

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**U08 Urologisk Sengeafsnit**

**Urologisk Afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afsnittets patienter:	106
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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 tests 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).



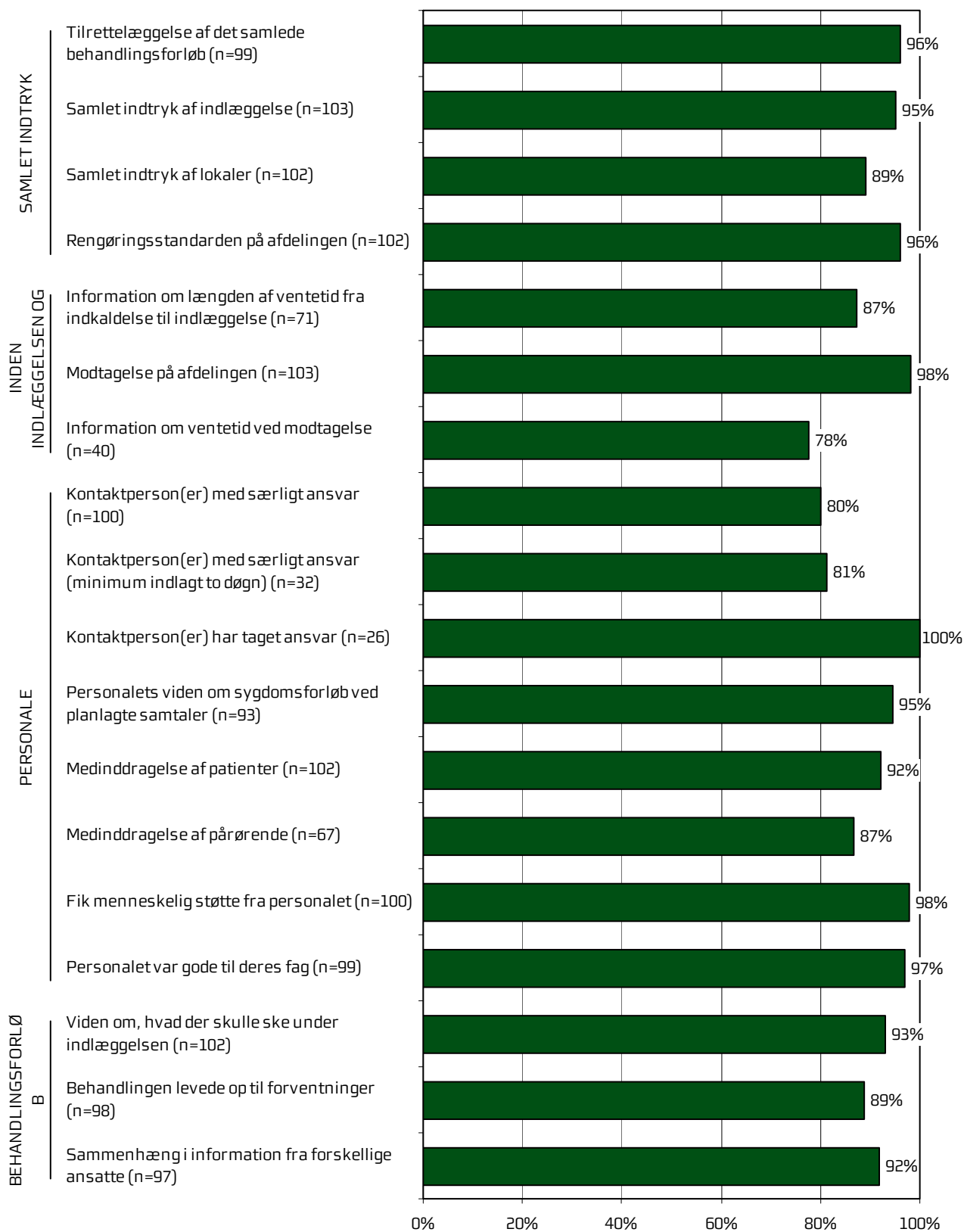


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

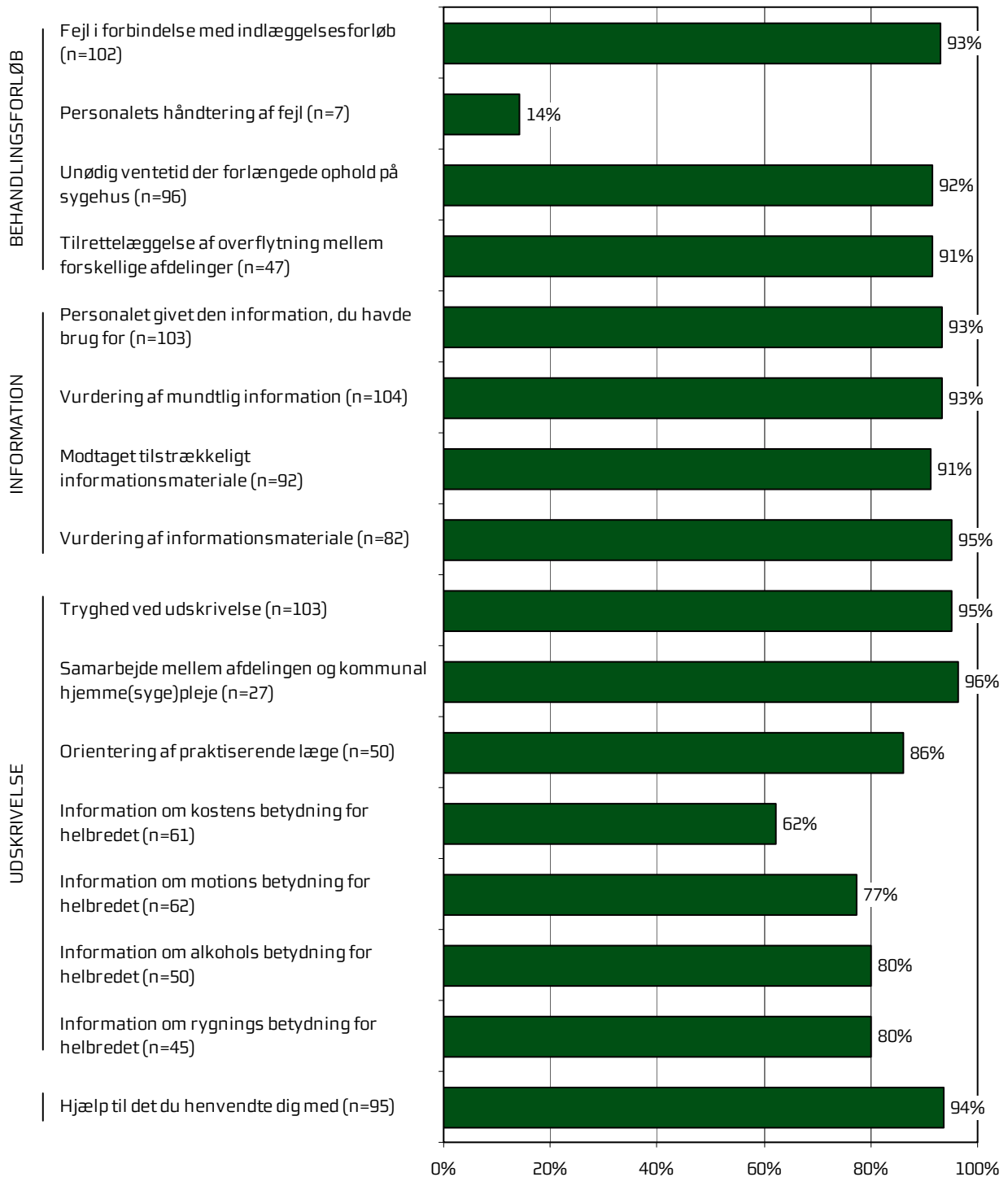
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

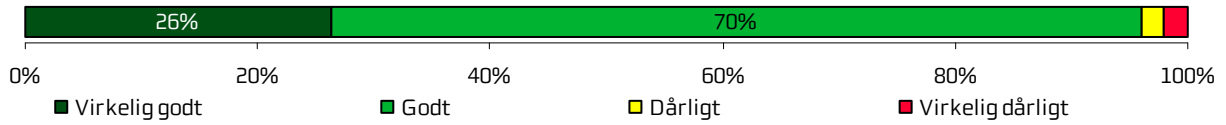
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

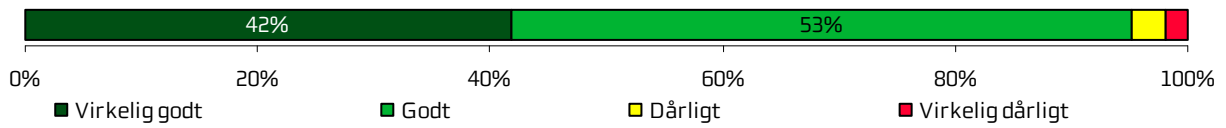
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

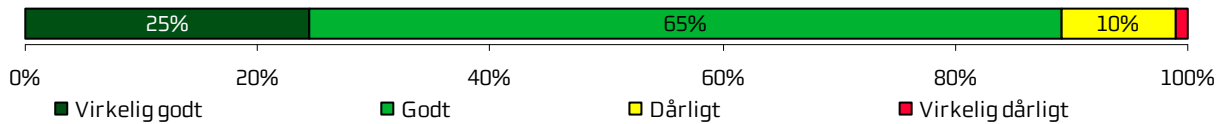
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=99)



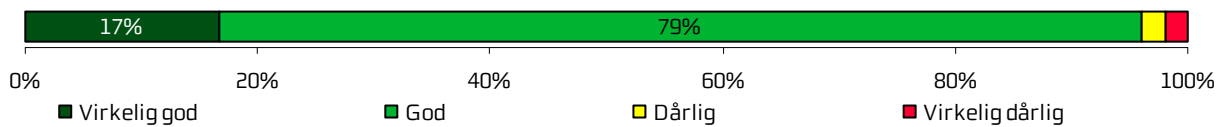
Samlet indtryk af indlæggelse (n=103)



Samlet indtryk af lokaler (n=102)



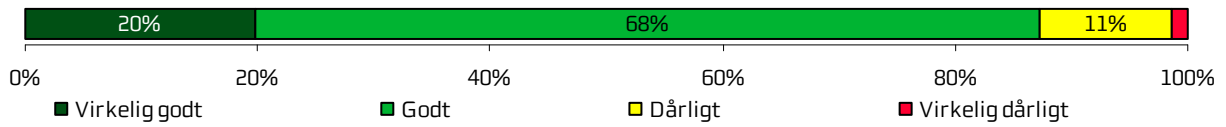
Rengøringsstandard på afdelingen (n=102)



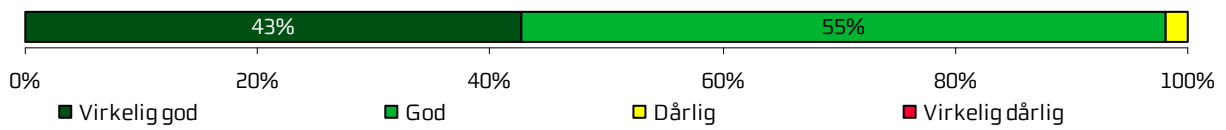
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	100 % *	71 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	-	-	100 % *	77 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	-	-	99 % *	81 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	99 %	89 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

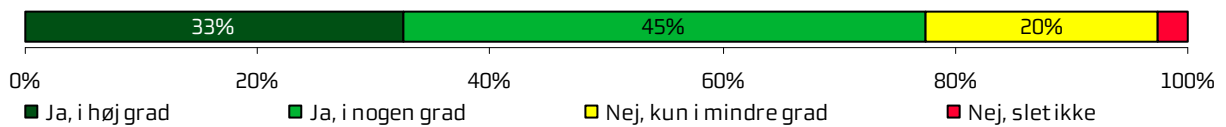
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=71)



Modtagelse på afdelingen (n=103)



Information om ventetid ved modtagelse (n=40)

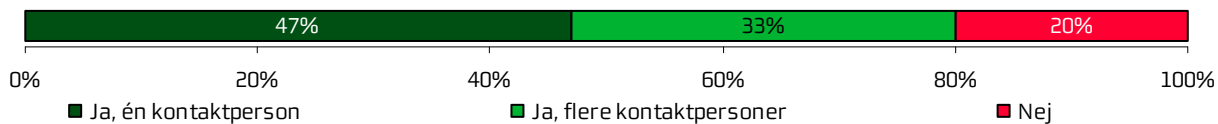




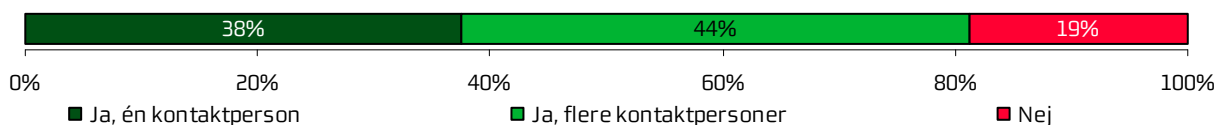
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	87 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	-	-	87 %	52 % *	72 % *

## Personale

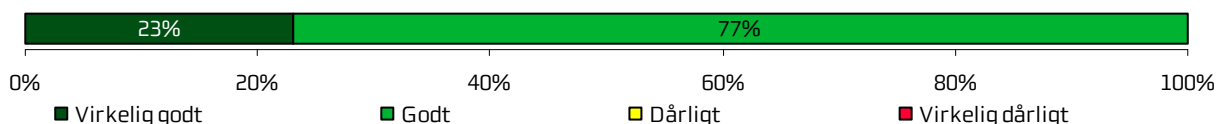
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=100)



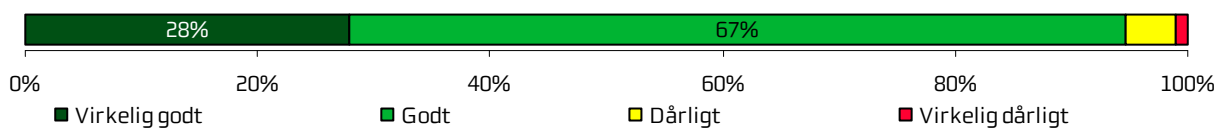
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=32)



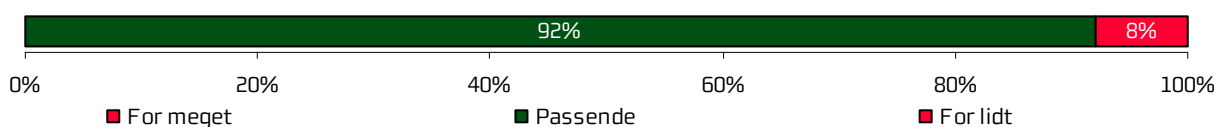
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=26)



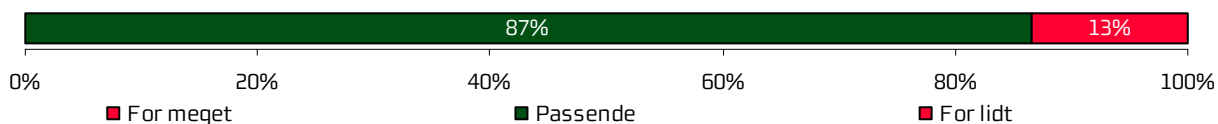
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



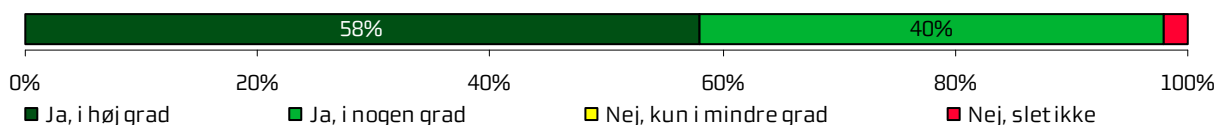
Medinddragelse af patienter (n=102)



Medinddragelse af pårørende (n=67)



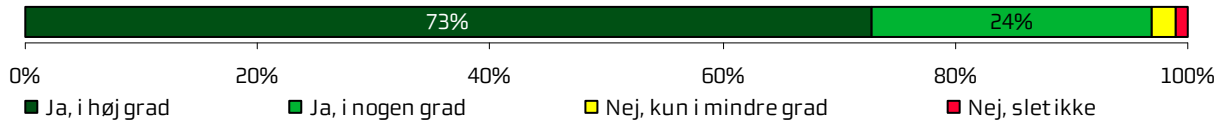
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	-	-	97 % *	69 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	-	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	100 % *	73 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	-	-	97 %	73 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	-	-	97 % *	76 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

### *Personale (fortsat)*

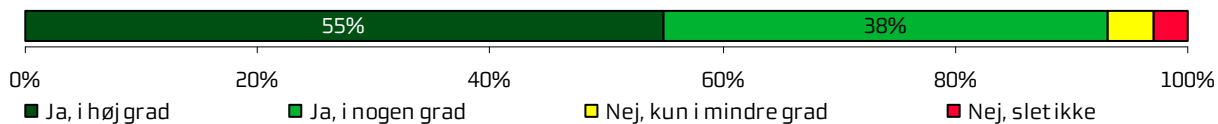
Personalet var gode til deres fag (n=99)



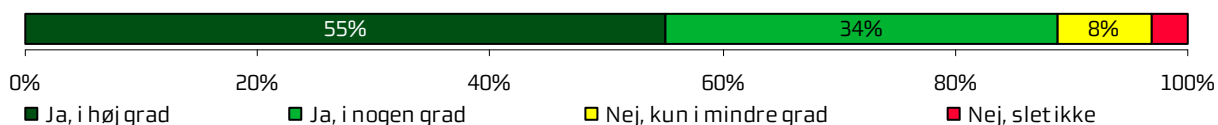
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=102)



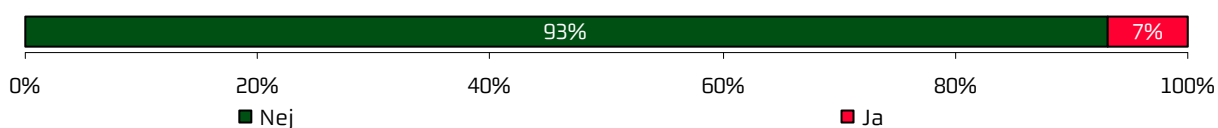
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



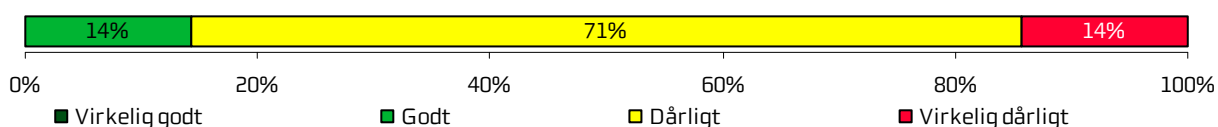
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



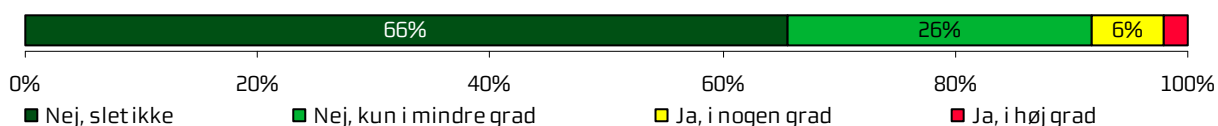
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=102)



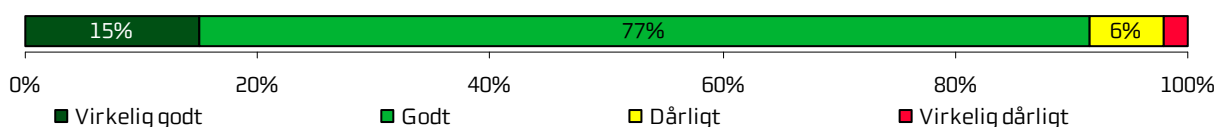
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=96)



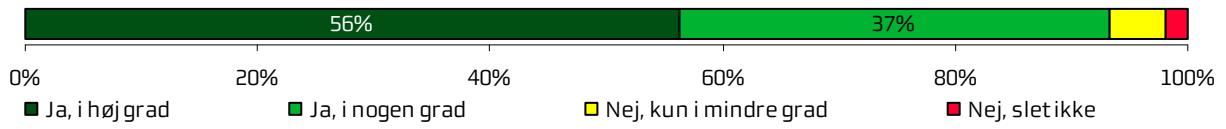
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



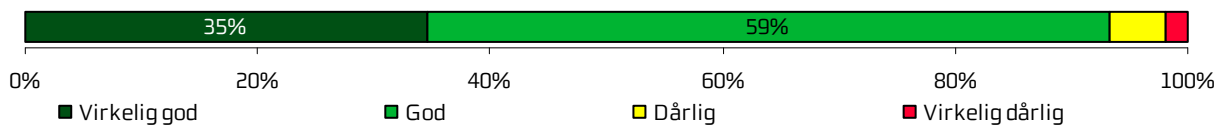
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	-	-	99 % *	66 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	99 % *	66 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	-	-	99 % *	68 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	-	-	93 %	75 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	14 %	-	-	-	-	40 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	-	-	99 % *	64 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	-	-	99 %	68 % *	91 % *

## Information

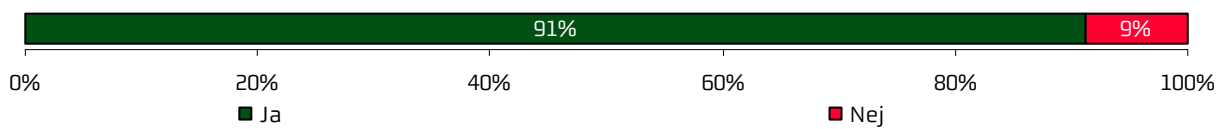
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



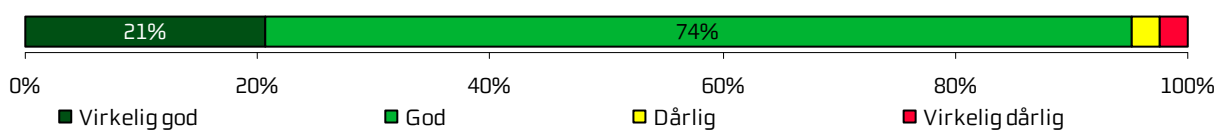
Vurdering af mundtlig information (n=104)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=92)



Vurdering af informationsmateriale (n=82)

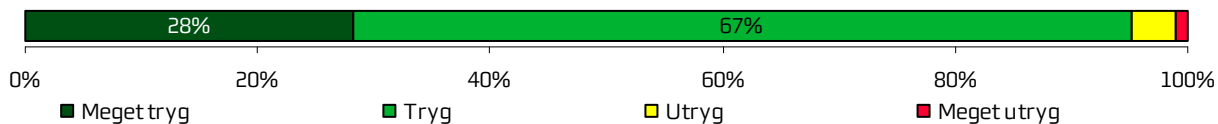




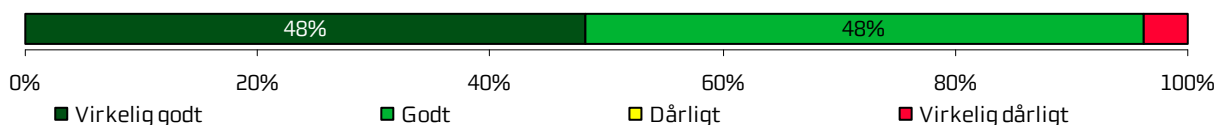
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	-	-	100 % *	78 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	100 % *	42 % *	81 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *

## Udskrivelse

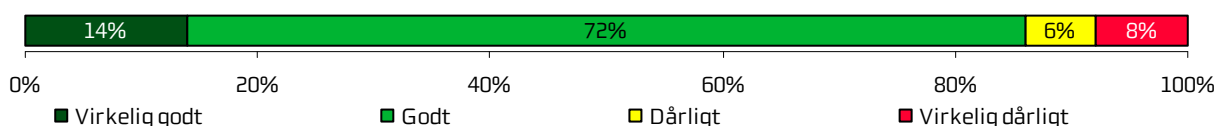
Tryghed ved udskrivelse (n=103)



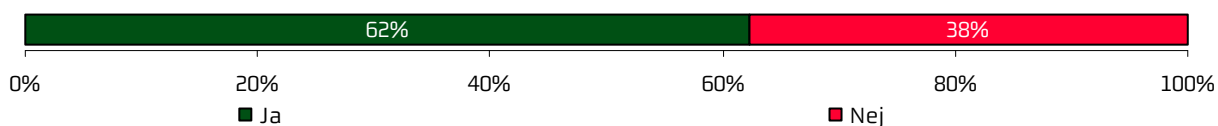
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



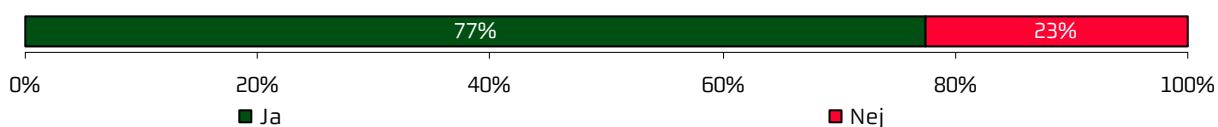
Orientering af praktiserende læge (n=50)



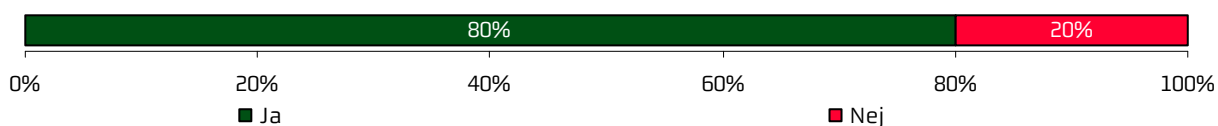
Information om kostens betydning for helbredet (n=61)



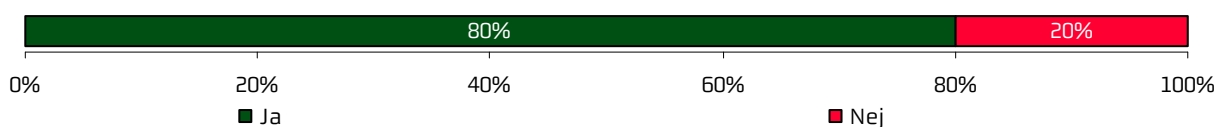
Information om motions betydning for helbredet (n=62)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=50)



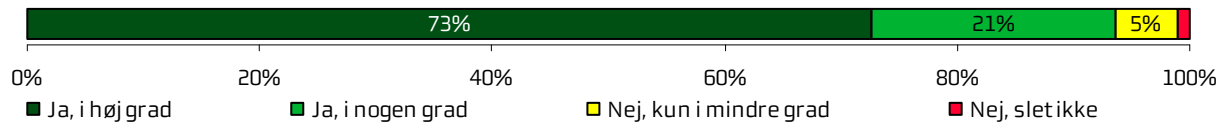
Information om rygningens betydning for helbredet (n=45)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	-	-	95 %	77 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	96 %	-	-	95 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	-	-	99 % *	73 %	91 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	89 % *	46 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	98 % *	58 % *	80 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	80 %	-	-	85 %	43 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	80 %	-	-	92 %	54 % *	76 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=95)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	2

## U08 Urologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Første gang jeg var indlagt, lå jeg fastende fra om morgenen til [] om aftenen, hvor jeg så fik besked på at tage hjem. Jeg blev ikke kontaktet for ny indlæggelse, men måtte selv ringe og spørge, om man havde glemt mig.	Godt
4	Skulle møde fastende. Blev sendt hjem samme dag og ville få tilsendt en ny tid. Der var meget forvirring på afdelingen.	Godt
7	Jeg blev afhentet af to læger og to reddere, som hurtig fik alt til mig.	Virkelig godt
9	Jeg blev ført ved hånden hele vejen, til [jeg] blev indlagt.	Virkelig godt
11	Ventede fem måneder fra samtale med læge til indlæggelse. Operationen mislykkedes, og jeg er nu tilbage, hvor jeg startede med at gå til læge [].	Dårligt
14	Akut/ambulance.	Dårligt
15	Indlagt akut, derfor ikke nogen forhåndsinformation og ingen ventetid.	Virkelig godt
16	Vi var indkaldt til en virkelig fin lægesamtale. Ventetiden lidt længere end reglen, men vi var trygge ved Skejby, så det betød ikke så meget.	Virkelig godt
17	Jeg blev akut opereret for nyresten.	Godt
20	Træt af at sidde og vente i spisestuen, inden der bliver anvist en seng. Det kan være hårdt for ældre at sidde og vente i flere timer.	Godt
22	Jeg havde nyresten [flere] gange, inden jeg blev opereret. Det kunne have sparet en masse vagtlæger.	Virkelig godt
26	Jeg blev tilsagt til [om morgenen] for operation. Fastende fra aftenen før, [ud på eftermiddagen] fik jeg at vide, at det ikke blev den dag, skulle så igennem samme tur næste dag fastende, TRÆLS.	Godt
27	[Personalet talte til mig, så jeg kunne forstå det].	Virkelig godt
29	For lang tid fra indkaldelse til indlæggelse.	Uoplyst
32	Blev indkaldt i ca. maj om operation i oktober. Ellers ingenting.	Godt
33	Desværre kunne undersøgelsen kun blive foretaget over tre dage.	Godt
35	Ja da, det endte med privathospital, så var I bare ikke gode nok.	Uoplyst
36	Indkaldelsen er nem at misforstå. Hvor lang tid forventer man, at indlæggelsen varer, [] forventes at vare.	Godt
38	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
39	Indlagt gennem vagtlæge.	Virkelig godt
41	For lang ventetid.	Godt



## U08 Urologisk Sengeafsnit

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Modtagelsen
1	Jeg kom via akutafdelingen, så modtagelsen var ren rutine.	God
3	Det var det eneste ved min indlæggelse, der var som forventet, selvom den information, jeg fik, ikke blev som fortalt. Man skulle tro, det var information for en anden afdeling.	God
4	Da jeg fik en ny tid, var det godt.	God
6	Sygeplejersken, der modtog mig, var rigtig sød. Det, der var dårligt, var, at jeg havde fået et forkert brev, hvori jeg var indkaldt til forundersøgelse dag et og operation dag to. Jeg skulle undersøges og opereres samme dag, og skulle derfor være fastende.	Dårlig
7	M1 stod klar med fire personer, som fortsatte med det og mere.	Virkelig god
8	Jeg blev indlagt [sidst på ugen] med henblik på samtale med læge NN og blodprøver. Derefter tog jeg hjem på weekend og mødte ind på afdelingen [i slutningen af weekenden], da jeg skulle opereres [dagen efter]. [Lidt] senere fik jeg at vide, at den læge, der skulle foretage indgrebet, var blevet sygemeldt, og at jeg måtte køre hjem igen. Jeg blev et par dage efter kontakten telefonisk og udskrevet, da operation ikke var nødvendig.	God
9	Meget søde og hjælpsomme.	Virkelig god
14	Fra [morgen] til [aften] ventede jeg på at få svar fra en læge vedrørende CT-scanning og røntgen fra [om morgenen]. Fik [om aftenen] at vide, at operationen hastede!	Dårlig
16	Det lykkedes en sygeplejerske at give tryghed. Hun brugte lang tid på information. Eneste problem er reglen om at skulle have taget blodprøver inden og langt fra afdelingen. For en ældre syg person er det alt for langt at gå (må kunne tages på afdelingen!).	Virkelig god
31	Lidt forvirrende. Blev først sendt til blodprøvetagning tilbage i afdelingen. Derefter retur til EKG!	God
35	Og der var lang ventetid. Så nej, jeg er ikke tilfreds.	Uoplyst

## U08 Urologisk Sengeafsnit

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
2	Jeg fik besked på at møde til røntgen i Skive på grund af lunger, men jeg havde hørt fra en medpatient, at det var det hun skulle. Det ringede jeg så til sygehuset og meddelte, og fejlen blev rettet. Jeg kunne heldigvis huske, hvor patienten boede og fornavn.	Dårligt
3	Jeg fik fortalt, at mit kateter skulle fjernes i lokalbedøvelse, men lægen trak det bare ud. Læge NN kom efter portøren, da jeg skulle på operation.	Virkelig dårligt
4	Jeg vågnede fra narkosen, inden jeg var færdigbehandlet. Havde stadig slange i halsen.	Godt
5	Blev indkaldt til røntgen (ikke fastende), men endte få timer efter på operationsbordet til en aldeles uprofessionel oplevelse (operation mislykkedes... selvfølgelig).	Dårligt
14	Havde informeret ALT personale, som jeg kom i berøring med, om at jeg er penicillinallergiker (anafylaktisk chok). Alligevel beordrede lægen forebyggende penicillin inden operation. Heldigvis sagde sygeplejerske NN fra!	Dårligt
14	Fik ordineret medicin, som jeg havde meddelt, at jeg er meget allergisk overfor.	Dårligt
33	Efter operationen var der indlagt kateter [], hvilket jeg ikke var orienteret om.	Dårligt
34	Ankom til indskrivning, [en dag i efteråret om morgenen], fastende fra 24:00. Fik at vide, der var morgenmøde, så jeg måtte vente til efter []. [Lidt senere] fik jeg anvist en stue og fik at vide, det bliver først over middag. Hvorfor skal man møde [før morgenmødet]?? Ved samtale [nogle dage tidligere] havde jeg også fået besked på, at operationen først ville blive over middag, så hvorfor denne mødetid?. [Over middag] blev jeg så hentet til operation. [Om eftermiddagen] var jeg klar til at blive kørt på stue igen. Havde fået besked lige før operationen, at lægen der opererede mig, ville komme og give mig en orientering om forløbet, samt at når min urin var klar skulle katederet tages ud. [Senere på eftermiddagen] var min urin helt klar, og jeg spurgte sygeplejersken, om jeg kunne få det ud, hun synes det så fint ud, men skulle så først have meddelelsen/journal fra lægen, men den var ingen steder, lægen var der heller ikke og jeg havde heller ikke set ham som lovet. Spurgte igen ved [om aftenen] om at få katederet ud, det var en ny sygeplejerske (vagtskifte), ingen problem siger sygeplejersken, men skulle lige finde min journal, hun kunne heller ikke finde journalen, så det kunne ikke fjernes, når der ikke var besked fra lægen. Næste morgen spurgte jeg igen, og den nye sygeplejerske forstod heller ikke, at jeg havde det i endnu, men der var stadig ingen papirer. Sygeplejersken ringer hjem privat til lægen, som skal have stuegang, at nu må han godt lette r...! [Om formiddagen] kommer lægen og siger, det er ok at fjerne katederet, sikke en lettelse. Fik de sidste undersøgelser og blev udskrevet [ved middagstid]. Ved udskrivning oplyses det at der går syv hverdage inden der er besked om undersøgelse af væv. Jeg ringer tirsdag til afdelingen for at få svar, men det kan jeg ikke få, men får at vide der er sendt et brev om en tid []. Brevet modtages [dagen før]. Et standardbrev magen til det jeg modtog [inden operationen]. Hvad jeg skal stå der intet om, skal jeg til nye undersøgelser eller hvad??	Dårligt

Dette brev føles meget frustrerende, og der er gået tre dage mere i det uvisse!








Alt er gået planmæssigt med hensyn til indgreb og efterveer, bortset fra at min journal var væk!! Med hensyn til at blive koblet på nettet, spurgte [ved ankomst] om jeg kunne få en kode, der gik lidt tid men den fik jeg da. Da jeg så skulle på nettet igen [om eftermiddagen] skulle jeg igen have en ny kode, havde fået kode til 8 timer, ikke smart når der er travlt, og sygeplejersken var lidt irriteret over at skulle bruge tid på det. Forståeligt nok. Nå, jeg fik en ny kode, igen til 8 timer, så derfor måtte jeg ulejlige igen næste morgen for at få en ny kode. Hvorfor giver man ikke en kode for den tid man er indlagt, som så ophæves ved udskrivning!!??

## U08 Urologisk Sengeafsnit

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Fik forskellige oplysninger om forløbet, først hos vagtlægen, så i modtagelsen så på afdelingen ved indlæggelsen, af læge NN og lægen på afdelingen og til sidst af sygeplejerne på afdelingen. Altså mega dårlig information.	Virkelig dårligt
6	Behandlingen hjalp ikke på mit problem med svien ved vandladning. Derimod blev jeg sendt videre i systemet, fordi man opdagede, at jeg ikke tømte min blære. Efterfølgende har jeg gået til zoneterapi, og nu er svien væk. Ved brug af kateter begyndte det at svie igen, og det varede to døgn. Derfor bruger jeg IKKE kateter. Der var også kun ganske lidt i min blære, og jeg vil for alt i verden undgå den svie, som var mit oprindelige problem.	Godt
7	Jeg kom ind på M1 [om natten]. Meget dårlig. Kl. Otte havde de fået mig så frisk, at jeg fik [noget mad og drikke].	Virkelig godt
13	Megen ros til sygeplejerskerne. Trods fortravlethed, venlige og omsorgsfulde. Fagligt sikre.	Godt
14	Selve operationen var super fin!	Dårligt
16	Alle var gået til frokost ved hjemsendelse, og det var uheldigt.	Virkelig godt
17	Lige inden indlæggelse ventede jeg på besked fra lægen, længe inden min mand henvendte sig om, hvor lang tid, jeg skulle vente. Fik kort besked af lægen om, at jeg skulle opereres dagen efter (kunne ligeså godt gives af sygeplejerske).	Godt
23	Der opstod hele tiden andre problemer end det, jeg var indlagt for (prostata). Jeg blev behandlet i [andre steder], men ikke opereret for forstørret prostata.	Godt
29	God.	Uoplyst
30	Jeg blev ikke ringet op efter indlæggelse, selvom jeg fik besked herpå. Måtte selv henvende mig, hvilket jeg finder for dårligt.	Godt
31	Informationsmøde med læge NN ikke særligt informativt.	Dårligt
40	Meget tilfreds med hele forløbet. Glad for at være fulgt af samme læge igennem hele indlæggelsen. Som pårørende havde vi en meget positiv oplevelse ved at ringe til vores [kontaktperson]. Hun kunne fortælle lige præcis de oplysninger, som vi havde brug for.	Virkelig godt

**U08 Urologisk Sengeafsnit****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Jeg fik to pjecer, hvilket åbenbart er, hvad der er, og en uddybende forklaring i samme forbindelse, men materiale som sådan er en overdrivelse..	Virkelig godt
 3	Det var meget svært at få information, og fik man lidt, var den forskellig fra den, man havde fået. Det var med en følelse af at være til besvær, man var indlagt. Selv det at få en bækkens, eller at få det tømt var en kamp.	Virkelig dårligt
 14	Efter udskrivning havde jeg fået sat et []kateter op, som skulle sidde ca. fire uger. Det gjorde ondt 24/7. Ved henvendelse (telefonisk) til afdelingen blev jeg afvist og bedt om ny henvisning fra egen læge, inden de overhovedet ville tale med mig. Følte mig som et nummer i køen, reduceret til en statistik. Manglede information om eventuelle komplikationer, fordi []kateter sad ekstra fast, da det skulle fjernes, hvilket førte til hævelse/smerter.	Dårligt
 16	Som pårørende oplevede jeg en enestående flot orientering på baggrund af en forvirret patient. Lidt svært at komme telefonisk i kontakt med behandlende personale, hvilket har stor betydning, når man bor [mange] kilometer væk.	Virkelig godt
 19	Akut indlagt, så intet informationsmateriale.	Virkelig godt
 31	Det er MEGET utilfredsstillende at skulle vente med besked om operationsforløb fra opvågning ca. 15.30 til næste dag ved stuegang. Jeg spurgte, om ikke der kom en læge for at fortælle om operationen. Beskeden var, at det var ikke praksis, og lægen var gået hjem. De skulle jo kun arbejde de timer, de blev betalt for!	Dårligt
 32	Fik af vide, at der sjældent var komplikationer. Men ikke hvilke (evt.).	Godt

## U08 Urologisk Sengeafsnit

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Fik besked om, at man ville undersøge mine nyresten for måske at kunne sige, hvoraf de kom. Håber I er blevet klogere, for jeg har absolut ikke hørt noget.	Virkelig dårligt
5	Sagen er overflyttet til Skejby.	Virkelig dårligt
7	Jeg har været hjemme ti dage med drop kl. 6.00, 14.00 og 22.00. Det er bare sagen for alle, kan ikke være bedre.	Virkelig godt
8	Da jeg forlod afdelingen, vidste jeg ikke, hvad der skulle ske fremover, hvem der senere skulle foretage indgrebet, hvor og hvornår. Jeg blev et par dage efter ringet op af den læge, der skulle foretage indgrebet. Han fortalte, at der var kommet et nyt biopsisvar. Jeg kunne udskrives, og [møde] om et halvt år til en ny scanningskontrol.	Uoplyst
17	Jeg har ikke snakket med egen læge efter operationen og har heller ikke haft brug for det.	Godt
18	Jeg fik besked på, at jeg var udskrevet [], og tog derefter hjem. [Jeg blev så] en time senere ringet op, hvor jeg var henne.	Virkelig godt
28	Ok!	Virkelig godt

## U08 Urologisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - U08 Urologisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Alle var professionelle, og alligevel meget menneskelige og imødekommende. Jeg har kun ros tilovers for den måde afdelingen og dens personale kører på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Toiletterne er en skændsel. [Fysiske rammer]	Godt
3	Alt i forløbet kunne gøres bedre, undtagen da jeg blev genindlagt, og sygeplejerske NN var med til at tage imod mig og mine meget store smerter.	Virkelig dårligt
5	- Forbered samtaler med patienter.  - Læs journaler FØR samtaler.  - Få styr på sagsgange. Det virker mildt sagt kaotisk (og utrygt). [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
6	Ja, personalet var meget hjælpsomme, men generelt blev jeg ikke hjulpet med det problem, jeg blev indlagt på grund af, altså svien ved vandladning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	MB mangler en stue, hvor man kan spise. Kan man ikke finde et firma, der vil levere små reklameplastikposer til ens pose til dræn? Jeg brugte en fra Jyske Bank, da jeg fik besøg af de små børnebørn []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg har fået en virkelig god behandling på U08. Man har givet sig god tid til at besvare mine mange spørgsmål, og jeg har følt mig i trygge hænder. En stor tak til læge NN, som forklarede hele forløbet på en forståelig og rolig måde, så både min mand og jeg følte os trygge. Desuden har jeg altid fået stor hjælp af forløbskoordinator NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
10	[] For [nogle] år siden var jeg på Skejby for at få ballonudvidelse i begge sider af hjertet, men fik kun den ene side behandlet pga. besværligheder. Lægen sagde: "Kom igen om et halvt år", men det blev sparet væk [].	Virkelig godt
11	Atmosfæren var ikke god. Personalet havde for travlt. Jeg følte, at jeg var til ulejlighed. [Pleje]	Dårligt
13	Og så, lidt uden for emnet, et lille suk over patientvejledningen og parkeringsmulighederne som patient. Det endte for mig med en bøde og lidt skriveri med kommunens tekniske forvaltning. [] [Kommunikation og information]	Godt
16	Rigtig godt, at vi må ringe efter hjemsendelsen for at få gode råd. Har benyttet mig af det og siger tak! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
17	I forbindelse med spisetiderne virker det mærkeligt, at der skal være så mange forskellige sygeplejersker, der skal uddele maden til patienterne. Hvorfor er der ikke bare én person, der står for uddelingen, hvor patienterne selv kommer og spiser?	Godt
21	Personale gjorde det meget godt, men havde for meget om ørene, og det gav patienten lidt ventetid. Alt i alt ok! [Pleje, Ventetid]	Godt
23	Jeg burde være informeret om, at behandlingen ikke kunne gøres, hvis jeg havde blærebetændelse. Jeg blev [flere] gange sendt hjem igen pga. blærebetændelse []. [Kommunikation og information]	Godt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 24 Synes de gør et stort stykke arbejde på U08. Bare synd, at de er så underbemandet.<br>[Pleje]  | Godt          |
| ✎ | 25 Blev opereret [i sommers, og udskrevet dagen efter]. Fik besked om kontrol [sidst på året]. Modtog brev [] om kontrol/samtale [i efteråret], hvilket jeg var uforstående overfor. Kontaktede ambulatoriet tre dage i træk, for at få et svar på min operation. Det var psykisk hårdt at vente på svar i over tre uger, om det var god/ondartet. Blev ringet op af en læge, der kunne fortælle, det var godartet.<br>[Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| ✎ | 28 God omsorg.  | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Langt forløb: Fra første symptom [i foråret 2012] til udskrivelse [i efteråret 2013]. Undersøgelser og seks gange [behandling]. Derefter beslutning om operation. Oplyst om operation ca. [i foråret 2013]. Operation [i efteråret 2013].  | Godt          |
| ✎ | 33 Fratrædende vagt skal orientere tiltrædende om, hvad der er sagt til patienten.<br>[Kvalitet i behandling]   | Godt          |
| ✎ | 37 Helt fantastisk service fra sekretær NN, som sørgede for, at jeg fik mine svar hurtigt.<br>[Ventetid]  | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Et meget omsorgsfuldt personale.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Nedslidte toiletkummer (sort i bunden). Virker uhygiejnisk og bør udskiftes.<br>[Fysiske rammer]   | Godt          |

