

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Urinvejskirurgisk Afdeling K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	276
Besvarelser fra patienter:	170
Afdelingens svarprocent:	62%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

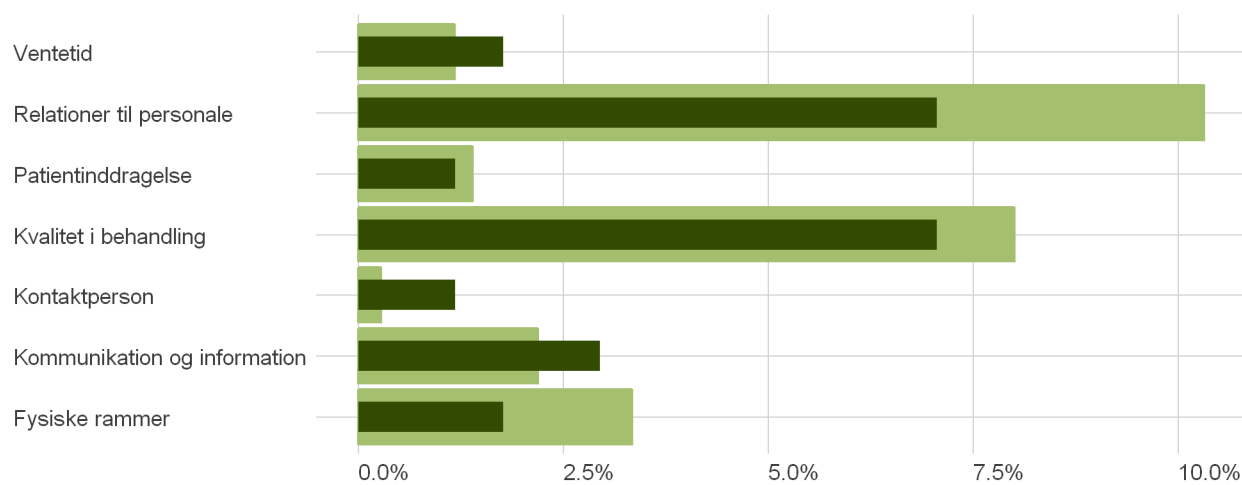
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Jeg blev henvist til afdelingen.	I høj grad
6	Venlig og imødekommende personale.	I høj grad
21	Blev modtaget og informeret hurtigt af en kompetent sygeplejerske.	I høj grad
26	Blev indlagt på Afdeling K efter komplikationer ved opsættelse af JJ-kateter. Derfor blev jeg modtaget flere steder på samme dag!	I høj grad
27	Jeg blev indlagt [om aftenen] via henvisning fra vagtlæge i anden by. Der var lidt tvivl om, hvorvidt jeg ville blive scannet i løbet af natten, eller det først ville ske næste dag. Derfor varede det lidt inden min chauffør kunne sendes hjem. Men ellers OK og hurtig smertebehandling, da det var det store problem!	I høj grad
39	Patienten husker ikke helt ankomsten til afdelingen. Han blev overført fra [anden afdeling] ca. to døgn efter en stor operation og havde det ikke så godt. Men var klar og relevant.	I høj grad
41	Alt gik fint, dog lidt ventetid for OP, cirka halvanden time.	I høj grad
42	Jeg er generelt meget tilfreds med modtagelsen af mig. Vi kørte fra hospitalet til andet hospital, og blev modtaget af venligt personale og med imødekommenhed og varme. Tak for det :-).	I høj grad
43	Jeg har oplevet en venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
47	I det hele taget en god og venlig modtagelse.	I høj grad
49	Blev tilset og undersøgt af læge NN på anden afdeling på andet sygehus. Det var ikke let at oplægge [kateter]. Jeg blev herefter overført til Afdeling K på Skejby. Der stod en læge NN parat, og hun fik ret hurtigt anlagt et [] kateter. Alt i alt fin og hurtig behandling.	I høj grad
50	Personalet på afdeling K håndterede min indlæggelse på professionel vis. Jeg følte dog, at jeg blev udskrevet en dags tid for tidligt, men dette blev løst ved, at jeg kunne overnatte en ekstra nat på patienthotellet.	I høj grad
55	Har ingen kommentar, da personalet var meget flinke til at give besked på alt, man spurgte om. Personalet var helt enestående, og var der noget, man var tvivl om, spurgte man bare, og så fik man et svar på det. Så jeg kan ikke se, at der er noget at rette. Alt fungerede, som det skulle.	I høj grad
61	Det hele forløb meget tilfredsstillende.	I høj grad
66	Har været indlagt flere gange, og har mødt en meget venlig atmosfære og fået en meget fin orientering om behandlingens forløb. Alt i alt kun positive oplevelser situationen taget i betragtning.	I høj grad
3	En sygeplejerske "brokkede" sig over, at jeg ikke havde underbukser på, og gjorde det på en meget ubehagelig måde [].	I meget høj grad
4	Min modtagelse var meget professionel og gav mig umiddelbar tryghed, også selvom jeg var noget konfus.	I meget høj grad
10	Skulle på [anden afdeling]. Efter to års sygdom sendte [andet sygehus] mig endelig videre. Lægen så på mig i to minutter og indlagde mig. Lavede scanning som [andet sygehus] ikke ville. Fandt årsagen efter to døgn. Så jeg blev indlagt ved en ambulans samtale. Kæmpe tak.	I meget høj grad

✎	19 Jeg blev indlagt på [andet Sygehus] efter et fald i mit hjem. Efter en ret omfattende undersøgelse (flere timer) valgte man at sende mig videre til Urinvejskirurgisk Ambulatorium. Her byggede man videre på undersøgelserne fra [andet Sygehus] []. Jeg erindrer kun at have mødt stor venlig imødekommenhed på begge hospitaler.	I meget høj grad
✎	20 Meget fin modtagelse og alt gik planmæssigt.	I meget høj grad
✎	28 Blev rigtig godt modtaget og behandlet, da jeg ankom sent [om aftenen i weekenden].	I meget høj grad
✎	29 Jeg har igennem hele mit sygdomsforløb været ovenud henrykt over systemet. Både jeg selv og mine pårørende er meget taknemmelige for den enorme faglighed og venlighed, som samtlige læger/sygeplejersker har besiddet. Jeg er stolt af at være en del af et velfærdssamfund, hvor sundhedsvæsenet fungerer på et sådant niveau!	I meget høj grad
✎	34 Der er intet negativt at bemærke. Alle var venlige og hjælpsomme lige fra ankomsten til udskrivelsen.	I meget høj grad
✎	37 Stor ubehag ved nyrekateter. Var alt for kort, generede hofteben. Blev sent hjem, måtte ind igen og få det rettet.	I meget høj grad
✎	40 God oplevelse ved modtagelsen.	I meget høj grad
✎	56 Det var en helt perfekt behandling! Jeg var særligt imponeret over en sygeplejerske, som spiste sit æble og holdt sin pause hos mig, da jeg lå på gulvet i stor smerte og var meget bange. Hun gjorde vist lidt mere, end hun fik løn for! Tak for det!	I meget høj grad
✎	59 Der var en god service og meget venligt personale.	I meget høj grad
✎	63 Jeg blev modtaget overmåde venligt og omsorgsfuldt. Og hurtigt.	I meget høj grad
✎	64 Blev overflyttet pga. problemer med urinvejene og blev sendt hjem få timer efter, velinforme ret og tryk ved udskrivelsen.	I meget høj grad
✎	65 Jeg var meget tilfreds med det, der skulle ske den dag. Det var en CT-skanning. Jeg havde forventet at få svar samme dag. Det ville have været rart. Ellers er jeg tilfreds.	I meget høj grad
✎	67 Ventetiden fra jeg blev indlagt, til jeg blev opereret var 16 timer. Det synes jeg er for lang tid, selvom der er vigtigere ting, end det, jeg skulle opereres for. Det er simpelthen ikke ok. Vi har som patienter både en arbejdsdag og et liv ved siden af, at vi skal have ordnet nogle småting på hospitalet.	I meget høj grad
✎	7 Oplevede god behandling og et hurtigt forløb, men den halter i receptionen, og da jeg skulle ringe ind dagen efter, kludrede de i min omstilling og der blev lagt på flere gange (nok ikke med vilje), men så skulle man ringe ind igen og hænge i køen igen. Men ellers en hurtig behandling.	I nogen grad
✎	52 Meget fint, da jeg kom ind "uventet". Tak.	I nogen grad
✎	53 Jeg blev kørt fra Skadestuen ved UNI/Randersvej med lægetransport, men blev sat af det forkerte sted, således at jeg måtte spørge om vej. Det var jeg selvfølgelig en smule skuffet over. Ellers var lægen og sygeplejersken meget professionelle.	I nogen grad
✎	14 I indkaldelsesbrevet stod, at jeg skulle møde en halv time før på Klinisk Biokemisk Afdeling indgang tre. Det var så en fejl i mit tilfælde, da blodprøven skulle tages på Afdeling K, hvilket så også var en anden indgang.	I ringe grad
✎	25 Jeg kunne først ankomme [om meget lang tid]!	Ikke relevant for mig
✎	32 Min far har været indlagt hos jer, efter at være akut indlagt på [andet hospital] med lav blodprocent. Han husker intet fra opholdet og blev sendt hjem samme dag. Da jeg besøgte ham en time efter hjemkomst, var han stadig så diffus, at han ikke kunne tage vare på sig selv. Han husker dog kun positive ting, men det er uklart, hvad han mener.	Uoplyst

Urinvejskirurgisk Afdeling K

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
9	Da jeg blev indlagt, havde jeg ikke fået oplyst, hvornår jeg skulle stoppe med [medicin], så derfor blev det udsat i 14 dage.	Ja
11	Under operation af blæren fjernede man urinvejsudgangen ved en fejl og har derefter fået indsat et JJ-kateter og et udvendigt nyrekateter. Det indvendige kateter stopper ca. efter 10-12 dage. Der er derefter sat et nyrekateter ind igen, så det er der, sagen står nu. Har kun en nyre.	Ja
14	I forbindelse med min operation for [min sygdom]. Som før anført, blev jeg bedt om at møde et forkert sted. Efter at have talt med sygeplejersken, skulle jeg tale med en læge, og skulle derfor gå til den afdeling. Da jeg mødte i afdelingen fik jeg at vide, at der ikke var oprettet en journal på mig, og blev bedt om at gå tilbage til afd. K. Derfra blev jeg så bedt om at gå tilbage til lægen, idet sekretæren ikke havde set, at min journal var oprettet af lægen ved min samtale i anden by. Jeg blev opereret [og sendt hjem to dage efter. Dagen efter hjemkomst fik jeg voldsomme mavesmerter] og blev indlagt igen. Der var det på tale, at jeg skulle CT skannes, men dette blev så besluttet [dagen efter igen], at alt var ok, og blev derfor ikke skannet, men udskrevet. Skulle så have kateteret ud den [samme dag]. Der ville sygeplejersken gerne have mig tilset af en læge, hun mente, jeg havde unormale smerter. Men igen synes lægen, at alt var fint, og jeg blev sendt hjem. [Senere samme dag] fik jeg igen voldsomme smerter og blev igen indlagt. Så blev jeg endelig CT skannet. Det viste sig, at urinrør og blære ikke var syet ordentlig sammen. Så skulle jeg have speciel kateter i fire uger. Var til kontrol [en måneds tid senere], hvor det stadig ikke var groet sammen. Status lige nu er, at jeg skal til kontrol igen []. Det vil sige lige nu, min ni ugers sygdom og smerter til mig, som jeg mener kunne være undgået, hvis jeg var blevet CT skannet [tidligere i forløbet].	Ja
17	Der blev sat et kateter op, som blev placeret forkert. Pga. man ikke brugte kikkert, men direkte forsøgte at placere kateteret.	Ja
33	Havde et stort blodtab pga. at en blodåre blev skadet under en operation for nyresten.	Ja
48	Resultater fra ultralyd bortkom, så jeg måtte vente over fire timer på svar.	Ja
60	Det var ikke fejl ved indlæggelsen, men selve operationen, hvor det [kateter] der blev lagt, ikke lå optimalt, og der var desuden [en anden fejl] efter udsagn fra lægerne, der udskiftede [kateteret]. Ellers var oplevelsen omkring Skejby god.	Ja
62	Fejlen bestod i, at jeg blev udskrevet alt for tidligt. [] Hjemmesygeplejen kunne slet ikke håndtere situationen. Jeg havde besøg af hjemmesygeplejen igen og igen, og de forstod ikke at håndtere [situationen]. Jeg var blevet udskrevet for tidligt fra Urologisk Afdeling, fik jeg at vide igen og igen. Jeg oplevede også en nat at blive ringet op af [en] fra hjemmesygeplejen, [som mente at have identificeret problemet og en løsning]. Jeg var hjemme et par dage, hvor jeg også prøvede at blive hjulpet af personalet på Urologisk Afdeling ved personligt fremmøde. Jeg blev hjulpet et par gange, men vrangvilligt []. Hjemmesygeplejen var uddannet til at kunne hjælpe mig, påstod personalet. Men en sygeplejerske fortalte mig dog også, at hun netop skulle til at afholde kurser for hjemmesygeplejen med henblik på, at de kunne blive bedre til at behandle patienter med kateter.	Ja
68	Smertepumpe blev taget fra uden anden smertedækning, hvilket også forårsagede, at ved sovetid var det ikke muligt at få mere smertestillende	Ja
26	Der blev fra lægen givet besked om, at jeg som patient skulle til kontrol med medfølgende oplysende samtale om det videre forløb inden for en kort tidsramme. Der ville komme besked	Nej
















om tidspunkt. Efter adskillige ugers forløb var der stadig intet sket, og jeg henvendte mig derfor personligt på afdelingen. Man havde glemt aftalen, men snarest derefter blev jeg indkaldt.



- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 34 | Blev først kørt til andet sygehus, men skulle til Skejby. Ikke Falcks fejl. Det stod på sedlen, ambulancefolkene fik. | Nej |
| ✎ 38 | Sad fastende [i nogle timer], indtil jeg fik spurgt til hvornår det blev min tur. Det viste sig, at jeg ikke var på operationslisten. En meget venlig og undskyldende sygeplejerske kunne læse i min journal, at jeg var på rette tid og sted, men dette var ikke kommet videre i systemet. | Nej |
| ✎ 39 | Der blev udført en anlæggelse af [nefrostomi]kateter, som vi stærkt overvejer at klage over på højere sted. Patienten oplevede et forsøg på lokalbedøvelse, der slet ingen virkning havde. [Patientens] beskrivelse af efterfølgende behandling er, at [have skreget] i flere timer, hvor lægen/lægerne skar og stak [] uden at nogen tog nogen form for notits af hans klager, indtil det til sidst lykkedes at få katetret på plads. Det er beskrevet i e-journalen som en besværlig anlæggelse, det må man sige ja til, der burde rulle hoveder! [Patienten] har stadig voldsomme mén af oplevelsen []. Endnu er [patienten] skrækslagen for at få smerter. Så oplevelsen har sat sig som et meget stort psykisk traume. | Nej |
| ✎ 45 | Tilsyneladende svært at finde oplysninger om min undersøgelse efterfølgende. | Nej |
| ✎ 53 | Jeg blev, som sagt, sat af det forkerte sted med lægetransporten. Ikke det sjoveste med []. Men jeg er heldigvis ung og rask, og så længe folk bliver slået ihjel i krig verden rundt, så kan jeg ikke tillade at brokke mig. Det var ganske fint. Jeg er mere bekymret for ældre mennesker, som måske ville blive meget påvirket af, at blive sat af det forkerte sted. | Nej |
| ✎ 56 | Da jeg blev overflyttet fra akutmodtagelsen til Skejby, vidste de ikke, at jeg allerede havde fået en masse smertestillende, og at der løbende var taget blodprøver, blodtryk og urinprøver. Inden jeg blev overflyttet, spurgte jeg på akutmodtagelsen, om de havde styr på al den medicin, jeg fik. Det forsikrede de mig om, men 20 minutter senere på Skejby var de ved at give mig samme dosis igen, da det ikke stod i journalen. | Nej |
| ✎ 36 | Jeg skulle have været overført til en anden afdeling efter operation. Der var for meget faste, da det var en akut afdeling, jeg var på, og der kunne det ikke være anderledes. | Uoplyst |

Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Risiko for blærebetændelse, dvs. manglende forebyggende penicillin, så havde jeg været fri for tre dage med smerter og yderlig besøg. Derudover var der et problem med vandladning, så et nyt besøg var påkrævet for at løse problemet.	I høj grad
8	Det var svært at finde ud af, hvilket telefonnummer man kunne ringe på, hvis en tilstand forandrede sig. Fik INGEN oplysninger omkring de plastre og lignende jeg fik. Angående, hvor jeg skulle bestille nye, og hvem jeg skulle ringe til.	I høj grad
13	Var det meste af tiden ([et par dage]) ventende, fastende og uden drikke [under] akut operation.	I høj grad
14	Manglende ingen information. Men jeg synes, at man skulle have en recept på håndkøbsmedicinen. Jeg skulle have [to produkter]. Som jeg jo har taget gennem længere tid. og man kan kun købe en pakning med [et lille indhold], og når man skal tage [mange] om dagen, rækker det ikke langt.	I høj grad
16	Der blev reguleret på noget af min sædvanlige medicin, og jeg forstod ikke rigtigt hvorfor.	I høj grad
30	En fantastisk imødekommenhed. Sødt og rart personale, havde altid tid til en snak og hjælpe med det, der måtte være.	I høj grad
37	Der er for mange genindlæggelser og sjukefejl.	I høj grad
42	Jeg har ikke manglet noget :-).	I høj grad
46	Manglende indgående information fra læges side vedrørende grunden til, at man vælger at lade en udskrive med nyresten og lade en gå i mindst 14 dage på smertestillende i stedet for at foretage en af de procedurer, der er for at fjerne stenen. Fordele og ulemper ved det ene kontra det andet. Risici for komplikationer, manglende kapacitet på afdelingen/økonomi eller lignende, versus argumentation for, at en selvstændig erhvervsdrivende har brug for at komme hurtigt i gang, så ens virksomhed ikke lider unødigt skade under fraværet. Jeg må desværre sige, at som jeg så ofte oplever, føler jeg, at lægerne specielt taler ned til en som patient (eller nærmere som en case). Jeg ved godt, at der sandsynligvis er travlt, men de taler med en person, og selvom man ikke er i den patientkategori, som de lige interesserer sig mest for, eller som er af den mest alvorlige/kroniske kategori, så er der fortsat behov for et engagement. En nabopatient som havde nogle meget kraftige komplikationer/smerter efter fjernelse af sin nyresten blev affærdiget med, at "du er jo en lykkelig mand" gentagne gange Det er uværdigt over for en mand, der var i meget intensive smerter, og hvor forløbet ikke var foretaget/foregået, som han var blevet stillet i udsigt, inden han blev lagt i narkose. Undertegnede blev ligeledes affærdiget med at "bare rolig, du er nok den eneste på afdelingen, der ikke har belastede nyrer", "bare rolig, din krop lider ikke skade af smerterne, det er kun dig, der tager skade af smerterne". Jeg har efterfølgende fået at vide, at den pågældende læge er en meget dygtig læge [], men han bør nok ikke have kontakt til patienterne/ foretage stuegang ellers bør han genopdage hvorfor han blev læge i første omgang. Undertegnede er selv medicinsk uddannet og arbejder dagligt med patienter.	I høj grad
51	Fik ingen info fra lægen om, hvordan forløbet var gået. Ventede i næsten fire timer på, at lægen skulle komme og fortælle om forløbet, men den læge der havde stået for forløbet kom ikke, og da jeg spurgte en anden læge om han ikke kunne prøve at se, hvad der var noteret i journalen fik jeg besked på, at det havde han bestemt ikke ressourcer til, hvorefter han forlod stuen. Da det ikke var første gang, jeg efter en operation har måttet ventet i flere timer på at få en tilbagemelding, forlod jeg sygehuset uden at have fået nogen besked om forløbet.	I høj grad
57	Jeg var nødt til at søge på Google efter en hel masse information omkring symptomer efter	I høj grad

- operation. Den skriftlige information fra Skejby var meget kort. Jeg foreslår, at man giver lidt mere detaljeret information omkring mulige symptomer efter operation. Også selvom det kan være meget individuelt.
-  34 Manglede ingen information. Alle fortalte, hvad der skulle ske og besvarede mine spørgsmål. I meget høj grad
-  43 Ventetid/Faste. Information/ventetid. En enkelt tilstand fra min indlæggelse, som jeg vil fremhæve, er, at jeg om aftenen (dagen før operation) blev forlangt at faste fra midnat og til, jeg mødte tidligt om morgenen den følgende dag, hvor operationen straks på formiddagen skulle foregå. Efter fra om morgenen at være klar til operation blev tidspunktet for operationen udsat op til flere gange i løbet af dagen. Det resulterede i, at jeg først kom på operationsbordet [] om eftermiddagen. Det er meget lang tid at vente uden at få noget at spise. Jeg håber ikke at opleve det igen. I meget høj grad
-  49 Jeg følte mig godt orienteret. I meget høj grad
-  54 Efter udskrivelsen [] fra andet sygehus fik [jeg komplikationer, der skulle undersøges]. [Andet sygehus] henviste [mig] til Skadestuen. De afviste at hjælpe, da de hørte, at der havde været foretaget en operation. Andet sygehus burde have informeret om, at der skulle [tages kontakt til] Aarhus Universitetshospital []. Der er helt klart plads til forbedring på dette punkt. Kæmperos til Urinvejkirurgisk Afdeling for at hjælpe mig i situationen og ligeledes for opfølgning samme aften pr. telefon! Generelt vil jeg ikke anbefale en sådan operation en torsdag eller fredag på ovennævnte baggrund. I meget høj grad
-  55 Alt var i orden. I meget høj grad
-  59 Har ikke manglet noget. I så fald, har jeg spurgt og fået fint svar hver gang. I meget høj grad
-  65 Jeg havde forventet at få besked på dagen. Jeg ville gerne videre snart. I meget høj grad
-  31 Der manglede i høj grad en koordinering af de enkelte undersøgelser, og hvad der skulle foregå fremover. Der var ingen interesse for, om jeg fik noget mad undervejs, hvilket var højst relevant, da jeg havde tabt 16 kilo. Da slangen med væske stoppede, blev den blot taget fra, og da jeg blev sendt hjem, skulle jeg blot prøve at spise og drikke det, jeg kunne. I nogen grad
-  53 Jeg havde et meget kort forløb, og jeg synes, der blev gjort et stykke tilfredsstillende arbejde. Jeg har intet at klage over i forhold til personalet. I nogen grad
-  62 Jeg fik ny medicin, som faktisk virkede, men jeg fik ikke oplyst, om jeg kunne ophøre med at tage den hidtidige. Det valgte jeg selv at gøre og fik først ved en senere konsultation (nogle uger efter) bekræftet, at det faktisk var det korrekte. Mit blodtryk faldt voldsomt under forløbet, men jeg fik ikke at vide, at jeg skulle ophøre med at tage de blodtryksnedsættende tabletter, jeg allerede får. Det valgte jeg dog selv at ophøre med. I nogen grad
-  67 Kun omkring tidspunktet for min operation. Jeg ankom kl. 8.00 og blev opereret kl. 00.15. Det er ikke ok. I nogen grad
-  15 Bor på et plejehjem, og de står for den videre pleje og opfølgning. I ringe grad
-  35 Det var ikke muligt at komme i telefonisk forbindelse med den rigtige afdeling på Skejby for at få svar på relevante spørgsmål på efterfølgende komplikationer. I ringe grad
-  38 Jeg synes, at jeg mangler information. Fik ikke stillet alle spørgsmål, og hvor henvender jeg mig så? Dette er jeg ikke informeret om. I ringe grad
-  39 Der var modstridende oplysninger under forløbet, og patienten havde det så dårligt grundet smerterne, at oplysningerne der evt. blev givet, ikke huskes. Dog fortalte en sygeplejerske mig (hans ægtefælle) [] om morgenen da jeg ringede til afdelingen, at patienten havde det godt, og der blev snart bestilt transport tilbage til stamafdelingen. Ligesom hun fortalte mig glædesstrålende, at hun havde lagt et alm. blærekateter, helt uden problemer. Det var ganske modstridende oplysninger jeg fik, da jeg efterfølgende talte med patienten selv. Det havde gjort vanvittigt ondt. Men da var hans ellers meget høje smertetærskel jo også ødelagt. I ringe grad

-  68 Der var ingen information under forløbet, og der har hele tiden været skiftende informationer fra forskellige personer (heriblandt sygeplejersker og læger). I ringe grad
-  44 Vagtlægen indlagde mig, fordi hun troede, at der var noget med nyrerne. Jeg fik besked af en læge om, at de ikke havde tid til at undersøge mig. Blev sendt hjem igen dagen efter. Slet ikke

Urinvejskirurgisk Afdeling K

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
11	Jeg fik en rigtig god behandling af personalet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Tak til læger og sygeplejersker [for] deres venlighed og forståelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Personalet kunne godt være svært at få fat i om aftenen, da min datter var på besøg. [Kommunikation og information]	I høj grad
22	I ca. to uger af min sygdom har jeg være hjemme hvor jeg fik intravenøse behandlinger tre gange daglig på sundhedsklinik i lokalcenter. Rigtig godt af afdeling, at jeg kunne får behandling så tæt på mit hjem, men Århus Kommunes [afdeling for] sundhed og omsorg, som stod for den opgave, havde svært med at klare den. Der har været mange misforståelser, så det har ikke været helt tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	Sygeplejerskerne og hjælperne på afdelingen er utrolig opmærksomme og kompetente. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Jeg hader ventetid og er ikke særlig tålmodig. Jeg er vant til selv at kunne disponere min tid og ventetid. Derfor lidt mere præcis klokkeslæt på, hvornår tingene skulle foregå. Jeg ventede i [flere] timer på en operation, og da det var min første hospitalsindlæggelse, virkede det på mig som lang ventetid. Det var rigtig godt, at læge NN kom til stuen og fortalte om forløbet med bedøvelse m.m. inden operationen. Så vidste man, hvad der skulle foregå. Men alt i alt en positiv oplevelse af forløbet! [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
43	Ventetid og faste. En enkelt tilfælde, fra min indlæggelse, som jeg vil fremhæve er, at jeg om aftenen (dagen før operation) blev forlangt at faste fra midnat, og til jeg mødte tidligt om morgenen, den følgende dag, hvor operationen straks på formiddagen skulle foregå. Efter fra om morgenen at være klar til operation blev tidspunktet for operationen udsat, op til flere gange, i løbet af dagen, med det resultat, at jeg først kom på operationsbordet [] om eftermiddagen. Det er meget lang tid, at vente, uden at få noget at spise. Jeg håber ikke at opleve det igen. En bedre information løbende imens der er ventetid, og hvad der i mellemtiden skal ske. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
52	Dejligt, at der var styr på tingene trods vagtskifter mm.	I høj grad
53	Sygeplejersken aede mig, mens jeg fik sprøjter. Meget omsorgsfuldt, flot :-)! Jeg havde ikke behøvet det, men det gjorde helt sikkert ikke noget. Jeg noterede mig, at lægen (som ellers var vældig rar over for mig) havde en lidt nedladende tone over for sygeplejersken uden at være direkte nedladende. Det virkede lidt, som om hun vidste bedre (hvilket hun sikkert også gør), men pas nu på det gode arbejdsmiljø. Dog så sygeplejersken ikke ud til at blive påvirket af det. Måske fordi det ikke rørte hende, eller fordi hun ville give patienten den bedste oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Lidt bedre forståelse for påklædning "eller" mangel herpå. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
4	Der var et godt samarbejde personalet imellem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Rigtig dygtig og behagelig kvindelig sygeplejerske, hun var så god :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Efter [flere] års sygdom fra andet sygehus, hvor jeg har gået med dræn i [længere tid] og fået	I meget høj

	penicillin i [flere] år, hvor ingen lyttede til mine symptomer, har Q og K Afdeling kun hørt på mig, og handlet ud fra det. Det har gjort mig rask, og de har fundet de fejl, som andet sygehus ikke gjorde efter [flere] år. Så har kæmpe ros til dem. Jeg har fået et liv. Igen. Tak :-).	grad
18	Jeg har efterhånden været igennem mangt og meget vedrørende operation/behandling og har ALTID fået en faglig og kompetent behandling. Jeg har meget stor ros til de forskellige sygehuse, der har behandlet mig. TAK for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Super modtagelse. Mange kompetente og supersøde sygeplejerske og læger. Følte mig tryk under hele sygdomsforløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Fantastisk personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg har som sådan aldrig været indlagt i forbindelse med operation, men for mig var det helt i top med alt, hvad det indebærer.	I meget høj grad
34	For mit vedkommende er der intet, der kunne gøres bedre. Alt gik glat og fint.	I meget høj grad
42	Som nævnt før så er jeg meget tilfreds :-). Tryghed ved at vide, at jeg kan ringe til afdelingen, hvis der opstår problemer efter udskrivelse. Meget venligt personale og informative og imødekommende. For eksempel ville jeg gerne nå en færge hjem og manglede kun lige en læges ord for, at det var ok... Sygeplejersken gjorde, hvad hun kunne, og lægen ligeså og deres forståelse for min situation betød, at jeg kom med færgen og ikke skulle sidde og vente [i flere timer] på næste færge. TAK! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
55	Afdelingen kunne ikke gøre noget bedre. Der var et godt arbejdsmiljø og god tone. Lige til ug.	I meget høj grad
56	De var virkelig gode! Opmærksomme, søde, sjove og havde masser af overskud, selvom de havde travlt! Jeg er 100 procent tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Generelt, meget professionelt og venligt personale. Meget rent, god mad og god variation i udvalg. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Det er et fantastisk personale på afdelingen. Altid smilende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Jeg oplevede, at personalet fungerede super fint og fungerede som et team fra bund til top. Afdelingens gode stemning, ro, professionalism og engagement var noget særligt og jeg var meget positivt overrasket over opholdet, og dette sagt med min diagnoses alvorlige karakter. Jeg fik god støtte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Jeg mødte en overmåde stor omsorg og venlighed, og jeg kan på alle måder være tilfreds med mit ophold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg blev indlagt akut. Jeg mødte rigtig mange læger, vel omkring tre minutter ad gangen. Både ved stuegang og så vidt jeg husker fire læger, som fortalte mig, at det var planen, at de skulle operere mig. Nummer ét nåede det ikke, da der var noget mere akut. Nummer to opererede mig. Nummer tre nåede det ikke, da der var noget mere akut. Nummer fire var klar til at operere mig (jeg var på operationsstuen), men de sidste blodprøveresultater var netop kommet. Efter megen god snak med lægen blev det besluttet, at jeg ikke skulle genopereres, men at vi skulle se tiden an, om ikke kroppen selv kunne klare resten. Det var en meget god (og glædelig) oplevelse. Jeg savnede en gennemgående læge, der havde overblik over min situation og mit forløb, og det var meget hårdt at faste så meget i flere dage, men det er vel situationen, når man hele tiden skal være klar til akut operation! [Kontaktperson]	I nogen grad

- 33 Sørge for at gamle fjolser, der ikke fejler noget særligt, og som råber og skriger hele tiden, ikke skal være sammen med de, der virkelig er syge. Det er heller ikke sjovt med alle de pårørende, som heller ikke tager den mindste smule hensyn til, at det er et sygehus med somme tider meget syge patienter. Det minder somme tider om en banegård i myldretiden. I nogen grad
- 39 Det var et svært spørgsmål, for hele indlæggelsen på P280 var jo nogenlunde, men det lille døgn i Skejby var absolut rædselsfuldt hele vejen igennem. Vi ønsker ingen nogensinde bliver udsat for noget lignende. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 48 Jeres tilbud om "taxakørsel" til/fra ultralyd pga. kraftige smerter var jeg meget taknemmelig for. Manglende overlevering af information i forbindelse med vagtskifte forlængede mit ophold rigtigt meget. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 62 Min indlæggelse via skadestuen var noget rod. Min eneste alvorlige indvending med hensyn til Urologisk Afdeling var, at jeg blev udskrevet alt for tidligt. Hvis jeg havde været alene, kunne begge dele have været fatalt. Min kone har været [ansat] inden for sundhedssektoren, og hun kunne derfor råbe både vor læge og senere hjemmesygeplejen op så jeg i sidste ende og efter en fornyet indlæggelse fik den rette behandling på Urologisk afdeling. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 67 Afkorte ventetiden til operation skulle gennemføres. [Ventetid] I nogen grad
- 35 For mange forskellige kontakter på sygehuset. En bestemt kontaktperson for hele forløbet. [Kontaktperson] I ringe grad
- 25 Modtog hverken undersøgelse eller pleje. Blev overført til et andet sygehus. Ikke relevant for mig
- 51 Der kunne godt være en hurtigere tilbagemelding/udskrivelse fra den behandlende læge. Afdelingens personale gør et stort arbejde for, at opholdet skal være positivt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke
- 68 Bogstaveligt talt alt. Maden var mindre spiseligt og meget små portioner man fik. Personalet var i flere tilfælde sure, eller sagde skiftende informationer. Der var stadig blod på gulvet inde i sovestuen, lægen var svær at få fat på. Jeg oplevede også, at personalet ikke behandlede mig på samme måde som andre patienter. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke

