

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatoriet  
Urinvejskirurgisk Afdeling K  
Skejby Sygehus



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

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

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	283
Besvarelser fra afsnittets patienter:	205
Afsnittets svarprocent:	72%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



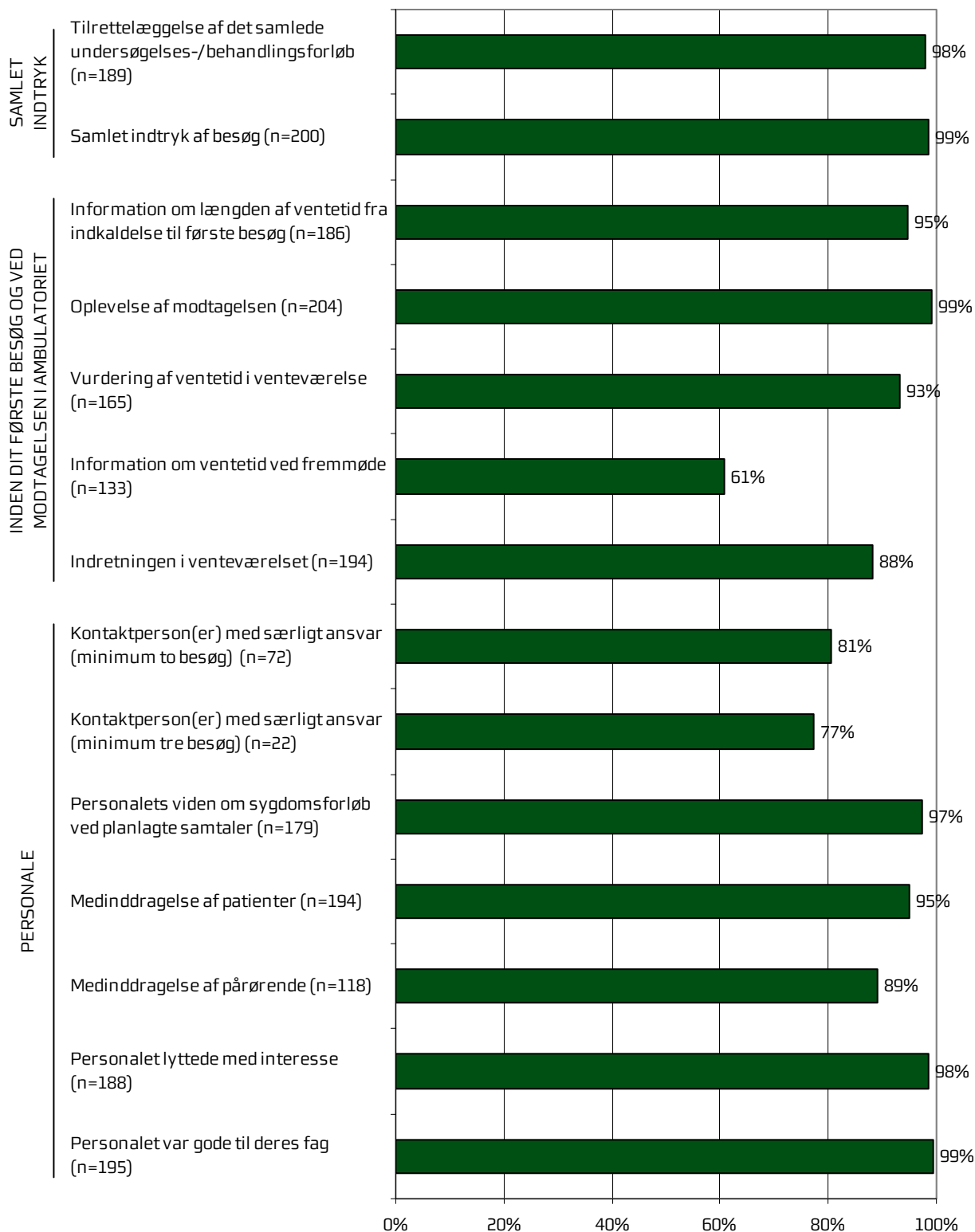


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

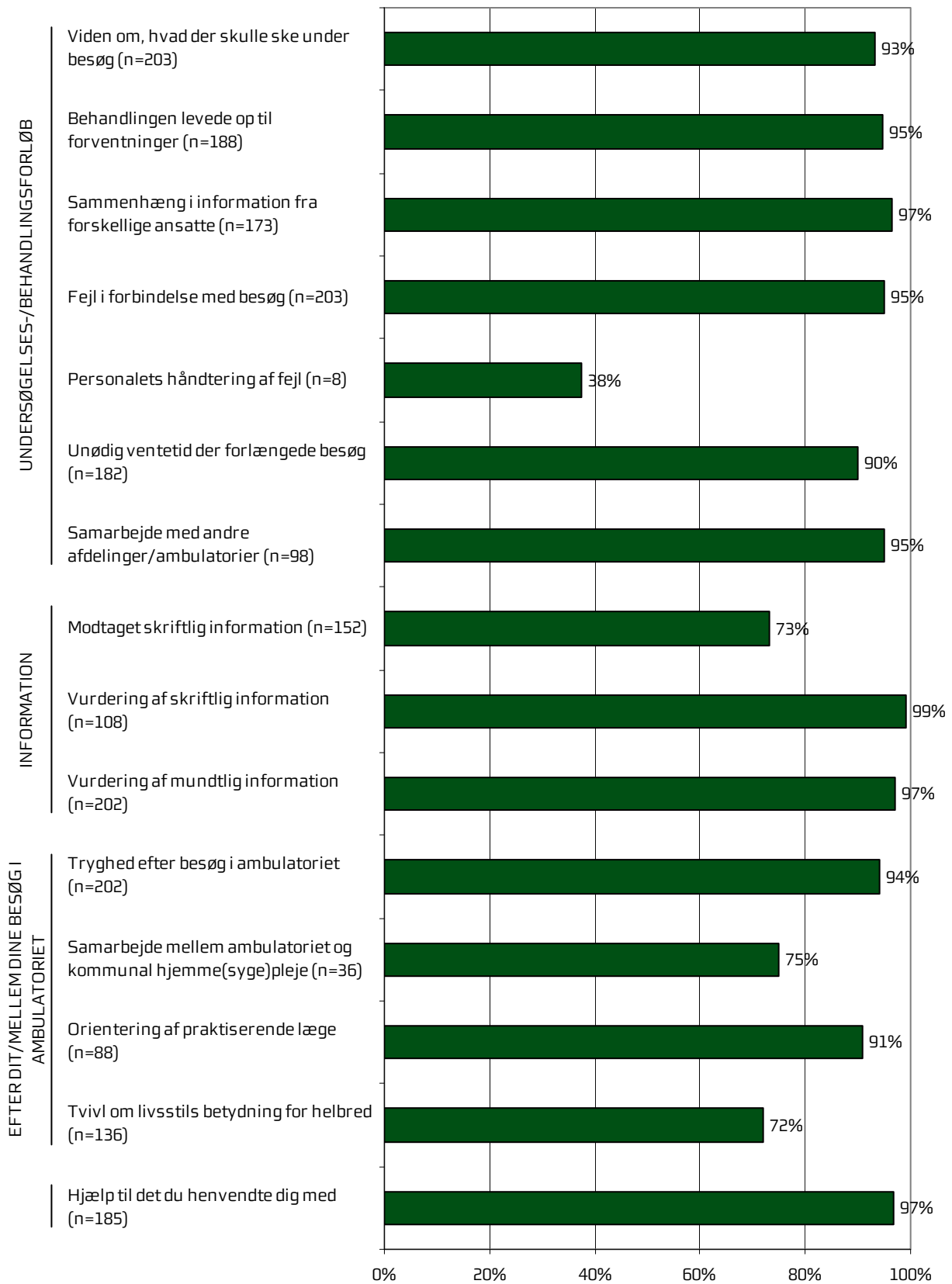
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ambulatoriet

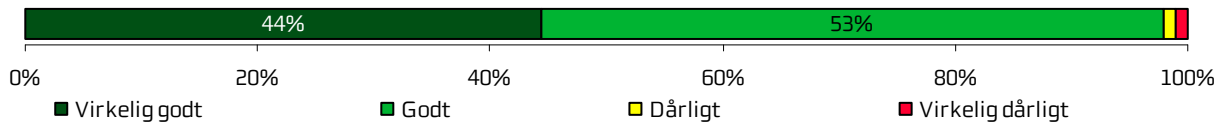
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

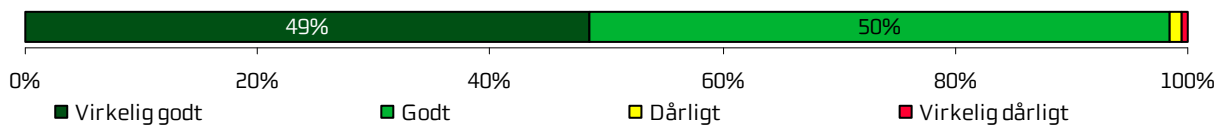
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=189)



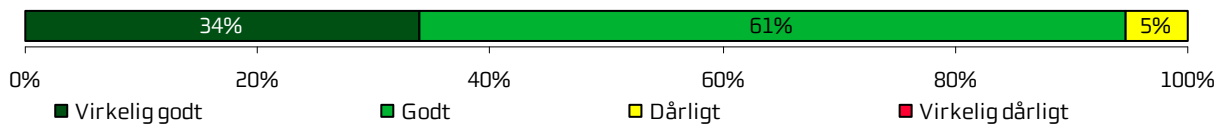
Samlet indtryk af besøg (n=200)



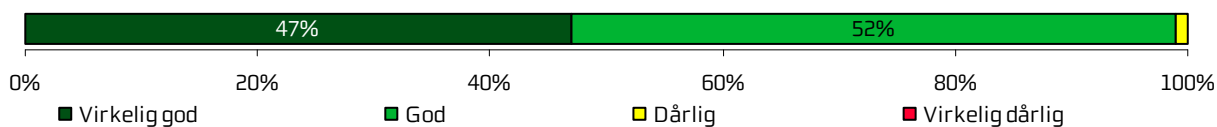
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	98 %	100 %	89 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	91 % *	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

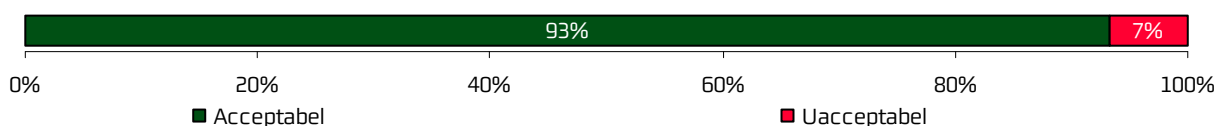
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=186)



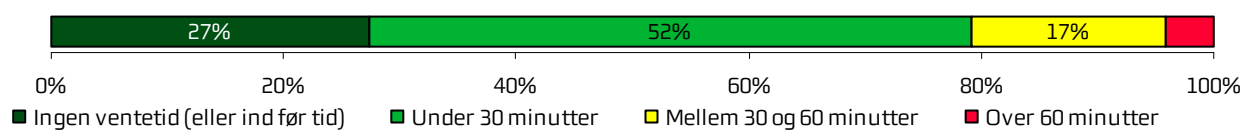
Oplevelse af modtagelsen (n=204)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=165)



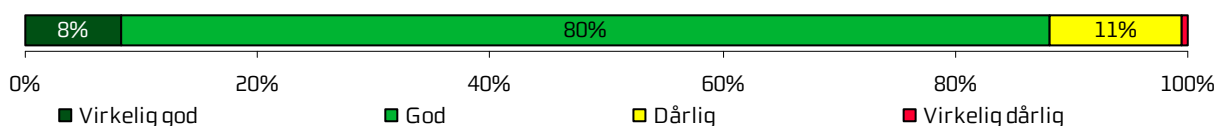
Længde af ventetid i venteværelse (n=197)



Information om ventetid ved fremmøde (n=133)



Indretningen i venteværelset (n=194)

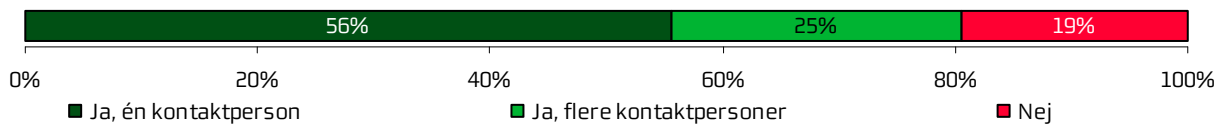




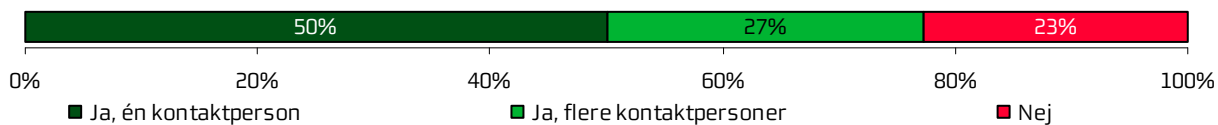
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 %	89 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 %	82 % *	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		61 %	46 % *	72 %	28 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	84 %	97 % *	79 %	89 %

## Personale

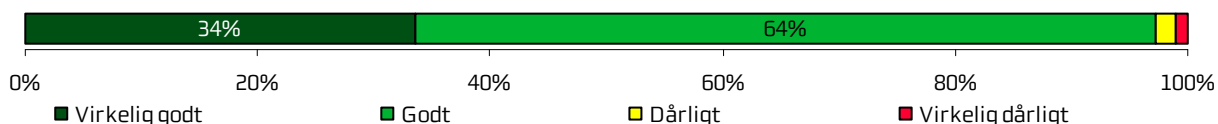
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=72)



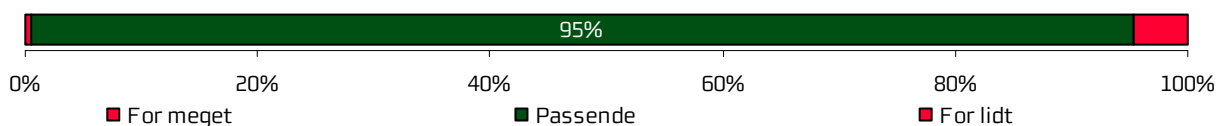
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



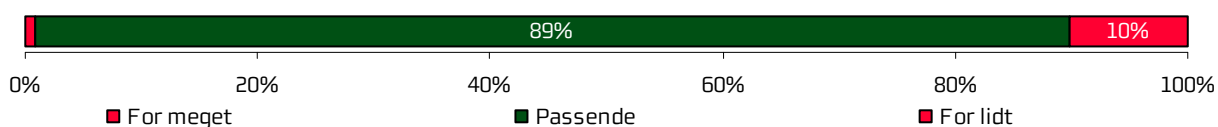
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



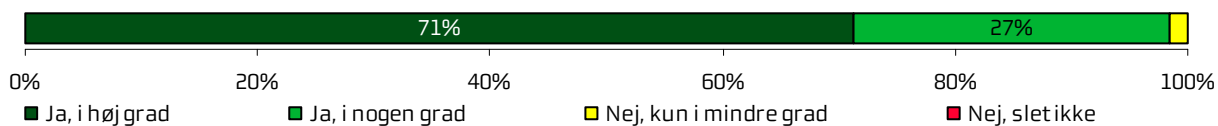
Medinddragelse af patienter (n=194)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



Personalet lyttede med interesse (n=188)



Personalet var gode til deres fag (n=195)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	78 %	91 % *	72 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		77 %	-	95 % *	60 %	83 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	94 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	96 %	98 %	88 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	95 %	100 % *	87 %	94 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	95 %	100 %	89 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	95 % *	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

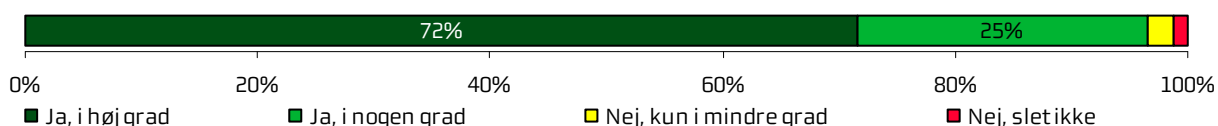
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=203)



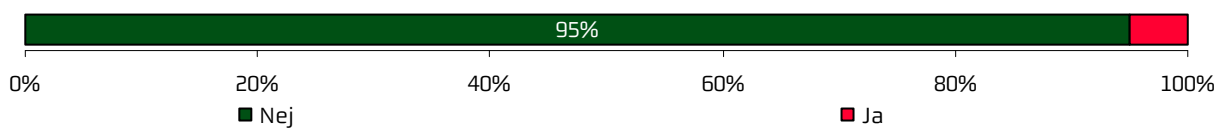
Behandlingen levede op til forventninger (n=188)



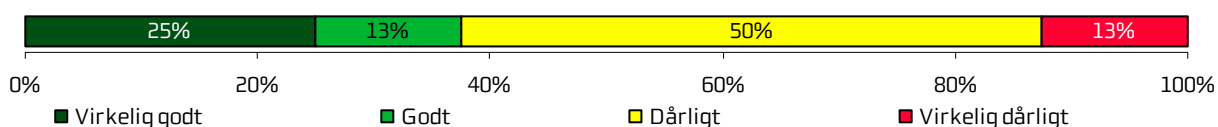
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=173)



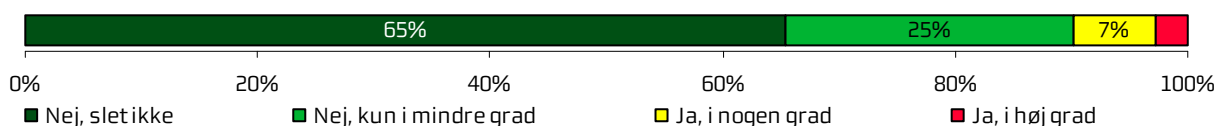
Fejl i forbindelse med besøg (n=203)



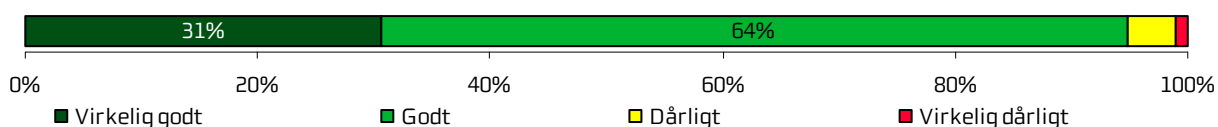
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=182)



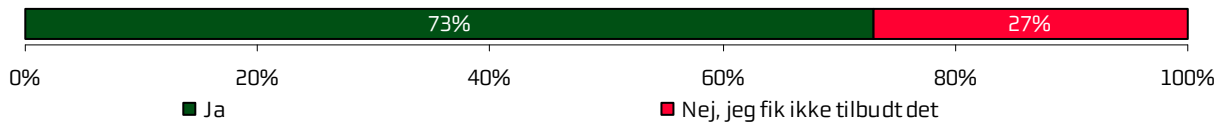
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



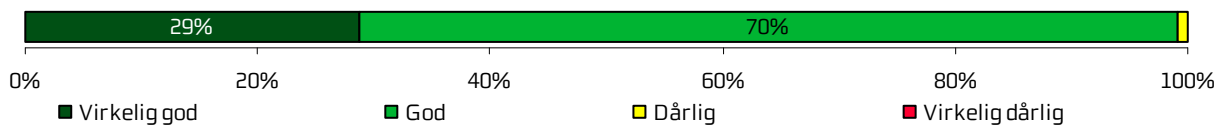
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	98 %	77 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	94 %	100 %	81 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 %	89 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	83 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		38 %	-	96 % *	79 % *	87 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	85 %	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	100 %	83 % *	94 %

## Information

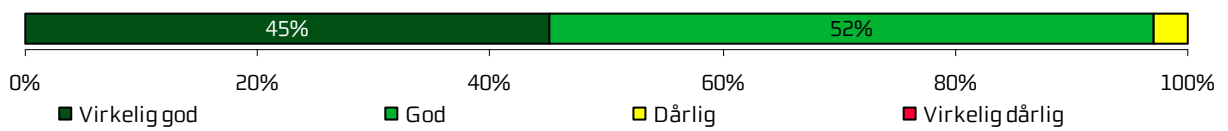
Modtaget skriftlig information (n=152)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



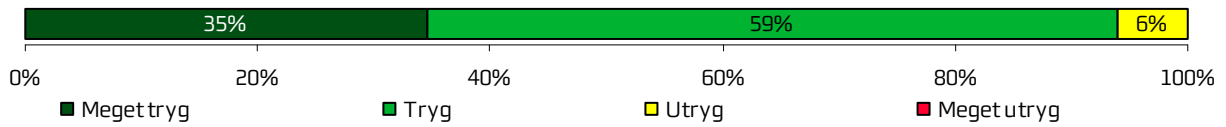
Vurdering af mundtlig information (n=202)



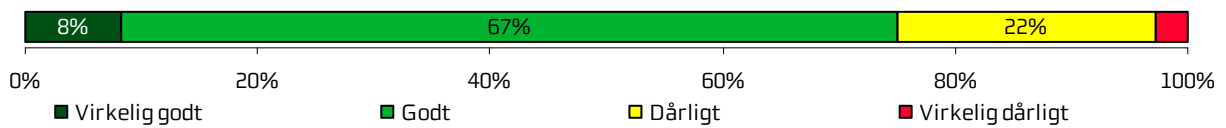
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	99 % *	56 % *	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	93 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	90 % *	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

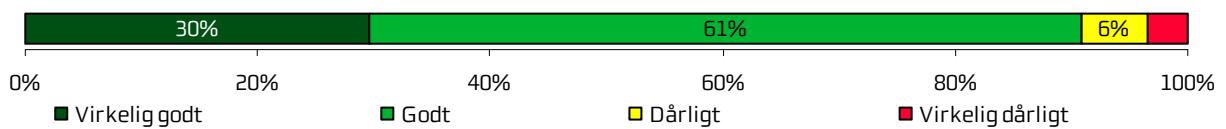
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=202)



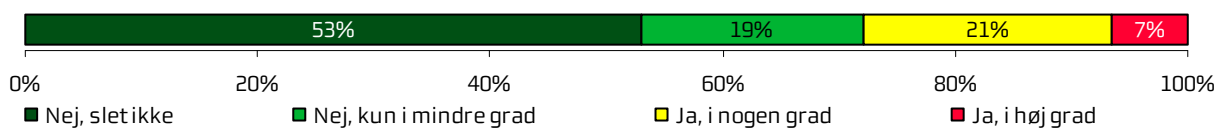
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=88)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=136)

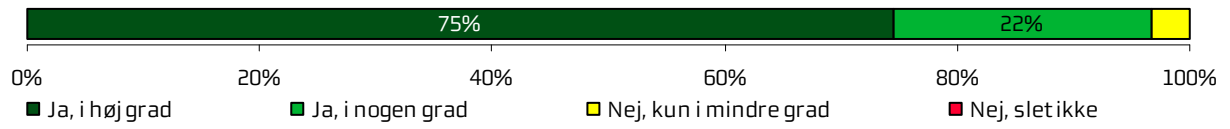




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	92 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		75 %	85 %	98 % *	79 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	97 %	91 %	71 % *	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	71 %	91 % *	58 % *	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=185)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		97 %	95 %	100 %	83 % *	96 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Ambulatoriet, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus




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

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Ualmindelig god behandling og information.	Virkelig godt
3	Jeg er meget tilfreds med hele mit forløb i ambulatoriet. Meget rart personale.	Virkelig godt
7	De skriftlige vejledninger som jeg fik med hjem, og som senere blev sendt var vildledende/forkerte. Jeg fik en indkaldelse til operation [om cirka otte år], det må være en særlig form for humor.	Dårligt
8	Generelt havde jeg en oplevelse af, at der blev taget rigtig godt hånd om mig og min situation på en både professionel, dygtig og respektfuld måde og velkoordineret.	Virkelig godt
9	Det afslappede personale smittede af på en. De havde en udstråling af, at deres arbejde var hverdag, og at man bare kunne slappe af. Dog ville jeg måske gerne have vidst, hvem (blot et navn) jeg skulle til undersøgelse hos, inden jeg satte mig ned i venteværelset.	Virkelig godt
10	Ambulatoriet har gjort det særdeles godt.	Virkelig godt
11	Jeg fik en voldsom blærebetændelse, efter jeg var kommet hjem. Jeg ville godt have vist, hvad jeg skulle gøre ved det. Foreksempel mulighed for recept til et præperat, der kunne afhjælpe betændelsen.	Virkelig godt
12	Information om biopsi-prøven var ikke tilfredsstillende.	Godt
13	Jeg syntes, det hele var rigtig godt.	Godt
14	Jeg synes, at der er en dejlig rolig og venlig stemning på hospitalet.	Virkelig godt
18	Jeg følte mig tryk ved personalet og lægen.	Virkelig godt
20	Venteværelset er ok - men det kan opfattes lidt kælderagtigt.	Virkelig godt
21	Responderede hurtigt på spørgsmål stillet til afdelingen telefonisk ca. fem uger efter behandling. Flot!	Godt
23	Generelt synes jeg, at personalet (det være sig læger, sygeplejersker, sekretærer m.v.) altid er smilende, imødekommende og venlige. Venteværelset minder mere om et trafikknudepunkt end om et sted, hvor man slapper lidt af inden undersøgelsen.	Godt
24	Man skal helst følge én læge hver gang, så man undgår at skulle fortælle sygehistorien om og om igen. Det ville give mere tryghed for patienten. Lægerne læser sjældent journalen inden tiden og sommetider ikke engang under tiden, mens man er der. Det virker "uprofessionelt"/useriøst.	Intet svar
25	Jeg er kun tilfreds og taknemmelig for, at vi endnu har et sygehussystem i dette land for alle borgere.	Godt

✎	28 Bedre vejledning om parkeringsforhold og hvilken indgang, der skal benyttes.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	31 Ved en undersøgelse på ambulatoriet nævnte jeg kort for lægen nogle symptomer, som ikke vedrørte det problem, jeg blev tjekket for. En måneds tid senere gik jeg til den lokale læge, som tog en prøve, som gav et tvetydigt resultat. Jeg ventede ikke yderligere. Men ambulatoriet sendte en indkaldelse til en kort undersøgelse. Man har skønnet, at det lige skulle tjekkes. Det gav mig en følelse af, at man er i gode hænder, og at der må være et godt samarbejde mellem den lokale læge og ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	33 Venlig hilsen - tak.	Godt
✎	36 Har kun mødt kompetence, hjælpsomhed og venlighed.	Virkelig godt
✎	38 Min oplevelse har været god, da jeg kun har mødt søde og venlige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
✎	39 Man kunne godt informere mundtligt om mulighederne for kørselsgodtgørelse ved første besøg, således at patienten bliver klar over muligheden straks.	Virkelig godt
✎	45 Jeg har gået til behandling og kontrol i [mange år], og jeg har hver gang mødt en ny læge. Det synes jeg er en belastning.	Godt
✎	46 Synes altid man bliver godt behandlet. Mange tak.	Godt
✎	47 Ventede på min mor i ti min. og havde hende helt for mig selv. I venteværelset var mange stole! Lidt kedeligt - få toiletter- men ellers en god oplevelse med kompetente folk!	Virkelig godt
✎	50 Høfligt og smilende personale. Det ville være dejligt, hvis man kunne KØBE (stram økonomi) en kop kaffe/the/chokolade, mens man ventede.	Godt
✎	51 Alt har været helt upåklageligt!	Virkelig godt
✎	52 Alt var ok.	Godt
✎	54 Hele forløbet var trygt og behageligt. Har intet at kritisere.	Virkelig godt
✎	55 Venlighed, saglighed og hjælpsomhed er nøgleordene for mine besøg.	Godt
✎	56 Som før skrevet var alle personaler engageret både under undersøgelserne. Men også samtalerne med lægerne senere om, hvad jeg skulle gøre senere - både med forklaring på billedmodeller og rent praktisk hjemme hos mig selv. Det hele foregik med dyb alvor, men også med smil (grin) på rette sted. En virkelig positiv oplevelse (der jo også havde et godt slutresultat).	Virkelig godt
✎	58 Vi har fået en rigtig god behandling og følt os meget trygge hver gang, vi har været på Skejby Sygehus. (Tak).	Virkelig godt
✎	60 Det var en stor glæde at besøge jeres ambulatorium. Der var stor imødekommenhed, venlighed og "styr på det".	Virkelig godt
✎	61 Det gode ved at komme på Skejby i dag, er at personalet ikke vil "slippe" mig igen. Jeg er velkommen	Virkelig godt

## Bilag 1

der [et par gange årligt]. Nok for livstid! Vi lever i et godt samfund. Jeg har det godt i dagligdagen, [da] jeg ikke fejler noget ifølge lægernes kontrol.

-  62 Jeg synes, personalet skal have ros. Selvom de havde travlt, var de meget venlige og imødekommende og effektive. Virkelig godt
-  63 Da jeg var til forundersøgelse hos NN, fik jeg det indtryk, at mine nyresten var meget lette at fjerne! På Afdeling K var der to læger og to sygeplejersker involveret! Jeg ved ikke helt præcist, hvor lang tid indgrebet tog, da jeg var totalbedøvet, men det tog mig 14 dage at blive smertefri! [For en del år siden] fik jeg knust en nyresten med ultralyd på sygehuset! Som jeg husker det, tog indgrebet en halv time under lokalbedøvelse, og der var ingen efterfølgende gener! Der var to personer til at passe udstyret! Jeg nævnte ultralydsløsningen for den læge og sygeplejerske, der fjernede katetret, jeg husker ikke navnene, men lægen sagde blot, at det ikke altid lykkedes med ultralyd, og så skulle man jo til det alligevel! Havde jeg vidst, hvad jeg skulle igennem havde jeg foretrukket ultralyden, selvom jeg skulle køre til andet sygehus, alternativt føde stenen selv ! Godt
-  64 Måske have været én dag længere efter operationen. Virkelig godt




## Ambulatoriet, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
2	Besøg aftalt et halvt år i forvejen. Ingen ventetidsorientering nødvendig.	Godt
7	Jeg kom akut fra skadestuen og fik indsat kateder, jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt om otte til ti dage. Da jeg blev indkaldt var det 20 dage efter.	Dårligt
8	Jeg blev ved den tredje undersøgelse/samtale på sygehuset i [foråret] henvist til samtale/undersøgelse på ambulatoriet på et andet sygehus allerede [kort tid efter], dvs. meget hurtigt og tilfredsstillende. [I foråret] på det andet sygehus besluttede jeg at tage imod tilbuddet om at blive opereret der et par måneder senere, idet jeg også blev informeret om muligheden for en antagelig kortere ventetid på tilsvarende operation på et tredje sygehus. [I foråret] modtog jeg brev om operation/indlæggelse på det andet sygehuset [i foråret]. God information (og hurtig proces).	Virkelig godt
11	Undersøgelsesdagen: Alle undersøgelser gik hurtigt uden væsentlig ventetid, meget perfekt.	Virkelig godt
12	Indkaldelsen blev udsat en uge.	Godt
17	Jeg kan ikke sætte yderligere bemærkninger til dette. Det KAN ikke være bedre.	Virkelig godt
24	Ventetiden var for lang.	Intet svar
26	Jeg er godt tilfreds med alle mine besøg [over mange år]. Venlige og kompetente mennesker har taget sig af mig.	Godt
29	Min egen læge havde sørget for, at jeg kom til undersøgelse. Der gik cirka tre uger fra min læge havde truffet denne beslutning, til jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Virkelig godt
32	Jeg havde haft en telefonsamtale på forhånd og har kun oplevet en udstrakt hjælpsomhed. Dette gælder både for sygeplejersker, sekretærer samt lægerne NN1 og NN2.	Virkelig godt
34	Hvad skal der ske?	Virkelig godt
40	Mit første besøg var i [efteråret] 2008.	Godt
48	Blev henvist fra egen læge til undersøgelse dagen derpå.	Godt
49	Det var en urimelig lang ventetid. For mange forundersøgelser uden der reelt skete noget. Der gik et halvt år, fra jeg fik at vide, der var noget galt, til jeg blev opereret.	Godt
61	Det er [mange] år siden, at jeg var i ambulatoriet første gang.	Virkelig godt
62	Den lange ventetid fra man bliver henvist af egen læge, til man kan få en tid: [nogle måneder].	Virkelig godt

## Bilag 1

 64 Kom ind til aftalt tid.


Virkelig godt

## Ambulatoriet, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
8	Der var en "god" atmosfære forstået som venlig og imødekommende, selvom jeg godt kunne fornemme, at der var en vis travlhed, og mange aftaler involverede mange personer, der skulle holdes styr på.	Virkelig godt
9	Nemt, hurtigt og et beroligende personale, der dæmper nervøsiteten.	Virkelig godt
11	Alt ok.	Virkelig godt
15	Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
17	Behagelig, en rigtig god modtagelse af en virkelig kompetent person.	Virkelig godt
24	Der var ikke helt styr på, hvilke bilag de ønskede udfyldt inden tiden, og så de papirer de reelt ville se. Det er jo ikke for sjov, at man måler urin/drikke i tre dage, og så det ikke skulle bruges.	Intet svar
29	Venlig modtagelse.	Virkelig godt
32	Jeg kom for tidligt. Sekretæren bad om mit telefonnummer, så kunne jeg gå i kantinen og de ville ringe til mig, hvis der blev en tid før planlagt.	Virkelig godt
34	Meget venlig, hjælpsom sygeplejerske.	Virkelig godt
40	Altid rare mennesker.	Godt
46	Altid søde og rare mennesker man møder.	Godt
48	Lidt forvirrende, hvor man skulle henvende sig, men når man fandt skranken, var det en dejlig modtagelse.	Godt
49	Jeg ville godt have haft bedre information.	Godt
52	Alt ok.	Godt
55	Mødte kun venlighed og hjælpsomhed. Gode informationer. Stort set ingen ventetid.	Godt
56	Vedkommende og engageret personale/læger og diverse.	Virkelig godt
57	Absolut tilfredsstillende.	Virkelig godt
59	Jeg fik ingen besked på at skulle barbere mig, hvor jeg skulle skæres. Jeg regnede med, at personalet gjorde dette. Men de satte bare plaster henover hele såret, og det gjorde meget ondt, da det skulle af. Da jeg kom op på stuen, fik jeg en meddelelse om, at det skulle jeg selv gøre. Men det duer ikke at komme med den besked, efter det hele er overstået. ØV.	Dårligt

## Bilag 1

 64 Nej. Jeg blev godt modtaget.

Virkelig godt

## Ambulatoriet, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus













### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Håndtering af fejl
6	Læge og sygeplejerske baksede med mig i ca. 15 minutter, men kunne ikke finde urinrøret. Måtte tilkalde en anden læge, men det var en grim oplevelse med smerter.	Intet svar
7	Jeg undrede mig over, at der første gang ikke var taget urinprøve eller målt indhold i blæren.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Kræftcellerne blev antageligt helt fjernet ved operationen, hvilket jo er en succes; men selvom jeg blev informeret om forventelige konsekvenser af operationen, oplever jeg det som vanskeligt i den situation at have nogle bestemte forventninger til graden af [disse konsekvenser]. Jeg oplevede decideret misinformation [på et sygehus] i forhold til det, jeg siden lærte [på andet sygehus]. En opdatering på viden/behandlingsmetoder fra [det ene sygehus] til [det andet] kunne være ønskeligt.	Intet svar
22	Jeg oplevede, at jeg forrige gang fik sprøjtet vand ind i vagina i stedet for i blæren. Det var ret ubehageligt, da mit undertøj blev vådt, og det var vinter og jeg gik hjem (med bussen) uden undertrøje, MEN PYT!	Virkelig godt
40	Når man har kræft, og tallene er dårligere end forventet, så er det en fejl at patienten har en samtale med en helt ubekendt læge. Samtalen bliver for generel og perspektiverne mere skræmmende end nødvendigt. Emnet for samtalen blev, at der ingen garantier er. Det vilkår er vi alle enige om, men man skal skelne mellem garantier og håb. For uden håb er det meget svært. Det tog en rum tid at få etableret et håb igen. Men det skete også med et vægtigt bidrag fra afdelingen og især "min egen læge" på afdelingen. Jeg er meget glad for den støtte, hun har givet mig.	Virkelig godt
41	Indsat kateter kom ikke til at virke. Blev udskiftet fra topkateter til peniskateter.	Dårligt
43	Da jeg skulle på blæretestafdeling til undersøgelse, virkede det som om, de ikke havde helt styr på forløbet samtidig med, at der skulle undervises en praktikant. To gange [skete der en fejl], og det gav forkert resultat.	Dårligt
44	Kikkertundersøgelse til trods for konstateret begyndende blærebetændelse!	Dårligt
59	Der er brugt forkert tråd til indvendig syning af sår af operation, da jeg nu seks uger efter stadigvæk har smerter, og jeg tror ikke, det forsvinder af sig selv.	Virkelig dårligt

## Ambulatoriet, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
4	Jeg skulle tisse i måletoilet og måtte drikke en del vand og vente på "gennemløb" - deraf ventetid.	Virkelig godt
5	Jeg fik at vide, at der ville gå ca. 14 dage, så ville jeg få besked fra [anden afdeling]. Det fik jeg også, og det var fint. Jeg fik en tid [i marts 2011], det vil sige 15 uger fra undersøgelsen hos jer. Jeg kontaktede [den anden afdeling] for at få en forklaring på den lange ventetid. Der fik jeg at vide, at lægen havde skrevet, at der skulle gå mellem tre og seks måneder, inden udvidelse af forsnævringen i urinrøret kunne gennemføres. Jeg kontaktede en lægesekretær i jeres afdeling. Hun kunne ikke se, at der var nogle bemærkninger i journalen om, at der skulle gå mellem tre og seks måneder, men hun ville tale med lægen om det. Jeg synes, det er meget utrygt, at sekretæren ikke kunne se lægens bemærkninger om ventetiden i journalen. For mig virker det lidt rodet. Jeg forventer at høre fra jer.	Virkelig dårligt
6	Havde frisklavet urinprøve med, men var ikke blevet informeret om, at jeg skulle lave en prøve, da jeg ankom. Måtte drikke vand og vente [i længere tid], før jeg kunne levere en prøve.	Intet svar
8	Desuden et enkelt kritikpunkt. Jeg oplevede, at personalet, med faglig begrundelse, ikke vil forsøge at afhjælpe et problem, jeg opfattede som [komplikation]. Jeg fik at vide, det var en "fornemmelse" fremkaldt af det operative indgreb. Næste morgen på afdelingen blev mit ønske om noget til at [afhjælpe komplikationen imødekommet, men GLEMT og så fik jeg noget [medicin] med hjem, da jeg forlod afdelingen samme eftermiddag. Jeg blev dog nødt til at tilkalde vagtlæge samme aften på grund af kraftige smerter. Næste dag blev de afhjulpet.	Virkelig godt
11	Jeg oplevede rigtig god behandling, både af de involverede sygeplejersker og læge NN - det var godt, at vi kunne diskutere sygdomsforløbet og få forklaring på alle mine spørgsmål.	Virkelig godt
16	Skanning fra [andet sygehus] var ikke nået frem.	Virkelig godt
19	For lang ventetid på operationen.	Godt
24	Jeg blev henvist til ekstra blæreundersøgelse i bedøvelse. Inden bedøvelsen udtalte lægen, at han forventede, mine smerter kom fra [noget andet]. Jeg havde et halvt år inden fået fjernet alle [disse] dele pga. anden sygdom. Han havde ikke læst journalen, og bagefter sagde han en besked til mig og min [ægtefælle], men havde skrevet noget helt andet i journalen.	Intet svar
25	Har indtryk af, at der mangler at samle data om mine besøg på forskellige afdelinger på sygehuset på et sted. Lægerne var ikke informeret om mine tidligere sygehusbesøg. Går ud fra, at de ikke har adgang til disse.	Godt
29	Venlig og god og omhyggelig.	Virkelig godt
31	De der har behandlet mig, har altid syntes at være inde i forløbet. Jeg har ved en lejlighed ringet op og forespurgt om noget i behandlingen - og jeg har fået god information af de folk, der har slået op i journalen og set forhistorien.	Virkelig godt

-  32 Jeg har følt mig rigtig godt behandlet. Det er mit indtryk, at man gjorde, hvad der var muligt for at give mig en helbredende behandling. Det lykkedes desværre ikke. Alligevel har man ved de efterfølgende besøg forsøgt at gøre så meget som muligt for mig. Jeg er yderst tilfreds. Jeg kommer fra [anden del af Danmark] og har, før jeg kom på Skejby, fået en ikke så god behandling på et andet sygehus. Virkelig godt
-  33 F.eks. en hurtig blodprøve! Godt
-  35 Sygeplejersken NN var virkelig rar og flink, og jeg følte mig tryk gennem behandlingsforløbet. Tak for det. Virkelig godt
-  36 Det er så længe siden, at jeg ikke med sikkerhed kan besvare spørgsmålene. Virkelig godt
-  37 Jeg har kun ROS til personalet på ambulatoriet. Både til min kontaktperson og den elev, der har været med ved behandling. Virkelig godt
-  40 Jeg har været meget glad for at komme til undersøgelser/kontrol. Godt
-  47 Sygeplejerske tog imod og fortalte, hvad der skulle ske, hvor længe det ca. ville vare, og at hvis der var spørgsmål, skulle jeg bare komme med dem. Fint og angstfjernende! Virkelig godt
-  50 Inden jeg kom til behandling/kontrol på ambulatoriet, havde jeg fået strålebehandlinger mod prostatakræft på et andet sygehus, og det er forbavsende meget forskelligt, hvad læger/sygeplejersker de to steder mener om prostatakræft/spredning af sygdommen/mulighed for helbredelse osv. Godt
-  52 Sygeplejersken, som undersøgte mig, mente, min blære skulle fotograferes - kontaktede relevant læge, som heldigvis havde tid (efter lidt naturlig venten). Fin reaktion - jeg sparede et hospitalsforsøg!! Godt
-  53 Nej, jeg syntes at det hele forløb tilfredsstillende. Virkelig godt
-  56 Ved scanning gik PCen i koma, og der var lidt snakken frem og tilbage mellem læge og personale om "hvad gør vi nu?". Man valgte så at genstarte PCen, og så virkede alting igen. Virkelig godt
-  64 Deltog i kursus, udredelse, behandlingsforløb for nye læger. Var med i auditoriet. Virkelig godt

## Ambulatoriet, Urinvejskirurgisk Afdeling K, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet	Samlet indtryk
8	Jeg har ringet en gang til fysioterapeuten, det var rigtig fint.	Virkelig godt
11	Jeg har ringet et par gange til ambulatoriet og altid fået tilfredsstillende svar.	Virkelig godt
19	Utryk pga. lang ventetid inden operation.	Godt
27	Ventetid bør, i så høj grad det er muligt, undgås.	Godt
30	Hjemmeplejen og sygeplejerske er ikke involveret.	Virkelig godt
32	Kort sagt, jeg er tilfreds.	Virkelig godt
40	Tryghed er jo en relativ størrelse. Man kan vende sig til meget, selvom det er vanskeligt at vende sig til at være kræftpatient. Jeg har som regel været lettet, når jeg har været til kontrol, og jeg har været bange, når jeg mødte til kontrol. Så kan de gøre det bedre?	Godt
42	Besøgene efter afsluttet strålebehandling var nærmest fusere. Kunne have været telefonsamtaler. Første gang var meldingen, at det var alt for tidligt at udtale sig om tilstanden. Hvorfor køre 2 x 32 kilometer og spille jeres og min tid?	Godt
43	Min allerførste undersøgelse resulterede i, at jeg ikke kunne lade vandet [grundet komplikation] og måtte have læge NN ud [flere] gange og [lave behandling]. Efter første operation [] blev det meget bedre. Og har det nu fint med kontrol hver sjette måned.	Godt
56	Jeg oplevede efter første undersøgelse, hvor jeg kom til Skejby for resultatet og eventuel forebyggelse, at en sygeplejerske/plejer kom glædesstrålende mod mig (hun kunne åbenbart genkende mig) og fortælle, at vævsprøverne var tip-top (dvs. ingen problemer).	Virkelig godt
63	Jeg havde 14 dage med ulidelige smerter i forbindelse med vandladning! Da jeg er hjertepatient, måtte jeg kun få Panodil, som stort set var virkningsløs!	Godt
64	Jeg er positiv.	Virkelig godt