

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Urinvejskirurgi
Hospitalsenhed Midt

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

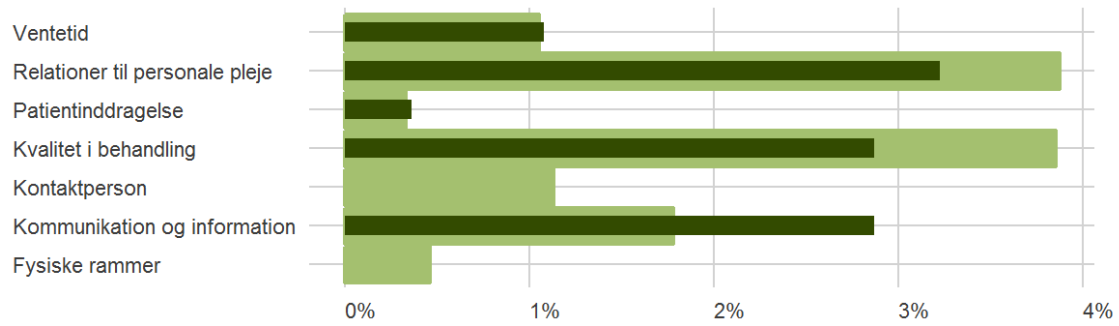
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



DAG Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49	God oplevelse.	I høj grad
31	For mange aflysninger og ændring af mødetider. Kommunikation og information,	I ringe grad
32	Jeg var meget tilfreds med den samtale, jeg fik med personalet. Det var OK.	Uoplyst
37	Jeg har kun mødt et yderst venligt og kompetent personale. Der blev taget hånd om mig, og jeg følte mig tryk. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
47	Det ville være dejligt, hvis man kunne forstå [alle] læger. Kommunikation og information,	I ringe grad
50	Jeg har selv gjort noget for at [lidelsen] kunne forsvinde ved at tage naturmedicin og vitaminer, og de er næsten forsvundet. Jeg har talt med lægerne om det, men de har ingen interesse i det, jeg har gjort. Patientinddragelse,	I nogen grad
15	De to skønne kvinder, der sammen og hver for sig, har givet mig [behandling] mod nyresten er FANTASTISKE! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28	Alt var bare helt i top!	I meget høj grad
23	Meget venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
40	Jeg synes at alt var ok.	Uoplyst
35	Det var op til mig selv at få koordineret diverse indkaldelser til undersøgelser/behandling, så jeg alt i alt brugte mindst tid og derved kunne prioritere mig selv og mit arbejde. Endvidere var der ikke tværgående oplysninger om, hvad der egentligt skete, men mere held end uheld at jeg selv havde overskud til at bevare overblikket. Kommunikation og information,	I nogen grad
53	OK.	I meget høj grad
41	Velorganiseret. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
55	Professionel og meget venlig behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

4 Godt tilfreds.

I høj grad

Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
57 Var til undersøgelse på tre afdelinger, selvom jeg er behandlet for samme sygdom før. Det er da vidst bare for, at alle afdelinger kan tjene penge.	Slet ikke
1 I forbindelse med min sygdom ([sygdom]) har jeg hver sjette måned fået hormonbehandling, som resulterer i, at jeg døgnet rundt har [mange] hedestigninger. Lægen forsøgte ved hvert af mine besøg at finde en ny medicin til at forhindre hedestigningerne, uden at det dog er lykkedes at finde noget, der kunne stoppe dem. Efter halvandet års behandling med hormoner har jeg nu fået en ny medicin til at forhindre hedestigningerne, og det er som om at jeg har lidt færre hedestigninger efter [nogle uger] behandling. Noget sygehuset kunne gøre lidt bedre kunne være, at jeg f.eks. efter ca. fire til fem uger blev kontaktet af sygehuset for at forhøre sig om den nye medicin havde hjulpet, i stedet for at lægen først får det at vide efter seks måneder og så prøve en anden medicin. På den måde ville der ikke gå halvandet år, men måske tre til fire måneder før sygehuset finder en medicin, der virker dæmpende eller stopper det helt. Jeg ved godt, at jeg måske selv kunne have kontaktet sygehuset og fortalt, at medicinen ikke virkede, men det gjorde jeg ikke og tænkte slet ikke på det. Kvalitet i behandling,	I høj grad
2 Jeres mad var utrolig dårlig. Relationer til personale/Pleje, 43 Som skrevet er jeg ikke helt glad for udskrivelsesprocessen, men vældigt tilfreds med hele personalets måde at være på. De var alle meget behagelige og venlige. Noget jeg kunne tænke mig var lidt bedre, var informationen omkring efterforløbet, herunder en form for tidslinje i, hvad man kan forvente af gener/smerter efter operationen. Desuden en større sammenhæng i informationer. På udskrivelsespapiret stod der, at jeg måtte være aktiv med cykling, gåture og løb umiddelbart efter operationen, men udskrivende sygeplejerske anbefalede at vente 14 dage med det. Jeg ville også ønske, at der var	Uoplyst I høj grad

en opfølgende kontrol for at måle effekten af indgrebet, f.eks. en urodynamisk undersøgelse. Jeg kan selvfølgelig mærke, om det er blevet bedre eller ej, men det er mere følelsen af, at noget bliver fulgt helt til dørs. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 5 | Blev indkaldt til flere besøg som sagtens kunne have været klaret med et besøg. Ressourceoverforbrug både for hospitalet og mig. Ville være fint hvis man ikke selv skulle rykke for, at man blev kaldt ind. Skete flere gange. Kommunikation og information, | I ringe grad |
| 24 | Meget venligt personale. Måske kraftigere opfordring om information. Stor tilfredshed med min baggrund. TAK. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 30 | For ringe information om de bivirkninger jeg har efter igangsat behandling. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 36 | På en skala fra et til ti [giver jeg] et stort tital. | I høj grad |
| 39 | De var søde og venlige men: De kunne have gjort det meget bedre ved at have lavet en kontrol af, om det virkede, inden hjemsendelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | Ved ikke |
| 19 | Stor tilfredshed med behandlingsforløbet. | I meget høj grad |
| 58 | Det var fint med undersøgelsen. | Uoplyst |
| 17 | Besøget på Viborg Sygehus [i efteråret] var en forundersøgelse i forbindelse med planlagt operation [senere i efteråret]. Jeg havde selv forestillet mig, at ved en sådan forundersøgelse kom jeg nok til at tale med den læge, som skulle operere mig []. Det var dog ikke tilfældet. I stedet var det [andet personale]. Det havde nok beroliget mig mere, såfremt jeg havde mødt og talt med den læge, som skulle operere mig. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 8 | Det dækkede fint mit behov. | I høj grad |
| 26 | Samlet set havde jeg en god oplevelse, og oplevede, at der var god sammenhæng, og ventetiden er forventelig. Venligt personale. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 13 | Der er for lang ventetid, for når jeg har problemer, haster det. Ventetid, | I meget høj grad |
| 12 | Jeg har kun godt at sige. | I meget høj grad |
| 14 | Jeg synes der er alt for lang ventetid på indkaldelse. Jeg har gået med dræn fra min [] nyre i næsten fire måneder, og det synes jeg er lang tid. Ventetid, | Uoplyst |

Øvrige, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

18 Det er tydeligt, at den læge, som denne gang var i tjeneste, gjorde sit yderste for at informere mig og fremvise kurver og udviling af min []kræft. Kommunikation og information,

Uoplyst

DAG Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
49 Det gik lige efter planen.	I meget høj grad
44 God.	I høj grad
32 Jeg fik en meget god behandling. Den kunne ikke være bedre.	Uoplyst
15 Super sødt personale som sædvanlig!	I meget høj grad
45 Måske. Når der som i dette her tilfælde var 2,5 times ventetid fra den fastsatte tid til jeg kom til [], kunne det være rart med lidt information. (Jeg var ikke den eneste). Håber da ikke der bliver overbooket som i flytrafikken hvis der kommer et afbud så :-).	I nogen grad
46 Meget venlig og imødekommende personale.	I meget høj grad
28 Søde og venlige "piger". Specielt når man efterhånden er kendt på afdelingen.	I meget høj grad
35 Årsag til ventetid vil være dejligt at vide, så man ikke sidder og bliver irriteret.	I høj grad
22 Jeg blev forberedt ved ankomsten på, at der var ventetid den dag.	I meget høj grad
53 Ok.	I meget høj grad
25 Viborg Sygehus har for førstegangsbesøgende en indviklet logistik. Det ville være en stor hjælp første gang at få en rutevejledning tilsendt, så man gik det rigtige sted hen første gang. Øvrigt var den frivillige modtagegruppe ved hovedindgangen til stor hjælp. Men hvis man først er faret vild møder man dem ikke. Derfor burde alle dirigeres forbi dem så tidligt i forløbet som muligt.	I høj grad
55 Jeg blev modtaget venligt og hurtigt til samtale med sygeplejersken. Skiftede tøj, og skulle blot vente på at blive "hentet", men så gik der faktisk flere timer. Flere gange kom sygeplejersken og undskyldte, og forklarede om travled og akuttilfælde. Efter ca. tre timer fik jeg en seng at hvile i, og efter yderligere ca. to timer blev det min tur. Hele tiden var personalet opmærksomme på mig, og meget hjælpsomme.	I høj grad
56 Jeg fik en meget venlig og imødekommende behandling.	I meget høj grad
21 Fint.	I høj grad
4 Meget tilfreds.	I meget høj grad
48 Venlig modtagelse. Manglende information om at en blodprøve var nød-	I nogen grad

vendig i forhold til indgreb. Forvirring i forhold til hvor lang tid det tager at undersøge blodprøven, hvilket gav ventetid og sen information om hvor lang ventetid.

Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
54	Godt tilfreds.	I meget høj grad
29	Havde blærebetændelse for tredje gang, men først næste gang vil der prøves en anden procedure.	I høj grad
38	Alt fungerede, som det skulle.	I høj grad
20	Jeg har været meget tilfreds med behandling, oplysninger og ventetid. Så alt i alt [er jeg] udmærket tilfreds.	I meget høj grad
34	Sygeplejersken var rigtig sød og omhyggelig.	I høj grad
27	Jeg kom for tidligt, var forberedt på at sidde og vente, men kom til med det samme.	I ringe grad
9	En rimelig ventetid til jeg blev kaldt ind. Da jeg lå klargjort på operationsstuen måtte de to sygeplejersker og undertegnede vente en time, før der dukkede en læge op.	I ringe grad
16	Jeg har kun mødt flinke og positive mennesker som gav sig tid til at svare på mine spørgsmål.	I meget høj grad
6	Der vil altid være lidt ventetid. Patienterne vil jo altid have brug for en individuel konsultation, også jeg, og det vil jo give en "forventet" ventetid.	I høj grad
24	Godt tilfreds.	I høj grad
33	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
36	Sød og venlig modtagelse.	I høj grad
10	Jeg er meget tilfreds. Dejlige, søde mennesker som man kunne spørge om alt og fik svar fra.	I meget høj grad
19	Det var ok.	I høj grad
51	Det var fint som det var.	I meget høj grad
8	Rigtig god.	I høj grad
3	Ventetiden fra forundersøgelsen var mere end 3 uger, så jeg søgte hjælp i det private. Jeg har derfor aflyst undersøgelsen og kom slet ikke.	Ikke relevant for mig
11	Jeg blev særdeles godt modtaget. Alt gik efter planen. Så det var en god oplevelse på Regionshospitalet Viborg.	I meget høj grad
26	Fin information under hele undersøgelsen, og følte undersøger var kompetent.	I høj grad

- | | | |
|----|--|------------|
| 12 | Jeg har kun godt at sige. | I høj grad |
| 52 | God behandling, men træls vi skal til [anden by], når vi har et [tætere på]. | I høj grad |
| 42 | Venlig modtagelse. | I høj grad |

Øvrige, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

18 Jeg blev venligt modtaget. I meget høj grad

DAG Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
32	Jeg var underrettet om forløbet.	Uoplyst
37	Jeg synes ikke at have manglet informationer.	I høj grad
53	Ok.	I meget høj grad
41	Alt var godt.	I meget høj grad
55	Botoxbehandlingen er en "tilbagevendende" behandling, så jeg er tryk ved både behandling og forløb.	Uoplyst
4	Ikke relevant.	I høj grad

Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
24 Begrænset orientering om bestråling, alternativ operation. Vanskeligt at overskue.	Uoplyst
7 Ingen medicin.	I meget høj grad
36 Informationen var god.	I høj grad
39 Funktionen af topkateter blev ikke afprøvet inden udskrivningen. Det fungerede slet ikke, så halvanden time efter blev patienten (af egen læge) sendt tilbage på sygehuset med en del smerter. Hilsen pårørende.	Ved ikke
19 Den eneste kritik er, at det hver gang er en ny læge.	I meget høj grad
8 Jeg fik de oplysninger jeg havde behov for.	I høj grad
42 På ingen måde.	Ved ikke

DAG Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4 Ved den fjerde blæreskylning mandag midt i maj var der en elev, der skulle foretage skylningen men måtte opgive. Hun kom til at prikke hul, så det blødte. Sygeplejersken overtog og gennemførte blæreskylningen. Samme eftermiddag blev jeg meget dårlig og måtte tilkalde vagtlæge. Jeg havde feberlignende tendenser. Det varede i ca. 14 dage. Alle andre skylninger var uden bivirkninger.	Ja
48 Manglende bestilling af blodprøve.	Ja

Klinik, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
29 Ikke urinprøve hos egen læge, således at man kunne undgå forgæves kørsel. Silkeborg til Viborg og retur for tredje gang.	Ja
43 Jeg føler at jeg blev udskrevet for hurtigt eller i hvert fald på det forkerte grundlag. Jeg havde rigtig svært ved at komme af med vandet efter operationen. Da jeg talte med læge NN dagen efter operationen, fortalte han at jeg ville kunne udskrives hvis jeg havde 200 ml. urin i blæren. Jeg blev scannet til ca. 600 ml., hvorefter sygeplejersken sagde at jeg skulle prøve at gå på toiletet efter en halv time. Ved dette toiletbesøg kom jeg af med maks. 200 ml., hvorefter jeg blev udskrevet uden at blive blærescannet. Efter jeg kom hjem fik jeg mere og mere ondt, og jeg kunne næsten ikke lade vandet. Derfor kontaktede jeg efter nogle timer igen afdelingen som indvilligede i at se mig igen. Jeg blev scannet efter at have ladet vandet på afdelingen og der var mere end en liter resturin i blæren. Jeg fik derfor igen anlagt kateter som jeg havde nogle dage derefter. Efterfølgende fik jeg en [infektion] som der jo er risiko for, når man har kateter. Tre uger efter operationen har jeg stadig smerter, især ved vandladning. De er både diffuse i underlivet og distinkte i penis. Der er blod i urinen som egen læge siger skyldes rifter i urinrøret. På trods af denne oplevelse i det postoperative forløb, har jeg dog haft oplevelsen af at personalet på afdelingen var rigtig søde og imødekommende!	Ja
7 Infektion.	Ja
39 Kateteret blev ikke afprøvet inden udskrivningen, så derfor ny behandling.	Ja
3 Jeg kan tilføje, at forundersøgelsen i slutningen af september ikke forløb tilfredsstillende, fordi det var svært at kommunikere med læge NN, som også har skrevet flere fejl i journalen.	Uoplyst

Øvrige, Urinvejskirurgi, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
18 Det sidste år har jeg taget [antal] mg. medicin pr. døgn. Da jeg kom hjem og åbnede plastposen med piller, var det [100 mg. mindre]. Det er en alvorlig fejl. Min [sygdom] er begyndt at røre på sig, og det er tvingende nødvendigt med den rette høje dosis. Det er derfor alvorligt når der sker en sådan fejludlevering. Jeg fik tilsendt den rette medicin med posten efter jeg havde ringet til ambulatoriet.	Ja