørgelsesforløb. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
59	Første planlagte operation blev aflyst [flere] timer efter fastende mødetid :-(. [Ventetid]	I nogen grad
76	Ved den første operationen i sommers lavede lægen en fejl. Da dette skete, følte jeg ikke, at jeg fik nok information fra lægen om, hvad der var sket. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
79	Der gik meget lang tid, fra jeg fik konstateret forstørret prostata og til selve operationen. Jeg gik med kateter i [flere] måneder, det følte jeg som meget lang tid. Men ellers var jeg meget godt tilfreds med behandlingen, mens jeg var på afdelingen. [Ventetid]	I nogen grad
32	Der gik alt for lang tid fra det blev bestemt, at jeg skulle MR-scannes i Skejby til det de facto fandt sted. Efterfølgende gik der igen tid før den opfølgende samtale fandt sted. Efter denne var jeg meget usikker på, hvor omfattende [min sygdom] var. Jeg blev planlagt til en åben operation, men med baggrund i min usikkerhed, skrev jeg et brev til læge NN med tre konkrete spørgsmål. [Han] ringede mig op og gav mig præcise og gode svar på mine spørgsmål. Det bragte mig ro, og jeg skylder læge NN stor tak. Det hele endte så med en robotassisteret operation foretaget af anden læge NN, der efter opvågning gav mig en fin forklaring på det, han havde konstateret. Tak til alle tilstedeværende medarbejdere i operationsteamet. Professionelle, rolige og venlige mennesker. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
36	Det er i andre af livets hændelser normalt, at personalet i det mindste er forberedt på opgavens karakter. Den fornemmelse fik jeg SLET ikke. Hverken FØR, UNDER eller EFTER operationen. Er i dag umådeligt lykkelig over, at jeg var ved fuld bevidsthed under hele forløbet, så jeg SELV kunne kontrollere mit blodsukker. Det blev endnu tydeligere, da personalet under hvilen, efter operationen, absolut ville bruge et [apparat], som var lang ringere, end den jeg selv brugte. Så bliver personalets kontrol da helt til grin. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
12	Afdelingen var meget opmærksom på, hvor meget jeg spiste og bevægede mig.	Uoplyst
14	Overalt på afdelingen bliver man mødt af venlighed lige fra læger til sygeplejersker, køkken og rengøring, så hele afdelingens personale. Tak for en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Der var meget larm/uro, da de havde mange patienter denne dag, og når man har meget ondt er det ikke rart. Damen, der ryddede ud efter mad var ikke i godt humør, hun viste med kropssprog, at hun var træt af, at hun ikke kunne tage bakken med, da jeg ikke var færdig med måltidet. Men det kan jo skyldes, at der mangler hænder på afdelingen. Vi ved jo, at der sparres på de områder. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Jeg var til ambulant behandling, hvor der skulle tages prøver af mine nyrer. DET LYKKEDES IKKE, men de to læger, der var til stede, snakkede meget med mig, også sygeplejersken. Alle var meget flinke og forstående. Senere var jeg på andet sygehus, hvor de ikke mente, der skulle tages prøver.	Uoplyst

---

	[Relationer til personale/Pleje]	
 25	Indlæggelse på Regionshospitalet Holstebro har altid været lig med meget omsorgsfuldt personale. Min indlæggelse på andet sygehus bærer præg af personalemangel, og der har været vikarer ind over, som ikke var i orden. Stuen fik først sin medicin, da den faste nattevagt kom, og rettede op på tingene. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 27	Nej, afdelingen er tip top. Det er i hvert fald dumt at nedlægge den eller udsulte den.	Uoplyst
 28	Forundersøgelse og samtaler med information og rådgivning var godt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 35	Det kunne vist ikke være bedre.	Uoplyst
 37	Den behandling jeg gik på Holstebro Sygehus var fantastisk god, JA HUNDREDE PROCENT. Den første gang oplevede jeg at få sat et kateter op uden smerte "af en ung sygeplejerske [ ]". Tusinde tak til afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 57	Spurgte jeg personalet om noget angående min sygdom, fik jeg mange forskellige svar. Det var mit indtryk, at de ikke havde sat sig ind i min sygdom, og derfor ikke kunne give mig et ordentligt svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 68	Fik konstateret kræft [for år tilbage]. Er siden kommet adskillige gange på Holstebro Sygehus for at blive opereret osv. for sygdom og kontrol. Jeg kalder hospitalet for et femstjernet hotel. Alt er perfekt. Tak for det! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 75	Forløbet efter operation var jeg bestemt ikke tilfreds med. Det virkede som om, at der ikke var nogen, der ville tage beslutning om færdigbehandling efter operation, om jeg skulle ned for at brændes, da det blødte stadigvæk. Snart skulle man ned, så skulle man vente igen. Så skulle man faste, og så blev det ikke til noget alligevel. Det var lige før i det lange forløb, at jeg måske kunne komme til at dø af sult, i hvert fald var meget i tvivl om, hvem der kunne bestemme om, hvad der skulle gøres. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 77	I den lange periode, som jeg var syg, var der én enkelt kommunikationsfejl mellem CT-afdelingen og lægen. Det tog lidt lang tid, inden resultatet nåede frem, men det var [ ] ferietid. [Ventetid]	Uoplyst
 86	Det var professionelt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 87	Plejepersonalet kunne være lidt mere opmærksomme på at observere og spørge ind til smerter i nattetimerne. Ros, ros og atter ros og tak til NN. Supergodt stykke arbejde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV


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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Næ, det var, som det skulle være.	I høj grad
 7	Det var ikke ret lang tid, jeg ventede, så det er ikke relevant.	I høj grad
 12	For mit vedkommende har der været et godt forløb i modtagelsen.	I høj grad
 25	Fik en rigtig god modtagelse.	I høj grad
 26	Venligt og kompetent modtagelse.	I høj grad
 30	Første gang var der lang ventetid, og anden gang var der slet ingen ventetid, da blev jeg modtaget med det samme. Den første undersøgelse var meget ubehagelig og virkede klodset, og jeg havde ondt flere dage efter. Jeg følte også, at den også var unødvendig, da den næste undersøgelse var mere nøjagtig og ikke nær så ubehagelig.	I høj grad
 31	Jeg synes helt igennem, at jeg trods sygdommen har haft et meget fint forløb. Alle virkede til at være inde i "mit" forløb, og jeg følte mig aldrig i tvivl. Alle havde eller gav ihvertfald udtryk for samme holdning til det, der skulle ske, og det var rart for mig.	I høj grad
 38	Jeg kan kun sige gode ting om sygeplejerskerne på Holstebro.	I høj grad
 42	Kan ikke foreslå noget bedre.	I høj grad
 48	Alt OK.	I høj grad
 57	Modtagelsen var god.	I høj grad
 65	Er generelt godt tilfreds med afdelingen, hvor jeg desværre er "stamgæst", idet jeg er kommet der jævnligt [pga. min sygdom og efterfølgende besværligheder].	I høj grad
 1	Ventetiden var ok. Alle kan ikke være den første, når alle kaldes ind til samme tid. Indkaldelse med en halv times interval kunne bruges, hvis det er muligt.	I meget høj grad
 4	Jeg havde en fantastisk oplevelse i forbindelse med min operation! Personalet var supersøde, og alt gik helt smertefrit.	I meget høj grad
 5	Der stod forkerte oplysninger i indkaldelsesbrevet. Så måtte spørge receptionen om hjælp, der heldigvis var åben klokken seks om morgenen.	I meget høj grad
 9	Det kunne være rart, hvis en ansat lige stak hovedet ind i venteværelset og sagde, der var ventetid, men de vidste, jeg var ankommet.	I meget høj grad
 10	Altid godt modtaget.	I meget høj grad
 18	God modtagelse.	I meget høj grad
 21	Utrolig god modtagelse, flot information, sødt personale.	I meget høj grad
 22	Kun godt.	I meget høj grad
 23	Fin modtagelse. Venligt personale.	I meget høj grad

27	PERSONALETS INDSATS VAR I TOP, MEN JEG FIK DET INDTRYK AT DE VAR MEGET PRESSEDE IND I MELLEEM. Jeg sidder tilbage med den oplevelse, at der måske er for mange systemfejl, organisatorisk ser det givetvis flot ud, men i praksis tror jeg man bliver fanget af virkelighedens påtrængenhed. Jeg vurderer, som tidligere arbejdspsykolog, at fagligheden i hvert fald blandt lægerne og sygeplejerskerne [] er helt i top på Holstebro sygehus. Jeg har som borger svært ved at forstå, hvilken filosofi, der ligger bag den tanke, at alt skal udsultes til det yderste, for at kunne bygge noget nyt, som man ikke har penge til! For mig ligner "Regionen" det gamle franske Versailles, hvor kejseren regerede og alle bukkede pænt politisk. Jeg kan som almindelig tilskuer fx aldeles ikke forstå al den snak om alt for dyr medicin, når andre lande kan opnå store rabatter. Det kan kun skyldes total mangel på købmandsskab/evne, på visse "DJØF" niveauer selv om de måtte være nok så høje. Det er beskæmmende og uforståeligt, at det almindelige regionsmedlem vil finde sig i sådan noget. Inden min vrede over despoter, manipulatorer og politikere tager overhånd vil jeg gentage, at jeg har al mulig ros til de mennesker, jeg har mødt på Holstebro Sygehus. NB: jeg tror det er fint og godt, [at] sygehuset har sin egen stab af rengøringspersonale, jeg oplevede en lidt ældre en af slagsen der gjorde sit job aldeles ansvarsfuldt. Hun blev dog lidt knotten i betrækket, uden at ytre sig derom, da min medpatient på stuen [] om morgenen fik besøg [], da den søde dame skulle gøre rent, det var lidt svært for hende.	I meget høj grad
29	Alt OK!	I meget høj grad
35	Alt foregik perfekt. Kun positiv tilbagemelding fra mig.	I meget høj grad
37	Meget fin modtagelse, kan ikke være bedre.	I meget høj grad
39	Jeg fik en dejlig modtagelse.	I meget høj grad
40	Synes alt i alt, jeg fik en pæn modtagelse. Sødt personale.	I meget høj grad
45	Det har været positivt, udover at der er tendens til lange ventetider, hvilket er ufedt, men ellers helt ok. [Jeg fik foretaget et indgreb, hvilket var foranlediget af en opdagelse ved en CT-scanning], efter jeg SELV bad om at få en scanning. Der var blevet konstateret blod i min urin, og derfor var jeg til en undersøgelse for at få det tjekket, og efter undersøgelse af min urin kom jeg til en samtale ved en læge. Lægen fortalt mig, at 15 procent af den danske befolkning har blod i urinen, og at det er normalt, og at jeg ikke skulle bekymre mig, men så bad jeg SELV om at få en CT-scanning for en sikkerheds skyld, da jeg mistænkte min højre nyre, og det viste sig, at der var [behov for indgreb]. Det er interessant ellers, fordi hvis jeg ikke SELV havde bedt om den CT-scanning, så ville man jo ikke have opdaget [det] i tide, og måske ville min højre nyre have taget skade af en art.	I meget høj grad
47	Man følte sig straks velkommen.	I meget høj grad
49	Modtagelsen meget fint. For mig behøves ingen forbedringer.	I meget høj grad
50	De er meget søde.	I meget høj grad
52	Ventetid så kort, at der ikke var grund til information.	I meget høj grad
56	Jeg er meget tilfreds med personalet og sygehuset.	I meget høj grad
60	Imødekommende og kompetent personale. :-)	I meget høj grad
61	Blev modtaget meget venligt og professionelt.	I meget høj grad
62	Når det nu skulle være. Alt var i allerhøjeste grad forberedt på min kommen. Jeg har kun positive oplevelser med personalet på afdelingen.	I meget høj grad

63	Ventetid i tre timer.	I meget høj grad
64	Modtagelsen var meget fin, og jeg var meget godt tilfreds. Var hurtig i gang med undersøgelser m.v.	I meget høj grad
69	Modtagelsen var som sædvanligt venlig og professionel.	I meget høj grad
70	En utrolig venlig modtagelse, selvom personalet havde travlt.	I meget høj grad
71	Meget fin modtagelse. Jeg kom til før min tid.	I meget høj grad
74	Modtagelsen uden problemer.	I meget høj grad
75	Det gik stille og roligt.	I meget høj grad
77	Jeg har været indlagt tre gange, og det har været tilfredsstillende.	I meget høj grad
78	Tydligere skiltning med, hvor man skal scanne sit sygesikringskort og/eller personale, som spørger til, hvilken scanner man har brugt ved henvendelse ved skranken. Min ventetid skyldtes, at jeg havde brugt forkert scanner og derfor ikke var kommet korrekt ind i systemet.	I meget høj grad
79	Blev taget rigtig godt og professionelt imod af meget sødt personale.	I meget høj grad
81	Intet at forandre i min optik.	I meget høj grad
85	Der var ikke mere ventetid end forventet.	I meget høj grad
86	Det var fint.	I meget høj grad
89	Lidt ventetid vil altid forventes.	I meget høj grad
2	Meget imødekommende personale.	I nogen grad
13	Jeg har dårligt hjerte. Der gik cirka tre timer inden, jeg kom for. Det var [] hjerteklap.	I nogen grad
15	Jeg havde fået mødetid fra Herning til at møde [om morgenen], men blev først kaldt ind [halvanden time senere]. Jeg var blevet oplyst, at jeg var den første patient, det var jeg ikke alligevel, de tog en som havde mødetid [senere end mig]. Generelt var de ikke forberedt og rodede rundt efter alle patienterne.	I nogen grad
34	Jeg har været tilfreds med modtagelse.	I nogen grad
82	Jeg skulle møde [tidligt] om morgenen, men blev først mødt af personalet, altså vist ind på en stue [to timer senere]. Jeg synes, det var lidt underligt at skulle møde så tidligt!	I nogen grad
66	Der var ikke sendt besked til afdelingen fra forundersøgelsen.	I ringe grad
88	Fik dagen før at vide, at jeg skulle møde ind klokken syv og var nummer to. Da jeg mødte ind, kom tre-fire andre ind før mig. Da jeg blev hentet 08.10, spørger jeg om grunden til ventetiden. Men bor fem minutter fra sygehusry, så ring evt. og ryk det til klokken otte i stedet for.	I ringe grad
36	Man havde, UDEN at informere mig, ændret operationen. Og da jeg er diabetes type 1, havde jeg jo, som indkaldelsen pålagde mig, forberedt operationen som yderlige var blevet ændret til en helt anden procedure end aftalt. Da jeg påtalte min klage, fik jeg den besked, at man kunne	Slet ikke

skrive, at jeg ikke ønskede at lade mig operere. Men når man måske har kræft, så er man som person ikke modig nok til en aflysning. Der er jo tale om "pest eller kolera".

-  72 Jeg blev modtaget af en sød sygeplejerske, men det var ikke mig, de ventede. Jeg havde fået tid [om morgenen] som den første til operationen, men de ventede en diabetiker, som de skulle operere først, hvilket er fair nok, at man skal tage en med en kronisk sygdom først. Blev informeret om fejlen og fik en seng at ligge i og ville blive hentet omkring middag i stedet for! Jeg tænker bare, hvorfor får man ikke sådan noget at vide som patient? De sagde på Urinvejkirurgisk Afdeling, at det IKKE var første gang, at det var sket, man skulle faktisk kun en uge tilbage. Jeg selv bor i en anden by og skulle have en veninde til at køre mig, altså jeg er også afhængig af andre mennesker til sådan en operation. Synes venligt, men bestemt, der mangler kommunikation her! Ikke at jeg "tager skade" af at vente de fire-fem timer ekstra, men nu fik jeg chancen i spørgeskemaet til at komme af med det. Det er jo menneskeligt at fejle, men det vel også disse fejl, man skal lære af!
- Slet ikke

## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede









ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
20	Fjernelse af nyresten, som ikke lykkedes.	Ja
28	Operationsindgangen sprang op efter [mange timer]. Clipsende var fjernet [godt en uge] efter operationen.	Ja
32	Operationsjournalen viste, at der var forsvundet en clips i "mit indre", som man opgav at finde. Det har givet anledning til lidt uro, idet ingen mundtlig har talt med mig om dette.	Ja
36	Man fulgte ikke den procedure, som blev aftalt ved forundersøgelsen.	Ja
38	Jeg bliv steril.....!!!! læge kun ikke tale dansk, godt nok...	Ja
41	Først bliver jeg lagt på operationsbordet, hvor jeg føler, at de ikke har set på min CT-scanning fra forundersøgelsen. Der var ingen sten. Jeg får heller ikke den medicin med hjem, som var ordineret efter operationen. Får efter lægens tilladelse lov til at tage hjem senere på dagen, når jeg er føler mig klar, men bliver meget syg og kaster op hele tiden. Oplever en ubehagelig/ubehøvlet aftensygeplejeske pga. af opkast på gulvet i badeværelset. Føle, at jeg var til besvær. Tager hjem [om aftenen] og bliver efterbehandlet fra egen læge i ugens løb.	Ja
48	Blev ikke orienteret om brugen af fodtøj, og behandling af dette.	Ja
54	Såvel indlæggelse som operation var en fejl grundet forkert diagnose, idet en skanning havde vist en tumor i blæren, hvilket ikke var tilfældet. Fejlen var ikke i indlæggelsen, men i det forudgående undersøgelsesforløb.	Ja
66	Der var ikke sendt besked til afdelingen bl.a. fra læge NN.	Ja
72	Se venligst det jeg har skrevet tidligere!	Ja
88	Kunne godt have brugt den pjece om JJ-kateter ved udskrivelse. Da jeg så efterfølgende har konstante smerter i de fem dage kateter sidder. Og bliver indlagt med blodforgiftning den dag kateter fjernes.	Ja
57	At nogle af sygeplejerne ikke ville høre på, hvad jeg sagde til dem angående min sygdom, før jeg blev indlagt, og de problemer den gav mig.	Uoplyst

## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
16	Jeg havde min hustru med, fordi det er hende, der vil have mig undersøgt.	I høj grad
27	Har ikke manglet information.	I høj grad
31	Når det nu skulle være, har det været en fin oplevelse [på begge sygehuse].	I høj grad
88	Kunne godt have brugt pjece om, hvad jeg skulle være opmærksom på ved JJ-kateter.	I høj grad
89	Da jeg har været indlagt for den samme behandling flere gange, skift af nefrostomi kateteret, har jeg information fra indlæggelsessedlen.	I høj grad
9	Jeg ville gerne have vidst, at [medikament] kan give forstoppelse, og det derfor kunne være en idé, at tage forebyggende medicin. Endte med at skulle pille afføring ud samt bruge [medikament].	I meget høj grad
22	Ingen mangler.	I meget høj grad
23	Jeg fik de svar, jeg havde behov for.	I meget høj grad
34	Jeg er til[freds] med min indlæggelse, og med udskrivelse.	I meget høj grad
39	Jeg var til ambulant operation. Fik lagt dræn fra nyre til blæren, da der var noget, som trykkede på urinlederen, så nyren ikke kunne komme af med affaldsstoffer. Det viste sig at være en tumor, som jeg har fået fjernet på andet sygehus.	I meget høj grad
45	Der er rigtig god service, og sygeplejerskerne er gode. Grund til ros.	I meget høj grad
61	Der har været en fin information.	I meget høj grad
71	Jeg manglede ikke informationer.	I meget høj grad
75	Det er svært at vide, hvad det drejer sig om med den baggrund, jeg har, derfor er det vigtigt, at personalet og læger er meget omhyggelig med at give al den information, der skal til, for at jeg kan håndtere min sygdom.	I meget høj grad
79	Mener ikke at være blevet informeret om at skulle tage smertestillende medicin efter udskrivelsen, hvilket betød, at jeg havde store smerter efter udskrivelsen, ind til min egen læge anbefalede at starte med smertestillende, som hjalp øjeblikkeligt.	I meget høj grad
81	Meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
83	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
84	Jeg var indlagt i en dag, for at få to poser blod. Har modtaget blod [flere gange] i år [].	I meget høj grad
85	Jeg fik en infektion efter at have fået fjernet nyresten og havde brug for lægehjælp. Jeg var i tvivl, om jeg skulle kontakte egen læge eller sygehuset. Egen læge var også i tvivl om, hvem der	I meget høj grad



	skulle behandle, så vi spurgte på sygehuset.	
 86	Det hele var fint.	I meget høj grad
 5	[ ] Jeg havde ingen til at være hos mig, hvis jeg var blevet sendt hjem efter operation. Jeg blev meget syg og kastede op i flere timer efter operationen, og alligevel pressede personalet på, for at jeg skulle sendes hjem, men det modsatte jeg mig. Det kan ikke være sikkert at sende en person, der kaster op og er svimmel efter operation, ud på en times kørsel :-).	I nogen grad
 24	Fantastisk personale, de har desværre bare alt for travlt. Det var heldigvis ikke noget, som påvirkede mig ret meget, da jeg kan klare mig selv for det meste ;-).	I nogen grad
 57	Jeg synes, at jeg skulle have haft mere information om, hvad der skulle ske, når jeg kom hjem. Jeg blev opereret [i efteråret] og i dag [en lille måned efter], har jeg stadig en meget hævet pung, stærke smerter og kan ikke holde på vandet.	I ringe grad
 30	Jeg har ikke været indlagt, kun til undersøgelse.	Ikke relevant for mig
 35	Der var ingen mangler fra personalets side.	Ikke relevant for mig
 36	Hvis IKKE jeg selv havde haft udstyr, medicin og kulhydrater med til min diabetes 1, så ville der have været langt flere problemer. Man havde SLET ikke sat sig ind i hvilke problemer der kunne opstå. Man havde SLET ikke sat sig ind i opgaven.	Slet ikke
 41	Fik ingen information om smertebehandling ved udskrivningen. Var glad for min egen praktiserende læge, der hjalp mig efter udskrivningen.	Slet ikke



