

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Urologisk Sengeafdeling Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	63
Besvarelser fra patienter:	42
Afdelingens 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

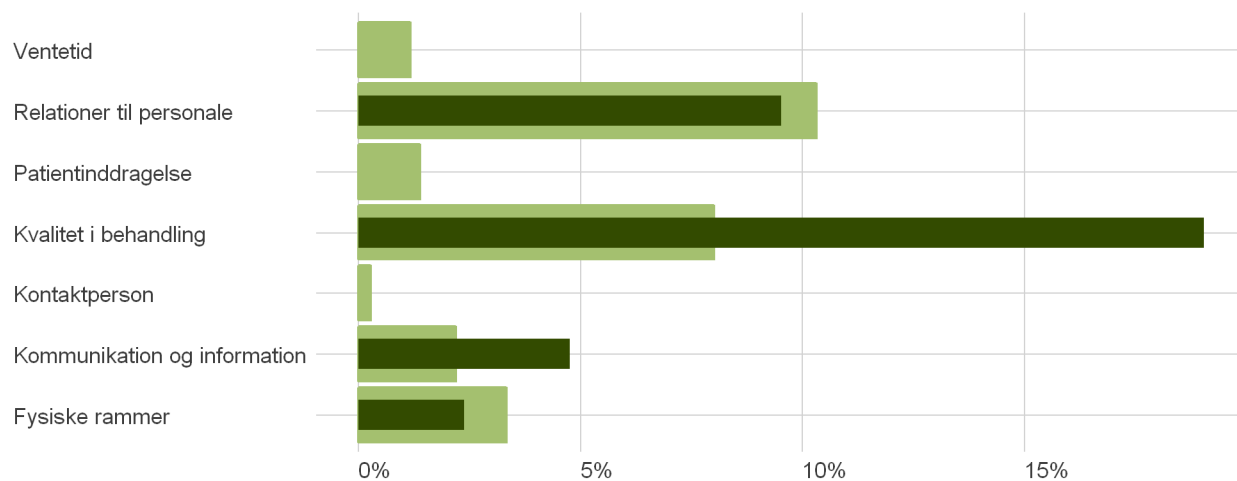
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

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

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








## Urologisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Akutlægen bør i samarbejde med [lægen] opstarte evt. behandling, indtil [lægen] "har tid " til at tilse pågældende. Jeg ventede fire timer på [lægen], 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. Nå, 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 Akutmodtagelsen, 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, så om jeg først skulle besvime med sprængt blære, før jeg fik hjælp. Så skete der først noget (meget meget dårlig oplevelse). Der manglede 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	Portøren var flink mod mig og også noget plejepersonale. Men lægen [sendte mig hjem] ved min udskrivelse til eget hjem, før 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 rengøring. 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 sød 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

## Urologisk Sengeafdeling Viborg

### 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

## Urologisk Sengeafdeling Viborg

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

## Urologisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit - RHV	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





