

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Urologisk afsnit U08
Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	199
Besvarelser fra afsnittets patienter:	136
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

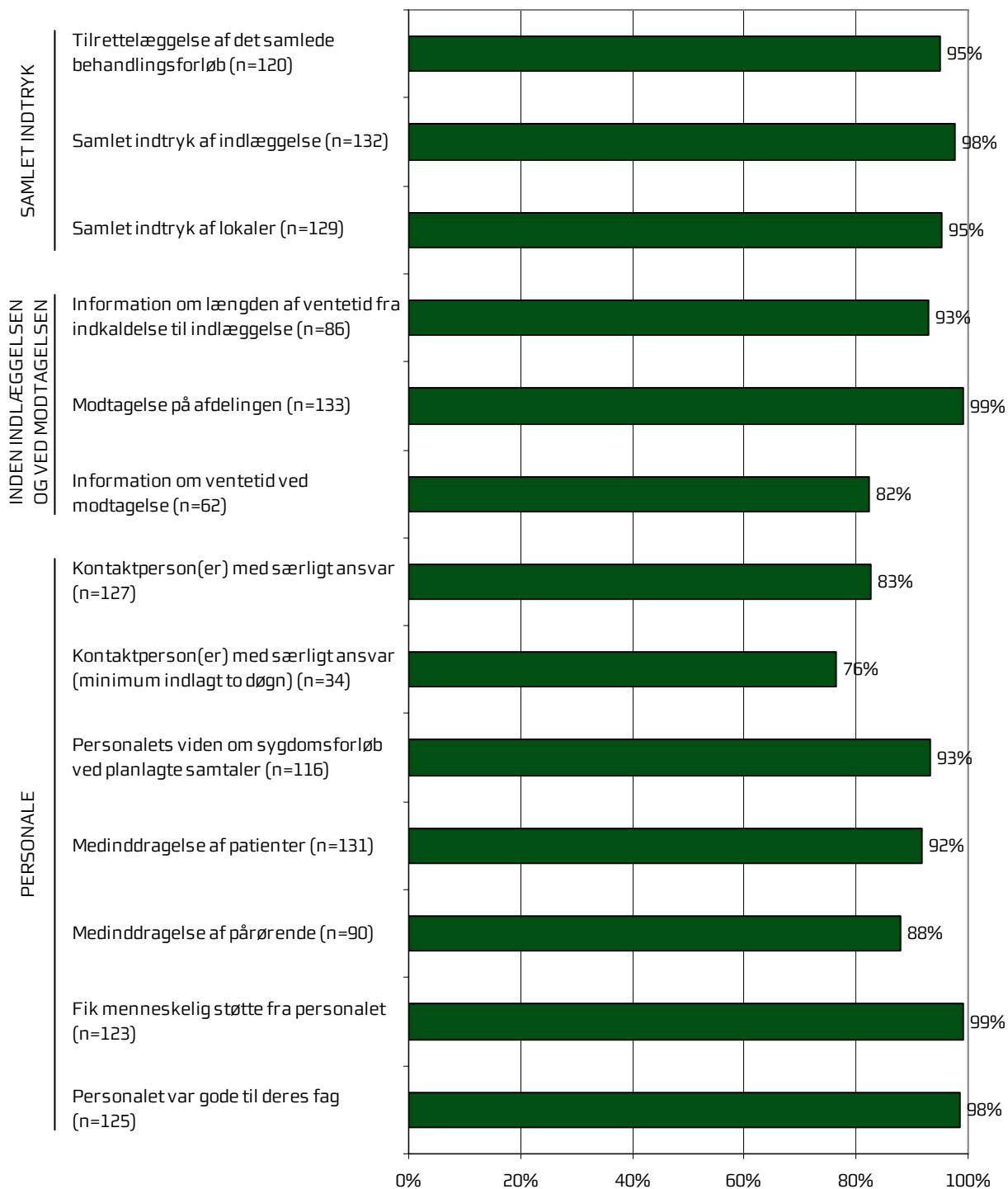
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

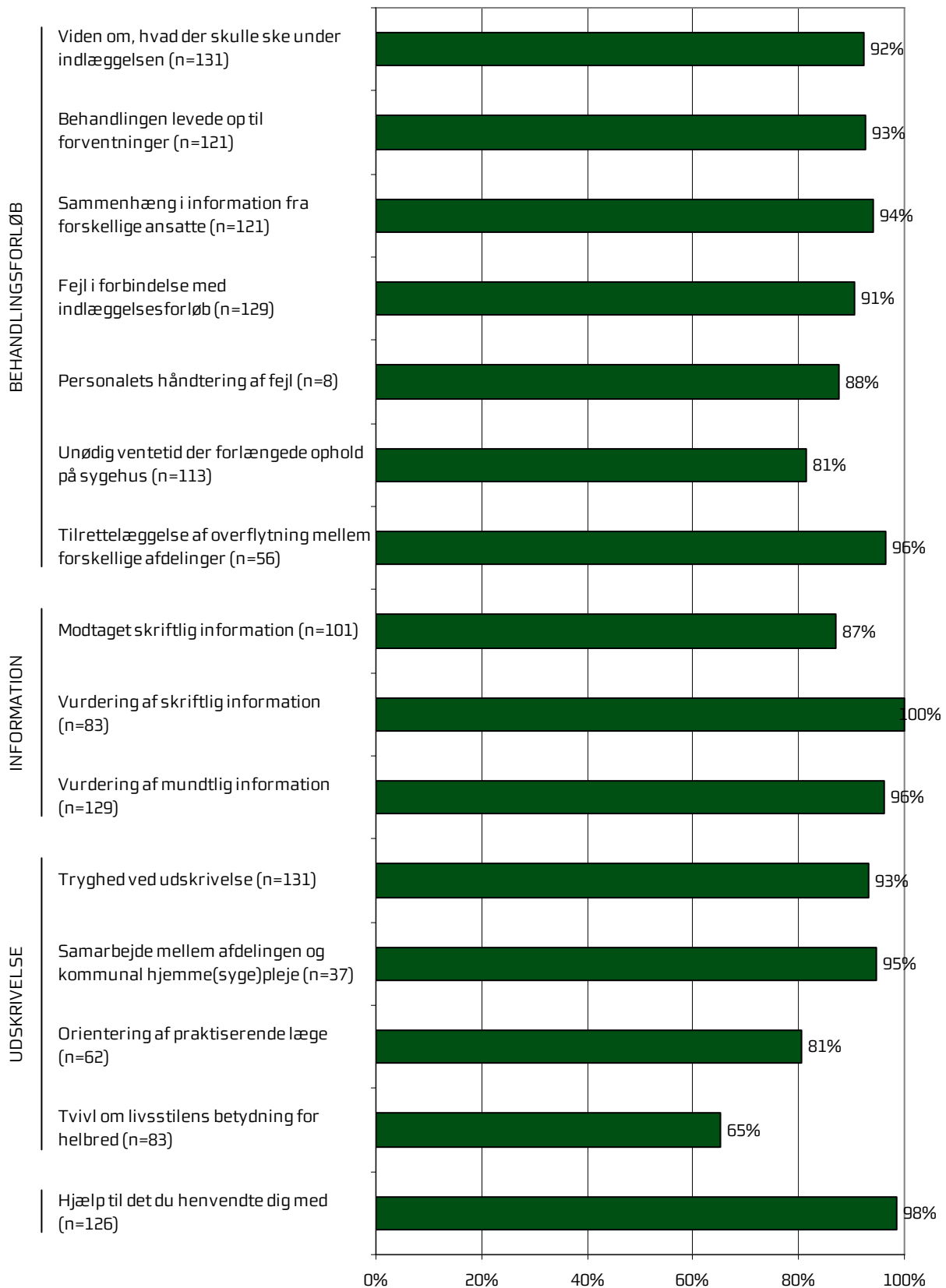
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Urologisk afsnit U08

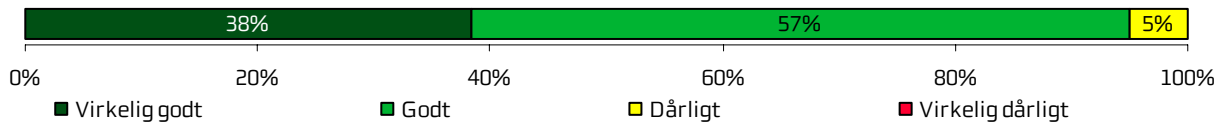
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

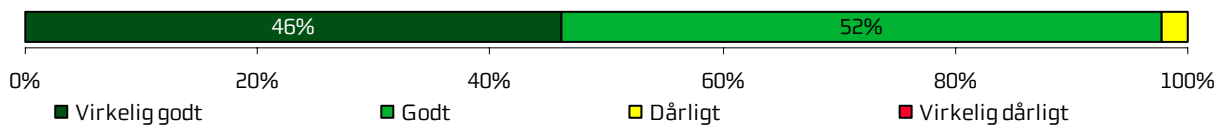
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

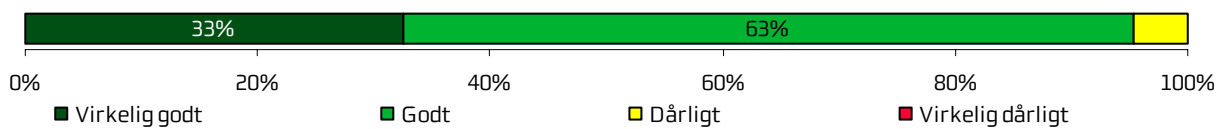
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=120)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=132)



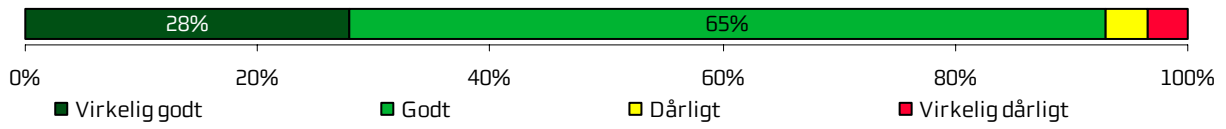
Samlet indtryk af lokaler (n=129)



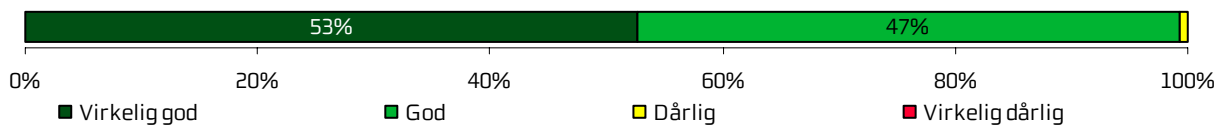
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	91 %	100 %	79 % *	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	90 % *	100 %	87 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	93 %	100 %	82 % *	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

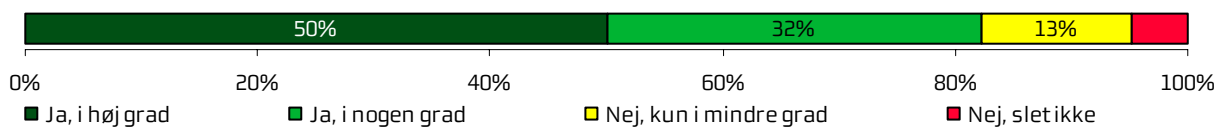
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=86)



Modtagelse på afdelingen (n=133)



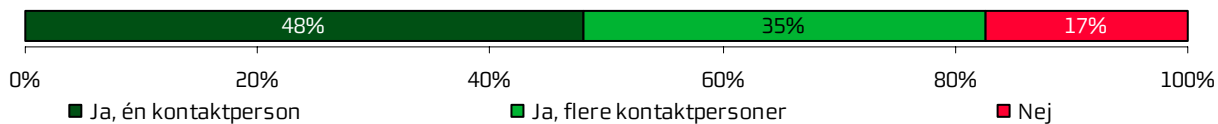
Information om ventetid ved modtagelse (n=62)



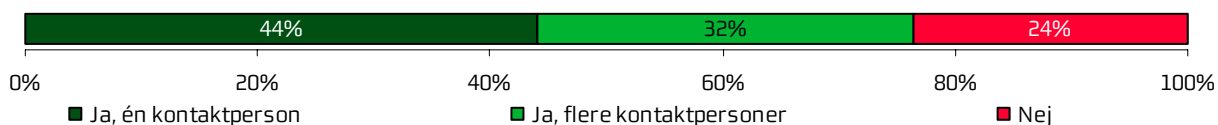
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		93 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	98 %	100 %	94 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	62 % *	82 %	60 % *	72 %

Personale

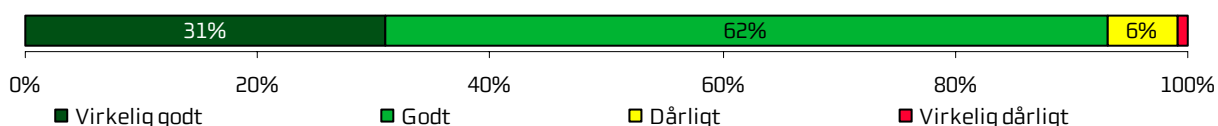
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=127)



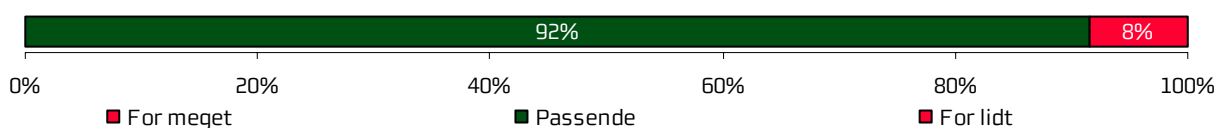
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



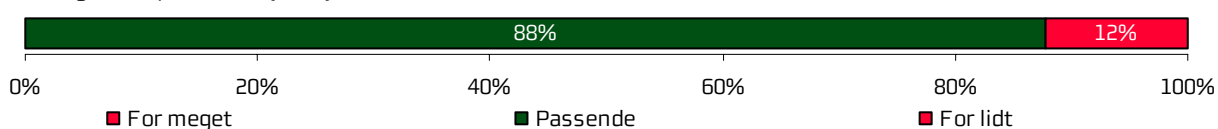
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



Medinddragelse af patienter (n=131)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=123)



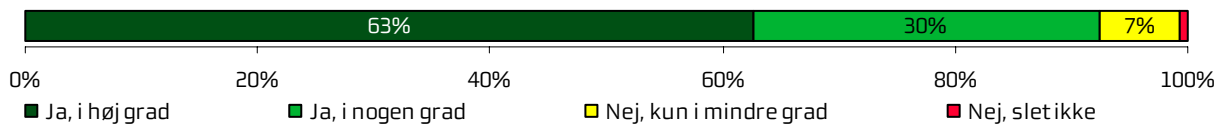
Personalet var gode til deres fag (n=125)



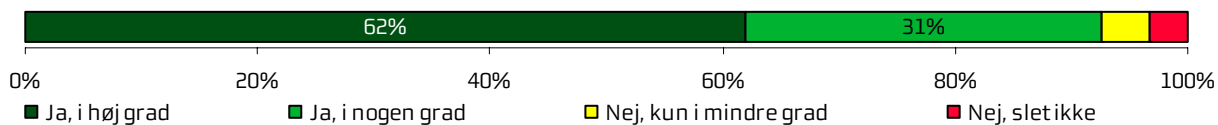
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		83 %	80 %	96 % *	69 % *	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	94 % *	70 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	90 %	100 %	77 % *	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	89 %	98 % *	78 % *	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	80 %	98 %	67 % *	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		99 %	91 % *	100 %	83 % *	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	100 %	91 % *	96 %

Behandlingsforløb

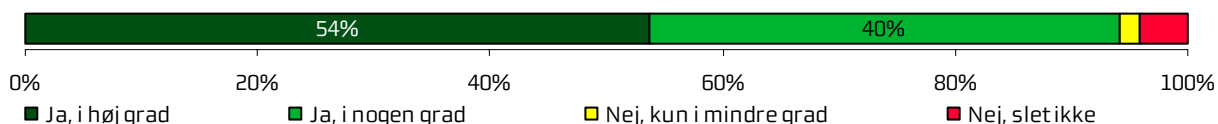
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=131)



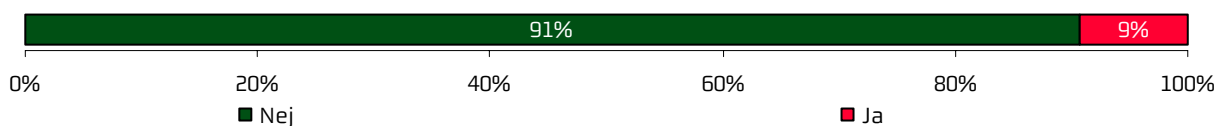
Behandlingen levede op til forventninger (n=121)



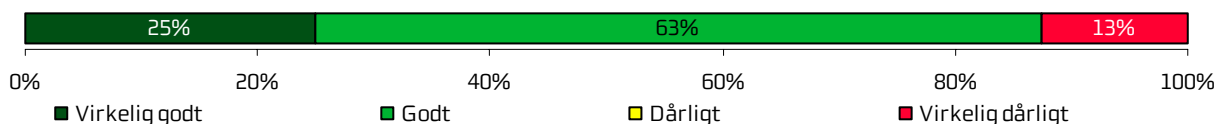
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=121)



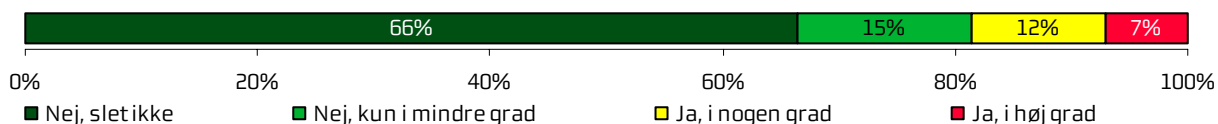
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=129)



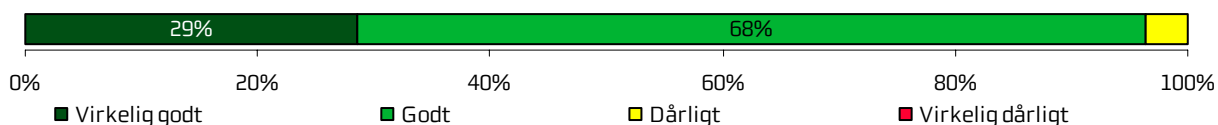
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=113)



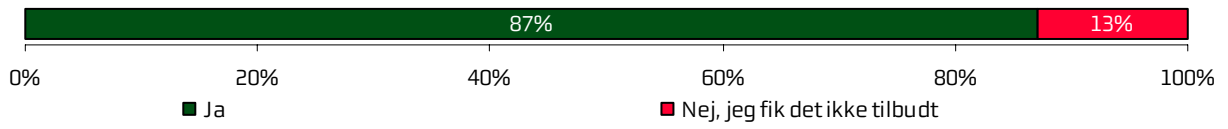
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=56)



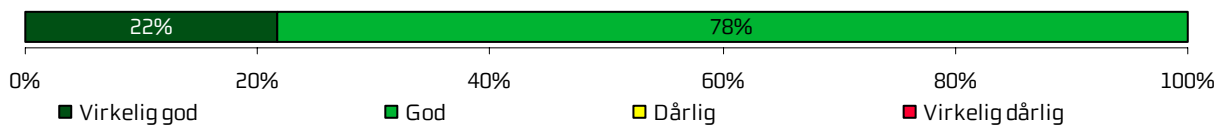
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		92 %	93 %	100 %	68 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	84 %	97 %	78 % *	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		94 %	87 %	99 %	77 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		91 %	-	95 %	75 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		88 %	-	88 %	46 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		81 %	81 %	100 % *	70 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		96 %	-	98 %	79 % *	90 %

Information

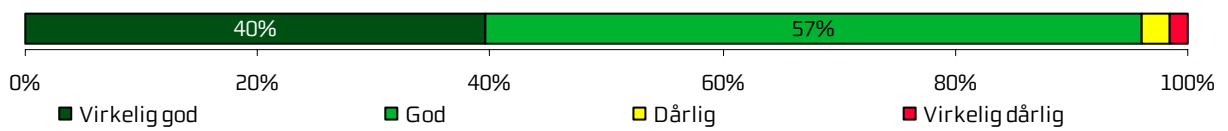
Modtaget skriftlig information (n=101)



Vurdering af skriftlig information (n=83)



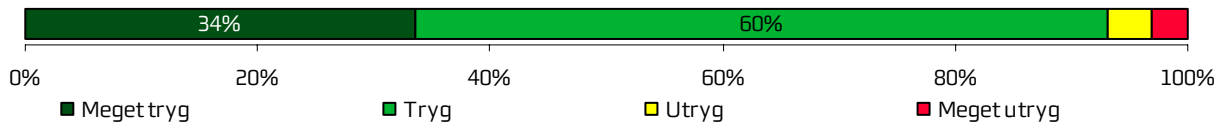
Vurdering af mundtlig information (n=129)



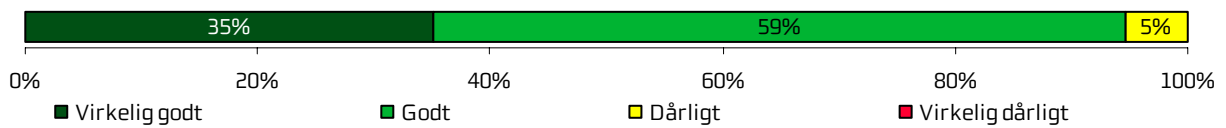
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		87 %	-	95 %	34 % *	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	96 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	88 % *	100 % *	81 % *	92 %

Udskrivelse

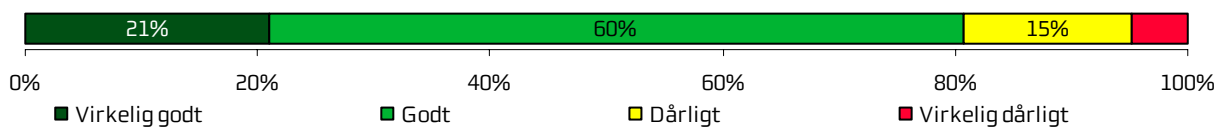
Tryghed ved udskrivelse (n=131)



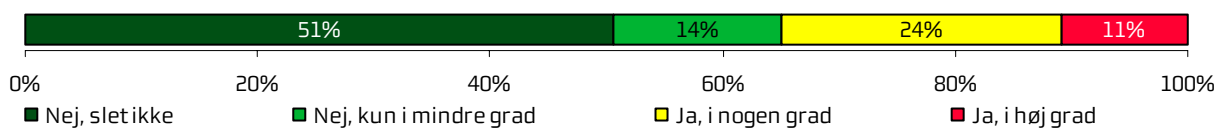
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=62)



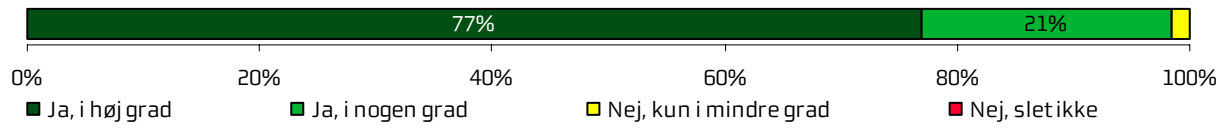
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=83)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	90 %	96 %	80 % *	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	72 % *	100 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		81 %	78 %	98 % *	84 %	90 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		65 %	75 %	81 % *	63 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=126)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		98 %	97 %	100 %	89 % *	94 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Urologisk afsnit U08, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive









Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Samlet indtryk
1	Personalet var særdeles hjælpsomme, og der var ingen problemer med at få lov til at overnatte efter operationen pga. smerter. På trods af at personalet tydeligt nok havde travlt, gik det på intet tidspunkt ud over den gode behandling, jeg oplevede på afdelingen.	Virkelig godt
2	Jeg blev orienteret om, at jeg enten havde kræft eller en kønssygdom. Følgelig orienterede jeg konen om, at hun måtte testes. Hun blev ikke testet positiv og undertegnede er nu sygdomsfri efter NN's ordinerede behandling. Afdelingen bør arbejde med kommunikation, det er ikke rart at få at vide, at hvis man er heldig, har ens kone været utro - og man ellers har kræft!	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg kunne ønske, at der var en fast kontaktperson, der var tovholder for mit forløb, og som evt. kunne kontaktes efter udskrivelsen.	Godt
5	Toilettet var nu ikke særlig kønt at se på (urologisk afdeling).	Intet svar
6	I det store og hele har jeg kun positive oplevelser på urologisk afdeling. Der er dog et aber dabej. Jeg forventer, eventuelt afdelingen så hurtigt som muligt sender et skriftligt svar på de prøver, de har taget. Helst inden for 4-6 uger. På dette område (det sidste) er ventetiden ubehagelig.	Virkelig godt
7	Der var [et] meget venligt personale på afdelingen.	Virkelig godt
8	Jeg har generelt været tilfreds med afdelingens plejepersonale. De har forstået mine frustrationer og hjulpet så godt, de kunne. Der er en god tone og atmosfære på afdelingen. Jeg kunne godt ønske mig, at visse af lægerne satte sig bedre ind i patientens journal inden samtale. Jeg har aldrig haft en finger at sætte på Viborg sygehus, men synes, at mit beskrevne forløb har været opslidende fysisk!	Dårligt
9	Jeg har været særdeles tilfreds med den måde, personalet har behandlet mig inden indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg synes ikke, at unge og ældre mennesker skal være på samme stue. Jeg havde en MEGET grim oplevelse med hende den ældre dame, jeg delte stue med. Hun var MEGET syg og måske skulle hun ikke være på samme stue som mig. Det er en meget grim oplevelse at finde en dame, der ikke er i live. Der synes min familie og jeg måske, at personalet skulle være mere OBS og være mere professionelle til at vurdere sådan en situation.	Det kan jeg ikke vurdere
11	[Det er] godt nok, men toilettet er meget brugt og bør rengøres flere gange om dagen. Skålen er helt sort i bunden [] og bør renses, afkalkes.	Godt
15	Der findes en stue på afdelingen, hvor det er tilladt at ryge. At sende os helt ned i gården er for galt.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Super afdeling B6. Søde og rare sygeplejersker, der gjorde alt til, at vores ophold blev super (vi var indlagt på børneafdelingen).	Godt

✎	18 Meget højt internt informationsniveau. Fin skriftlig underretning om resultatet af efterfølgende kontrol.	Intet svar
✎	20 Man kunne med fordel få udskiftet toiletkummen, hvor jeg var på afdelingen. Den var helt sort i bunden, så man fik et indtryk af manglende hygiejne.	Virkelig godt
✎	22 Sygeplejerskerne på afdelingen er flinke og venlige alle sammen. De er super gode.	Virkelig godt
✎	23 Indskrivningssamtalen foregik i en mellemgang, hvor der konstant var personale, der kom og gik (Fredericia banegård). Og man sidder selv og skal koncentrere sig om, hvad der blev sagt og spurgt om. Det var meget frustrerende. Mon ikke der kunne blive et lille kontor til det?	Godt
✎	24 Samme information til alle.	Godt
✎	25 Vi har været meget tilfredse med forløbet/indlæggelsen, vi fik AL den information, der skulle til (undtagelse: Forundersøgelsen). Tusind tak til Børneafdeligen :)	Virkelig godt
✎	28 Jeg klagede selvfølgelig på vores indkaldelse, som sygeplejersken gav mig fuldstændig ret i. Hun lovede at følge op på indkaldelsen og formuleringen.	Godt
✎	29 Jeg blev 14 dage før min indlæggelse indkaldt til samtale på afdelingen, hvor jeg i detaljer blev informeret om, hvad jeg kunne gøre for at medvirke til en god operation. Blev orienteret i detaljer om operationen og forløbet efter operationen. Alt sammen var med til, at jeg var helt mentalt indstillet på, hvad der skulle foregå, så mit behandlingsforløb blev godt og ukompliceret, hvilket det også blev. Blev efter min udskrivning to gange ringet op fra afdelingen for at høre, hvordan jeg havde det. En fin tryghed, når man har en hurtig udskrivning. Alt i alt for mit vedkommende et positivt og vellykket behandlingsforløb.	Godt
✎	30 Jeg var i femte seng på en firemandsstue - [overbelægning].	Godt
✎	31 Jeg synes, det er meget ubehageligt at der sover flere personer på et værelse. Og det er lidt træls, at der sover flere patienter fra forskellige aldre. Man har forskellige interesser.	Godt
✎	33 Ingen kommentar; jeg synes, at alt gik godt og behageligt.	Virkelig godt
✎	35 Toilettet var meget snavset.	Godt
✎	38 Toiletkummerne var ikke rene i bunden.	Godt
✎	39 Efter hjemsendelsen måtte jeg ringe flere gange for at få svar på resultatet	Virkelig godt
✎	42 Personalets hygiejne omkring behandling og kost.	Godt
✎	44 Personalet var flinke, men patienten har ikke mulighed for at svare på spørgsmål. Jeg synes ikke, de forstod, at patienten havde ondt, hvilket også stod i beskeden til egen læge, og derfor blev patienten bare sendt hjem med besked om at vente på en ny indlæggelse. Hvor hun kunne være sparet for smerter og stærk medicin i flere uger. Det var derfor, hun kom akut ind.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	46 Samarbejdet mellem afdelingerne burde være langt bedre, så vidensdeling i højere grad blev praktiseret. Jeg ved ikke, om kirurgerne er "kongerne", men vi fornemmede, at kirurgerne helst ikke	Dårligt

Bilag 1

skulle ulejliges, og det blev jo dybest set årsagen til, at det tog så lang tid at stille den korrekte diagnose, da lægerne på børneafdelingen ikke selv kunne [foretage] den simple test med vatpinden.







- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 48 | Toilet meget sort i vandet. | Godt |
|  | 49 | Selve operationen var meget smertefuld. Bedøvelsen virkede for lidt. | Godt |
|  | 50 | Lidt mere information omkring spisetider, og hvordan måltiderne blev afviklet, kunne være relevant. | Virkelig godt |
|  | 51 | Holde de fælles toiletter rene og sørge for at andre patienters beskidte (hospitals-) tøj og undertøj ikke ligger på toiletterne. | Virkelig godt |
|  | 52 | Det har været en positiv oplevelse at være indlagt med [min sygdom]. Alle læger og sygeplejersker har været enestående til at forklare, hjælpe og vise forståelse. Jeg håber ikke, at der kommer flere nedskæringer, for som det er, er det, trods hurtigt løb for personalet, virkelig godt, som det er. Det har også været positivt med de [] læger, som er dygtige og taler bedre dansk end prins Henrik. De forklarer godt og spørger altid, om man har forstået dem. | Virkelig godt |
|  | 53 | Meget små tosengsstuer, kun et sengebord til fælles med medpatient. Ikke meget plads, hverken på toilet eller stue til kørestolsbrugere. | Godt |
|  | 54 | Der kunne måske godt have været et voksentoilet på børneafdelingen. | Godt |
|  | 56 | Toiletforhold er dårlige. Der går alt for lang tid, inden man får svar på prøverne. Jeg måtte rykke for det flere gange efter der var gået tre uger. | Godt |

Urologisk afsnit U08, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?
















ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Samlet indtryk
1	I informationsmaterialet fremgik det, at jeg skulle gennemgå en række undersøgelser første dag, kunne tage hjem og skulle møde fastende anden dag, hvor jeg så skulle opereres. I virkeligheden blev jeg opereret første dag. Sygeplejersken, der modtog mig, var lidt overrasket over folderens indhold. Nu mødte jeg fastende, så jeg kunne opereres. Det var så bare positivt at komme gennem operationen.	Virkelig godt
3	Via vagtlæge og skadestue. Indlagt akut.	Godt
7	Jeg fik en god information inden, og ved forundersøgelsen.	Virkelig godt
12	Alt for lang tid mellem behandlingen.	Godt
13	Var indlagt til undersøgelse i [sommer]. Fik derefter en indkaldelse til operation i [sommer].	Godt
15	Jeg er [ældre], sad og ventede i otte og en halv time, på at behandling. Det er trist.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Akut indlagt.	Intet svar
19	Da jeg selv per telefon foreslog en alternativ behandling, blev jeg kontaktet per telefon af en læge, som med gode argumenter overbeviste mig om, at det oprindeligt planlagte forløb var det bedste. Dette var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
27	Min indlæggelse gik så stærkt, at brevet ikke nåede frem. Telefonen var hurtigere end posten.	Virkelig godt
28	Vi var blevet indkaldt til brokoperation [i efteråret], men da vi kom, viste det sig, at det bare var en informationsdag! Det ville være rart at have vidst.	Godt
32	Vi måtte selv ringe og få en tid til operationen.	Godt
34	Oplysning om min medicin, som jeg ikke måtte få, havde jeg ikke fået besked om, da jeg kommer fra [en anden by], måtte jeg tage hjem igen. Selvom det var UDSAT flere gange.	Virkelig godt
35	Patient NN skulle ikke have været til en undersøgelse uden at blive hjulpet straks. Der gik tre måneder fra undersøgelsen til operation.	Godt
36	Lang ventetid, operation udsat tre gange.	Godt
39	Det var helt perfekt.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt direkte uden ventetid.	Godt
43	Akut indlæggelse.	Det kan jeg

Bilag 1

		ikke vurdere
	46 Der var tale om akut "henvisning" fra børneafdeling. Fire forskellige læger havde set NN på børneafdelingen (og en anden afdeling) uden at kunne konstatere, hvad han fejlede. Da en bagvagt/speciallæge blev tilkaldt, konstaterede han straks, [hvad der var galt], og NN skulle straks opereres.	Dårligt
	47 Generelt var det en GOD "oplevelse" for min mand. Personalet var venlige og hjælpsomme. GODT NYTÅR.	Intet svar
	51 Det var en akutindlæggelse, derfor ingen ventetid forinden.	Virkelig godt
	52 Det gik bare lynhurtigt hver gang.	Virkelig godt
	54 Kun at den første læge ikke fandt ud af, hvad jeg fejlede. Det var først da jeg lige skulle tjekkes en ekstra gang på børneafdelingen.	Godt
	57 Jeg var kun indlagt et døgn, så jeg ved ikke meget.	Intet svar










Urologisk afsnit U08, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Samlet indtryk
	7	God.	Virkelig godt
	10	Der er alt for meget ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Jeg kom på stue sammen med en patient, som netop havde gennemgået den samme operation, og var klar til udskrivelse. En meget positiv oplevelse, som gav mulighed for "erfaringsudveksling".	Virkelig godt
	27	Selv om afdelingen stod på pæle, blev jeg vel modtaget.	Virkelig godt
	28	Nej - informationsdagen tog dog fem timer, og kunne nok gøres på 30 minutter.	Godt
	32	Vi blev taget godt imod på børneafdelingen, hvor vores dreng blev indlagt, men var ikke tilfredse med den læge, der optog journalen. Vi havde svært ved at kommunikere med lægen, han oplyste heller ikke, hvor omfattende operationen var. Blev først informeret om det kort før operationen. Vi har klaget over lægen.	Godt
	33	Nej, det var i orden.	Virkelig godt
	34	Efter en [] var det fint.	Virkelig godt
	37	"Utroligt" at personalet havde tid til mig, da jeg havde et nyrestensanfald. TAK FOR DET.	Godt
	46	Hurtig og professionel behandling fra kirurgisk afdeling.	Dårligt
	50	Meget venlig modtagelse af en sygeplejerske, som samtidig blev min kontaktperson efter udskrivelse.	Virkelig godt
	51	Venligt personale. Hurtig, men grundig behandling.	Virkelig godt
	52	Var de ansatte ansat på et hotel, ville jeg komme igen.	Virkelig godt
	54	Hun kom senere, men var flink.	Godt
	55	Kaffe inden undersøgelse. Meget god undersøgelse af gammel mand. Tak. Det glemmer jeg aldrig.	Virkelig godt
	58	Afdeling ikke underrettet om indlæggelse. Ingen mad, ingen plads.	Godt

Urologisk afsnit U08, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?





	ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Håndtering af fejl
	3	At der blev skabt en falsk vej i forbindelse med anlæggelse af blærekateter.	Godt
	4	Jeg fik ikke det lavet, jeg var indlagt for.	Virkelig dårligt
	16	Smerter i [flere] måneder dag og nat efter operationen [].	Intet svar
	24	Mindre god information fra lægen.	Godt
	32	Lægen, der optog journal, fortalte ikke om, at det var begge sider, der skulle opereres, som vi egentlig var skrevet op til. Først kort tid inden operationen, da vi ikke var trygge ved operationen, fik vi lejlighed til at snakke med læge NN, der fortalte om risici mv.	Virkelig godt
	40	Sent den dag jeg skulle opereres fik jeg at vide, at operationen først blev næste dag. Det var jeg meget ked af.	Virkelig godt
	44	En stor fejl, at NN blev sendt hjem med samme smerter, som da hun kom. Og at hendes recept ikke var sent til apoteket som aftalt. Apoteket havde ikke hørt noget.	Godt
	56	Der blev en blodprøve væk. "Derfor en ny prøve".	Intet svar
	58	Modtagelse oplyste ikke afdeling om indlæggelse.	Godt

Urologisk afsnit U08, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Samlet indtryk
1	God information i en uhøjtidelig, men dog seriøs tone.	Virkelig godt
4	Jeg skulle have nogle polypper fjernet [], plus at jeg skulle have [anden behandling], men fik ingen af delene lavet.	Dårligt
5	Nej, men jeg kan se nu, at min hukommelse ikke er så god, som den har været og svarene vil jo nok være derefter.	Intet svar
8	Jeg har været igennem et langt forløb på ca. 16 måneder for [en lidelse]. Jeg har [en anden sygdom], så det har været svært at fastslå diagnosen på lidelsen og har været igennem mange undersøgelser. Har været til mange [behandlinger] samt operation []. Denne operation skal forsøges igen [i vinteren]. Jeg er frustreret og har desværre haft opfattelsen af ikke være blevet taget alvorligt, når jeg har fortalt, hvor ondt jeg har. Jeg har følt mig kastet rundt i systemet til flere læger, har oplevet at få brev om [indgreb] til trods for, jeg havde afsluttet denne behandling, og lægerne havde besluttet [et andet indgreb].	Dårligt
11	Indkaldt til operation mandag morgen fastende. Blicher ikke til noget den dag, hvilket blev meddelt sent mandag aften. Altså et ekstra døgn ventetid!!	Godt
12	Det virkede ikke!	Godt
14	Er virkelig godt tilfreds med forløbet. Min søn blev indlagt akut, og der blev taget hurtig og professionel hånd om ham.	Virkelig godt
19	Jeg blev efter eget ønske rygmarvsbedøvet og havde under operationen en hyggelig og humoristisk dialog med alle på operationsstuen.	Virkelig godt
26	Kommunikation mellem sygehus og læge er meget dårlig.	Godt
27	TAK.	Virkelig godt
33	Behandlingsforløbet føltes meget normalt.	Virkelig godt
37	En god og faglig behandling af læger og personalet, som jeg følte mig tryk ved.	Godt
40	God.	Godt
45	Godt, da jeg endelig blev overflyttet til Århus Sygehus, Tage Hansensgade.	Godt
46	Jeg har skrevet til børneafdelingen om forløbet, og jeg håber, at samspillet/vidensdeling mellem kirurger og børneafdeling kan bedres. Kirurgens simple test burde være basisviden for selv de nyeste læger på en afdeling.	Dårligt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 51 | Jeg var kun indlagt i knap et døgn, men følte virkelig, at man tog min situation seriøst/alvorligt, hvilket var meget betryggende. Rigtig godt var det også, at der hurtigt blev igangsat undersøgelser, for at jeg kunne få stillet en diagnose. | Virkelig godt |
|  | 52 | Der var god kontakt mellem undertegnede og personalet, og der var rigtig god kontakt mellem læger og sygeplejersker. Alle var godt informeret og det var meget positivt. - De ansatte løb meget hurtigt! | Virkelig godt |
|  | 54 | Kun at det er mennesker, og at nogen mennesker er bedre end andre. Hende, der tog mod mig, og natsygeplejersken var meget behagelige. | Godt |
|  | 55 | Positivt. | Virkelig godt |

Urologisk afsnit U08, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Urologisk afsnit U08	Samlet indtryk
1	Jeg blev informeret om, at hvis jeg oplevede smerter, kunne jeg bruge panodil/pinex/pamol eller lignende. Dette viste sig utilstrækkeligt ved senere smerteanfald. Jeg kunne godt have ønsket mig en direkte mulighed, evt. recept på ibuprofen, som vagtlægen senere udskrev til mig.	Virkelig godt
19	Såret var syet med "selvopløselig" tråd, og jeg blev ikke orienteret om, at jeg skulle forvente en "opløsningstid" på tre uger. Dette fik mig til at opsøge egen læge efter to uger, da såret stadig væskede.	Virkelig godt
20	Venlighed er umulig at beskrive, men det var så gennemført, at man mangler ord og derfor kun ét ord: TAK.	Virkelig godt
21	Jeg er syg og min hukommelse er meget dårlig, men jeg mener kun at have haft gode oplevelser på VO8.	Intet svar
33	Nej, det, synes jeg, gik meget normalt.	Virkelig godt
41	Resultaterne fik jeg gennem Silkeborg. Vedrørende indlæggelse: Det var en ambulans undersøgelse af [flere] timers varighed.	Godt
42	Jeg fik en skriftlig forklaring på, hvad jeg selv skulle gøre, og materialer til selv at skifte slanger og poser indtil næste kontrol på den dato, som de allerede her oplyste mig om.	Godt
46	Jeg syntes, det var lidt sjusket, at der ikke var en læge, der havde tid til at tjekke [patienten] om morgenen, inden vi blev udskrevet. De eneste oplysninger om skånehensyn osv., som vi kendte, var dem den opererende læge kort oplyste om på opvågningsstuen. Men igen er det vel mere kritik af anden afdeling.	Dårligt
52	Jeg skal nok blive bedre til motion! Ja, jeg vil hellere opereres hos jer, end at få ruset tænder hos tandlægen!	Virkelig godt
55	Kun positivt.	Virkelig godt