

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV  
Urinvejskirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 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 DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	117
Besvarelser fra patienter:	83
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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Urinvejskirurgiske Senge Holstebro

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### 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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 akut indlagte 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

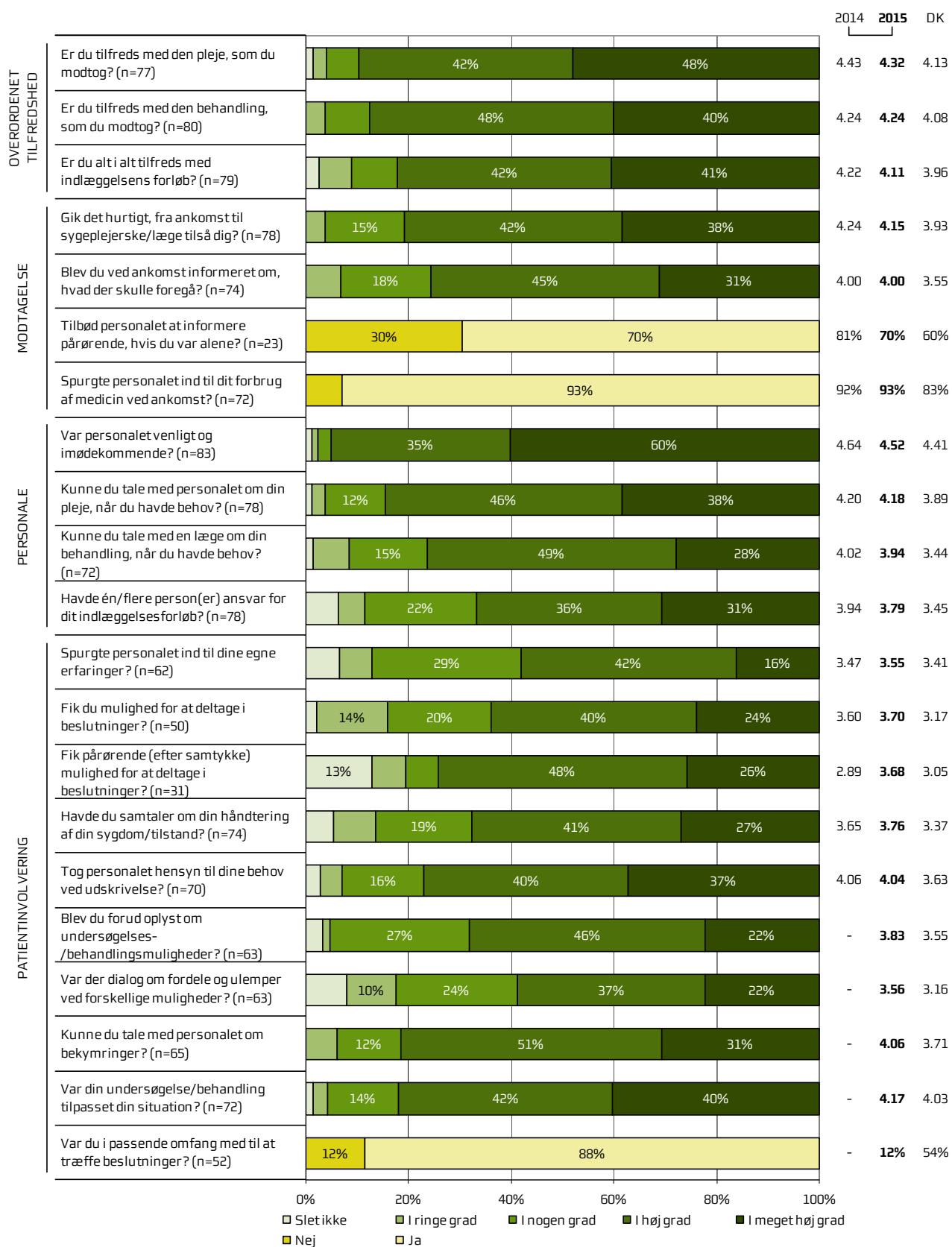
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

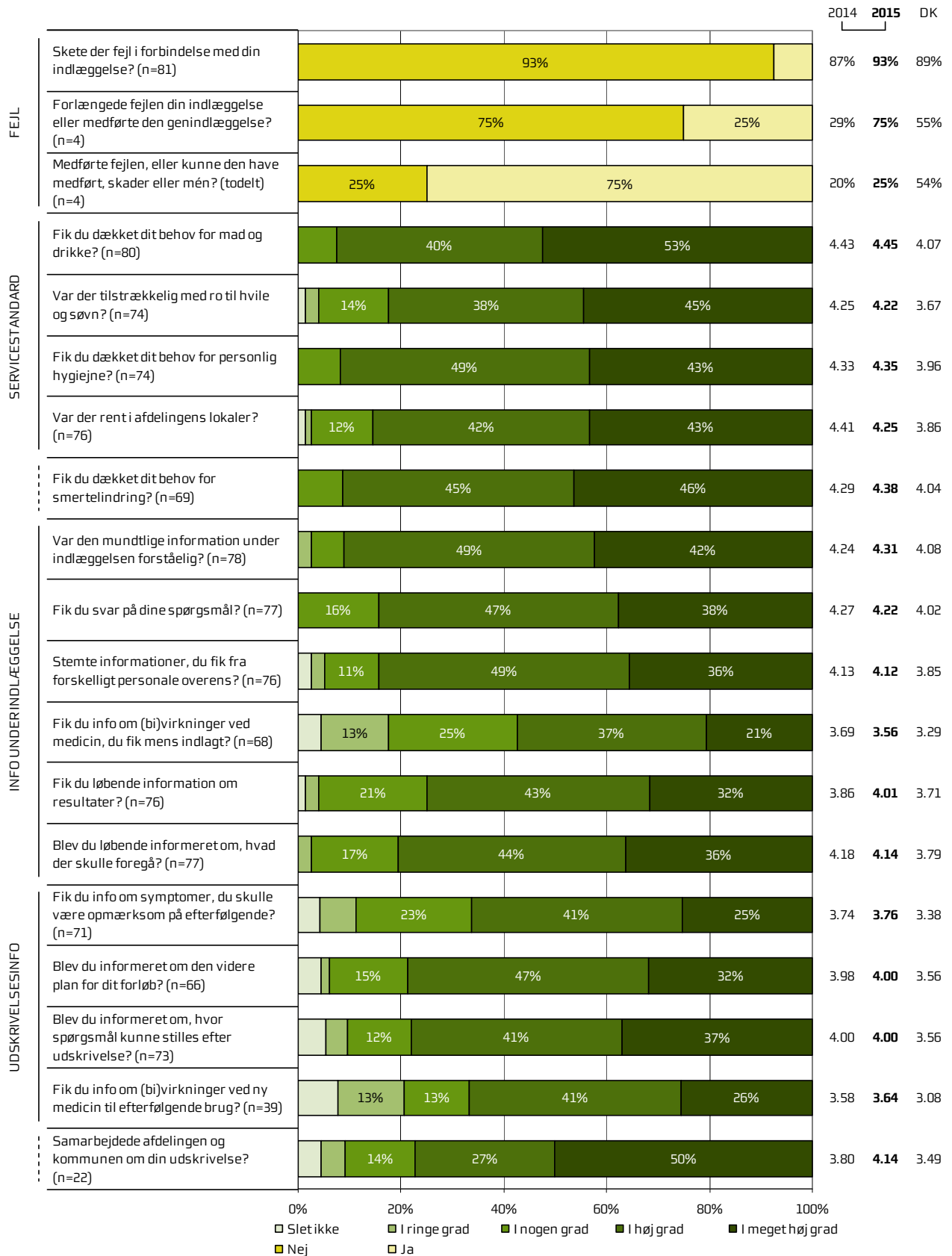
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

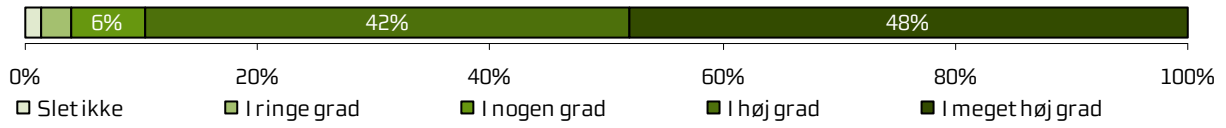
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

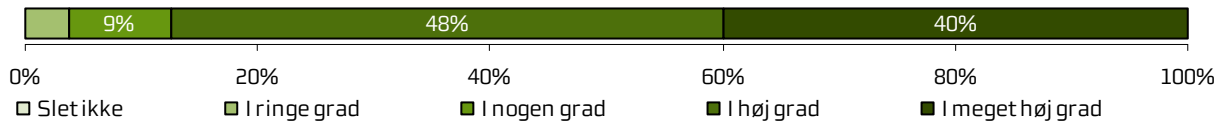
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

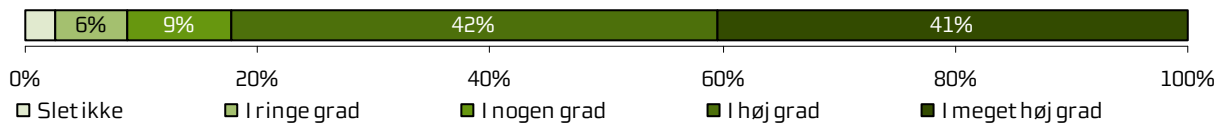
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=77)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=80)



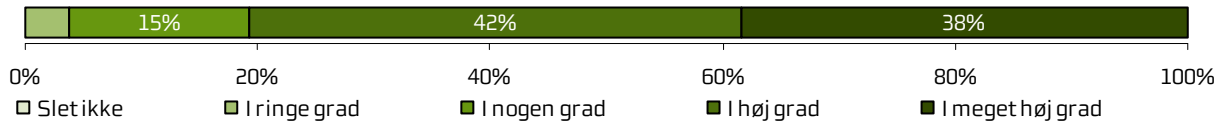
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=79)



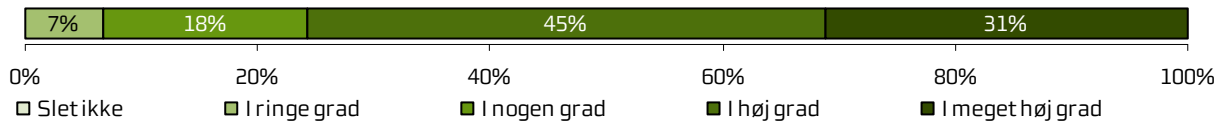
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,32		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,24		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,11		3,96	

## Modtagelse

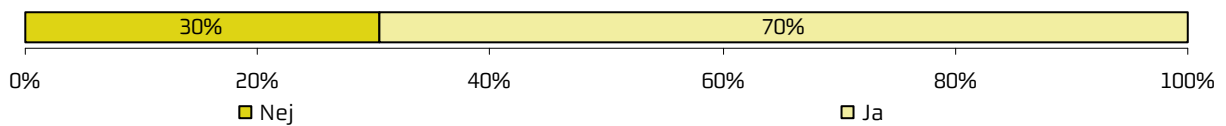
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=78)



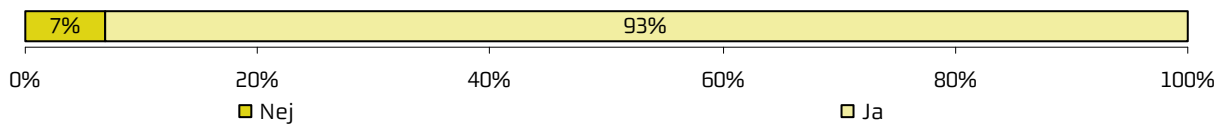
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=74)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=23)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=72)

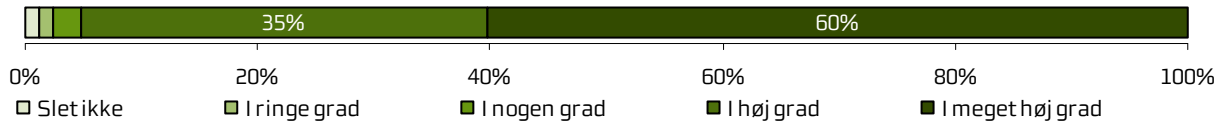




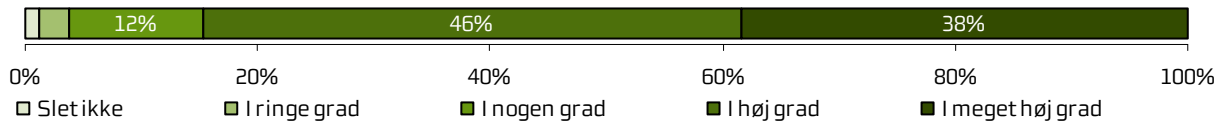
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,15		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		70 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		93 %	83 %	

## Personale

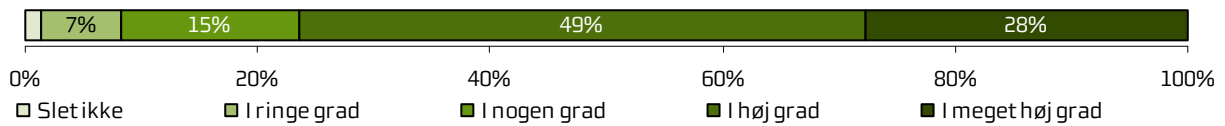
Var personalet venligt og imødekommende? (n=83)



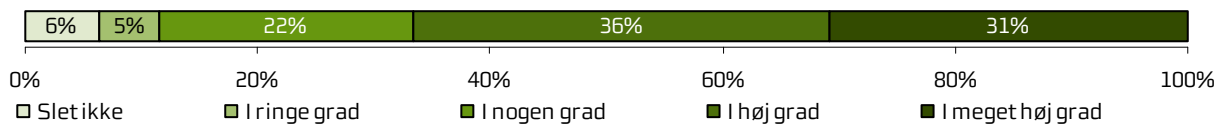
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=78)



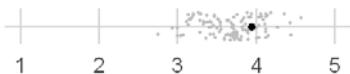
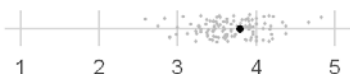


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=72)



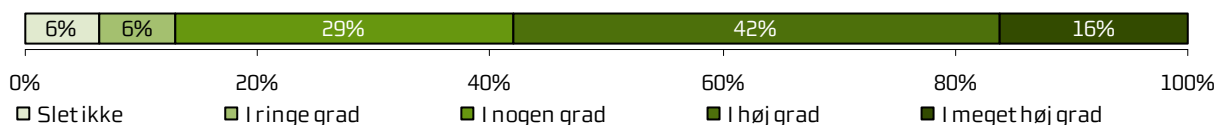
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=78)



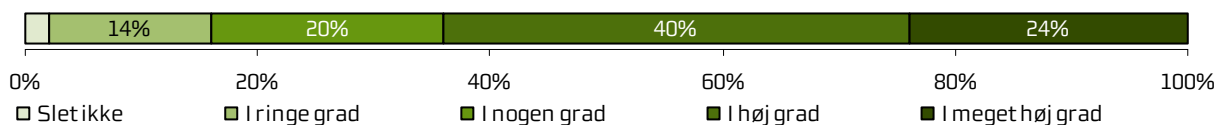
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,52		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,18		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,94		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,79		3,45	

## Patientinvolvering

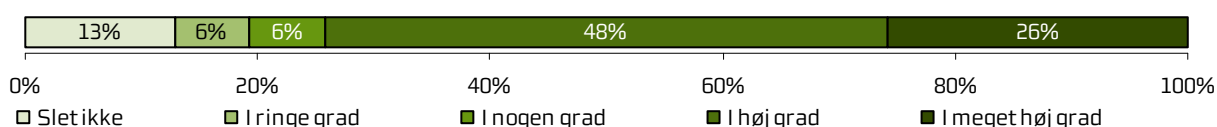
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=62)



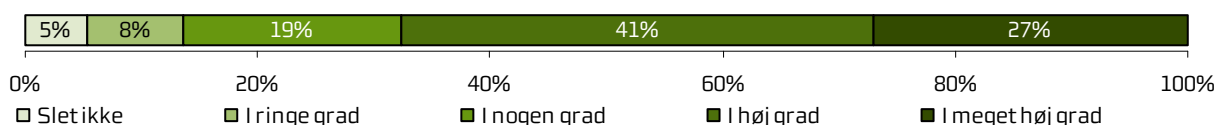
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



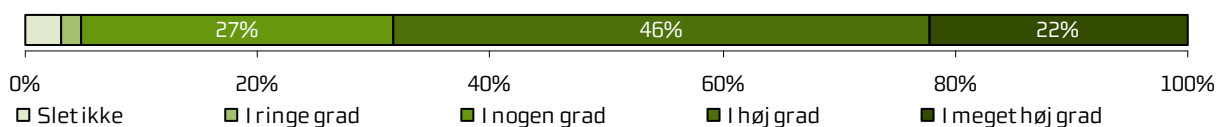
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=74)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=70)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=63)



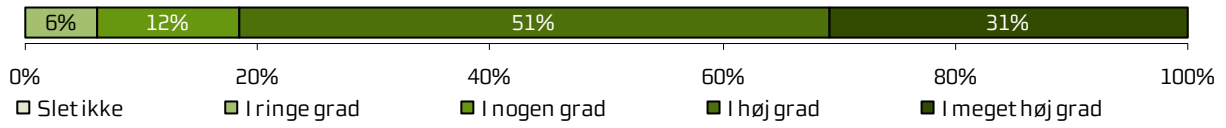
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=63)



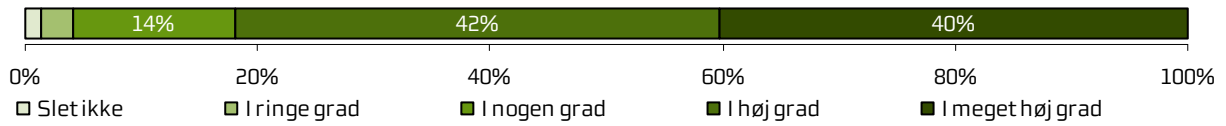
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,55		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,68		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,76		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,04		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,83		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,56		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

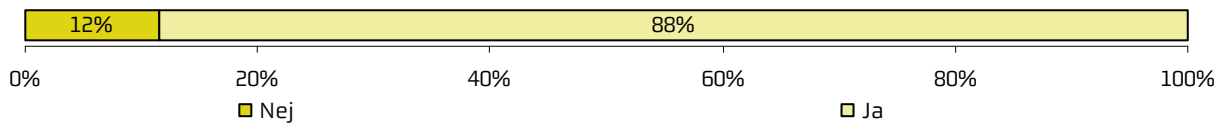
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=65)



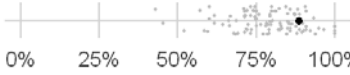


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=72)



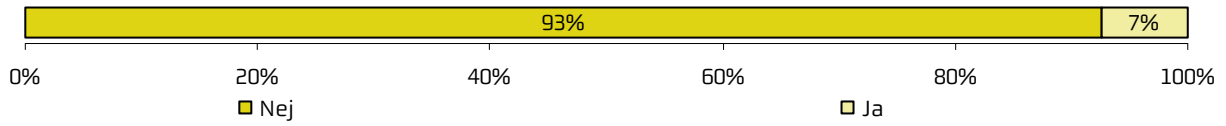
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=52)



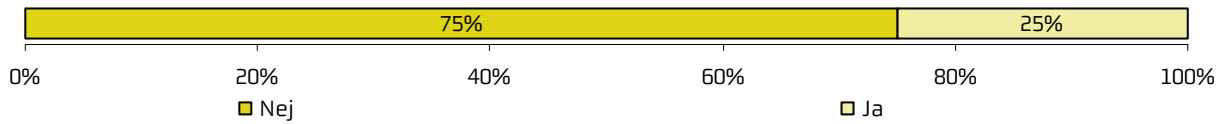
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,06		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,17		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		12 %	54 %	

## Fejl

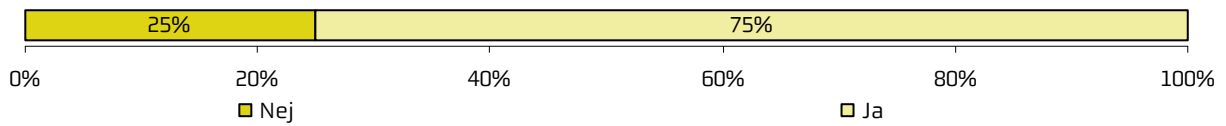
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=81)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)

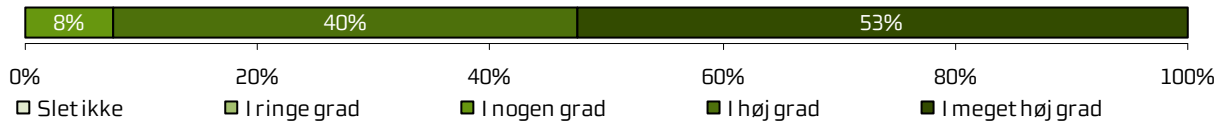




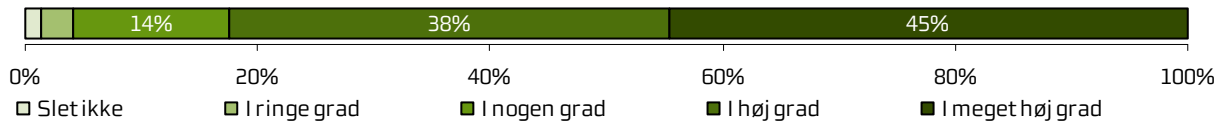
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		25 %	54 %	

## Servicestandard

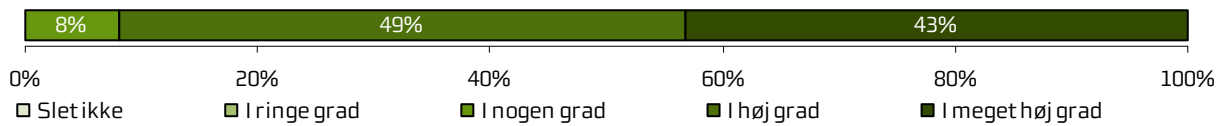
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=80)



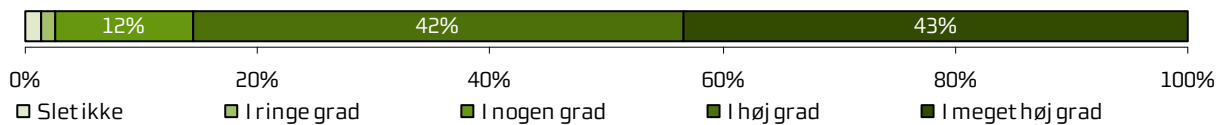
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=74)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=74)



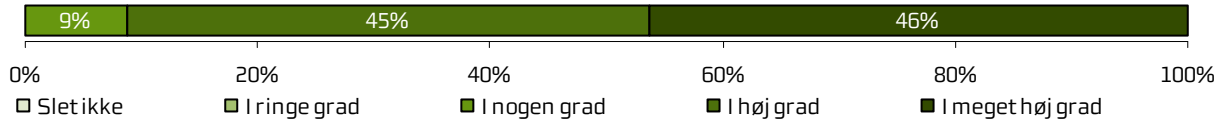
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=76)



	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?	4,45		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,22		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,35		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,25		3,86	

## Smertelindring

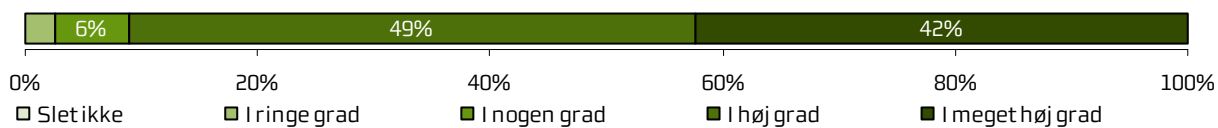
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=69)



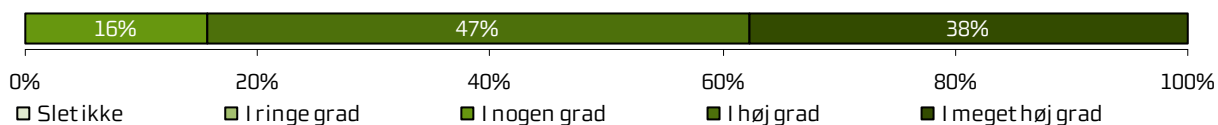
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,38		4,04	

## Info under indlæggelse

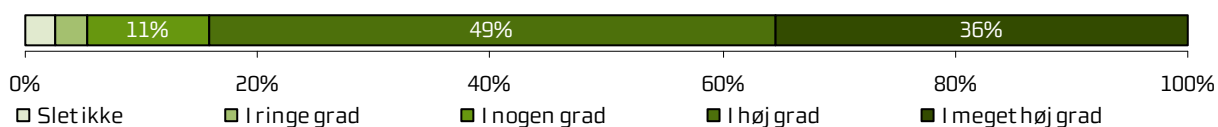
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=78)



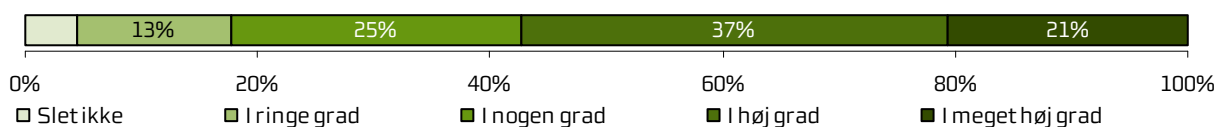
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=77)



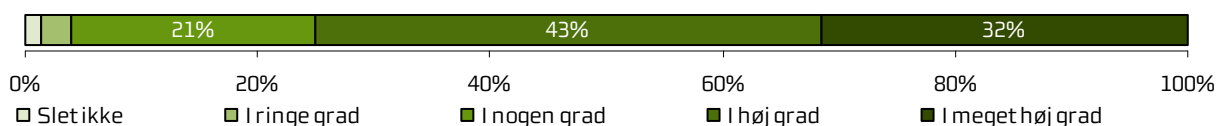
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=76)



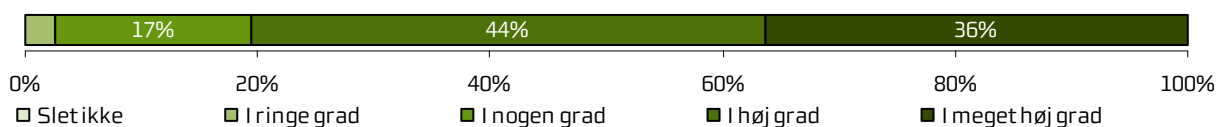
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=68)



Fik du løbende information om resultater? (n=76)



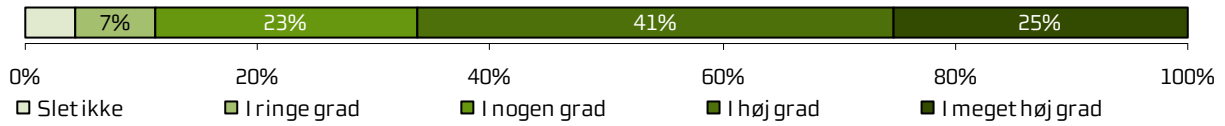
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=77)



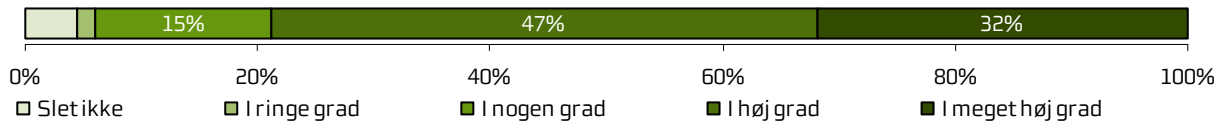
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,31		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,22		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,12		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,56		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,01		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,14		3,79	

## Udskrivelsesinfo

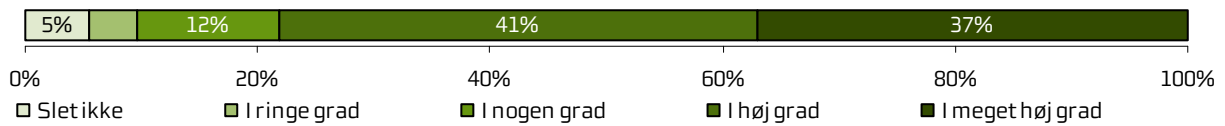
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=71)



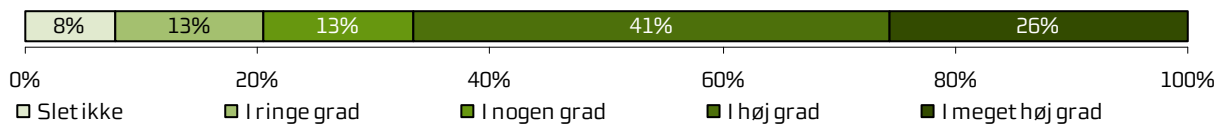
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=66)




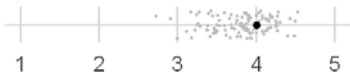

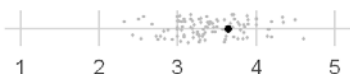
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=73)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=39)

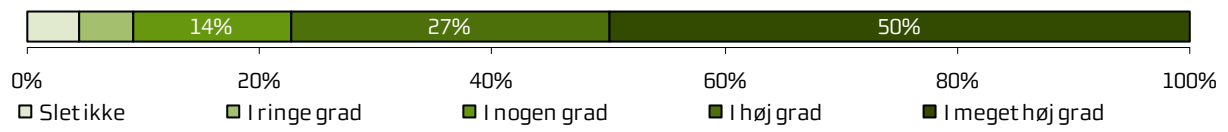




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,76		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,64		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=22)



	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?	4,14		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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", "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 [].

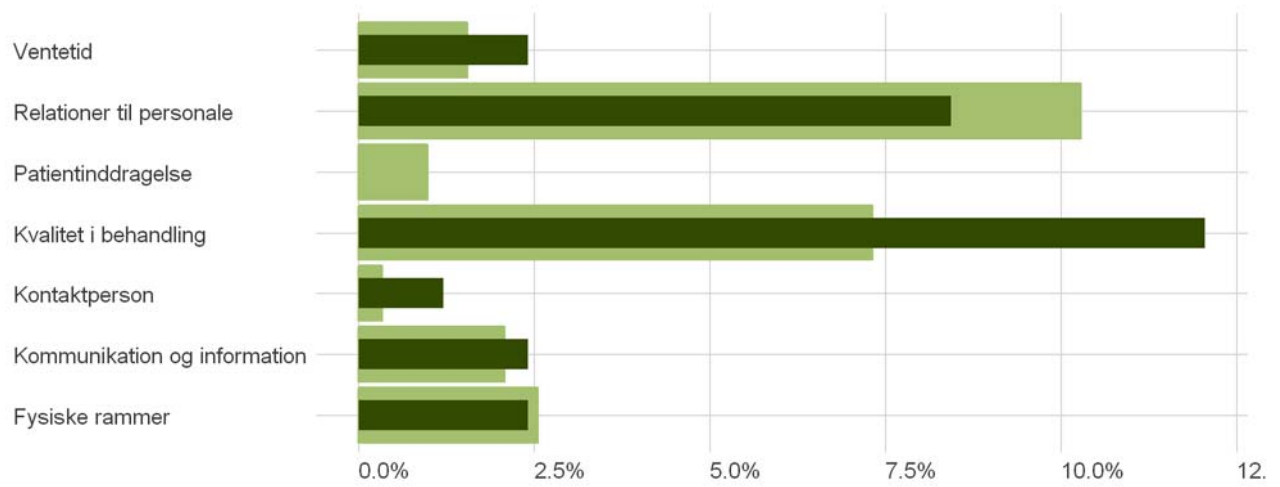
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, 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 har 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.



## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Bedre samarbejde imellem de forskellige afdelinger ønskes til en anden gang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Dejlige mennesker jeg mødte fra start til slut på sygehuset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	1. Stor ros for at få tildelt en læge, som fulgte gennem hele forløbet, og som var god til at informere mig og følge op på min behandling. 2. Ved min første akutindlæggelse blev jeg sendt med taxa fra Herning til Holstebro. Hen mod aftenen blev jeg bedt om at tage hjem. I total morfindopet tilstand fik jeg at vide, at jeg kunne gå ned og tage toget tilbage til Herning. Det synes jeg var virkelig dårligt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Afdelingen gjorde det godt.	I høj grad
29	Lå på en tommands stue, havde to gange nye patienter, der var ingen hensyntagen i forhold til mobil, der ringede hele tiden og samtaler foregik meget højt, endda også skænderier. Og så var der godt nok trækken hvaler i land om natten. Kunne også godt have brugt, at når man havde lukket døren, så blev den lukket igen, når man gik ud, men den blev stående åben med uro fra linnedvogne og rengøringsmaskiner til følge. Og så havde de en rullevojn, der trængte til at blive lavet/smurt, og det snakkede man meget om. Den hvinede ret meget. Små, men ikke ubetydelige ting :). Det var rigtig godt, at der var Halfdan Rasmussen koncert i forhallen, selv om man var mat i sokkerne. Kom til at stå sammen med flere ansatte fra afdelingen, og så skulle vi synge den der med tissemyre tissemand (kan ikke lige huske, hvad den hedder) ;). Og der var lidt sang og snak med hospitalspræsten. Og igen TAK for fantastisk forplejning... :) [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Meget kompetente personer og næsten ingen ventetider. Vidner om god planlægning og kommunikation. Rent, pænt og moderne. Kan klart anbefales. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
7	Meget professionel afdeling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Der var lidt lang ventetid, inden scanninger blev foretaget. [Ventetid]	I meget høj grad
11	Jeg har kun ros til såvel læger og sygeplejerske som sygehjælpere. Alle var venlige og virkede kompetente på hvert deres felt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	God behandling.	I meget høj grad
28	Sygeplejerske skal have stor ros for deres venlighed, og nu har jeg lidt svært ved at huske deres navne, men der var særligt et par stykker, som ud over deres venlighed var i stand til at komme med humoristiske kommentarer, som jeg havde stor glæde af. Det er jo for mig ikke kun den faglige kunnen men i høj grad også de menneskelige egenskaber, som betyder noget. Man kommer ligesom meget lettere igennem forløbet, når man ser glade mennesker, som ikke bare synes, at de har et arbejde, som de skal passe. Lad for guds skyld være med at presse personalet for hårdt, så tror jeg desværre at hele oplevelsen af et hospitalsophold vil blive væsentligt forringet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	At lægen havde "tid" til at gøre tingene færdig til udskrivelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

✎	26 Jeg er generelt godt tilfreds med resultatet. Når I ikke får en fire stjerner er det på grund af reoperationen og det ret voldsomme forløb, jeg efterfølgende skulle igennem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	1 [I sommeren] 2015 skulle jeg have fjernet lymfeknuder, og jeg skulle derfor møde på hospitalet [tidligt om morgenen]. Men selve indgrebet blev først påbegyndt [om eftermiddagen]. Jeg synes derfor, at det var en for lang ventetid, inden operationen blev iværksat. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎	8 Der er plads til store forbedringer. En bedre intern information kan styrke afdelingen. Et meget mere positivt personale kan gøre en indlæggelse til en mere positiv oplevelse for patienten. En patient skal ikke føle sig til besvær. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎	17 Snakkede ikke med en læge i det første døgn på afdelingen. Var meget utryk ved det videre forløb. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	18 Det kan ikke passe, at Herning og Holstebro ikke afklarer situationen internt. Jeg bliver sendt til Holstebro søndag morgen til kontrol og modtager med det samme et armbånd til indlæggelse. Først da en læge kommer på stuen efter en time, får jeg mulighed for at stille spørgsmål ved indlæggelse og mulighed for at sige, at beskeden fra Herning var andet end en operation. Lægen, der tilså mig, var forbavset. Mon hun havde læst mere i journalen end overskriften??? Som patient følte jeg mig slet ikke tryk før jeg vågnede op efter operationen mandag aften. Det virkede ikke som om, sygeplejerskerne vidste noget. De vidste, hvor jeg skulle sendes hen efterfølgende, men intet i forhold til tider, operationen, muligheder... Og lægen var som sagt tidligere distraheret af en konstant ringende telefon. Det var bestemt også med meget nervøsitet jeg tog af sted igen [til en anden behandling]. Her blev jeg heldigvis mødt af et meget mere oplyst og tydeligt personale. Samme læge som opererede mig, var tilstede. Det blev en helt anden oplevelse. Overordnet set: utrygt og mangelfuld information under min indlæggelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	21 For megen rotation blandt plejepersonalet. Jeg savnede en bestemt, der var tilknyttet mig. Fysioterapeuten er meget kompetent. Også efter udskrivelsen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke








## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV

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



ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Alt OK.	I høj grad
10	Ved anden indlæggelse ventede jeg ti timer i akutmodtagelsen en helt almindelig [dag], før nogen tilså mig. Det skulle jeg mene var for længe!	I høj grad
12	Alt gik efter planen.	I høj grad
11	En venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
13	De var vældig søde og grundige. Den læge, der var ved indlæggelsen, kom også op på afdelingen, inden jeg skulle have skiftet kateter og lovede mig noget smertestillende, inden jeg skulle ned på anden afdeling. Det har været slemt de andre gange, hvor jeg har fået skiftet kateter, men det gik fint denne gang.	I meget høj grad
14	Det hele virkede fantastisk professionelt. Man følte, man var "i gode hænder":	I meget høj grad
17	Ville gerne vide mere om, hvad jeg fejlede.	I meget høj grad
25	Jeg var udmærket tilfreds med alt vedrørende min indlæggelse.	I meget høj grad
26	Bedre vejledning i at komme nemt til afdelingen. Jeg er kommet ved ambulatoriet i nogle år og har ligget på afdelingen før. Rutebeskrivelsen gjorde, at jeg antog at skulle til en helt anden afdeling!	I meget høj grad
27	Meget imødekommende.	I meget høj grad
18	Der var lidt information. Da jeg endelig kom til at tale med en læge, var han meget optaget af at besvare opkald pr. telefon og en, for mig at se, simpel forberedende undersøgelse trak unødvendigt ud. Der var ikke meget information fra sygeplejersker. De informerede om, at jeg skulle tilses af en læge og have taget blodprøver. Det gik til gengæld meget hurtigt!	I nogen grad
8	Mere venligt og positivt personale ønskes. Indlæggelsen bar præg af, at man ikke var velkommen. Fik nærmest indtryk af, at man var uønsket.	I ringe grad
19	Den læge, der tilså mig havde ikke styr over, hvad han snakkede om, og det påvirkede desværre situationen. Jeg synes, det helt okay, at en læge ikke kan alt, men det skal han også kunne indrømme, så folk der har styr over det kan komme til.	I ringe grad

**Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV</b>	<b>Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?</b>
 21	Fik [foretaget operation]. Dagen efter operation opstod der [problemer]. Fik [] medicin. Bliver efterfølgende opereret [et par dage senere]. [Et par dage efter] bliver jeg opereret igen. []. Altså [flere operationer på få dage] pga. fejl.	Ja
 3	Dårlig håndtering af mit medicin, pga. tidligere og nuværende sygdom samt bedreviddende personale, der ikke lyttede.	Nej
 4	Bortkomst af al beklædning.	Nej
 24	Lægen som lagde JJ-kateter sagde, at hun havde skubbet stenen tilbage i nyrerne, men det havde hun desværre ikke, så derfor er det sværere at få den til at gå i stykker ved knusning, jeg håber det lykkes på tirsdag ved behandling nummer to. Jeg mangler ligeledes information om, hvornår kateter kan fjernes.	Nej
 8	Forkert medicin og medicinering blev oplevet adskillige gange. Problemer med eget tøj, som blev sendt til sygehusvask.	Ved ikke

## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 23	Var kun meget kortvarigt indlagt.	I høj grad
 26	Jeg kunne godt have fået at vide, hvordan jeg skulle have forholdt mig efter operationen. Hvad jeg måtte og ikke måtte.	I høj grad
 20	Dejlig rolig afdeling. [Det] virkede som om, at alle overvejende havde god tid.	I meget høj grad
 27	Omhyggelig, imødekommende, menneskelig. Stor tak og ros! Ugens buket: Læge NN!	I meget høj grad
 17	Manglende information om de forskellige behandlingsmuligheder, måtte selv foreslå en anden behandling efter at have læst om sygdommen på nettet.	I nogen grad
 18	Kommunikationen mellem Regionshospitalet Herning og Regionshospitalet Holstebro sygehus virkede mildest talt til grin. Fra jeg tog fra Herning [en] aften, og til jeg ankom til Holstebro [dagen efter], stod Holstebro klar til at operere mig. Herning sagde, det blot var et lille tjek, jeg skulle til i Holstebro. "For en sikkerhedsskyld", var lægen i Hernings ord. Da jeg siger det [om morgenen] i Holstebro ændrer de mening igen og opererer ikke. Lægen ville dog lige vende det med kollegaer [dagen efter igen], men jeg skulle ikke regne med noget. [Dagen efter] bliver jeg ringet op og bedt om at komme til Holstebro til operation alligevel. MEGET UTRYGT forløb! Lægerne i Herning gav udtryk for, at Røntgen Herning og lægerne i Holstebro havde to opfattelser af mine skanninger, og det gik jo ikke at have stående i journalen. [] I Holstebro blev jeg meget lidt informeret, udover at det haster med min operation. Alligevel går der [mange] timer pga. alt muligt akut (en sygeplejerske ord). Først da min mand og jeg begynder at tale om at tage hjem igen, bliver jeg i løbet af [kort tid] kørt ned til operation. Fra vi ankommer [om formiddagen til om aftenen] er der ganske få inde på stuen hos os. Vi får ikke svar på, hvor længe der er endnu. Ingen kan give os klar besked. Jeg var fastende, men min mand blev hellere ikke informeret om mulighed for mad og drikke. Vi følte os overladt til os selv. MEGET UTRYGT!	I nogen grad
 21	Ved udskrivelsen ville jeg gerne have haft tilbudt en samtale med en læge og gennemgået forløbet sammen med pårørende.	I nogen grad
 22	Jeg blev overført fra Medicinsk Afdeling til Urologisk Kirurgisk afdeling dagen efter min indlæggelse. Personalet på Urologisk Afdeling vidste ikke, at jeg skulle komme og vidste ikke, hvad jeg fejlede, eller hvorfor jeg kom på afdelingen. Det var utrygt og gav en masse ventetid, da der ikke var læger ledige. De opererede. Plejepersonalets indsats var dog helt i top. De tog venligt imod mig, selvom de ikke anede, at jeg kom.	I nogen grad
 25	Ingen mangler.	I nogen grad
 29	1000 TAK for fantastisk mad. Fik lyst til at spise igen :-).	I nogen grad
 8	Ved udskrivelsen blev egen medicin ikke sendt med hjem.	I ringe grad
 19	Jeg snakkede slet ikke med en læge, efter jeg blev indlagt, og jeg fik lovning på, at der var en, der ville ringe til mig. Har aldrig hørt fra nogen, så tænker det bare var en måde at få mig udskrevet på...	I ringe grad



