

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	105
Besvarelser fra patienter:	71
Afdelingens svarprocent:	68%

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/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

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 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "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.

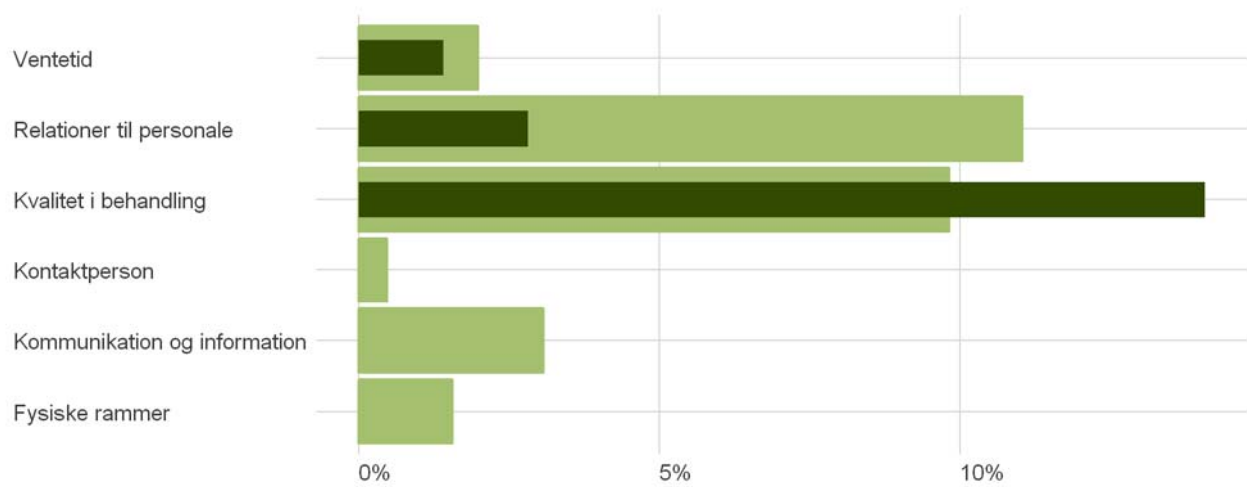
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/








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 Afdeling

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Personalet var ikke forberedt på, at [mit ben] var amputeret, og derfor fik jeg ikke en seng, men blev sendt hjem uden behandling.	I høj grad
 18	Lang ventetid på [behandling] på trods af problemer med at faste, dårlig planlægning af [behandlingsprogram].	I høj grad
 4	Stor ros til alle på U08. Rigtige venlige og hjælpsomme personale i har deroppe. Så pas på dem.	I meget høj grad
 7	De var meget forberedt, også med hensyn til behov i forbindelse med at jeg sidder i kørestol.	I meget høj grad
 21	Meget fin.	I meget høj grad
 12	Jeg havde nævnt mine problemer med raceringen ved forundersøgelsen, men der var ingen hjælp at hente hos den modtagende sygeplejerske. Her er en barbermaskine, [] som hun fumlede med, og jeg måtte så bare i gang. Der kom diverse læsioner, og efterfølgende måtte hun følge op på mit resultat af raceringen. Enten var hun fortravlet, ellers antager jeg det for manglende imødekommenhed fra hendes side. Hun var meget kort i sine bemærkninger.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Vi (min søn og jeg) var ikke indlagt på Urologisk Sengeafdeling..., men i stedet var vi på [anden afdeling].	I meget høj grad



Urologisk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 2	Jeg bad om at få fyldt mit drop i løbet af natten, efter operationen. Det skete ikke.	Ja
 6	Min urinleder blev skåret over.	Ja
 10	[Behandling] af tumor [] blev ikke gennemført, da lægen ikke kunne finde tumor.	Ja
 11	Den røde snor til hjælp. De glemte [at give mig z+] og nu når jeg kan ikke se!	Ja
 17	Under operation af min urinblære blev min lukkemuskel kraftigt skadet. Har nu svært ved at holde på vandet.	Ja
 19	Daglig samarbejde mellem [andre hospitaler] og Viborg med hensyn til røntgen billede. Andet sygehus for langsom med oplysninger.	Nej
 22	Voldsomme smerter i forbindelse med fjernelse af kateter efter operation. For meget væske i ballonen. Ingen smertestillende før fjernelse af kateteret, som man vist plejer at få.	Nej
 3	Jeg synes, det var forkert, at jeg måtte vente så længe med behandling (fra [vinter] til [sommer]).	Uoplyst
 12	Jeg havde tidligere i mit forløb klaget [over anden læge NN] om smerter i min venstre testikel, hvor jeg ofte vågnede om natten med smerter. Det blev afvist med en henkastet bemærkning om, at det gjorde man ikke. Ved min kontakt til næste [læge NN] var der lydhørhed, og jeg har kun ros tilovers for ham!	Uoplyst

Urologisk Afdeling

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





ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 16	Jeg fik en bakterie i blodet, som jeg fik medicin for imens jeg var indlagt. Fik også medicin med hjem, som ikke var det rigtige. Så sygehuset ringede, en uge efter jeg blev udskrevet, at jeg skulle have noget andet. Men der blev ikke fulgt op på det. Jeg henvendte mig selv til min læge og fik taget en blodprøve. Fik også nældefeber. Det havde jeg ikke fået at vide, jeg kunne få. Synes det er for dårligt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Fik brev hvor tiden for operationen var. Der stod i brevet, at jeg (min søn) skulle indlægges dagen før operationen, men dette tidspunkt var ikke oplyst nogen steder. Vi måtte selv ringe og få oplyst, hvornår han skulle indlægges.	I høj grad

Urologisk Afdeling

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	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
15	Afdelingen gjorde det rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Lægerne på afdelingen virkede usikre på, hvad de skulle gøre. Sendte mig hjem? En ville give ansvaret til en kollega og omvendt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Læge NN var indblandet lige fra mit kontrolbesøg til de to operationer. Det er min vurdering, at hun tog sig rigtig godt af mig og min kone. Hun forklarede om forløbet, og hvad hun havde gjort. Kan kun sige et fantastisk menneske, og sammen med personalet på [afdelingen], så har i en meget dygtig flok. Stor ros herfra. Men jeg håber ikke, vi ses igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Ved gentagne planlagte indlæggelser bør man sørge for, at der er overensstemmelse mellem journal og udskrivningsbrev med hensyn til længden af intervallet mellem indlæggelserne. Og gerne indkaldelse i god tid, så man har mulighed for at planlægge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
2	Operation blev udskudt tre gange med få dages varsel. Meget irriterende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Jeg lå fra [om morgenen] til [om aftenen] og ventede på at komme ned til operation. Det blev så aflyst, fordi der ikke var plads eller tid. Jeg synes, det er meget dårligt, at jeg skulle ligge så længe. Har prøvet det [flere] gange før. Men afdelingen gjorde alt, hvad de kunne for, at jeg havde det godt. Det er super, [] [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
14	Forløbet har været alt for langt (næsten et halv år) med alt for mange ambulante undersøgelser. Burde kunne samles til færre besøg. Blev informeret om, at kateter skulle fjernes efter [få] uger, men blev først indkaldt efter [mange] uger efter operation. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
23	Indkaldelser til ny forundersøgelse og operation blev aflyst gang på gang. Aftale om "frihed" i bestemt uge blev ikke overholdt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
5	Min eneste anke er, at ventetiden på resultat/svar var for lang. Jeg rykkede to gange. [Svar ca. en måned efter undersøgelse]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Bortset fra operationsfejlene har jeg været godt tilfreds med afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
9	Jeg har været indlagt på afdelingen flere gange, og jeg oplever hver gang, at alt er forløbet planmæssigt og tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
21	Tiden for lægebesøg på sygehuset til indlæggelse alt for lang. Fire måneder reduceret til tre måneder. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

Urologisk Afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 19	Jeg skal indlægges igen, til færdiggørende behandling (operation).	I høj grad
 8	Møder ind klokken ca. halv otte som noteret på operationslisten. Der sker ikke noget hele formiddagen, personalet oplyser, at der er forsinkelse på operationsstuen. Klokken halv to kommer en læge og beklager, at de desværre må aflyse min operation. Jeg får noget at spise og drikke og tager hjem. Så på grund af dette forløb er min besvarelse af skemaet måske lidt atypisk.	I meget høj grad
 5	Der er tale om løbende kontrol/behandling. Der er denne gang ikke konstateret nogle uregelmæssigheder. Jeg er oplyst om, at jeg skal til kontrol flere gange de næste [par] år.	Uoplyst
 20	Der er for mange spørgsmål.	Uoplyst

