

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

K-Sengeafsnit

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Aarhus Universitetshospital



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	180
Besvarelser fra afsnittets patienter:	131
Afsnittets svarprocent:	73%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

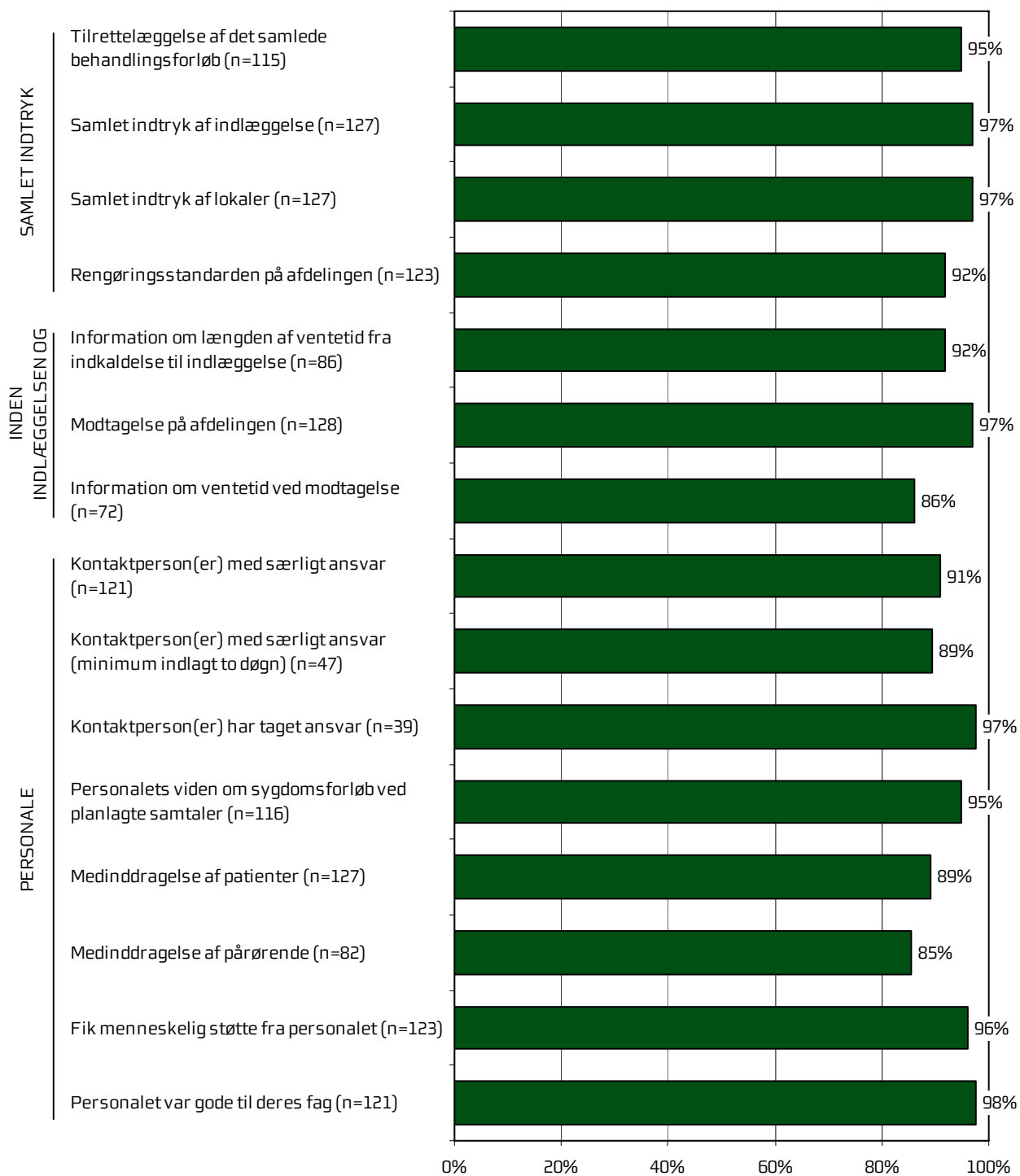
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

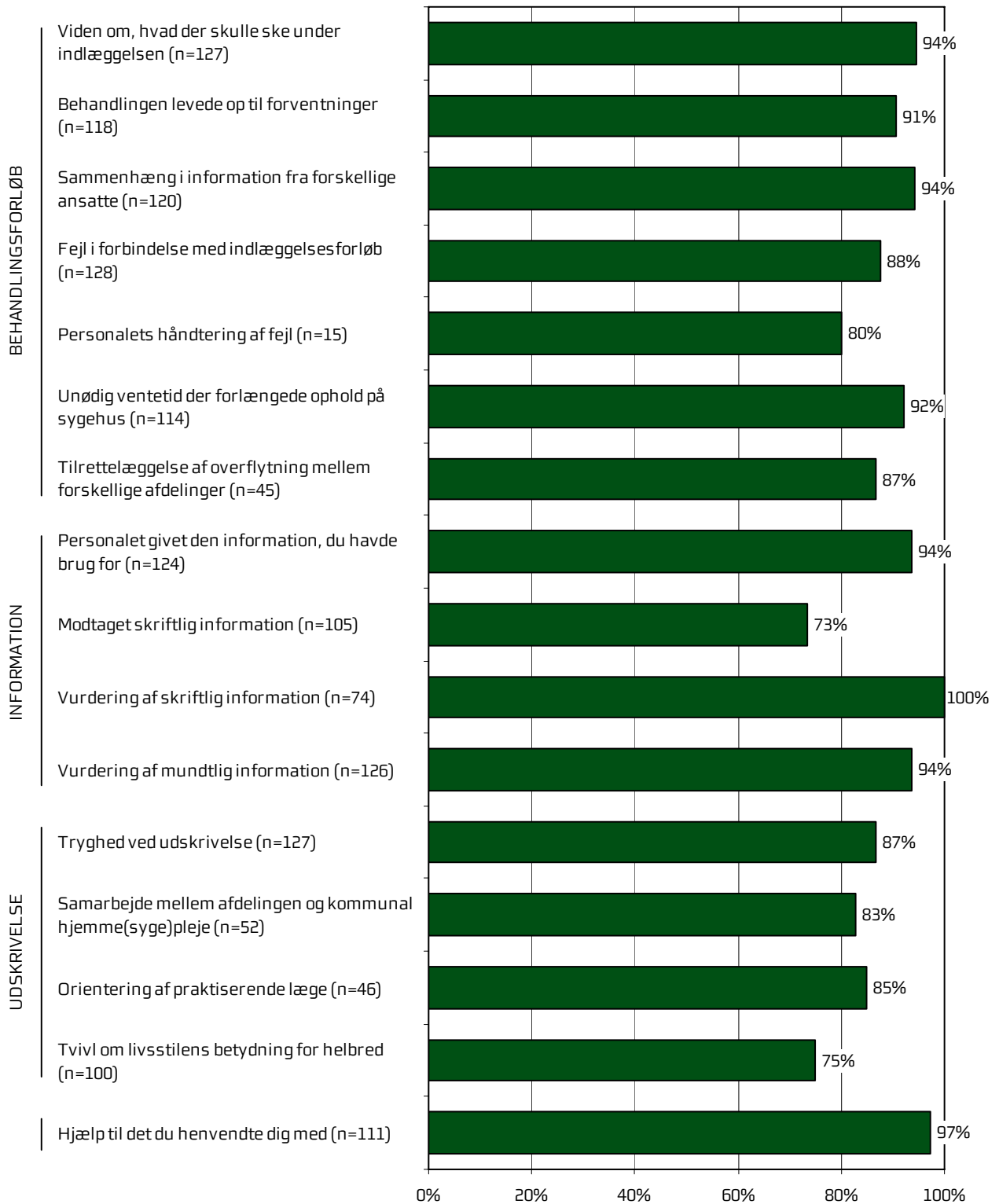
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

2009-tallet er for: Urinvejskirurgisk Afdeling K

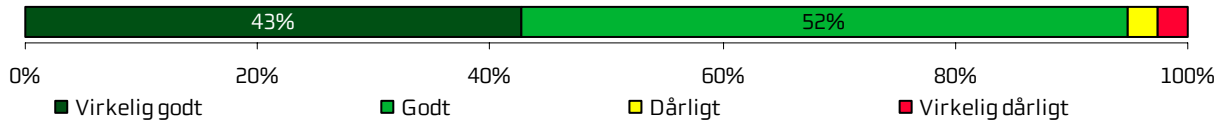
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

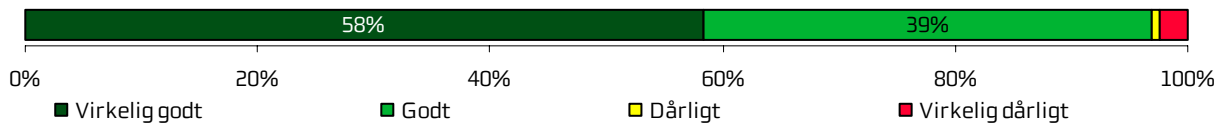
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

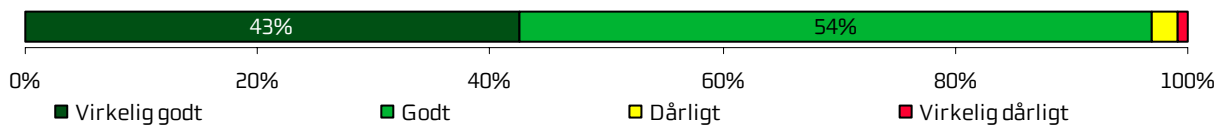
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=115)



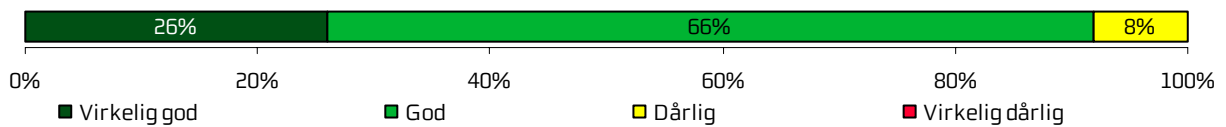
Samlet indtryk af indlæggelse (n=127)



Samlet indtryk af lokaler (n=127)



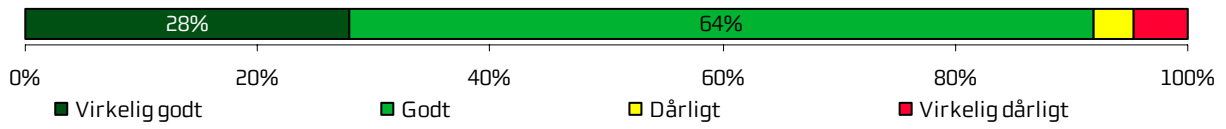
Rengøringsstandard på afdelingen (n=123)



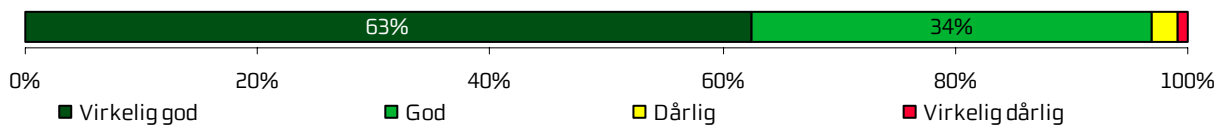
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	94 %	97 %	100 % *	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	96 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	97 %	95 %	100 % *	63 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

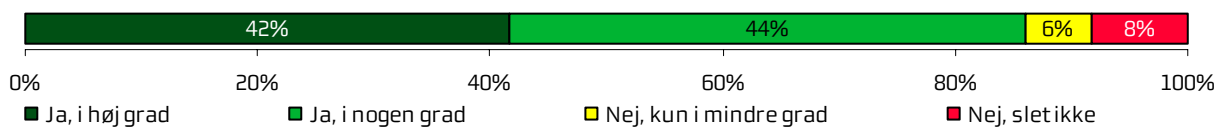
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=86)



Modtagelse på afdelingen (n=128)



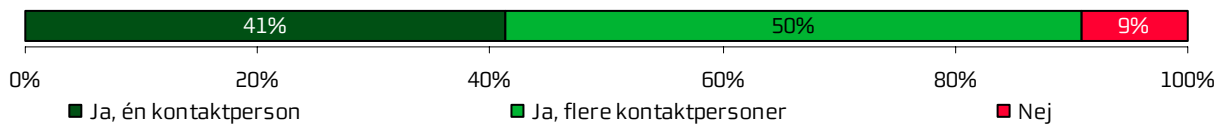
Information om ventetid ved modtagelse (n=72)



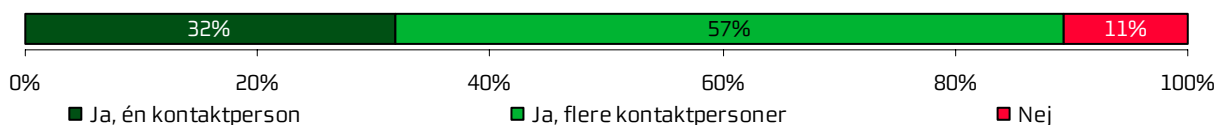
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	92 %	-	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	99 %	97 %	100 % *	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	86 %	82 %	87 %	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

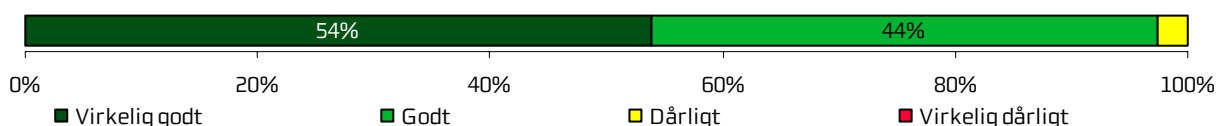
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=121)



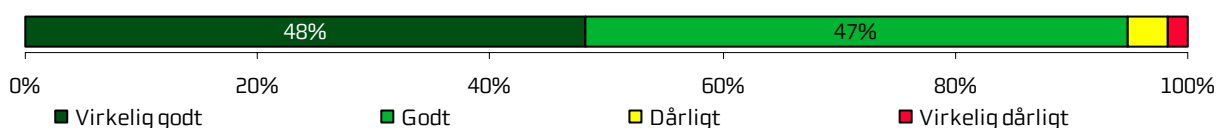
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



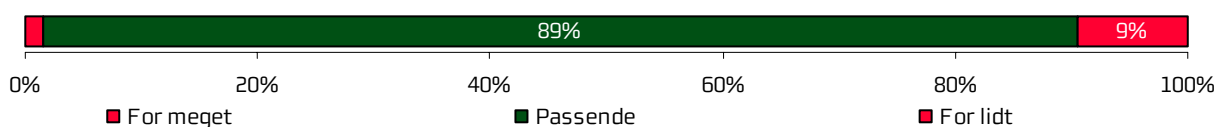
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=39)



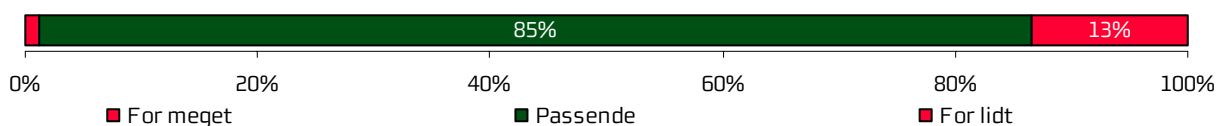
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



Medinddragelse af patienter (n=127)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



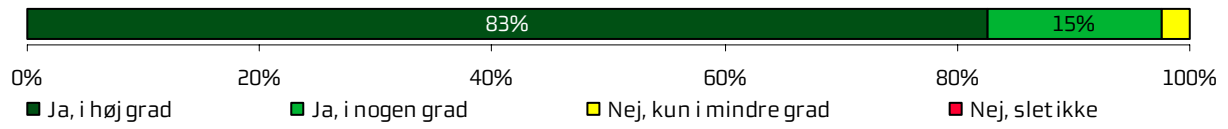
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=123)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	87 %	91 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	89 %	87 %	-	100 % *	64 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	93 %	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	96 % *	92 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	95 % *	96 % *	100 % *	75 %	89 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	95 %	97 %	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

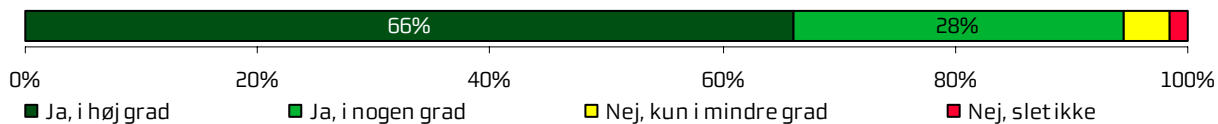
Personalet var gode til deres fag (n=121)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

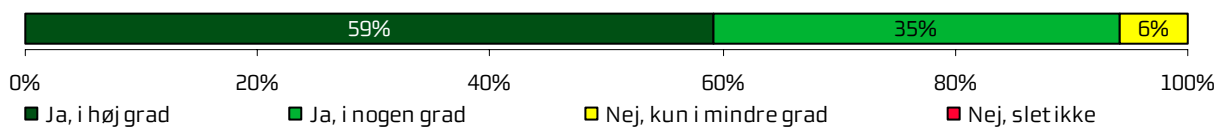
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=127)



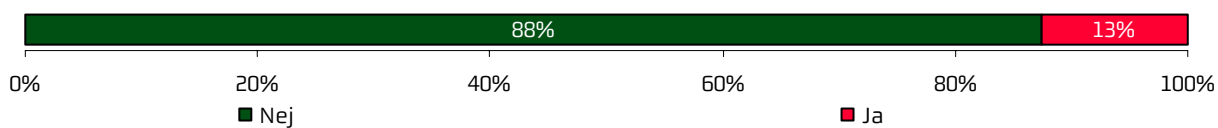
Behandlingen levede op til forventninger (n=118)



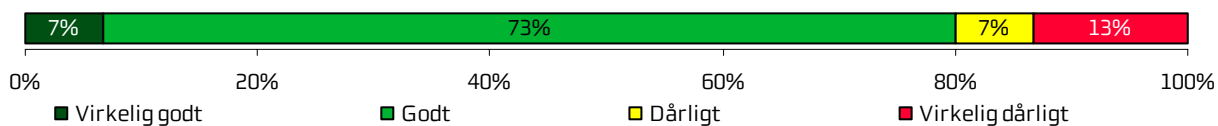
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=120)



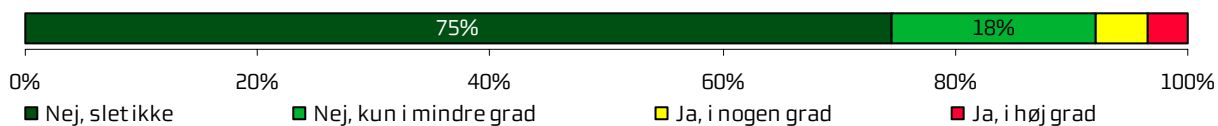
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=128)



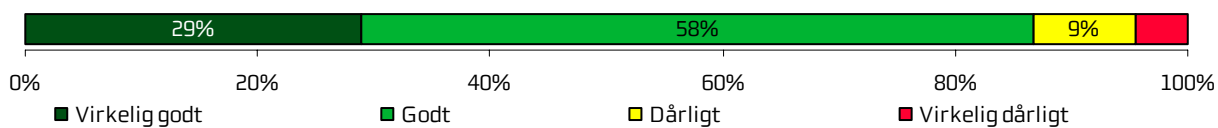
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=114)



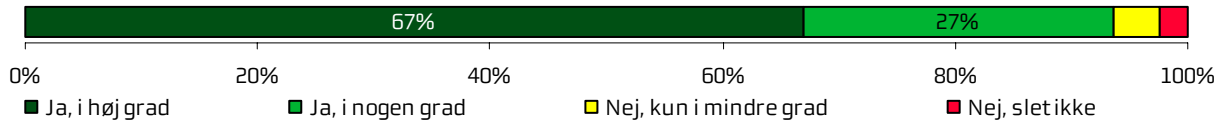
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



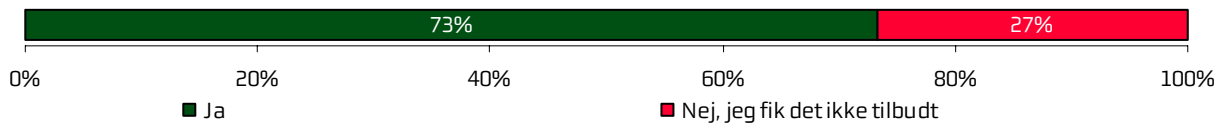
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	96 %	96 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	93 %	93 %	100 % *	84 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	91 %	92 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	89 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	75 %	-	83 %	55 %	64 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	93 %	92 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	96 %	-	100 % *	81 %	94 %

Information

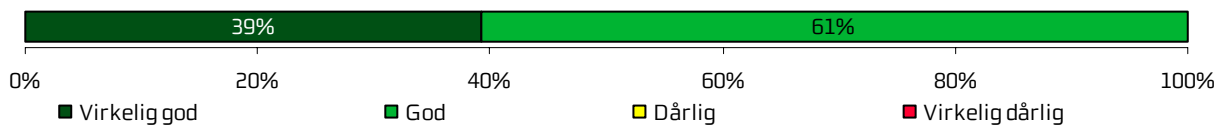
Personalet givet den information, du havde brug for (n=124)



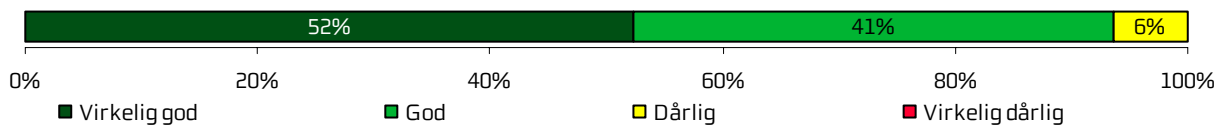
Modtaget skriftlig information (n=105)



Vurdering af skriftlig information (n=74)



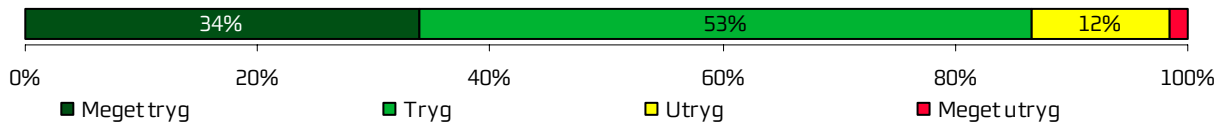
Vurdering af mundtlig information (n=126)



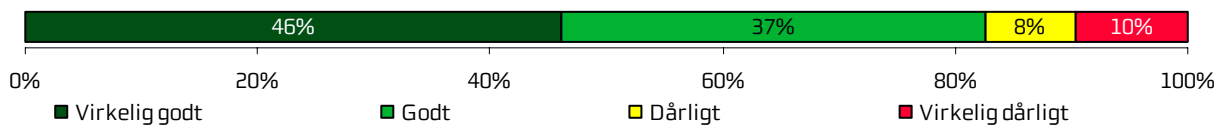
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	81 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	99 %	96 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	96 %	95 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

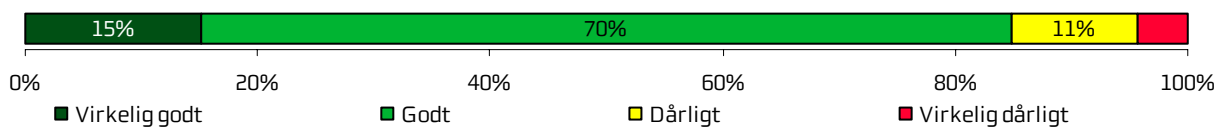
Tryghed ved udskrivelse (n=127)



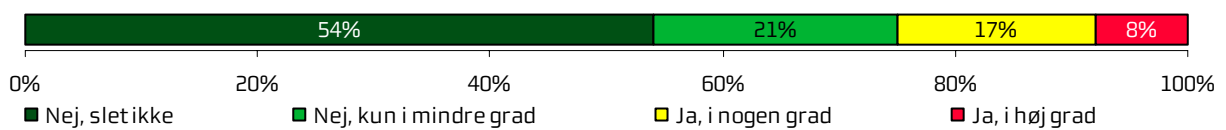
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



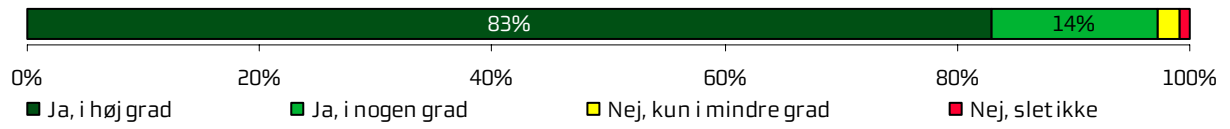
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=100)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	92 %	93 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	90 %	92 %	100 % *	66 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	87 %	84 %	100 % *	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	81 %	85 % *	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	97 %	100 %	84 % *	96 % *

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.

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
4	Ventede på en undersøgelse. Undersøgelserne varede fra [morgen] til kl. [eftermiddag].	Virkelig godt
6	Var i første omgang skuffet over den lange ventetid. Fem uger!	Godt
9	Kunne godt have lidt mere information op til indlæggelsen vedrørende rehabilitering.	Virkelig godt
11	Problem: Skriftlig indkaldelse til operation lovet forud til fremmøde til forundersøgelse en fredag (operation [et par dage efter]) blev kun sikret ved min opringning onsdag. Brev med indkaldelsen til fredag morgen var først fremme med posten senere samme dag.	Virkelig godt
12	Diagnosen blev stillet [i foråret] og jeg blev opereret [i efteråret]: [mange] måneders ventetid. Det blev oplevet som lang tid med [konstante problemer].	Virkelig godt
14	Ved en fejltagelse måtte jeg vente [hele dagen] på en sonde, som manglede.	Virkelig godt
15	Får tilsendt breve.	Virkelig godt
21	Det var fint, at jeg kunne få udskudt min indlæggelse, men lidt vanskeligt at få den oprettet igen. Der ville ikke være kommet en ny indkaldelse, hvis ikke jeg selv havde anmodet derom.	Dårligt
22	Hurtig og effektiv behandling.	Godt
23	Jeg blev behandlet meget godt i ventetiden, hvor min [lidelse] gav forskellige problemer. Stor fordel, at jeg kunne kontakte afdelingen direkte i stedet for at skulle gennem egen læge hver gang.	Virkelig godt
24	Jeg var i det store og hele godt tilfreds, men ser mig ikke i stand til en nærmere specifikation.	Intet svar
36	Min indlæggelse blev fremskyndet [flere] uger.	Godt
40	Det kunne blive en lang historie. Efter [undersøgelse] på Aarhus Sygehus var beskeden, at jeg ville høre fra en anden afdeling (som skulle forestå min operation) [efter nogle] dage vedrørende indlæggelsesdato. Men jeg hørte ingenting og lige meget, hvor jeg ringede hen, [af de steder, jeg havde været], så var min sag der ikke. Så efter meget "muldvarpearbejde" fik jeg en dejlig vished og [nogle dage] var blevet til [flere uger]. Da jeg mødte op, fik jeg at vide, at der var sket en fejl med min sag, men hvad sagen bestod i blev fortiet.	Godt
42	Blev akut indlagt.	Godt
46	Indlagt akut første gang.	Virkelig godt
47	Jeg blev indlagt akut [sommer] og sendt hjem [to dage efter].	Godt
50	Hørte intet i en måned. Rykkede pr. telefon og fik så at vide, at jeg kunne blive opereret [en dag], og at indkaldelsen var sendt. Men det var B-post, så den kom først [dagen før operationen].	Virkelig godt
59	Havde et stykke tid forinden fået fjernet væske [] i "maveregion". Væsken kom igen. Efter henvendelse, omgående undersøgelse, hul til væsken. Den flød ud. Omgående indlæggelse, næste dag operation.	Virkelig godt
62	Fik pr. brev information om to måneders ventetid.	Godt
63	Akut indlæggelse.	Virkelig godt

K-Sengeafsnit**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Modtagelsen
4	Ventede rigtig længe på første undersøgelse.	God
5	Jeg fik god information.	God
6	Følte mig "hjemme" med det samme.	Virkelig god
9	Gode mennesker.	Virkelig god
10	I må gerne rose mine to sygeplejersker [].	Virkelig god
11	ALLE mødte mig godt, venligt og velinformerede om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
12	God og venlig modtagelse af alle med adgang til drikkevarer og tilbud om frokost.	God
15	Det er fint, men efter operationen er de for nærige med smertestillende på afdelingen. Kan kun få Pamol, hvor jeg har brug for kraftigere midler []. Nogle gange får jeg, andre ikke, og det er jeg ikke tilfreds med.	Virkelig god
16	Meget menneskelig og god atmosfære på afdelingen.	Virkelig god
22	Modtaget med stor empati.	God
26	Den var god.	Virkelig god
28	Indlagt akut med ambulance.	Virkelig dårlig
29	Venligt personale som tog sig tid til mig.	Virkelig god
30	Personalet er altid smilende og venlige.	Virkelig god
36	Jeg blev informeret om ventetid.	Virkelig god
40	[] Da jeg mødte op, fik jeg at vide, der var sket en fejl med min sag, men hvad sagen bestod i blev fortiet.	God
43	Da jeg er løbende indlagt, føler jeg, at jeg får særbehandling fra hele personalet.	Virkelig god
45	Lidt lang ventetid. Meget ked af at ligge på en firesengsstue.	God
48	Jeg mener, at der burde være taget en prøve af urinen inden operationen, da jeg efter hjemkomsten blev meget dårlig. Det viste sig, at jeg havde en kraftig blærebetændelse.	God
53	Første indlæggelse indkaldt til [om formiddagen]. Kom på afdelingen [om eftermiddagen]. Derimellem med bagage frem og tilbage til sygeplejerske, urinprøver, blodprøver m.m.	Dårlig
56	Meget kompetent.	Virkelig god
59	God information omkring opfølgning.	Virkelig god
61	Fantastisk. Jeg oplevede, at jeg var ventet på en god måde. Man lagde mærke til mig. Jeg var ikke bare et personnummer. Man så mennesket bag patienten. Utroligt søde og kompetente.	Virkelig god

K-Sengeafsnit**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
1	Fik alt for meget væske med resultatet, vægtøgning [en del kilo på få dage], og opsvulmede ben og krop.	Godt
9	At der ikke var bestilt plads til genoptræning og især, fordi det var meget nødvendig med denne træning/afslastning.	Godt
14	En "sonde" skulle følge mig til "røntgen" for at blive indsat. Den manglede første gang og jeg måtte vente til [om aftenen], bagerst i køen.	Godt
15	Nogle gange kan der være uenighed om bedøvelse m.m. Plejer at få det, som det passer mig bedst.	Godt
21	Stærke smerter natten efter operationen blev forklaret med, at jeg havde ligget på noget under operationen, men det viste sig at [være pga. komplikation]. Jeg oplevede uklarhed ved brugen af smertestillende piller. Jeg blev udskrevet en lørdag aften og kom derefter med Falck søndag aften efter en nat og søndagen med stærke smerter og besøg af vagtlægen.	Dårligt
28	Fik lov at ligge 24 timer i sengen uden, at der skete noget. Der skete ingenting, men jeg fik at vide, at afdelingen ikke havde ressourcer til at modtage akutte patienter. I mit tilfælde et langvarigt, yderst smertefuldt [anfald], som man lod forblive ubehandlet. Kun lidt smertestillende medicin.	Virkelig dårligt
32	Urinprøve og termometer skulle jeg lade stå på toilettet, hvorefter det så forsvandt.	Godt
33	En del af operationen kunne ikke gennemføres som planlagt.	Godt
38	Var indkaldt til operation og lagt i seng om morgenen, men blev sendt hjem [om eftermiddagen], og operation blev aflyst. Kunne godt have været informeret løbende om, at jeg måske kunne blive aflyst denne dag.	Godt
39	Skulle have kontrastvæske, som ikke kunne sprøjtes direkte ind, hvilket gjorde meget ondt. Jeg sagde tydeligt fra over for lægen flere gange, som ikke lyttede. Han var tydeligt irriteret over mig. Jeg fik ingen omsorg hverken af lægen eller de andre personaler i [scanneren]. Jeg blev kørt ud på gangen, hvor jeg lå alene og vred mig i smerter, til der kom en portør og kørte mig på stuen. Blev syg om aftenen, hvor det viste sig, at jeg havde fået urin og kontrast ud i siden af min krop, hvilken var sket, da lægen ville sprøjte kontrast i [mig]. Jeg måtte i penicillinbehandling direkte ind i årerne. En indlæggelse hvor jeg skulle opereres [], som skulle tage to dage tog fem dage. Var meget dårlig da jeg tog hjem, både fysisk og psykisk, og måtte søge min egen læge, da jeg kom hjem.	Virkelig dårligt
45	Jeg blev sendt hjem uden medicin og uden forklaring på, hvor længe jeg skulle regne med at bløde så meget. Har selv kontaktet afdelingen efter hjemkomsten på grund af et nyt nyrestensanfald, fik medicin sendt til nærmeste apotek.	Godt
52	Ved [operation] blev urinlederen perforeret. Opsætning af kateter (meget smertefuldt) var unødvendig. Problemet blev løst [på en simpel måde].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	Fejl og fejl altså øh. Tog chancen, og lukkede operationssår op, desværre for tidligt. Måtte senere åbnes igen og hele af sig selv. Var selv med på beslutning.	Virkelig godt

K-Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Jeg oplevede et meget velfungerende sygehus, med et kompetent personale, og jeg er stolt over at kunne fortælle andre om min gode oplevelse med det offentlige sygehusvæsen.	Godt
5	Meget fin kontakt til de læger, der havde ansvaret for mig.	Virkelig godt
9	Der var ikke booket plads på Paraplegifunktion i Viborg.	Virkelig godt
10	Dårlig sammensætning af patienter på stuen. Meget uro.	Virkelig godt
11	Kun godt. Min situation var alvorlig [fjernelse af organ]. Men jeg mødte høj grad af kompetence hos alle. Så forløbet blev som helhed en god oplevelse (at tænke tilbage på).	Virkelig godt
12	Følte mig trygt og kompetent behandlet. Har indtryk af, at alle er velinformerede. Er især glad for, efter hjemkomst, at man stadig er opmærksomme på "efterforløbet".	Virkelig godt
16	Megen omsorg, og faglig dygtighed, helt i top.	Virkelig godt
21	Jeg savnede kontakt under scanning og operation af nyrer og afløbet derfra samt forklaring om følgerne. Nød stor tilfredshed ved besøg på sygestuen af læge NN.	Dårligt
22	Dygtigt og kompetent personale, nogle med stor empati. Andre, for hvem det var et job. Det opleves, som om at sygeplejerskerne arbejder som individuelle personer uden samarbejde, dette til ulempe for patienten.	Godt
23	I forbindelse med medicin, især smertestillende, bliver der ikke altid kommunikeret ordentligt. Oplevede at medicinering, der var ud over det almindelige, ikke altid var videregivet til aften/nattevagter.	Virkelig godt
27	Jeg er i gode hænder.	Virkelig godt
28	De foretog slet ingen behandling (kun lidt smertebehandling []) og sendte mig hjem efter [mange] timer, efter at de havde konstateret, at [problemet] havde flyttet sig []! Og derefter INGEN opfølgning.	Virkelig dårligt
37	Jeg havde to måneders betænkningstid til at tage stilling til behandlingsform (operation eller stråling). Det var for lang tid.	Virkelig godt
39	Jeg er noget forskrækket over min indlæggelse. Det var rigtig søde og omsorgsfulde sygeplejersker, og en virkelig dygtig læge, der operere mig. Men min oplevelse ved CT-scanneren og lægen og personalet dér er under alt kritik. Jeg mødte desværre også en sygeplejerske, som, da jeg havde det allermest skidt, sagde nedlagende til mig: "Hvad ligger du der og stønner for?"	Virkelig dårligt
44	Alt ok.	Virkelig godt
45	Jeg følte mig udmærket behandlet af læge og sygeplejerske. Der er sket fejl i forbindelse med det videre forløb, så min næste operation er blevet udskudt. Det er skidt, da jeg havde planlagt alle mine aktiviteter efter en bestemt operationsdag, men godt at fejlen blev rettet. Håber på en hurtig afklaring efter [den dag], hvor jeg skal til samtale.	Godt
50	Der kom ingen portør efter mig. Efter nogen ventetid kom to friske sygeplejersker NN efter mig.	Virkelig godt
61	Ti stjerner ud af ti til Afdeling K.	Virkelig godt

K-Sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
11	Det har virket optimalt. Meget grundigt.	Virkelig godt
12	Er meget glad for den gode information, jeg fik før og efter forløbet. Især glad for brev om operationsforløbet fra læge NN inden indlæggelsen.	Virkelig godt
13	Jeg fik oplysningerne sådan stumpvist, nærmest ved tilfælde.	Godt
14	Kontaktsygeplejersken og lægen har været meget flinke og behjælpelige under hele forløbet.	Virkelig godt
16	Meget menneskelig, rolig, fin atmosfære og topprofessionelt.	Virkelig godt
21	Det tog for lang tid før min læge fik noget fra sygehuset.	Dårligt
22	Både læger og øvrige personale opfattes som kompetente. Dele af personalet tog sig meget tid til information, medens andre ikke virkede interesseret i at informere.	Godt
28	Jeg vil ALDRIG indlægges på den afdeling mere, uanset hvor ondt jeg får det. Vedrørende det frie sygehusvalg vil jeg næste gang forlange at blive indlagt på et hospital, hvor de er indstillede på at tage sig af patienterne.	Virkelig dårligt
31	Var kun på hospitalet i [et par] døgn.	Intet svar
41	Når først man er blevet indlagt, føler jeg, der virkelig bliver taget hånd om en.	Virkelig godt
42	Flere læger havde forskellig vurdering af status og forløb.	Godt
44	Alt ok.	Virkelig godt
45	Der har været fejl i mine indkaldelser. Jeg blev indkaldt til [undersøgelse] efter operationen, det skulle være før operationen.	Godt
47	Set i bakspejlet, skulle jeg have haft mere information om det at have et [kateter], hvad jeg måtte og ikke måtte gøre etc.	Godt
59	Fik gode svar på spørgsmål.	Virkelig godt
60	Følte mig tryk. Det var glade og dygtige mennesker hele vejen.	Virkelig godt

K-Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Den var under al kritik.	Godt
3	Min læge har ikke modtaget/kunne læse om selve operationen og hvad, der var gjort. Mundtligt er jeg blevet oplyst om, at selve operationen blev større end oprindeligt planlagt.	Godt
11	Ok!	Virkelig godt
12	God information om alt. Fik recept og nye tider til undersøgelsen som aftalt.	Virkelig godt
20	Blev genindlagt yderligere [et par] gange umiddelbart efter hjemsendelse. Jeg blev hjemsendt [kort] efter operationen. Jeg mistede meget blod, havde smerter [og en række andre problemer]. Ringede til afdelingen. Fik i første omgang blot besked på at tage Panodil og drikke rigeligt, hvilket jeg havde gjort. Anden gang, jeg ringede, fik jeg så lov at komme. Blev [behandlet] af dygtigt personale og beholdt i [nogle] dage. Hjemsendt igen med kontakt til hjemmeplejen []. Indlagt af egen læge [nogle] dage efter [].	Godt
21	Jeg skulle ikke have været udskrevet [sent] lørdag aften. Det blev ikke taget alvorligt nok, at jeg havde nyresmerter, som blev holdt nede med smertestillende medicin. Det fornemmedes, at lørdag-søndag kom forstyrrende til.	Dårligt
25	Fik ved udskrivelsen oplyst, at jeg ville modtage resultatet af mikroskopiundersøgelsen [få uger] efter udskrivelsen. Måtte [en uge over tid] rykke for besked og fik først resultatet efter ca. syv uger!	Godt
28	Blev glad sendt hjem uden kommentarer. NB! Efterfølgende kom der [flere] små sten ud af. Det vil sige, at problemet løste sig selv under meget store smerter, som varede i uge/månedvis.	Virkelig dårligt
32	Ved ikke, om min læge er orienteret om forløbet.	Virkelig godt
45	Jeg blev udskrevet uden smertestillende medicin. Jeg fik det meget dårligt allerede om eftermiddagen, og [] fik et nyt []anfald den følgende aften, hvor jeg måtte have natlæge.	Godt
46	Aftale med hjemmehjælp og hjemmesygeplejerske var i orden, før jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
48	Jeg ryger ikke og har aldrig gjort det. Jeg drikker ikke alkohol, udover ganske lidt i min ungdom [].	Godt
54	Ja. Grunden til at jeg har svaret "utryg" ved min udskrivelse er, at jeg, da jeg pludselig blev udskrevet, næsten ikke havde været ude at gå. Ingen sygeplejerske havde set mig gå, der kom bare en læge og udskrev mig, fordi han havde set i min journal, at operationen var gået godt. Heldigvis kunne jeg blive kørt ud til bilen, hvor min [pårørende] måtte tage mig med hjem og holde øje med mig. Hvis ikke hun havde været der, kunne jeg ikke klare mig selv. Det synes jeg ærligt talt var lidt skræmmende. Men udover det har det været fint.	Godt
58	Havde meget ondt efter operationen, men alligevel bliver jeg sendt hjem og får at vide, at jeg "bare" skal tage nogle Pamoler.	Godt
59	Egne læger er perifere i denne behandling. Har ikke haft kontakt med dem, udover at få dem til at skrive en henvisning.	Virkelig godt

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
7	Alt personale på afdelingen er virkelig dygtigt. Jeg er dybt taknemmelig for deres behandling af mig.	Virkelig godt
8	Når man kommer om morgenen, og det er mørkt på afdelingen, når man skal møde [morgen]. Det kunne godt være bedre.	Virkelig godt
10	Den første samtale var lidt skuffende, men samtalen til forundersøgelsen samt indlæggelsen var ok. Særligt to sygeplejersker på afdelingen samt mit operationshold var gode.	Virkelig godt
11	Særlig godt: venlighed, grundighed, godt arbejde, dygtighed. Det gælder alle, jeg mødte!	Virkelig godt
12	Meget venligt personale med HØJT serviceniveau!!	Virkelig godt
14	Den aktive hjælp fra kontaktpersonordningen var særdeles god. NN var super!	Virkelig godt
15	De er flinke, rare, søde og hjælpsomme på alle måder. Bortset fra smertestillende efter operation. Men de er søde og venlige. Kommer altid, når der er brug for dem. De to hospitaler er de to rareste hospitaler, jeg har været på. [].	Virkelig godt
16	Jeg synes, at afdelingens personale virkelig gjorde noget for, at dagene ikke blev alt for triste for os patienter (deres gode humør, faglig dygtighed med mere).	Virkelig godt
17	Patienten var kun indlagt et døgn med vandladningsproblemer. Fik indlagt kateter på ét sygehus, men vi var indkaldt til et andet sygehus. Fin information.	Godt
18	Det var meget venlige mennesker!	Virkelig godt
19	Der er problemer med to tændte tv'er. Og uvedkommende lyd fra tv. To til seks mennesker ønsker ikke samme kanal. Høretelefoner var en mulighed.	Virkelig godt
20	Vedrørende sengestuen: Kunne man ikke indføre hovedtelefoner til tv'et, så man kan være FRI FOR AT LYTTE til sidemandens tv-lyd? Ellers: Jeg har kun mødt søde og rare mennesker blandt personalet.	Godt
21	Generelt synes jeg, at plejepersonalet ydede alt, hvad de kunne og var rare at omgås med. Flittige og hjælpsomme. Blot vil jeg ikke igen opereres en fredag eftermiddag, og jeg var planlagt til operation [om morgenen dagen forinden].	Dårligt
22	For dårlig rengøring, for mange patienter om hvert toilet og dermed risiko for dårlig hygiejne. For stort skift af plejepersonale. Det må være muligt i større grad, at det er den samme sygeplejerske, der tilknyttes patienten.	Godt
23	Dejligt, at der er så gode muligheder for at gå rundt, og [at, der er] noget at se på. Det er vigtigt for motivationen, når man skal ud af sengen. Også opmålingerne på gulvet er gode de første dage. Der bør gives opdaterede informationer om brugen af mobiltelefon.	Virkelig godt
26	Jeg var yderst tilfreds med hele forløbet og så den FLINKE personalegruppe.	Virkelig godt
27	Sød og rar omgangstone.	Virkelig godt
28	NB! Det eneste råd jeg fik, var, at jeg blot behøvede at stå ud ad sengen og hoppe et par små skridt fremad, så ville stenen(e) komme ud af sig selv. Da jeg spurgte, hvem personen var, sagde hun blot, at hun var [ansat] på afdelingen og ville ikke give mig sit navn!	Virkelig dårligt
32	Jeg mødte kun flinke, glade og naturlige, jordnære personaler.	Virkelig godt
34	Jeg fornemmede, at alle ansatte, jeg havde samtaler med, altid havde tid. Det betød meget!	Virkelig godt
35	Én klud til vask, lamper og bord. Døren blev ikke lukket, så der blev ikke vasket bag den. Senge-	Virkelig godt

- bordet blev ikke flyttet ved gulvmopning.
- 39 Man skal være sikker på, at alt personalet har omsorg og kan lide sit job. Hjælp til personlig hygiejne på dagen, hvor man er blevet opereret. Rent sengetøj når det var snavset. Virkelig dårligt
- 40 Aftenen og natten efter min operation delte jeg stue med en mand, jeg oplevede, lå for døden. Han havde det meget dårligt. Han havde meget tilsyn af sygeplejersker og læger. Pårørende gik meget ud og ind på stuen, hvor jeg naturligvis ikke kunne undgå at høre deres alvorlige samtaler. Den nat var den værste oplevelse ved min indlæggelse. Han burde have haft eneværelse. Og jeg sov ikke den nat. Godt
- 41 Jeg har et virkelig godt indtryk af afdelingen. Alle har været venlige, hjælpsomme og, føler jeg, kompetente. Virkelig godt
- 45 Før og under indlæggelse var udmærket. Tiden efter operationen har været lidt kaotisk. Afdelingen kunne have en procedure, der sikrede, at patienten fik den relevante medicin med hjem. Personalet er venligt og imødekommende. Det er ikke tidssvarende at ligge på en firesengsstue, hvor 'naboen' ser TV med lyd på hele den dag, man er blevet opereret. God idé med høretelefoner, hvis det er muligt. Godt
- 48 Jeg befandt mig godt under indlæggelsen alt i alt. Godt
- 49 Jeg har haft en meget positiv oplevelse på afdelingen, selvom det var et alvorligt indgreb. Virkelig godt
- 51 Kommunikationen mellem det ene og det andet sygehus er dårlig. To gange har jeg været ude for, at det ene sygehus ikke læser, hvad det andet sygehus sender til dem. Når jeg rykker det ene sygehus for behandling, kan de ikke finde ud af det. Virkelig godt
- 53 Besvare mail-henvendelser. Har sendt flere, der ikke blev besvaret. Godt
- 55 NN lovede mig, at jeg måtte få min journal, men den har jeg ikke fået endnu. Jeg får den måske i JULEGAVE. Virkelig godt
- 56 Lidt bedre oplysning om hjemmemedicinering. Virkelig godt
- 57 Jeg fik en god hjælp fra personalet, og jeg er meget glad for behandlingen under ophold på sygehuset. Vil lige sige tak for alt igen. Virkelig godt
- 58 Selve indlæggelsen, da de finder ud af, at jeg har [lidelse], er god, men selve operationen nogle uger efter kunne bestemt have været meget bedre. Godt
- 59 Jeg har det svært mellem så mange virkelig syge mennesker (cancer). Sammenlignet med mine medpatienter fejler jeg ikke noget. Får lidt dårlig samvittighed. Befinder mig helst hjemme eller andetsteds på hospitalet. Personalet kontakter mig via mobil. Virkelig godt
- 60 For mig var det en god oplevelse. Men det fremgår vel også af mine positive svar! :-)) Virkelig godt
- 61 Rengøringspersonalet [] var sure og uvillige til at gøre deres arbejde om, da sygeplejersken bad om det. Den ene væltede en danskvand med brus fra mit natbord og havde ikke vasket gulvet ved siden af sengen ordentligt. Det blev nødtvungent gjort i anden omgang. Virkelig godt
- 62 Meget overfladisk rengøring. Godt