

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
Urinvejskirurgiske Senge Holstebro
Urinvejskirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

1 Indledning

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

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

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

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	280
Besvarelser fra patienter:	199
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

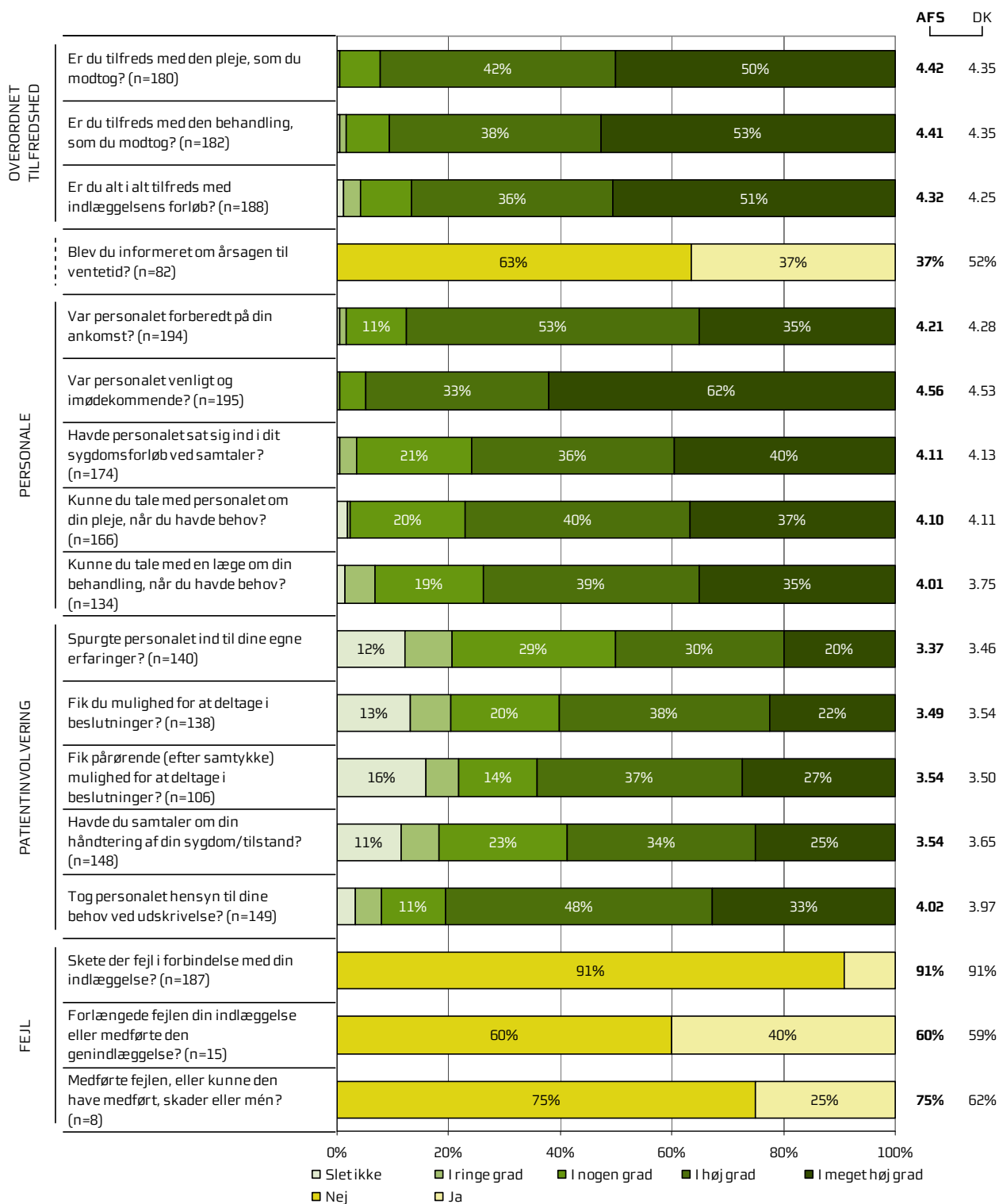
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

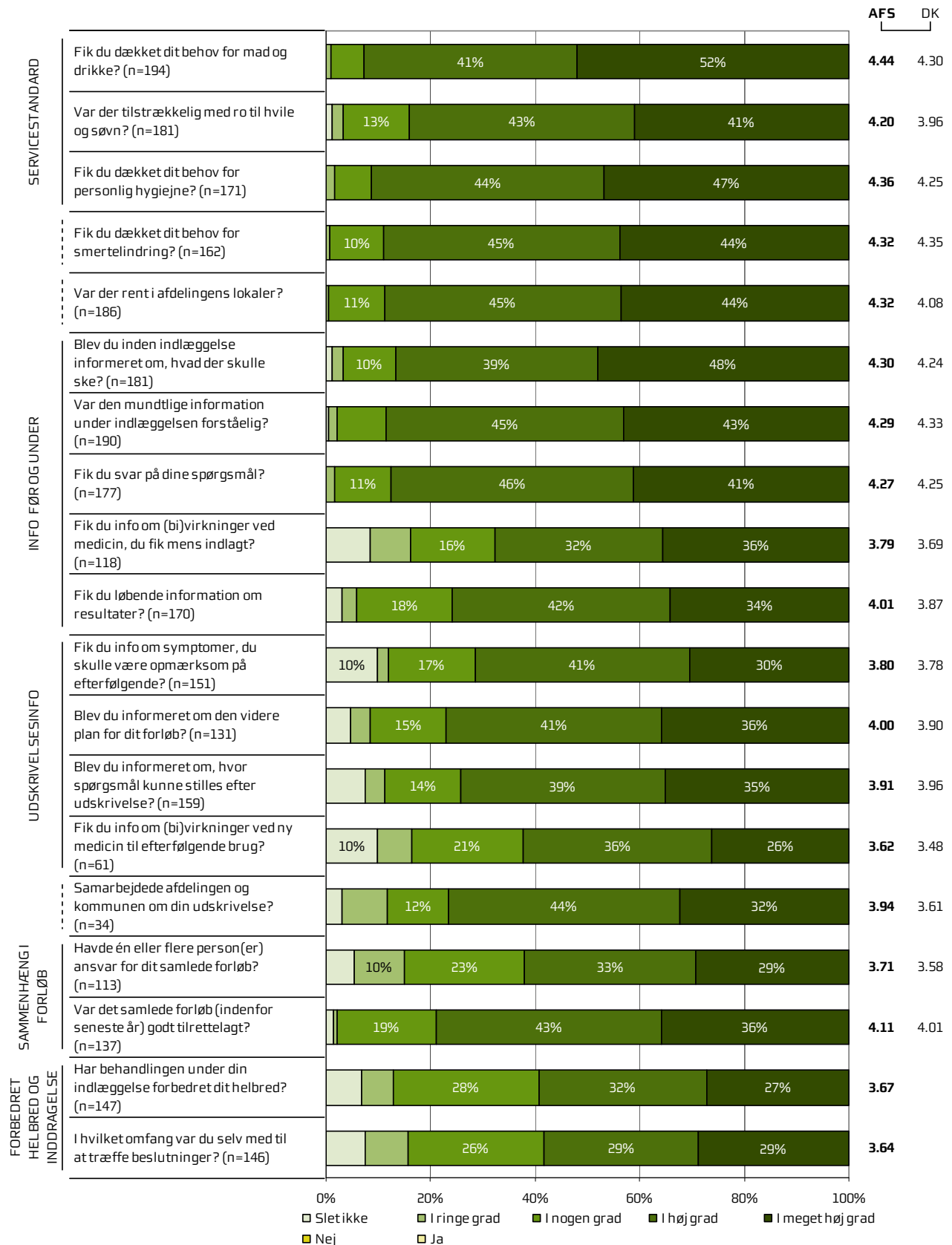
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

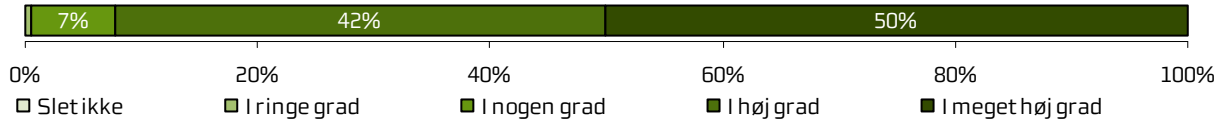
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

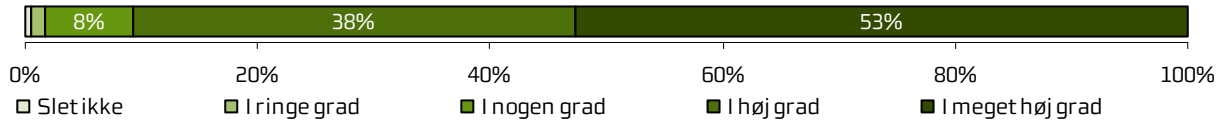
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

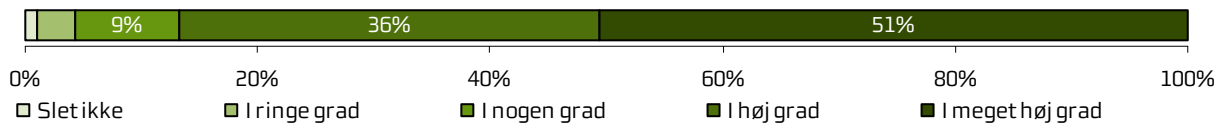
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=180)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=182)



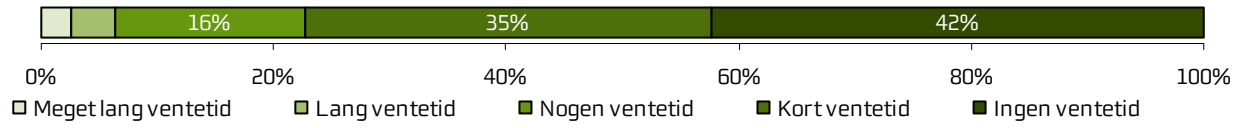
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=188)



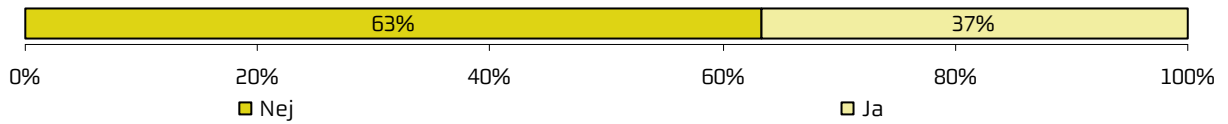
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,42		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,32		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=189)



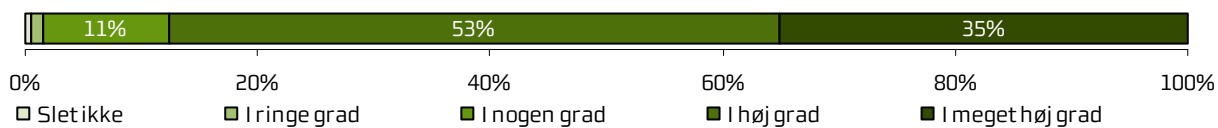
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=82)



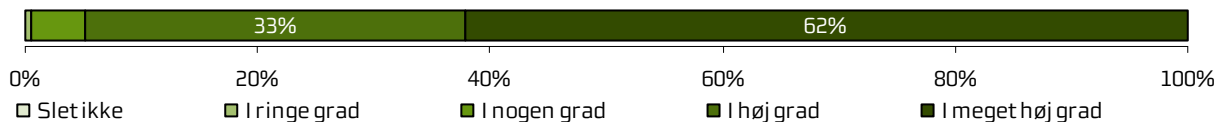
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,11		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		37 %	52 %	

Personale

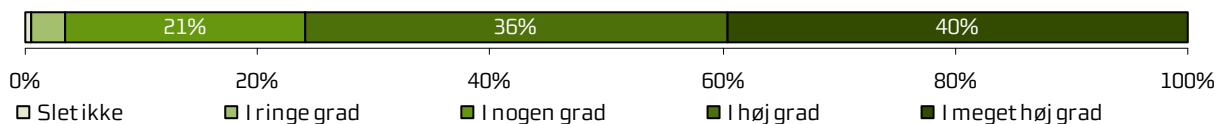
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=194)



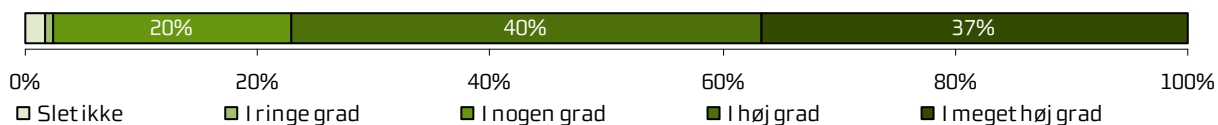
Var personalet venligt og imødekommende? (n=195)



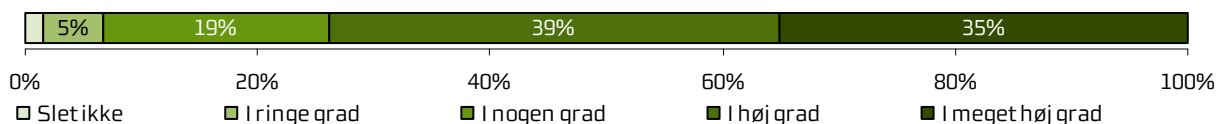
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=174)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=166)



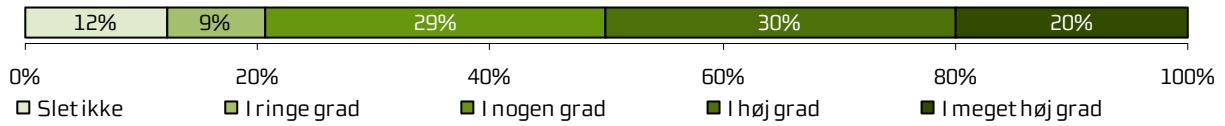
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=134)



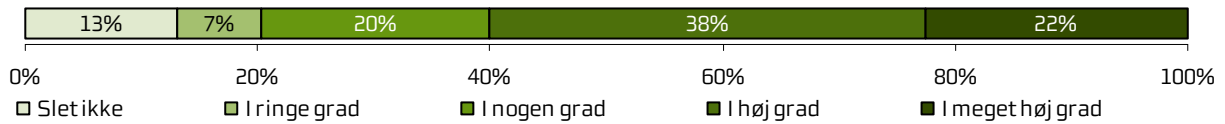
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,21		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,56		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,11		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,1		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,01		3,75	

Patientinvolvering

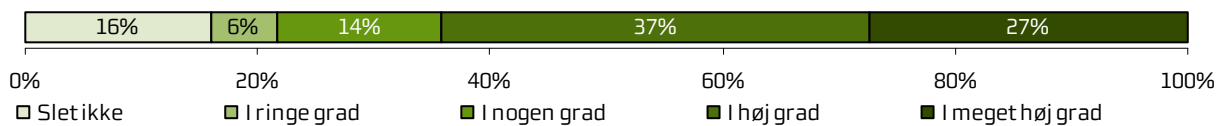
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=140)



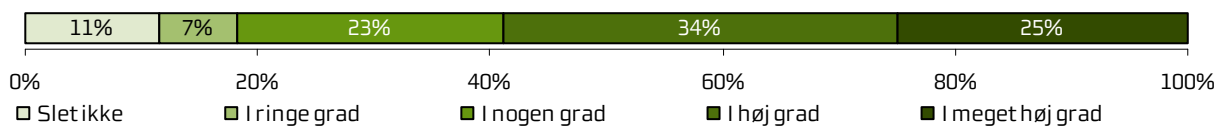
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=138)



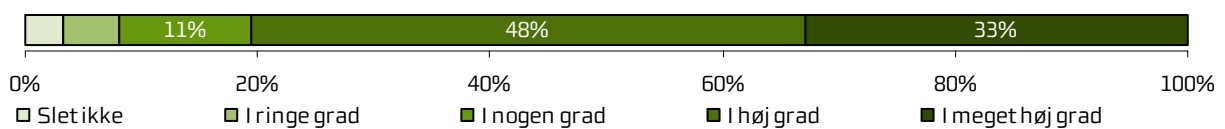
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=106)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=148)



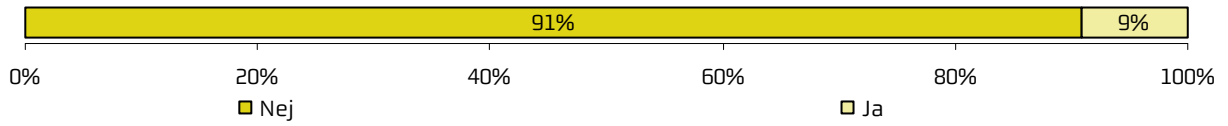
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=149)



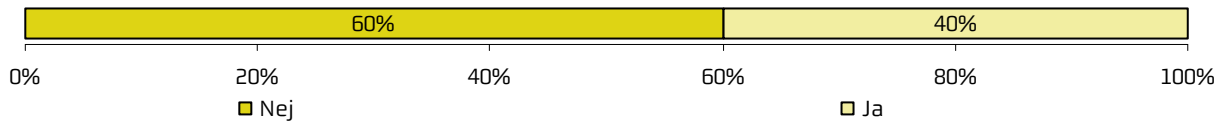
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,37		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,49		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,54		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,02		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=187)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=15)



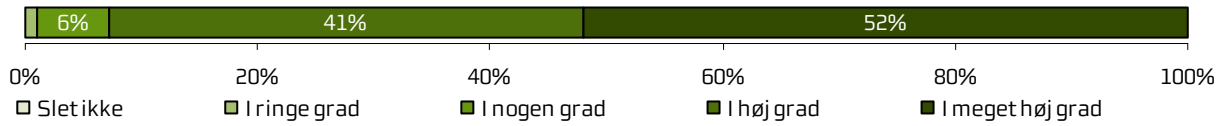
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=8)



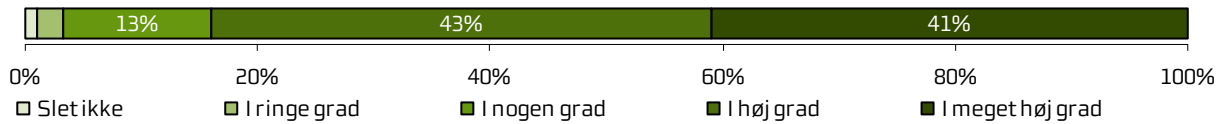
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		75 %	62 %	

Servicestandard

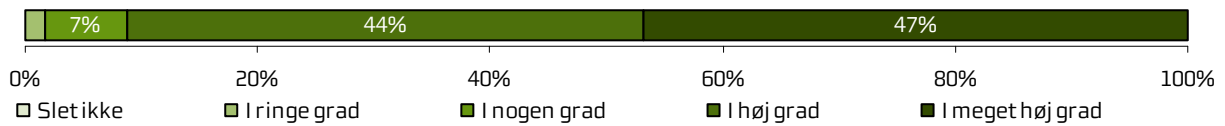
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=194)



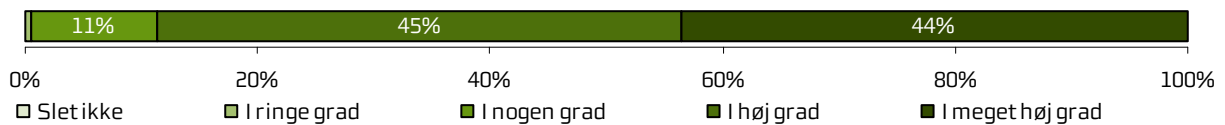
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=181)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=171)



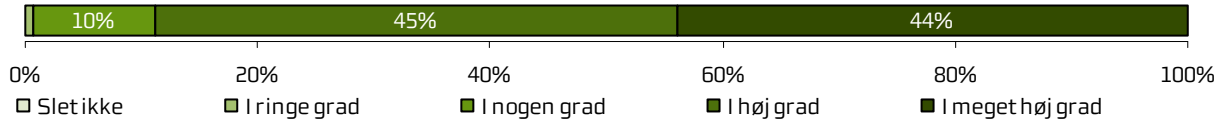
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=186)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,44		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,2		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,36		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,32		4,08	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=162)



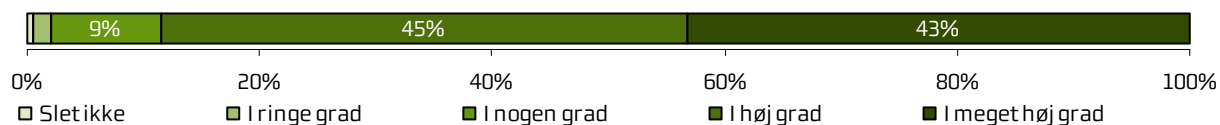
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,32		4,35	

Info før og under

Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=181)



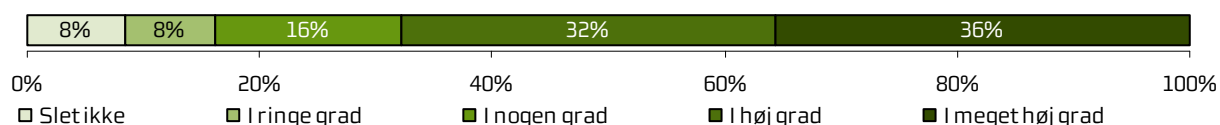
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=190)



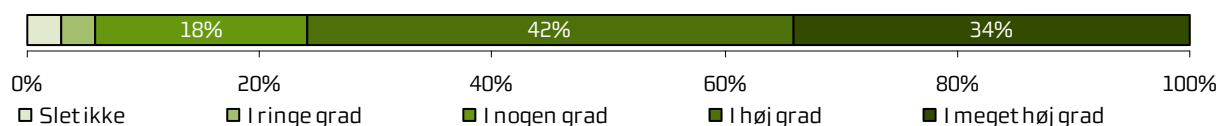
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=177)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=118)



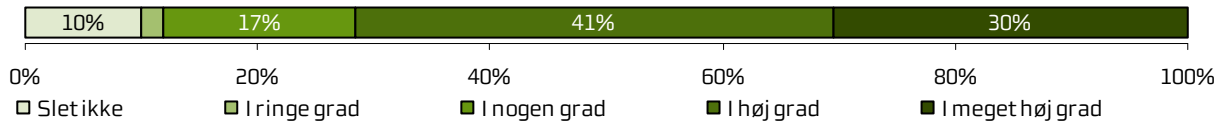
Fik du løbende information om resultater? (n=170)



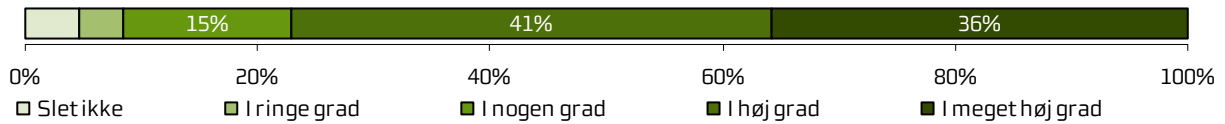
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,3		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,29		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,27		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,79		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,01		3,87	

Udskrivelsesinfo

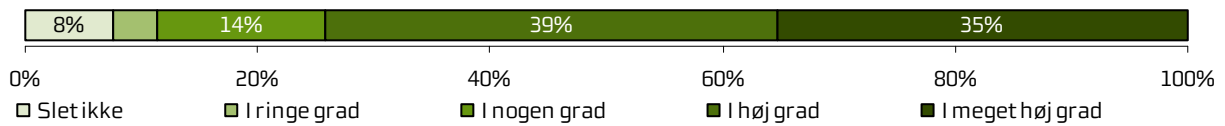
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=151)



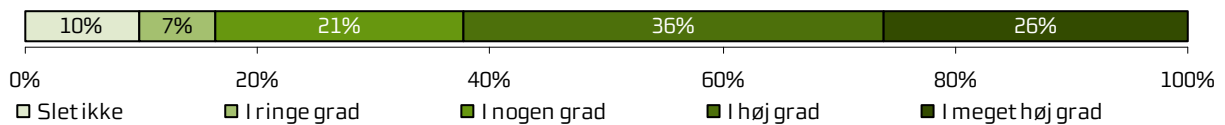
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=131)



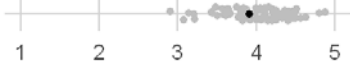



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=159)



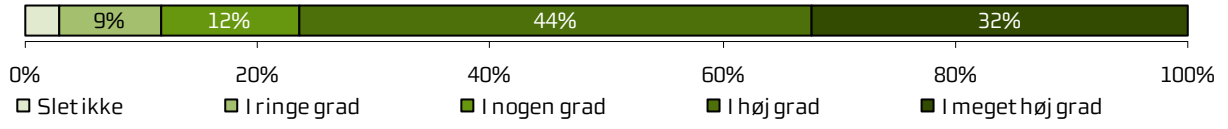
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=61)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,8		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,91		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,62		3,48	

Hjemmepleje

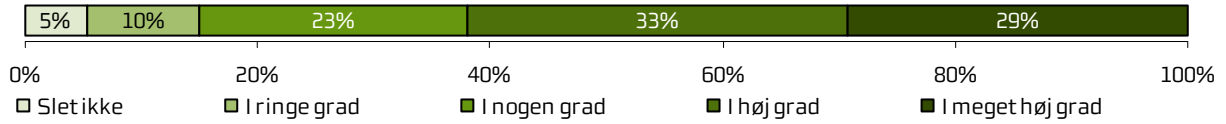
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=34)



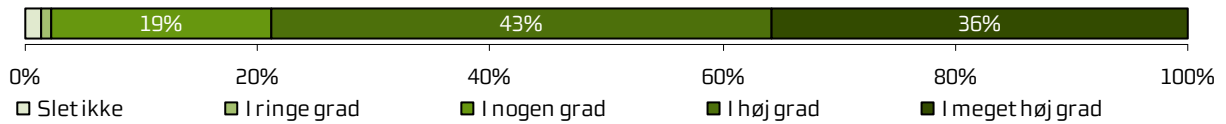
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,94		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=113)



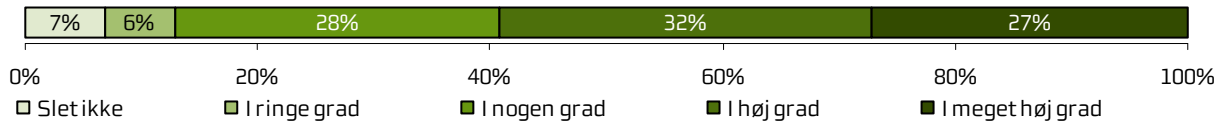
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=137)



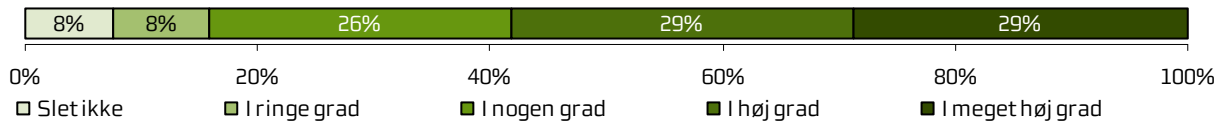
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,71		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=147)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=146)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,67			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,64			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

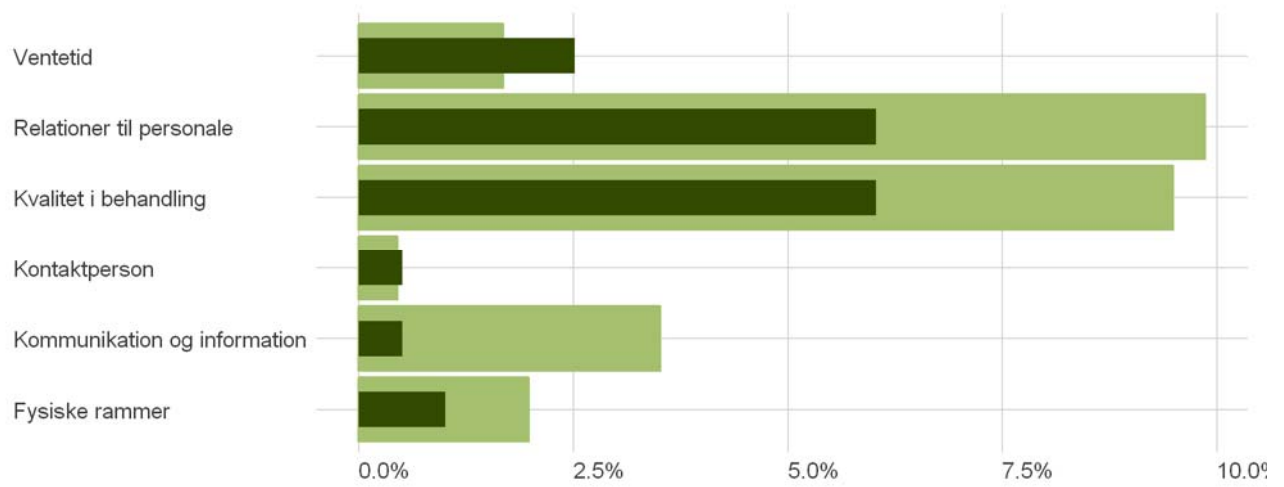
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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























Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.






Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Når man kommer ind, og man er bange, skal man have den pille her og nu.	I høj grad
 8	Jeg bliver altid godt modtaget i Holstebro.	I høj grad
 17	Mødetid klokken syv, kom for klokken halv otte.	I høj grad
 26	Modtagelsen var ok.	I høj grad
 39	Ved efterfølgende tjek, var der overbooket på afdelingen, og jeg blev placeret på gangen . Og kom ikke til at tale med læge.	I høj grad
 40	Der var ingen ventetid. Jeg blev kørt til Urinvejskirurgisk Ambulatorium fra afdelingen, i min seng, om morgenen [i sommers]!	I høj grad
 61	Blev godt modtaget, med et VENLIGT smil og et FAST håndtryk!! Og et VELKOMMEN!!	I høj grad
 66	Skiltningen i byen til hospitalet kunne man med fordel bede kommunen om at forbedre.	I høj grad
 73	Modtaget af nattevagt. Ingen møder efter kl. 7.30. Bedre tid til patient.	I høj grad
 2	Det var OK.	I meget høj grad
 11	Inde til forundersøgelser dagen før, sendt hjem eftermiddag. Møde igen næste dag [om morgenen], skulle op [meget tidligt], kørestolsbruger med begge ben amputeret, ville gerne have kunnet overnatte.	I meget høj grad
 16	Venlig, kompetent :-).	I meget høj grad
 27	Fin, fin modtagelse.	I meget høj grad
 46	Det fungerede fint.	I meget høj grad
 51	Blev taget imod med et smil.	I meget høj grad
 52	Alt gik rigtigt godt, ingen ventetid, personalet var rigtig godt forberedt.	I meget høj grad
 57	Helt ok.	I meget høj grad
 58	Meget nærværende modtagelse og meget sympatisk personale.	I meget høj grad
 71	Et meget positivt personale.	I meget høj grad
 30	Det virker ikke optimalt at indkalde flere patienter til operation [sidst på ugen], end der er sengeplader til.	I nogen grad
 47	Jeg kom til tiden, men ventede tre kvarter, før jeg blev anvist en seng.	I nogen grad
 56	Ved fremmøde til forundersøgelsen var mødestedet angivet til forkert sted, og der var stor	I nogen grad

forvirring om, hvor jeg skulle møde. Fik modstridende information, men da vi fandt den person, som skulle modtage, var alt fint derefter.

- | | | |
|--|---|-----------------------|
|  67 | Forstår ikke, at man skal komme [om morgenen]. Kom først ind på en stue [to timer efter ankomst] og blev opereret [om formiddagen]. Og når man så er tilbage på stuen, skal man dæleme skynde sig ud af sengen, så man kan komme ud, selvom man er helt omtumlet af bedøvelse. Ikke en god oplevelse. | I nogen grad |
|  15 | Blev henvist af egen læge til akutindlæggelse. | Ikke relevant for mig |
|  38 | Pga. kommunikationsmisforståelse blev der lang ventetid. | Slet ikke |

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7	Jeg skulle have været til en samtale inden indlæggelse, så jeg vidste, hvad der skulle ske. F.eks. fik jeg først taget blodprøve på indlæggelsesdagen. Det samme var tilfældet med en urinprøve.	Ja
13	Det var en ubehagelig oplevelse. Jeg blødte i to dage, kastede op og fik stærke piller. Jeg fik så ondt i mine nyre. Så den læge vil jeg ikke have mere. Nu går jeg og er nervøs for næste gang, og det har jo gået så fint de andre gange.	Ja
18	Jeg følte, jeg blev udskrevet uden hensyntagen til, at jeg var blevet indlagt dagen før og uden medicin. Jeg havde en allergisk reaktion pga. CT-skanning og havde fået medicin. Jeg skulle have haft en lille dosis med hjem, så jeg kunne have været trappet stille og roligt ud.	Ja
23	Gik til egen læge [i foråret] (blod i urinen), hvor han skriver til Holstebro Sygehus og beder dem tage stilling. Hører intet. I sommeren er jeg til kontrol i anden anledning, hvor jeg gør opmærksom på henvendelsen. Først da sker der noget!!!	Ja
24	Jeg kom hjem med slem blærebetændelse. Havde lægevagt på grund af voldsomme smerter.	Ja
26	Der opstod fejl ved operation. Derved opstod blodansamling og medfølgende operation igen []. Og meget smerte og lang tids sygdomsforløb.	Ja
28	Kom til at vente alt for længe, så mine nyretal steg.	Ja
29	Under operation ét [tilstødte der komplikationer], så operationen ikke kunne gennemføres. Efter opvågning var jeg meget øm på halsen [grundet] narkose. Operation to, efter at der var gået [et par] uger ca., gik fint og ingen problemer med bedøvelsen.	Ja
34	Drop løb subkutant [hvilket medførte] årebetændelse, [hvilket medførte] penicillin ved egen læge. Bevægelsesindskrænkning i venstre hånd i [flere] uger.	Ja
50	Kørt til operation [ved middagstid]. Retur til stuen [et kvarter efter]. Forkert mand. Igen til operation [om eftermiddagen].	Ja
54	Røntgen havde ikke de rigtige posere/slanger, for lange og korte ved skift af nyrekateter.	Ja
55	Manglende information til pårørende. Lang operationstid (mulig årsag). Information om flytning til opvågning. Ingen informative/beroligende oplysninger til pårørende.	Ja
73	Medicinlisten fra os var lagt forkert ind. Derfor smerter pga. ikke eget medicin. Påstand om, at vi/jeg havde skrevet forkert, hvilket vi ikke havde (påståelig [medarbejder]).	Ja
4	Sidste kateter skulle ikke have været lagt ind. Det stoppede til efter få dage.	Nej
5	Jeg har vanskeligt ved at sove i nye lokaler og omgivelser de første døgn. Derfor opgav jeg at blive. Ældre og unge arbejder ikke godt sammen i sygepleje sammen, de ældre ønsker ro. De unge har besøg og larmer i middagssøvn, hvor jeg har behov for søvn: Derfor ville jeg hjem. Jeg ønsker at de ringer til mig på [].	Nej
36	Ingen fejl.	Nej
61	Jeg var kun patient en HEL dag fra syv til atten, altså ambulant.	Nej
31	Fik efter indlevering af urinprøve konstateret urinvejsinfektion, og planlægning af videre forløb blev standset.	Uoplyst

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
45	Manglende svar på udtagne prøver, selvom lægen sagde, han ville underrette mig, når han havde fået svar. Der gik flere uger, før jeg fik svar, efter jeg ringede for at rykke for svar.	I høj grad
53	Mangler i høj grad information om virkning/bivirkninger efter udskrivelse samt en kontaktperson/telefon, der kender mit forløb.	I høj grad
63	Manglet information ved udskrivelse omkring hygiejnen ved det opererede sted. Manglet plejemiddel ved udskrivelsen.	I høj grad
25	Der var ingen ny medicin.	I meget høj grad
33	Fik ingen [information] angående medicin.	I meget høj grad
39	Vidste ikke helt om operation var nødvendig eller ej. Skiftende læger gav forskellige svar. Talte aldrig med den samme læge to gange. Havde håbet [på] at få svar ved efterfølgende check, men kom som nævnt ikke til at tale med læge pga. travlhed på afdelingen. Blev dog ringet op efter nogen tid og fik forklaret, hvordan det videre forløb skulle være.	I meget høj grad
40	Jeg var til kontrol [i sommers], men fik ikke noget at vide om, hvor meget eller hvor lidt jeg måtte drikke, eller om der ville opstå nogle symptomer. Læge NN sagde, at jeg snart skulle skannes, men jeg har ikke fået besked endnu!!! ([i efteråret]).	I meget høj grad
65	Jeg blev ikke informeret om, at det kunne begynde at bløde igen efter udskrivelsen, hvilket var lidt ubehageligt, da det så begyndte at bløde. Denne forskrækkelse kunne let være undgået.	I meget høj grad
74	Jeg fik ingen information om bedøvelsesmetode.	I meget høj grad
24	Efter anden indlæggelse ventede jeg to et halvt døgn på svar på urinprøve, inden da havde jeg kontakt til vagtlægen.	I nogen grad
32	Ved udskrivelsen fik jeg udleveret en folder [omhandlende] eventuelle gener ved [lidelsen]. Kunne være udleveret på forhånd. Altid positivt at være forberedt.	I nogen grad
26	Manglende information ved udskrivelse med hensyn til bivirkninger.	Ikke relevant for mig
69	Forundersøgelsen er ikke under kontrol. Det tager meget lang tid. Jeg sad der i [flere] timer, som kun bør tage en halv time. Det er ikke under kontrol.	Ikke relevant for mig

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Blev ikke kontrolleret for, om jeg kunne tømme blæren ved udskrivning, så jeg måtte på Skejby og have kateter i efter hjemkomst. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Men der har været mindst en times ventetid ved hver undersøgelse. [Ventetid]	I høj grad
16	Det drejer sig om en velfungerende behandling, hvor der var stor evidens til stede. Man havde det indtryk, at den enkeltes velbefindende var vigtig. Meget klinisk rent. God forplejning. Kun en eller to af personalet havde meget god plads til forbedringer, men blev delvist holdt på plads af [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Jeg synes ikke, det er ok at kunne høre medpatienter få optaget journal og selv skulle give egne oplysninger vel vidende, at to medpatienter lytter med.	I høj grad
35	Sikre at det er samme læge, man møder. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Jeg fik det dårligt efter, at have fået ketogan som smertelindrende efter operationen. Sygeplejersken sagde, at det var der flere, der blev dårlige efter at have fået.	I høj grad
25	Særlig godt. Tak til alle.	I meget høj grad
36	Fik en fin og professionel behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Personalet der udleverer mad/drikke var altid "sure". Undervisning af fysioterapeut efter operation bør ske i separat rum af hensyn til andre parter, ikke på stue hvor der er ekstra patienter. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Sygeplejerske NN gjorde en speciel indsats. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
66	Godt samarbejde mellem Viborg, Herning og Holstebro. Kollegialt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
71	Afdelingen er god til, at patienten er i centrum.	I meget høj grad
73	Meget godt med læge NN, og svarer og opfølgning på alt (lydhør). Vender hurtigt tilbage med svar. God information og undervisning af fysioterapeut NN. Alt i alt god afdeling og god service i eget køkken. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
76	Meget tilfreds. Det gik hurtigt med at blive indlagt og fik en meget god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Ønskeligt med kortere ventetid. Forundersøgelse [primo sommer], operation [primo efterår]. [Ventetid]	I nogen grad
23	I den givne situation i høj grad. Da man blev opmærksom på mail fra læge, blev der taget hånd om sagen.	I nogen grad
30	1. Til forundersøgelsen kommer jeg i en "pakkelsning" som indbefatter CT-scanning. Jeg tåler ikke kontrast[væske], hvorfor scanningen burde være irrelevant, når den blev foretaget uden.	I nogen grad

	Ingen kunne svare mig herpå. 2. Har [en kronisk sygdom], hvilket ingen var opmærksom på (med hensyn til madindtagelse) under det [flere] timers lange forundersøgelserforløb. Er dårligt gående. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 39	Ville gerne have haft sammen læge under hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 42	Jeg har seks kilometer til [et andet sygehus], men skulle alligevel befordres fire gange 130 kilometer til Holstebro. Ikke særlig patientvenligt!	I nogen grad
✎ 49	Mødetid [tidlig morgen], kørt til operation [til middag].	I nogen grad
✎ 58	Yderst empatisk personale med stor professionel tilgang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 59	Mødte op til anvist forundersøgelse i en afdeling, der ikke var bemannet pga. fri. Svært at sove på [stuen pga. larm fra smækkende dør].	I nogen grad
✎ 70	Jeg har næsten kun godt at sige om hele forløbet. Kun en enkelt negativ ting kan jeg komme på. Da jeg skulle tale med én omkring bedøvelse, var der ca. 45 minutters ventetid bare for at blive spurgt om de samme ting, som to andre tidligere havde spurgt mig om :-) [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 72	Tiden mellem undersøgelse og behandling var meget, meget lang! [Ventetid]	I nogen grad
✎ 12	Synes, det er et dejligt hospital, utrolig sød behandling af alle.	Uoplyst
✎ 15	Afdelingen gjorde det godt.	Uoplyst
✎ 24	Efter første indlæggelse blev jeg skeptisk og usikker. Mistede tilliden til afdelingen.	Uoplyst
✎ 34	Ventede [flere] timer på at komme ned til operation. Helt overladt til mig selv. Ingen spurgte til mig. Ingen tilbød drikkevarer efter operationen. Måtte gå ud på toilettet og drikke vand af vandhane. Der gik alt for lang tid, fra jeg var klar til udskrivelse, til jeg kunne finde et personale, der kunne fjerne mit drop. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 37	Alt ok!	Uoplyst
✎ 40	Jeg er meget godt tilfreds med mit ophold på Holstebro Hospital. Jeg fik en rigtig god forplejning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 47	Afdelingen gjorde det godt.	Uoplyst
✎ 60	For ringe opsyn på stuen efter operation!! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 61	Jeg fik en MEGET fin behandling både før, under og efter. God information om alt og alle var venlige, dygtige og imødekommende! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 64	Det kan være en udfordring, at så mange forskellige sygehuse/instanser skal indover. Det virker som om, at der ikke altid bliver videregivet de basale oplysninger omkring forløb. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 75	Lang ventetid ved forundersøgelsen. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 38	Godt at være tilknyttet én bestemt læge, ikke sygeplejere. De er der tit ikke, når man har brug for dem. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Senge Holstebro	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
9	Det har jeg ikke. Men det er altså svært at huske, hvad der lige er fra indlæggelsen [i sommeren], når der har været flere forløb, og spørgeskemaet først kommer nu.	I høj grad
10	Har endnu besvær med at holde på urinen, men det går nogenlunde, og jeg forventer tilfredsstillende resultat inden for overskuelig fremtid. Har haft store udgifter til bind inden læge/kommune meddelte hjælpemulighed med bevilling. Denne viden ville jeg gerne have haft ved udskrivelse.	I høj grad
16	Det drejer sig igen om en velfungerende afdeling, der på alle sammenlignelige planer er præget af stor faglighed, hvor enkelte, der ikke passer i dette billede, ikke kunne ødelægge det positive indtryk.	I høj grad
19	1. Indlægges "akut", [manglende] vandladning. 2. Kikkertundersøgelse, derefter massiv urinvejsinfektion. Indlægges igen akut pga. manglende vandladning. Får lagt KAD. Kan efterfølgende ikke tømme blæren. Udskrives med KAD. Denne er nu [senere], så set i relation til dette, er helbredstilstanden bedre.	I høj grad
22	Fremragende behandling og det af NN for såvel operationen samt efterfølgende opfølgning på selve operationen.	I høj grad
62	Er godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	I høj grad
21	Da det var kræft [] uden symptomer andet end forhøjet PSA-værdi, oplever jeg nu ingen ændring i forhold til tidligere andet end utæthed i "bundventilen", som skal trænes. Punkt 42: Forventningen er selvfølgelig, at jeg i hvert fald ikke har udviklet fatal []kræft.	I meget høj grad
68	Jeg har fået en fantastisk behandling på Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
6	Spørgsmål 41: Operation for retentionstests.	I nogen grad
12	Jeg håber på, at Holstebro Sygehus må bestå, da det er et af de bedste hospitaler, jeg har været på [].	Uoplyst
20	[Besvaret af pårørende] da [patienten] har det meget dårligt.	Uoplyst
40	Jeg var meget syg, da jeg blev indlagt [i sommers]. Men i dag [] har jeg det super-godt.	Uoplyst
41	Er i behandling endnu.	Uoplyst
47	Har det helt godt.	Uoplyst
48	Generel bemærkning: Dårlige forhold lige fra begyndelsen med dårlig adgang og parkering og rodet og ulogisk indretning af bygning. Totalt set en dårlig oplevelse. Totalt set en institution med dårlig ledelse og styring.	Uoplyst
61	Gode samtaler med "lægen" alle tre dage (gange) jeg var til ambulant undersøgelse! TAK til alle på afdelingen i [],! jeg mødte undervejs!	Uoplyst
64	Der var tale om en afklaring omkring mistanke om cancer.	Uoplyst
14	Er utilfreds med, at der skulle gå så lang tid inden, der blev fundet ud af hvilke tabletter, der skulle til for at slå den bakterie ned, jeg havde.	Ved ikke

