

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut 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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	63
Besvarelser fra patienter:	42
afsnittets svarprocent:	67%

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 akut 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

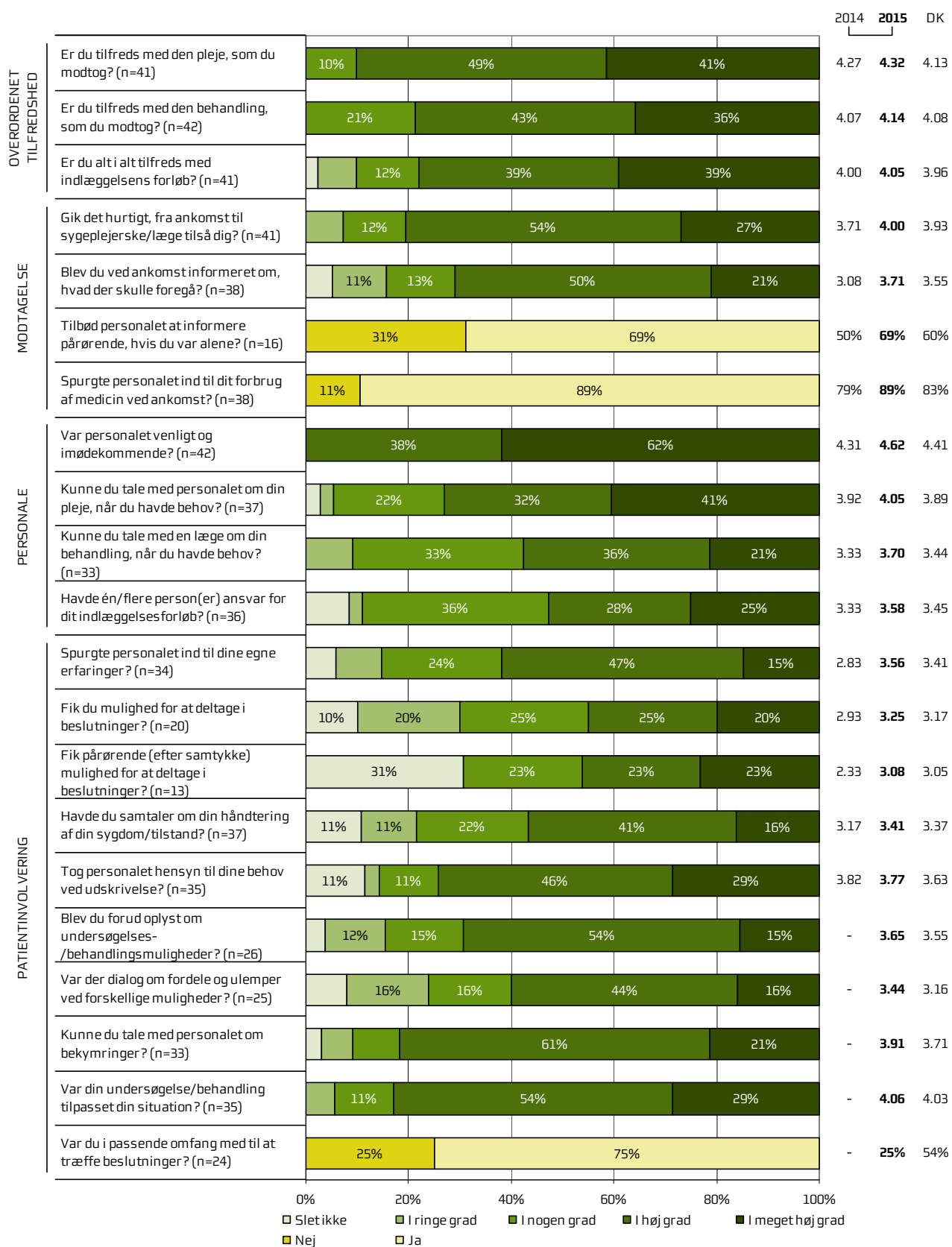
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

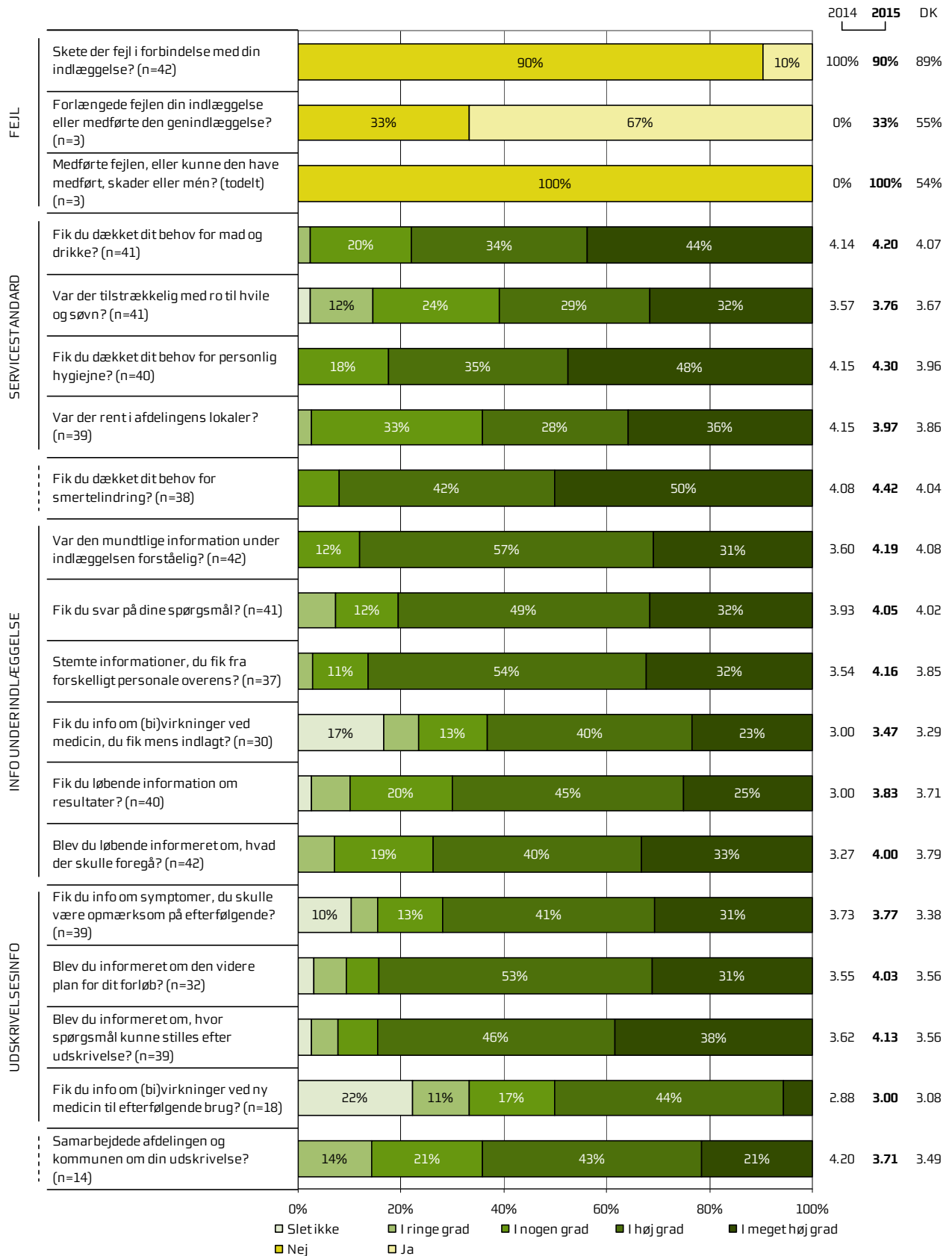
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

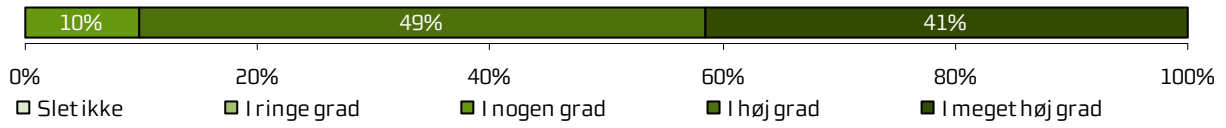
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

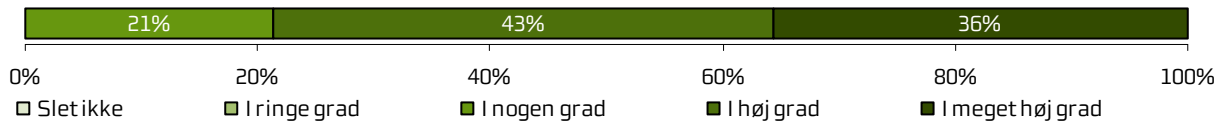
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

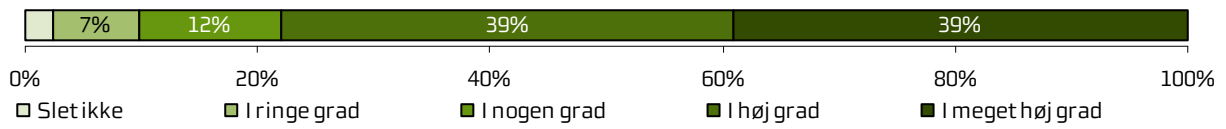
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=41)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=42)



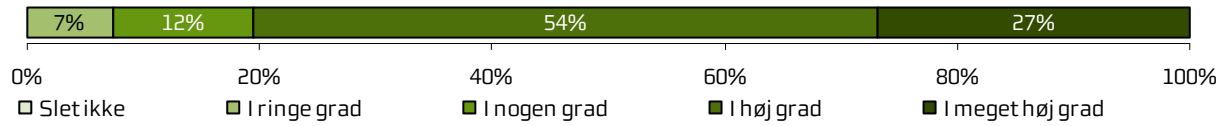
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=41)



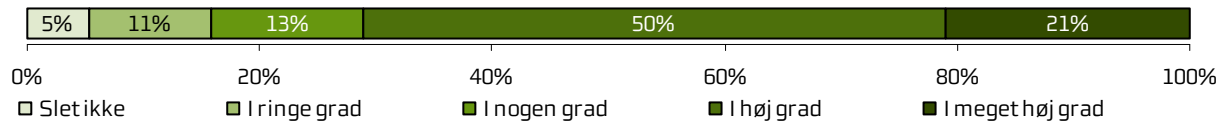
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,32		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,14		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,05		3,96	

Modtagelse

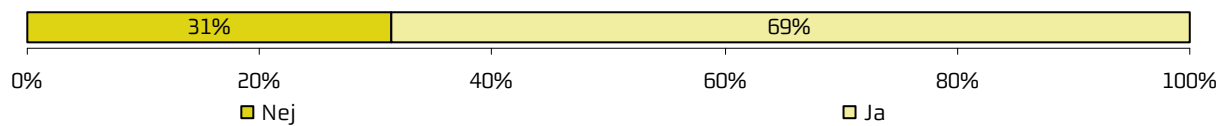
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=41)



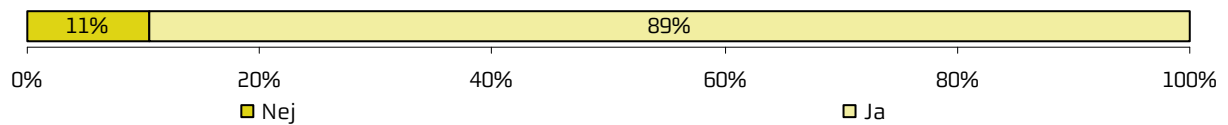
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=38)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=16)



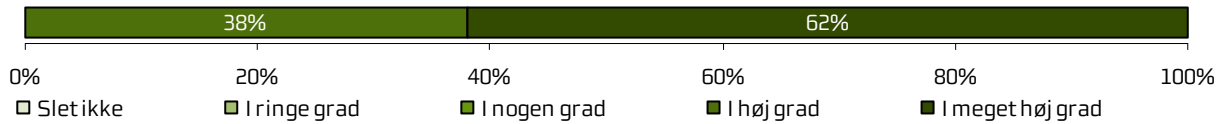
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=38)



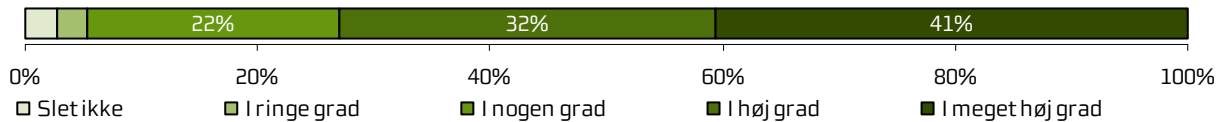
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,71		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		69 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		89 %	83 %	

Personale

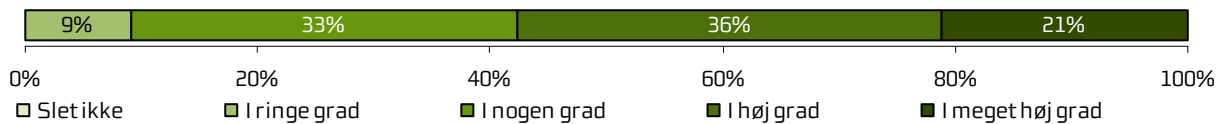
Var personalet venligt og imødekommende? (n=42)



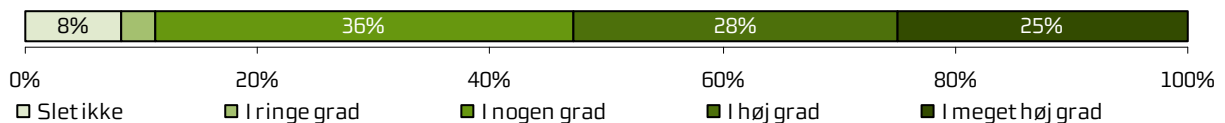
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=37)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=33)



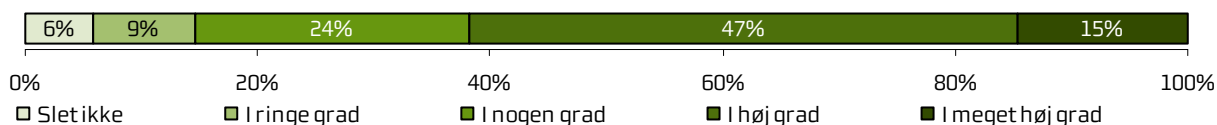
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=36)



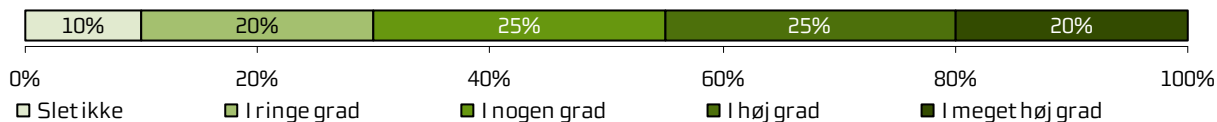
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,62		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,05		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,7		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,58		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=34)



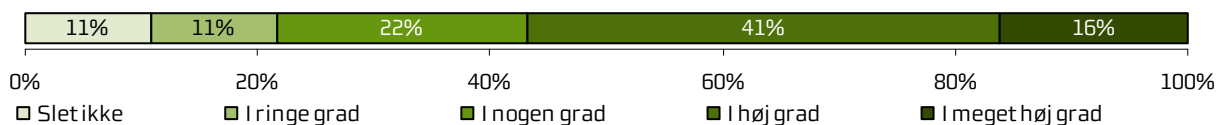
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=20)



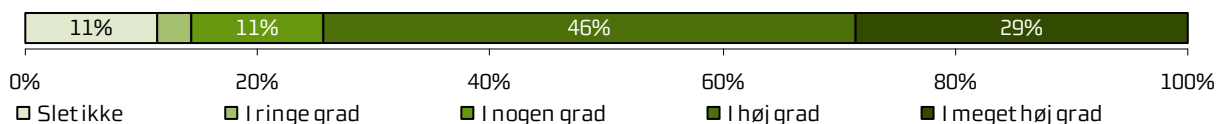
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=13)



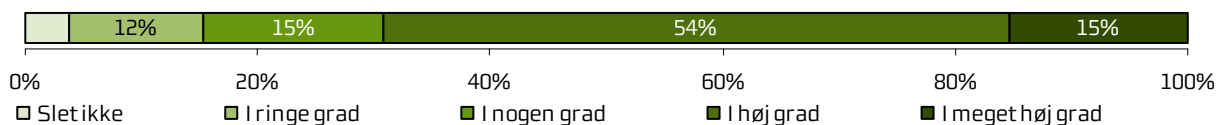
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=37)



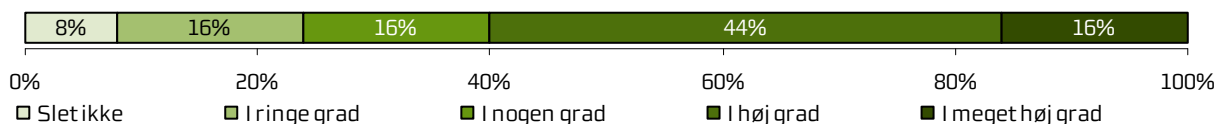
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=35)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=26)



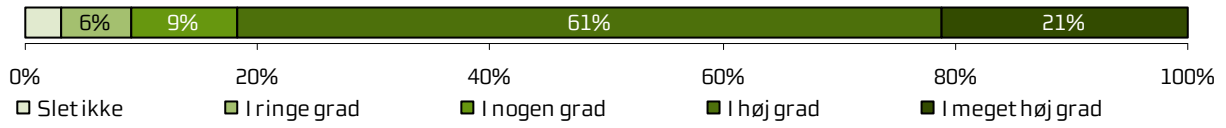
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=25)



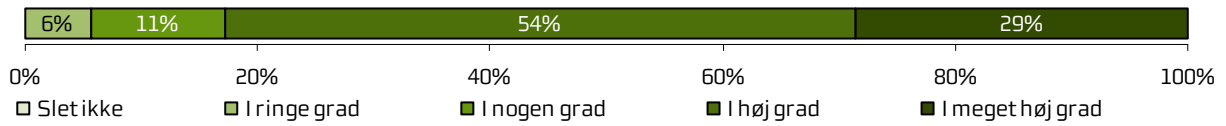
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,56		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,25		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,08		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,41		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,77		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,65		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,44		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

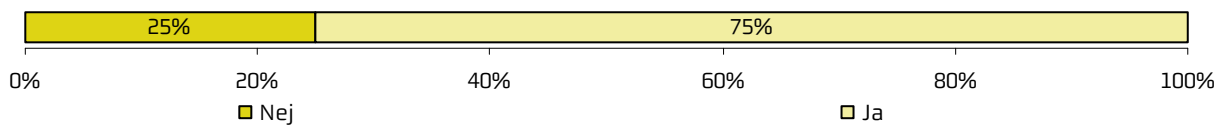
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=33)



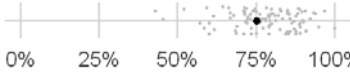


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=35)



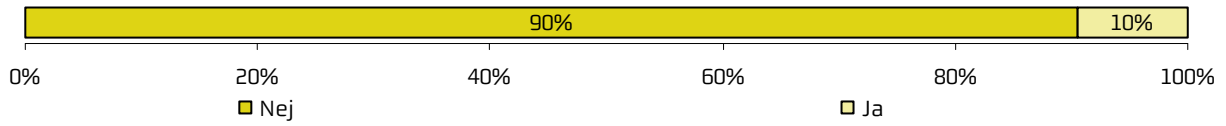
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=24)



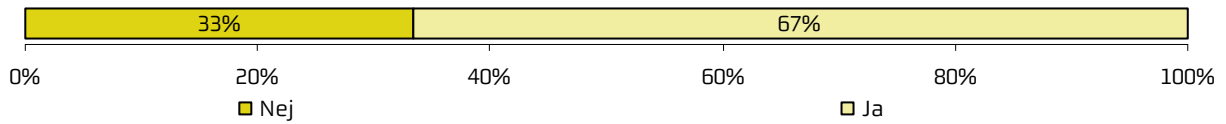
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,91		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,06		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		25 %	54 %	

Fejl

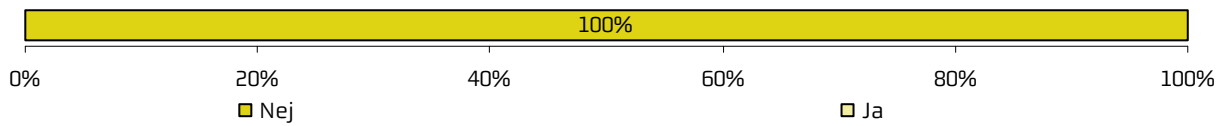
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=42)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



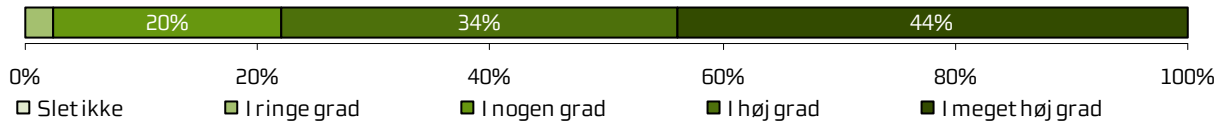
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



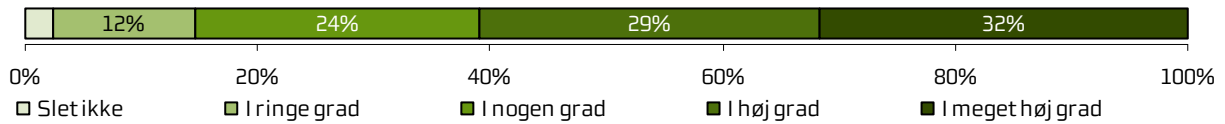
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	54 %	

Servicestandard

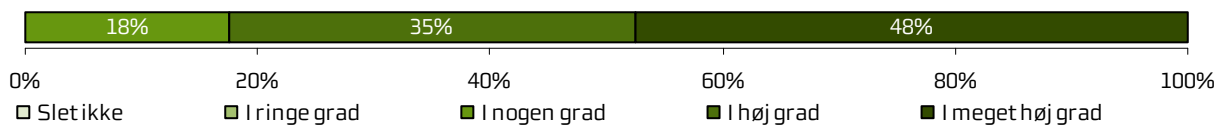
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=41)



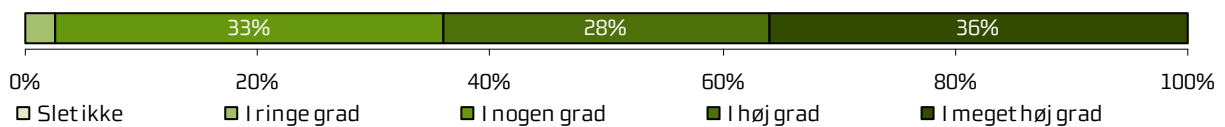
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=41)


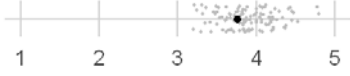




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=40)



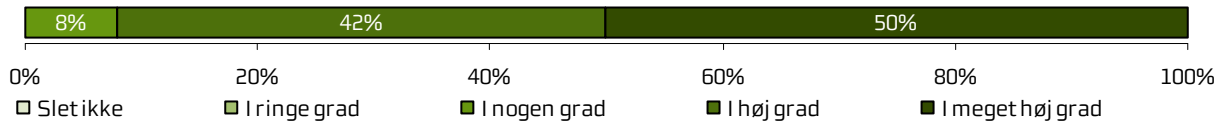
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=39)



	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?	4,2		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,76		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,3		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,97		3,86	

Smertelindring

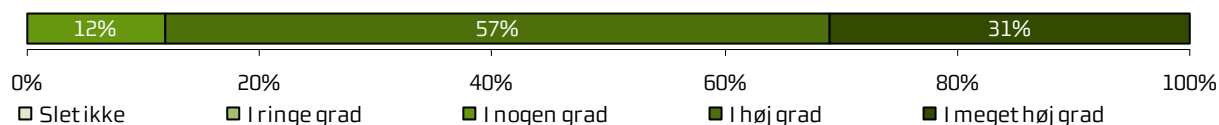
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=38)



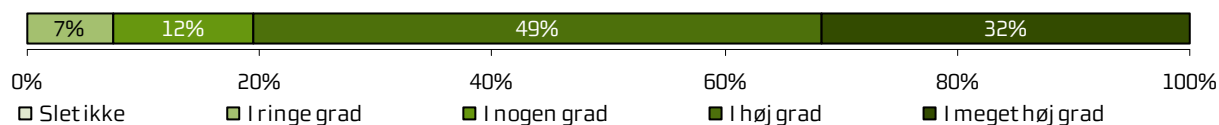
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,42		4,04	

Info under indlæggelse

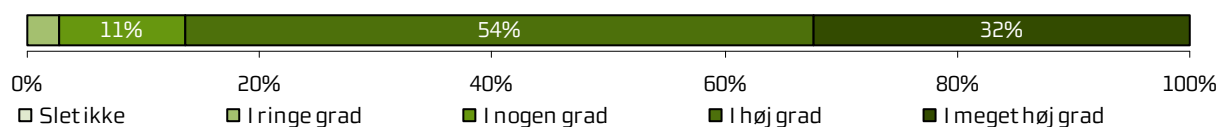
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=42)



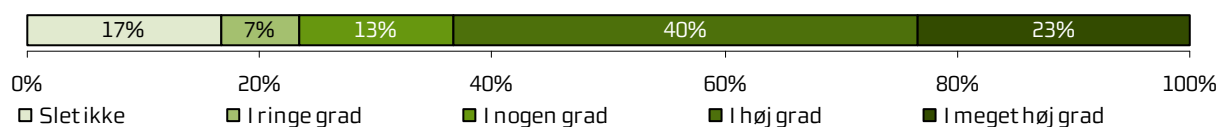
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=41)



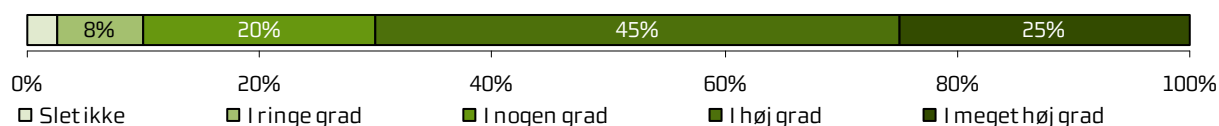
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=37)



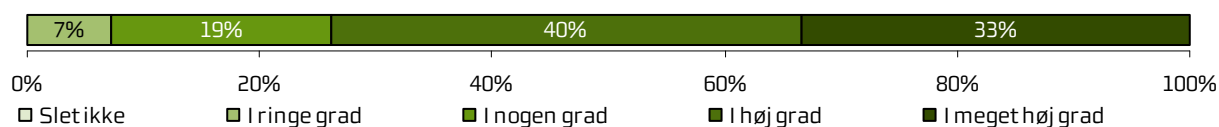
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=30)




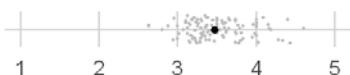




Fik du løbende information om resultater? (n=40)



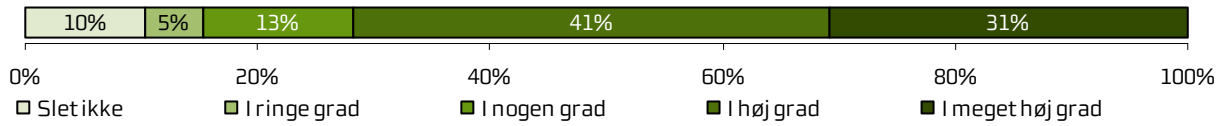
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=42)



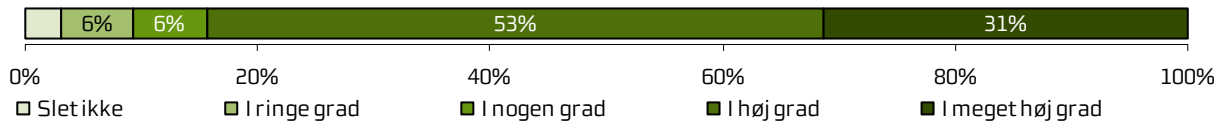
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,19		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,05		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,16		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,47		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,82		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4		3,79	

Udskrivelsesinfo

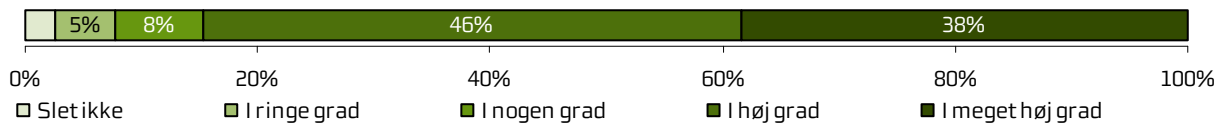
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=39)



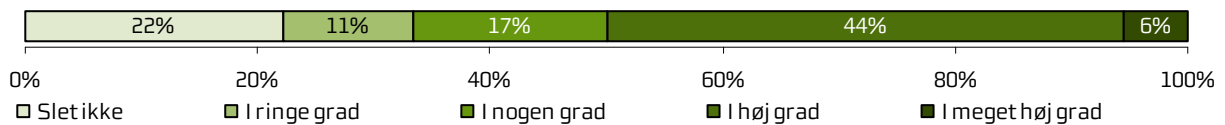
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=32)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=39)



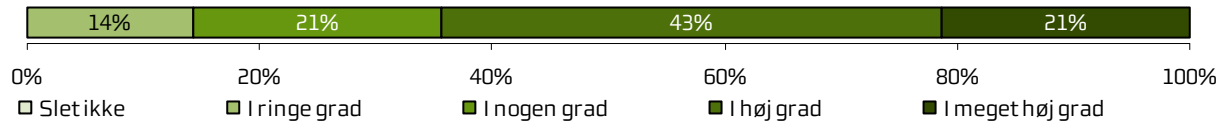
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=18)



	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?	3,77		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,03		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,13		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=14)



	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?	3,71		3,49	

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 "Ankomst", "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 [].

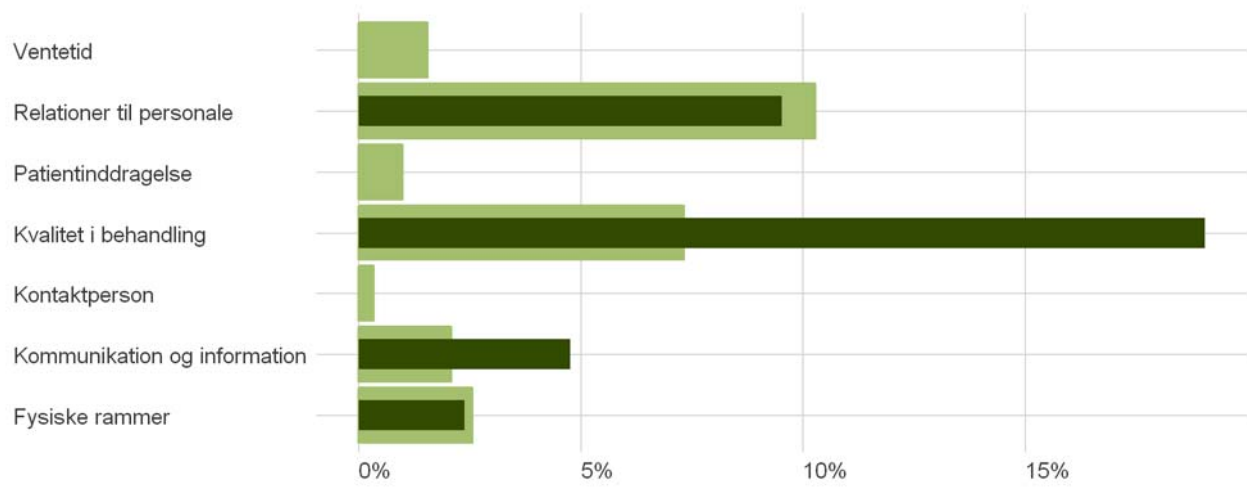
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
8	Jeg roser meget de søde og venlige sygeplejersker, der gav sig tid til at pleje med omhu, selvom jeg kunne mærke, de havde meget travlt. Jeg kunne ønske, at der var ansat noget mere personale, så de gode plejere havde et bedre miljø at arbejde i. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	For lidt personale giver lidt lange ventetider generelt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Afdeling gav både støtte og vejledning under min indlæggelse. Det eneste der ikke var en god oplevelse, var behandling i Akutmodtagelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Maden var elendig. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
10	Jeg var rigtig tilfreds med hele forløbet. Venligt personale hele vejen igennem og rigtig god behandling. Følte mig godt tilpas. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Personalet var gode til at forklare forløbet, og de gener man efterfølgende kan opleve efter operationen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
3	Jeg er i tvivl om, hvorvidt det generelt set kunne gøres meget bedre. Vores sundhedsvæsen har gennem længere tid været underlagt et umenneskelig hårdt pres. Set i det lys synes jeg, at de mennesker der arbejder i det sundhedsfaglige område yder en kæmpe indsats, hvilket jeg selvfølgelig er dem yderst taknemmelig for. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Synes der er for lidt tid for sygeplejersker til den enkelte patient. De løber alt for stærkt. Har prøvet mange gange, at jeg har ligget i 15 til 17 timer []. Det synes jeg er alt for lang tid at ligge uden mad og drikke. Men synes alt i alt, at alle gør det godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Når I behandler så meget ambulant, ville det være rart med en let adgang per telefon. Blodprøvesvar m.m. var noget vanskeligt og "skete bestemt" ikke automatisk. En aftale om opringning fra jer efter de to korte indlæggelser ville have hjulpet på forløbet/ usikkerheden om "det gik som forventet?". [Kommunikation og information]	I nogen grad
15	Det var mit indtryk, at [andet hospitals] diagnose, ikke blev taget alvorligt i Viborg. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
1	Jeg har henvist tidligere i undersøgelsen til et brev. Se i dette.	I ringe grad
4	Forløbet virkede som om personalet var stresset. Efter operationen fik jeg at vide, at alt var gået "fint". Efterfølgende, da jeg kom op på stuen, fik jeg ingenting at vide. Lægen, som skulle komme og forklare forløbet og udskrive mig, kom ikke. En anden forvirret læge kom forbi, spurgte om der havde været en læge forbi. Nej, det havde der jo ikke, kunne han da lige fortælle [hvordan det var gået med operationen]. Hurra, den besked ville have været passende at få efter operationen ikke flere timer senere. Følte mig da godt nok lidt dumt og naiv []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
13	Jeg kunne godt [tænke mig at] have snakket med en læge, altså ved stuegang hver dag. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Akutmæggen br i samarbejde med [læggen] opstarte evt. behandling, indtil [læggen] "har tid " til at tilse pågældende. Jeg ventede fire timer på [læggen], og blev startet op på ny medicinsk behandling som [en anden læge] allerede havde omtalt. Jeg blev samtidig udskrevet efter to dage med [] og opkastninger. Skulle så hjem og afprøve ny medicin, som bestemt påvirkede blodtrykket m.m. N, blot til orientering om at udnytte de "få" timer, patienten er på modtagelsen.	I høj grad
8	Første gang jeg ankom til sygehuset, sagde jeg til Akutmdtagelsen, at jeg ikke havde tisset i 24 timer, og jeg følte, at min blære kunne sprænges, og jeg havde meget ondt. De bad mig om at sætte mig, og der ville komme en sygeplejer og tilse mig. Jeg sad i halvanden til to timer, og der skete ikke noget. Jeg spurgte, s om jeg først skulle besvime med sprængt blære, fr jeg fik hjælp. Så skete der først noget (meget meget dårlig oplevelse). Der mangede en forståelse for min situation.	I høj grad
15	Jeg kan ikke komme med forbedringer i mit tilfælde. Alle gjorde deres yderste for at hjælpe mig.	I høj grad
7	Alt OK.	I meget høj grad
11	Ingen. Alt gik som det skulle.	I meget høj grad
12	Lidt lang ventetid.	I meget høj grad
4	Modtagelsen virkede stressende, for den sygeplejerske, som tog imod, "skulle lige" være færdig med at gøre rent. Som om der ikke var tid til, at der kom en patient.	I nogen grad
1	Jeg har givet min læge et brev med min indlæggelse, og hun har sendt den videre.	I ringe grad
13	Portren var flink mod mig og også noget plejepersonale. Men lægen [sendte mig hjem] ved min udskrivelse til eget hjem, fr jeg var klar. Mit hjem har været en sygeafdeling. Fik penicillin gennem mine håndører. NN har hjulpet mig med meget, blandt andet med at sørge for, at jeg fik hjælp til tøjvask og rengring. Der har været et rend af sygeplejersker og socialassistenter. Men nu mangler to undersøgelser. I dag var jeg til undersøgelse på [klinik og] talte med en sd sygeplejerske NN. Han vil først se mig igen til januar, så det var godt. Men i morgen skal jeg til to undersøgelser på Regionalhospitalet i Viborg. Først en CT-scanning, røntgen kl. 9. Derefter skal min ryg fotograferes [], håber jeg bliver rask til jul.	I ringe grad

U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 18	Lægen fjernede et kateter, som var sat op med guidewire, som ifølge min journal ikke måtte fjernes, uden der var ny wire med. Herefter satte han et nyt som ikke kom op i blæren. Herefter blev jeg kørt til et andet hospital til strålebehandling, men da kateteret ikke sad rigtigt, blev jeg kørt til akutmodtagelsen ved det andet hospital, som så forsøgte at lægge et nyt kateter. Det lykkedes ikke, så jeg blev straks kørt tilbage til Viborg, hvor lægen igen forsøgte at lægge kateteret. Det lykkedes stadig ikke, hvorefter der blev tilkaldt en læge nn, som, jævnfør min journal, skulle være sket straks ved min ankomst til A1 første gang. Dette forløb gav mig mange unødvendige smerter og udsættelse af strålebehandling, samt kørsel med Falck Viborg til anden by og retur til ingen nytte.	Ja
✎ 16	Lå alt for længe i smerter, da jeg fik morfin i stedet for stikpiller, der kan tage smerterne ved nyresten. Det var meget ubehageligt.	Nej
✎ 3	Da jeg var på opvågning efter narkosen og indgrebet, der ikke kunne udføres efter den oprindelige plan, og derfor skulle have udført en [indgreb], stak den læge der skulle udføre dette flere gange forkert ind i mig. Han råbte endvidere både til mig, som patient og til det øvrige personale, som om vi befandt os i en krigszone. Jeg fik oplevelsen af, at han under ingen omstændigheder kunne håndtere, den opgave han på skrømt stod og udførte - endelig til sidst kom gudskelov en anden læge til, og han vidste lige, hvad det drejede sig om, og fik udført opgaven med det samme. Forløbet med at få [lavet indgrebet] tog i alt en time. Havde kun den sidste læge været på opgaven, havde det ikke varet længere end ti minutter til et kvarter. Jeg ved ikke om den første læge var i praktik eller hvad, men ubehageligt er det under alle omstændigheder at have fornemmelsen af at være forsøgskanin.	Ved ikke

U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
4	Kunne have ønsket at få at vide straks efter operationen, ikke kun at det gik fint, at jeg var nem at bedøve, men også at stenen stadig var der. Den besked fik jeg først meget senere. Efter at have ventet på en læge i flere timer kom en anden tilfældig læge forbi og spurgte, om der havde været en læge. Så kunne han da lige fortælle, at "stenen" var der endnu. Det er ikke godt nok, og jeg som troede, at alt var i skønneste orden, fik sig en skuffelse.	I høj grad
6	Jeres skriftlige vejledning fra Urologisk Afdeling angående JJ-kateter og efterfølgende skopi kunne godt trænge til et brush up. Bl.a. bør der være notat om, hvilke smerter man kan forvente sig inklusiv ved selvfjernelse af JJ. [] Fjernelse af fastsiddende JJ-kateter via tråd ud af penis er heller ikke nemt og kræver tryk ved perineum samt gradvist træk og smerter. Nå, igen blot til orientering.	I høj grad
9	Mangelfuld information om eventuelle bivirkninger ved ny medicin.	I meget høj grad
1	Jeg fik at vide, at i det første døgn efter hjemsendelse skulle jeg henvende mig til afdelingen. Da der var problemer inden for et døgn, blev der sagt, at jeg skulle henvende mig til egen læge eller vagtlæge. Jeg blev fejlet af såvel sekretæren, som den læge hun spurgte om råd.	I nogen grad
17	Fra jeg kom, til jeg skulle opereres, tog det meget lang tid. Dårlig info omkring det, og jeg endte med at faste meget længe, i stedet for at operere mig som planlagt	I nogen grad
13	Jeg synes, at jeg har manglet information i forbindelse med min indlæggelse. Blev udskrevet til eget hjem med sygeplejersker, der lagde penicilindrop i min egen seng plus et rend af forskellige hjemmehjælpere. Jeg blev indlagt på afsnit [] fra en anden afd. Der blev fundet [en specifik somatisk sygdom], som jeg blev behandlet med antibiotika for. Blev skannet [] og venter på svar. Nu har jeg fået rengøringshjælp, som min egen læge har sørget for. Det har hjulpet på humøret. []. [].	I ringe grad

