

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Urinvejskirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

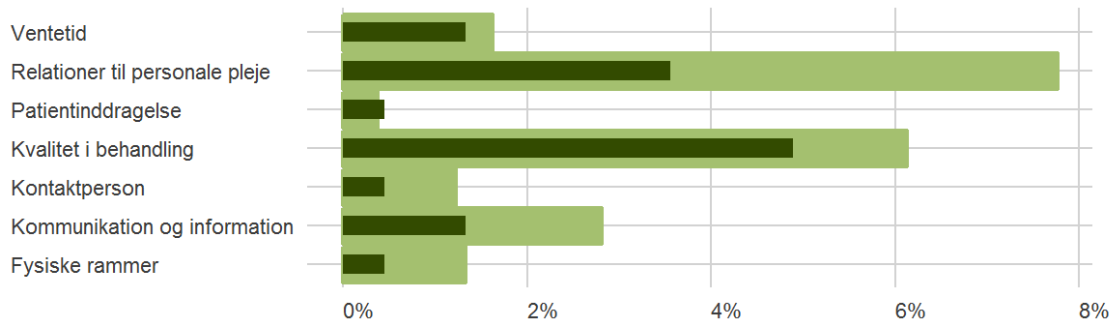
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
42 Der var overhovedet ingen problemer.	I høj grad
37 Man skuldet have koordineret forløbet bedre, så jeg kun skulle opleve at rejse en gang, i stedet for to gange, mellem Århus og Holstebro. Man glemte også, at jeg skulle havde foretaget blodprøve inden jeg forlod sygehuset første gang inden indlæggelsen. Jeg skulle først finde et sygehus undervejs for at få taget blodprøve, før jeg skulle indlægges i Holstebro for indgreb samme dag. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
43 Afdelingen gjorde alt, der stod i deres magt.	I høj grad
33 Det var dejligt at høre, hvordan de bekymrede sig om mine pårørende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
29 Jeg synes, at alle har gjort et hæderligt arbejde. Jeg bør måske især takke en bestemt sygeplejerske for, at de kunne lægge et kateter resolut og sikkert. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
31 Ok.	I meget høj grad
30 Forflyt nævnte vildøve Sosu-assistent og uartige madudleveringsmedarbejder til kælderetagerne uden patientkontakt. Giv den smilende og imødekommende lægesekretær en præmie for at være en god rollemodel såvel ved skrivebordet som på gangen. Jeg havde seng på en tomandsstue. På et tidspunkt havde medpatienten en samtale og en undersøgelse af lægen, og der blev korrekt trukket gardiner for primært af hensyn til patienten. Desværre havde rengøringsmedarbejderen ikke fået at vide eller forstået, at man lige venter med den stue indtil undersøgelsen er ovre. Jeg synes, det var meget ubehageligt, at rengøringsmedarbejderen ikke respekterede patientens værdighed. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
27 JA. Stuen jeg blev indlagt på havde fælles badeværelse med stuen ved siden af med dør til begge stuer. Det var bare ikke i orden (har ikke noget imod det modsatte køn, men der var altså et sådant som nabo). Man skulle jo hele tiden være hundrede procent sikker på, at den anden dør var låst. Dette afstedkom så ikke problemer for mig under min indlæggelse, men det kunne jo være andre løb ind i problemer med dette! OG ELLERS: Hvor var	I meget høj grad

	ALLE personaler søde og hjælpsomme. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	
16	Alle var fantastiske. God orientering hele vejen igennem. Forundersøgelse: [Scanning]. Orientering om fordele/ulempen ved henholdsvis [en behandling] og [anden behandling]. Senere meget fin orientering om forløbet ved NN, samt ved fysioterapeuterne. Også meget fint med en fast kontaktperson NN. Ingen skal være glemt, alle var fantastiske. Kontaktperson, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
45	Operation nummer seks. Det vil sige jeg er ved at være stamkunde. Af hjertet tak!	I meget høj grad
38	Synes, alt fungerede meget flot.	I meget høj grad
5	De var der hele vejen igennem så meget tilfreds med forløbet. Tak.	I meget høj grad
46	Det var utryghedsskabende at blive indkaldt til operation [tidligt om morgenen] for så at skulle vente, uden besked, i tre timer i venteværelset. Ventetid,	I høj grad
2	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
4	Har været fuldt ud tilfreds med mit ophold på Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
9	Jeg har følt mig godt behandlet under min sygdom, og har ingen væsentlige bemærkninger desangående.	I meget høj grad
40	Det hele var Ok.	I meget høj grad
6	Har været indlagt på [syghuset] [flere gange i løbet af i år] angående blodtilførsel. Hver gang har jeg ligget i sengen en dag. Behandlingen var meget fin ved indlæggelse. Meget venligt og hjælpsomt personale. Spise og drikke var helt i orden. Kan ikke beskrive det bedre. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
44	Jeg mener, at man bør lade sygeplejersker passe de dårlige patienter, og at der altid skal stå en ansvarlig sygeplejerske bag SOSU'ernes arbejde og kompetence.	I ringe grad
51	Generelt god behandling. Oplevede ikke stuegang med en læge, hvilket jeg ikke har oplevet før. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
21	Jeg bløder stadig efter ca. en måned. Det ville jeg gerne have haft afdelingen til at følge op på, og ikke mit lokale sygehus. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
41	1. Der blev kaldt ind til nummer 2 "for-ambulant-samtale". Havde været til den første. 2. Der blev ikke sendt vejledningsmateriale ud/med før indlæggelsen (om operation []). 3. Godt at de/alt var klar da jeg/vi kom. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
18	Synes at der var stor effektivitet fra jeg blev henvist, til jeg blev opereret og hjemsendt. Dette gælder især henvisninger og indkaldelser, det kørte bare. Jeg synes stadig det kører godt, da jeg ikke er afsluttet endnu. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
25	Alt har været i den skønneste orden indtil nu. Skal til en ny undersøgelse	I meget høj grad



[inden længe]. Og forventer også at det forløber "smertefrit".

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 10 | Jeg synes, at jeg blev behandlet godt og professionelt hele vejen gennem hele forløbet med venligt og glad personale. Godt tilfreds. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 1  | Meget fin orientering om, hvornår indkaldelse kunne forventes. Et tilbud om at komme ind, da der var et afbud, måtte jeg selv afvise. Der er generelt meget hyggelig stemning, hvor de fleste er forsigtigt oppegående og selv indtager mad i kantinen. Personalet virker ikke stresset. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,          | I meget høj grad |
| 23 | Efter den ambulante undersøgelse fik jeg en tid til operation en uge efter, hvilket jeg var meget glad for. Var meget glad for de brochurer, jeg fik udleveret efter første indlæggelse, hvor jeg kunne læse om nyresten og JJ katter. Lægen var meget informerende omkring min operation og de risici der kunne opstå. Kommunikation og information, Ventetid, | I meget høj grad |
| 48 | Jeg er særdeles tilfreds med behandlingen og plejen under mit ophold på hospitalet. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 53 | Jeg er rigtig godt tilfreds med behandlingen og samværet. Kvalitet i behandling,  | Uoplyst          |
| 17 | Personalet var altid imødekommende. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 14 | Der gik meget lang tid mellem undersøgelse og besked om tidspunkt for operation. Ventetid,  | I nogen grad     |

## **Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
42 Der var ingen problemer.	I høj grad
37 Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
33 Jeg fik en meget fin modtagelse og har kun stor ros til hele personalet.	I meget høj grad
29 God modtagelse. Venligt og oplysende personale.	I meget høj grad
3 Blev indkaldt fastende til [tidlig morgen], men jeg blev først kørt op [over middag]. Det følte jeg var lidt lang ventetid.	I meget høj grad
22 For dårlig oplysning om faste, og hvorfor skal man møde kl. syv når man først skal opereres [flere timer senere].	I nogen grad
28 Meget venligt personale.	I meget høj grad
31 Det var i orden.	I høj grad
11 Alle var imødekommende, fik en god modtagelse.	I høj grad
39 Meget imødekommende og kompetent personale.	I høj grad
20 Modtagelsen var fint.	I høj grad
27 Yderst venlig modtagelse, både ved "informationen" og efterfølgende i venteværelset! Følte virkelig jeg var "i gode hænder". Man er da lidt spændt på sådan noget man ikke har prøvet før!	I meget høj grad
16 Det var en fantastisk oplevelse. Alt klappede. Jeg kan kun rose alle, jeg har mødt.	I meget høj grad
13 Jeg skulle opereres som nr tre. Derfor var der ventetid i forhold til hvornår jeg var indkaldt. De burde måske have ringet til mig om morgenen.	I meget høj grad
38 Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
19 Meget fin, alt ok.	I meget høj grad
5 Ventetiden var meget lille. Jeg følte faktisk ikke noget ventetid []. Alt kørte på skinner.	I meget høj grad
50 Meget god indlæggelse.	I meget høj grad
2 Vores ankomst var ikke registreret hos personalet. Vores indkaldelse var [tidlig om morgenen] og sygehuset havde en tid [to timer senere] [].	I meget høj grad
7 Helt tip top behandling. Meget professionelt.	I meget høj grad
9 Jeg oplevede det som en venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad

40	Ingen problemer. Kan ikke gøres bedre.	I høj grad
44	Uacceptabelt, at det var en SOSU-assistent, der modtog, da en del spørgsmål kun kan besvares af en sygeplejerske.	I nogen grad
51	Fik svar da jeg spurgte. Årsagen var at der indkaldes to til samme tid [i tilfælde af at] den ene ikke kommer. Så sig dog dette.	I høj grad
21	Jeg kom fra [by] og undrede mig over at jeg skulle møde ind [tidligt om morgenen], men der skete intet før [halvanden time]?	I nogen grad
34	Modtagelsen var ok.	I meget høj grad
24	Den var udemærket.	I meget høj grad
25	Alt var i den skønneste orden og personalet var på alle måder imødekomme. Kun ros til overs.	I meget høj grad
10	Meget venlig, glad og behjælpelig, frisk og smilende. Stor hjælp hele vejen rundt.	I meget høj grad
12	Venlig og imødekommende modtagelse. Alle jeg mødte gav sig god tid, og informerede grundigt og tilfredsstillende!	I meget høj grad
48	Personalet var sædeles venlige.	I høj grad
17	Undertegnede blev mødt af velforberejede sygeplejersker, som var rigtig søde.	I meget høj grad
14	Undervisningsmøde?	I nogen grad

## **Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
35	De havde ikke det de skulle bruge nede i Røntgen. Det var [] da jeg kom på stuen, fik jeg det rigtige på. Nu har jeg det selv med.	Ja
26	Efter udskrivelse smækker der en dør, som man med MEGET besværlighed kan komme ind igen, og det kan have STORE konsekvenser for at en behandling kan starte.	Uoplyst
52	Mødetidspunkter. Jeg fik at vide [online] at jeg bedst møde med NN. Når jeg møder beder de mig om at tisse?	Ja
32	Jeg stod op tidligt om morgenen, da jeg havde fået at vide, at jeg var nummer et, men måtte vente til klokken ca. før middag, da min blodprøve var bortkommet. Træls.	Ja
44	Lå på "SOSU-gangen". Dette var forkert, da jeg er dårlig og kræver megen pleje. Derfor var det relevant at have været på sygeplejegang. F.eks. da jeg skulle faste til operation, blev ikke tilbudt vand indtil de sidste timer før operationen. Fastede i 12 timer og var meget tørstig og utilpas med hovedpine. Min kone (der er sygeplejerske) fandt mig i den tilstand og fik straks kaldt på en læge som satte drop op. Fastede derefter yderligere to timer. Dette ville nok ikke være sket hvis det var sygeplejersker der passede mig.	Ja
24	Der var en læge der ikke vidste noget.	Ja

## **Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalet Vest**

### **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
42 Der var ingen problemer.	I høj grad
29 Jeg var ikke forberedt på, at der kunne opstå problemer i forbindelse med fjernelse af kateter (urinstop). Jeg var også overrasket over de problemer, der opstod i forbindelse med lymfevæske, der skulle finde andre baner. Pungen svulmede voldsomt op af væske i hen ved tre uger, hvilket var meget ubehageligt.	I meget høj grad
22 Jeg lå på stue med to andre der fik deres diagnose på stuen og efterfølgende psykologhjælp på stuen, og jeg havde ikke fået at vide hvad jeg fejlede. Måske sådanne noget skulle forgå i enerum. Mine pårørende blev også lidt bange når de kom og naboen græd.	I meget høj grad
31 Ingen mangler.	I meget høj grad
30 Ved opvågningen efter operationen med fuld bedøvelse blev jeg meget negativt overrasket, for jeg var ikke forberedt på at vågne med slanger over det hele - hverken monteret topkateter eller andet. Jeg fik rettidige tilbud om mad, men hvis jeg skal beskrive maden, kan jeg bedst beskrive den som uinteressant. Det bør kunne gøres bedre til samme pris. (Så vidt jeg er orienteret, er der i øjeblikket et projekt i gang på Randers Sygehus herom, forhåbentlig kan det medvirke til en højnelse.) Den tilbudte mad bidrog i hvert fald ikke med lyst til at spise fornuftigt. Jeg oplevede generelt langt flertallet af personalet som smilende, imødekommende, høflige, rettidige og kompetente, altså utrolig positivt. Desværre oplevede jeg dog også to medarbejdere, som efter min mening ikke helt havde forstået opgaven. Den ene var formentlig sosu-assistent og temmelig vil-døv, hun hørte kun det, som passede hende. Irriterende. Den anden medarbejder var blandt andet beskæftiget i spisestuen. På et tidspunkt var jeg blevet fint ekspederet, og den efterfølgende patient var en ældre, gangbesværet og lidt døv herre. Vedkommende medarbejder tiltalte patienten bag patientens ryg, og da patienten ikke kunne høre det, begyndte medarbejderen at vrænge ansigt adskillige gange. Uacceptabelt.	I høj grad
8 Jeg syntes man bliver udskrevet for tidlig.	I høj grad

47	Fik (i mit tilfælde ) "rigelig information". Pjecer, der sagde en indlæggelse på to-tre dage, men ved begge indlæggelser var jeg hjemme samme dag. Kontaktpersonen ved forundersøgelse mente, at min nyresten (som ikke var nogen nyresten) var stor. Som hun sagde; tænk på 4mm i din nyre, som jo ikke er ret stor. Kunne senere læse i min journalindsigt, at det kun var nogle ganske små sten CT-scanningen viste. Dvs. at der også var sten i [den anden] nyre. Den oplysning fik jeg først ved forundersøgelsen tre dage før indlæggelse. Fik ligeledes også oplyst, tre dage før, at mine smerter muligvis ikke ville forsvinde efter operation. Den oplysning kunne jeg rigtigt godt have brugt meget før.	Uoplyst
27	Har ikke manglet informationer.	I meget høj grad
16	Der var bestemt ingen mangler på informationsdelen.	I meget høj grad
36	Den operende læge gik hjem i stedet for at komme og fortælle hvad han havde fundet ud af. I stedet kom en anden, som ikke vidste ret meget. Vedkommende stod bare og smilte fjoget.	I ringe grad
2	Det var ok det hele.	I meget høj grad
26	Opfølgning efter udskrivelse er UNDER AL KRITIK. Man får ikke den hjælp SOM GIVER TRYGHED.	I høj grad
9	Ingen manglende information. Jeg fik svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
51	Ville gerne havde talt med den læge der opererede mig.	I nogen grad
18	Troede jeg var "afsluttet" efter at jeg blev udskrevet fra urinvejskirurgisk afdeling. Det var jeg så ikke, hvilket gav nogle misforståelser i forhold til egen læge. Jeg er muligvis blevet informeret om dette, men der har åbenbart ikke været plads til at lagre det i min hjerne sammen med al den anden information jeg fik. Jeg er meget imponeret over informationsniveauet på afdelingen, men der er meget at holde styr på.	I meget høj grad
25	Jeg blev informeret tilstrækkeligt og i en venlig omgangstone. Meget imødekommende personale. Lige fra portør til læger og sygeplejesker.	I meget høj grad
1	1. Jeg var informeret om at der ville være "noget blod og urenheder" i urinen de første tre uger. Jeg blev overrasket over at det var SÅ rødt ved hver eneste vandladning alle tre uger. Jeg var lige ved at opsøge egen læge, men symptomet forsvandt overnatten på dato. 2. Jeg fik bestemt medicin med fra hospitalet, [hvor jeg skulle tage en] tablet daglig. Læste indlægsedlen selv. Overrasket over ubehaget ved mavesyre/oppustethed. Jeg havde en enkelt kraftig opkastning af samme grund. 3. Lidt uklart hvor grænsen lå mellem "sørg for motion" / "pas på ikke at løfte eller cykle".	I meget høj grad
15	Jeg blev ikke spurgt, om jeg var ok med at blive udskrevet.	I nogen grad
49	Indlæggelsen gik fint. Udskrivningen var mangelfuld. En ny sygeplejerske gav mig en pose med 14 dagbeholdere og kort om brugen. Derhjemme manglede jeg en brugsanvisning. Jeg måtte ved sengetid ringe til hjemmehjælpen, de kom hurtigt. Sygehuset burde have instrueret tilstrække-	I høj grad

ligt, eller aftalt med hjemmehjælpen om brugen ved sengetid.

- 14 Det var et undervisningsforløb som jeg følte ikke blev fulgt op mens jeg hørte på. I nogen grad