

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	118
Besvarelser fra patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	71%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

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

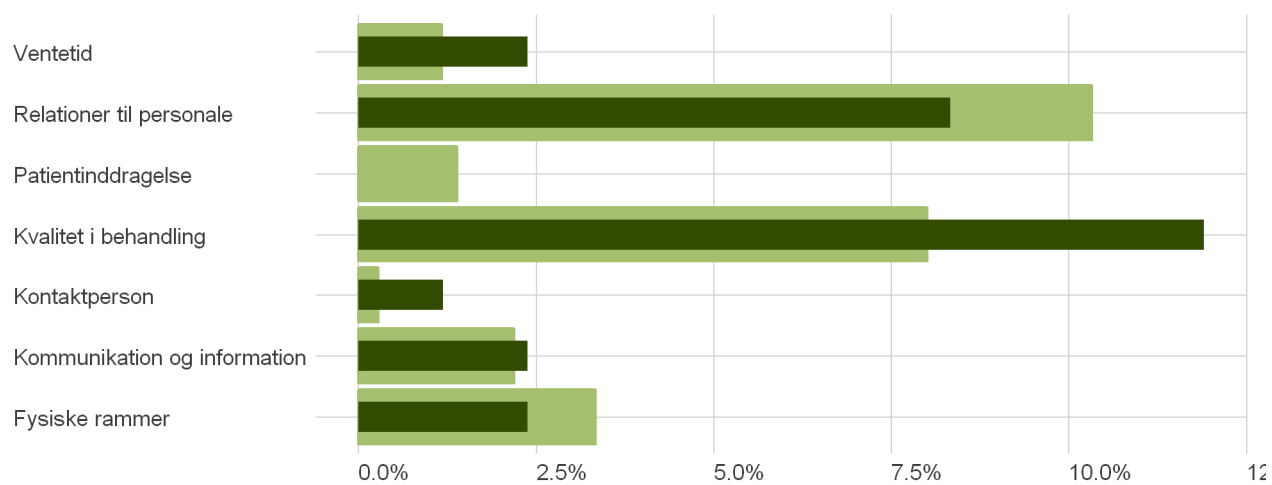
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

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

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



Urinvejskirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Alt OK.	I høj grad
10	Ved anden indlæggelse ventede jeg ti timer i akutmodtagelsen en helt almindelig [dag], før nogen tilså mig. Det skulle jeg mene var for længe!	I høj grad
12	Alt gik efter planen.	I høj grad
11	En venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
13	De var vældig søde og grundige. Den læge, der var ved indlæggelsen, kom også op på afdelingen, inden jeg skulle have skiftet kateter og lovede mig noget smertestillende, inden jeg skulle ned på anden afdeling. Det har været slemt de andre gange, hvor jeg har fået skiftet kateter, men det gik fint denne gang.	I meget høj grad
14	Det hele virkede fantastisk professionelt. Man følte, man var "i gode hænder":	I meget høj grad
17	Ville gerne vide mere om, hvad jeg fejlede.	I meget høj grad
25	Jeg var udmærket tilfreds med alt vedrørende min indlæggelse.	I meget høj grad
26	Bedre vejledning i at komme nemt til afdelingen. Jeg er kommet ved ambulatoriet i nogle år og har ligget på afdelingen før. Rutebeskrivelsen gjorde, at jeg antog at skulle til en helt anden afdeling!	I meget høj grad
27	Meget imødekommende.	I meget høj grad
18	Der var lidt information. Da jeg endelig kom til at tale med en læge, var han meget optaget af at besvare opkald pr. telefon og en, for mig at se, simpel forberedende undersøgelse trak unødvendigt ud. Der var ikke meget information fra sygeplejersker. De informerede om, at jeg skulle tilses af en læge og have taget blodprøver. Det gik til gengæld meget hurtigt!	I nogen grad
8	Mere venligt og positivt personale ønskes. Indlæggelsen bar præg af, at man ikke var velkommen. Fik nærmest indtryk af, at man var uønsket.	I ringe grad
19	Den læge, der tilså mig havde ikke styr over, hvad han snakkede om, og det påvirkede desværre situationen. Jeg synes, det helt okay, at en læge ikke kan alt, men det skal han også kunne indrømme, så folk der har styr over det kan komme til.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Jeg er meget tilfreds med modtagelsen. Der gik ikke lang tid fra, vi havde henvendt os i informationen, til jeg begyndte at blive undersøgt.	I meget høj grad













Urinvejskirurgisk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 21	Fik [foretaget operation]. Dagen efter operation opstod der [problemer]. Fik [] medicin. Bliver efterfølgende opereret [et par dage senere]. [Et par dage efter] bliver jeg opereret igen. []. Altså [flere operationer på få dage] pga. fejl.	Ja
✎ 3	Dårlig håndtering af mit medicin, pga. tidligere og nuværende sygdom samt bedreviddende personale, der ikke lyttede.	Nej
✎ 4	Bortkomst af al beklædning.	Nej
✎ 24	Lægen som lagde JJ-kateter sagde, at hun havde skubbet stenen tilbage i nyrerne, men det havde hun desværre ikke, så derfor er det sværere at få den til at gå i stykker ved knusning, jeg håber det lykkes på tirsdag ved behandling nummer to. Jeg mangler ligeledes information om, hvornår kateter kan fjernes.	Nej
✎ 8	Forkert medicin og medicinering blev oplevet adskillige gange. Problemer med eget tøj, som blev sendt til sygehusvask.	Ved ikke

Urinvejskirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 23	Var kun meget kortvarigt indlagt.	I høj grad
 26	Jeg kunne godt have fået at vide, hvordan jeg skulle have forholdt mig efter operationen. Hvad jeg måtte og ikke måtte.	I høj grad
 20	Dejlig rolig afdeling. [Det] virkede som om, at alle overvejende havde god tid.	I meget høj grad
 27	Omhyggelig, imødekommende, menneskelig. Stor tak og ros! Ugens buket: Læge NN!	I meget høj grad
 17	Manglende information om de forskellige behandlingsmuligheder, måtte selv foreslå en anden behandling efter at have læst om sygdommen på nettet.	I nogen grad
 18	Kommunikationen mellem Regionshospitalet Herning og Regionshospitalet Holstebro sygehus virkede mildest talt til grin. Fra jeg tog fra Herning [en] aften, og til jeg ankom til Holstebro [dagen efter], stod Holstebro klar til at operere mig. Herning sagde, det blot var et lille tjek, jeg skulle til i Holstebro. "For en sikkerhedsskyld", var lægen i Hernings ord. Da jeg siger det [om morgenen] i Holstebro ændrer de mening igen og opererer ikke. Lægen ville dog lige vende det med kollegaer [dagen efter igen], men jeg skulle ikke regne med noget. [Dagen efter] bliver jeg ringet op og bedt om at komme til Holstebro til operation alligevel. MEGET UTRYGT forløb! Lægerne i Herning gav udtryk for, at Røntgen Herning og lægerne i Holstebro havde to opfattelser af mine skanninger, og det gik jo ikke at have stående i journalen. [] I Holstebro blev jeg meget lidt informeret, udover at det haster med min operation. Alligevel går der [mange] timer pga. alt muligt akut (en sygeplejerske ord). Først da min mand og jeg begynder at tale om at tage hjem igen, bliver jeg i løbet af [kort tid] kørt ned til operation. Fra vi ankommer [om formiddagen til om aftenen] er der ganske få inde på stuen hos os. Vi får ikke svar på, hvor længe der er endnu. Ingen kan give os klar besked. Jeg var fastende, men min mand blev hellere ikke informeret om mulighed for mad og drikke. Vi følte os overladt til os selv. MEGET UTRYGT!	I nogen grad
 21	Ved udskrivelsen ville jeg gerne have haft tilbudt en samtale med en læge og gennemgået forløbet sammen med pårørende.	I nogen grad
 22	Jeg blev overført fra Medicinsk Afdeling til Urologisk Kirurgisk afdeling dagen efter min indlæggelse. Personalet på Urologisk Afdeling vidste ikke, at jeg skulle komme og vidste ikke, hvad jeg fejlede, eller hvorfor jeg kom på afdelingen. Det var utrygt og gav en masse ventetid, da der ikke var læger ledige. De opererede. Plejepersonalets indsats var dog helt i top. De tog venligt imod mig, selvom de ikke anede, at jeg kom.	I nogen grad
 25	Ingen mangler.	I nogen grad
 29	1000 TAK for fantastisk mad. Fik lyst til at spise igen :-).	I nogen grad
 8	Ved udskrivelsen blev egen medicin ikke sendt med hjem.	I ringe grad
 19	Jeg snakkede slet ikke med en læge, efter jeg blev indlagt, og jeg fik lovning på, at der var en, der ville ringe til mig. Har aldrig hørt fra nogen, så tænker det bare var en måde at få mig udskrevet på...	I ringe grad

Urinvejskirurgisk Afdeling

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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Bedre samarbejde imellem de forskellige afdelinger ønskes til en anden gang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Dejlige mennesker jeg mødte fra start til slut på sygehuset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	1. Stor ros for at få tildelt en læge, som fulgte gennem hele forløbet, og som var god til at informere mig og følge op på min behandling. 2. Ved min første akutindlæggelse blev jeg sendt med taxa fra Herning til Holstebro. Hen mod aftenen blev jeg bedt om at tage hjem. I total morfindopet tilstand fik jeg at vide, at jeg kunne gå ned og tage toget tilbage til Herning. Det synes jeg var virkelig dårligt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Afdelingen gjorde det godt.	I høj grad
29	Lå på en tommands stue, havde to gange nye patienter, der var ingen hensyntagen i forhold til mobil, der ringede hele tiden og samtaler foregik meget højt, endda også skænderier. Og så var der godt nok trækken hvaler i land om natten. Kunne også godt have brugt, at når man havde lukket døren, så blev den lukket igen, når man gik ud, men den blev stående åben med uro fra linnedvogne og rengøringsmaskiner til følge. Og så havde de en rullevojn, der trængte til at blive lavet/smurt, og det snakkede man meget om. Den hvinede ret meget. Små, men ikke ubetydelige ting :). Det var rigtig godt, at der var Halfdan Rasmussen koncert i forhallen, selv om man var mat i sokkerne. Kom til at stå sammen med flere ansatte fra afdelingen, og så skulle vi synge den der med tissemyre tissemand (kan ikke lige huske, hvad den hedder) ;). Og der var lidt sang og snak med hospitalspræsten. Og igen TAK for fantastisk forplejning... :) [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Meget kompetente personer og næsten ingen ventetider. Vidner om god planlægning og kommunikation. Rent, pænt og moderne. Kan klart anbefales. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
7	Meget professionel afdeling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Der var lidt lang ventetid, inden scanninger blev foretaget. [Ventetid]	I meget høj grad
11	Jeg har kun ros til såvel læger og sygeplejerske som sygehjælpere. Alle var venlige og virkede kompetente på hvert deres felt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	God behandling.	I meget høj grad
28	Sygeplejerske skal have stor ros for deres venlighed, og nu har jeg lidt svært ved at huske deres navne, men der var særligt et par stykker, som ud over deres venlighed var i stand til at komme med humoristiske kommentarer, som jeg havde stor glæde af. Det er jo for mig ikke kun den faglige kunnen men i høj grad også de menneskelige egenskaber, som betyder noget. Man kommer ligesom meget lettere igennem forløbet, når man ser glade mennesker, som ikke bare synes, at de har et arbejde, som de skal passe. Lad for guds skyld være med at presse personalet for hårdt, så tror jeg desværre at hele oplevelsen af et hospitalsophold vil blive væsentligt forringet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	At lægen havde "tid" til at gøre tingene færdig til udskrivelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

- | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ | 26 Jeg er generelt godt tilfreds med resultatet. Når I ikke får en fire stjerner er det på grund af reoperationen og det ret voldsomme forløb, jeg efterfølgende skulle igennem.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ | 1 [I sommeren] 2015 skulle jeg have fjernet lymfeknuder, og jeg skulle derfor møde på hospitalet [tidligt om morgenen]. Men selve indgrebet blev først påbegyndt [om eftermiddagen]. Jeg synes derfor, at det var en for lang ventetid, inden operationen blev iværksat.
[Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ | 8 Der er plads til store forbedringer. En bedre intern information kan styrke afdelingen. Et meget mere positivt personale kan gøre en indlæggelse til en mere positiv oplevelse for patienten. En patient skal ikke føle sig til besvær.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ | 17 Snakkede ikke med en læge i det første døgn på afdelingen. Var meget utryk ved det videre forløb.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ | 18 Det kan ikke passe, at Herning og Holstebro ikke afklarer situationen internt. Jeg bliver sendt til Holstebro søndag morgen til kontrol og modtager med det samme et armbånd til indlæggelse. Først da en læge kommer på stuen efter en time, får jeg mulighed for at stille spørgsmål ved indlæggelse og mulighed for at sige, at beskeden fra Herning var andet end en operation. Lægen, der tilså mig, var forbavset. Mon hun havde læst mere i journalen end overskriften??? Som patient følte jeg mig slet ikke tryk før jeg vågnede op efter operationen mandag aften. Det virkede ikke som om, sygeplejerskerne vidste noget. De vidste, hvor jeg skulle sendes hen efterfølgende, men intet i forhold til tider, operationen, muligheder... Og lægen var som sagt tidligere distraheret af en konstant ringende telefon. Det var bestemt også med meget nervøsitet jeg tog af sted igen [til en anden behandling]. Her blev jeg heldigvis mødt af et meget mere oplyst og tydeligt personale. Samme læge som opererede mig, var tilstede. Det blev en helt anden oplevelse. Overordnet set: utrygt og mangelfuld information under min indlæggelse.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ | 21 For megen rotation blandt plejepersonalet. Jeg savnede en bestemt, der var tilknyttet mig. Fysioterapeuten er meget kompetent. Også efter udskrivelsen.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Slet ikke |

