

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Urologisk Dagkirurgi
Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	149
Besvarelser fra patienter:	100
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportering

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

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

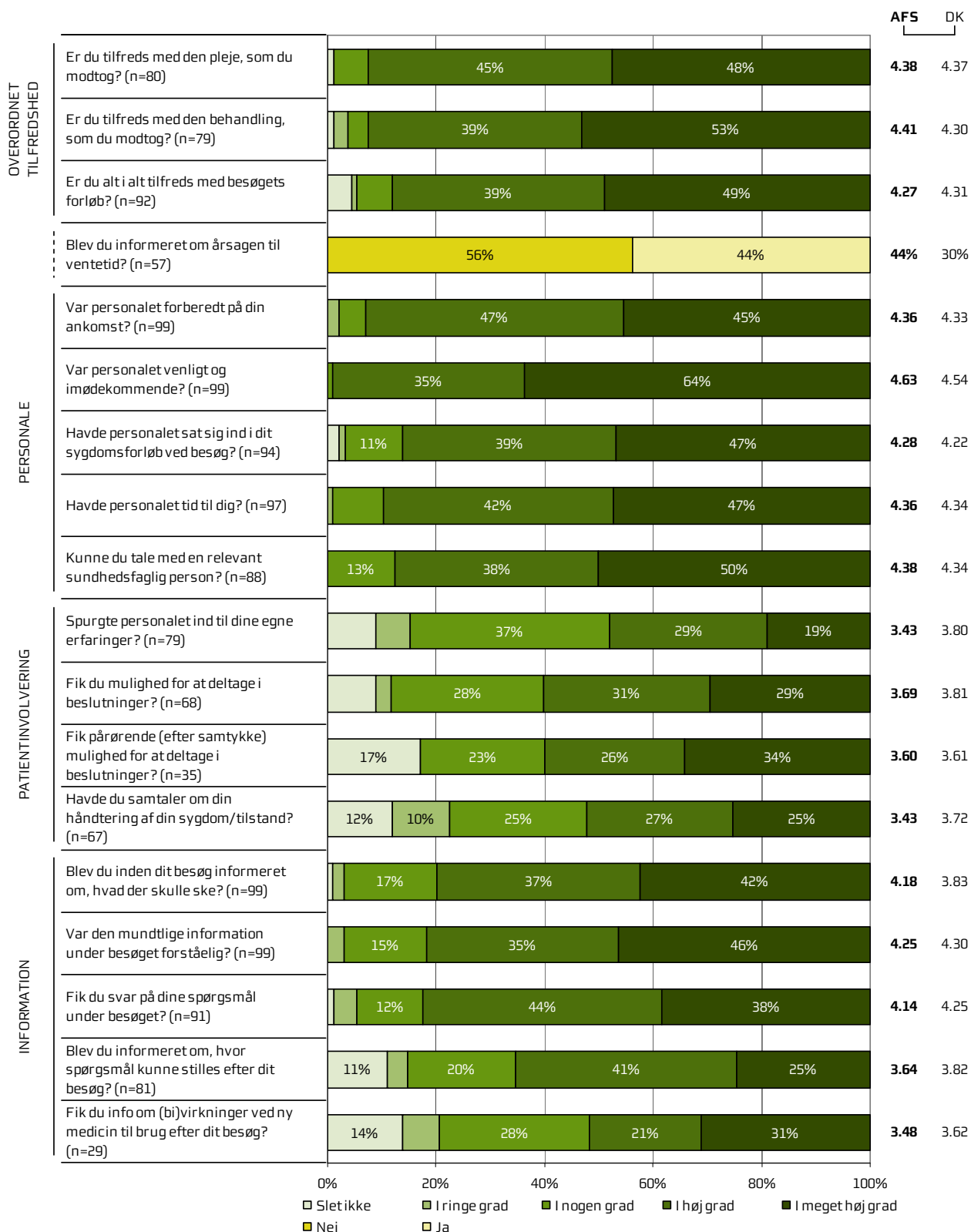
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

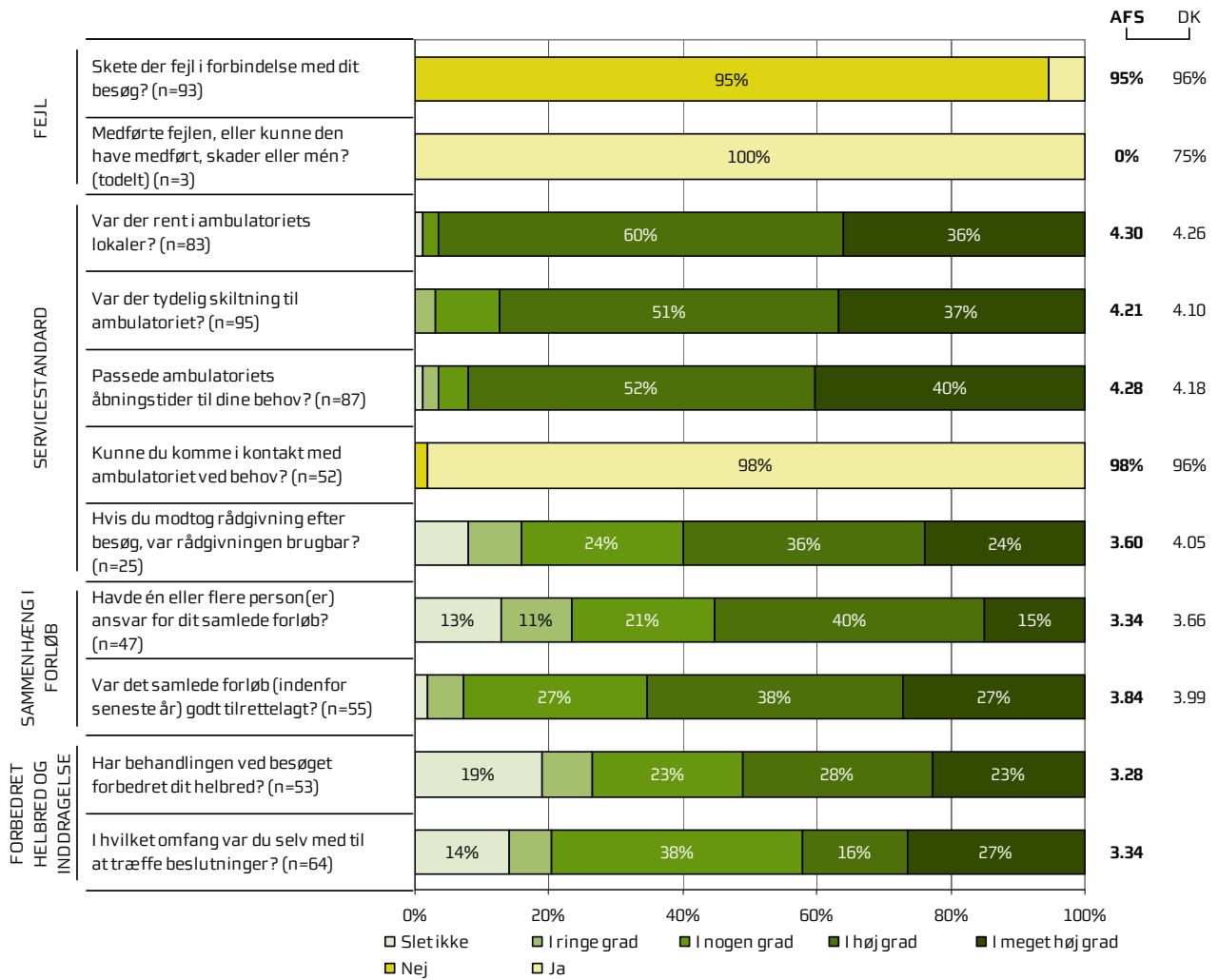
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

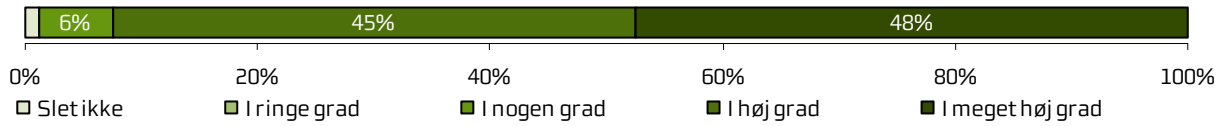
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

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

Overordnet tilfredshed

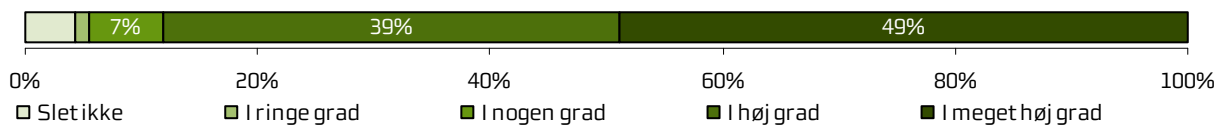
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=80)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=79)



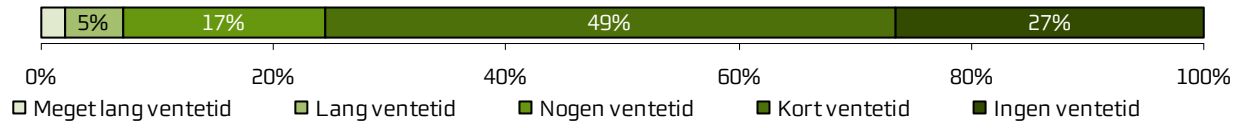
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=92)



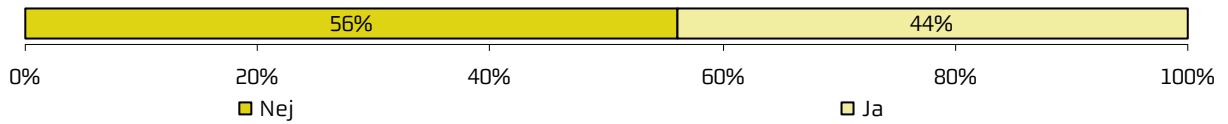
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,38		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,27		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=98)



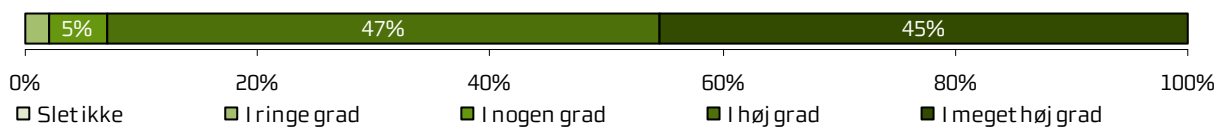
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=57)



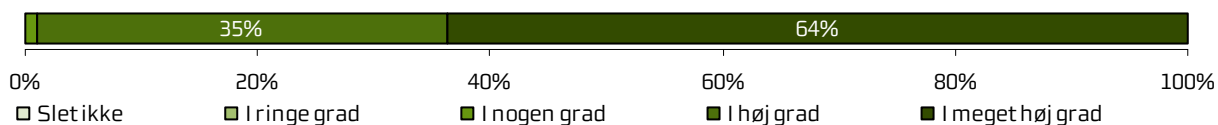
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,93		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		44 %	30 %	

Personale

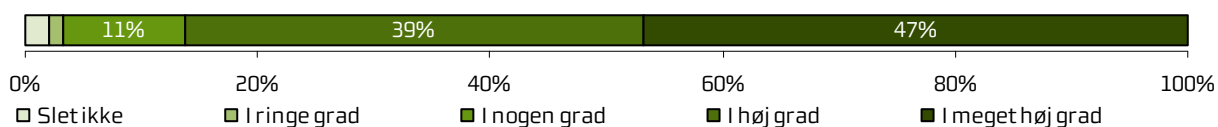
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=99)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=99)



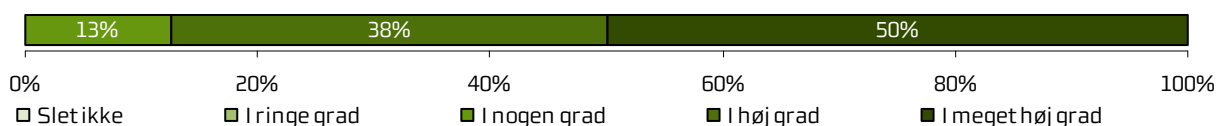
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=94)



Havde personalet tid til dig? (n=97)



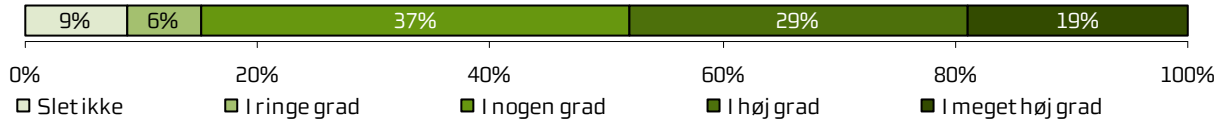
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=88)



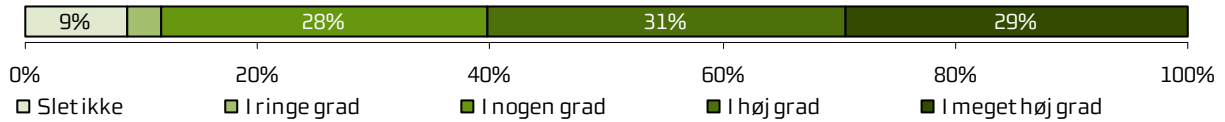
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,63		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,28		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,38		4,34	

Patientinvolvering

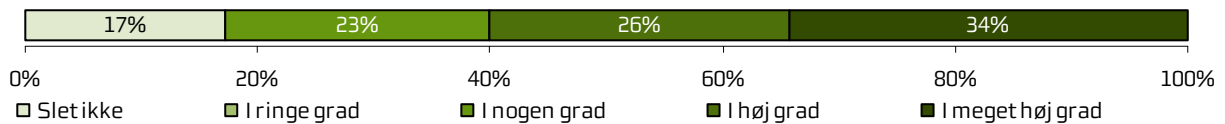
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=79)



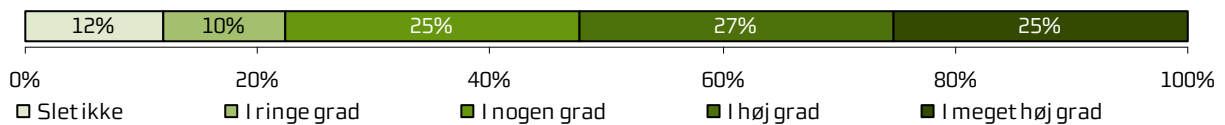
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=68)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=35)



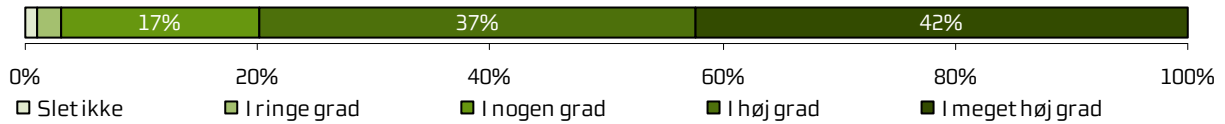
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=67)



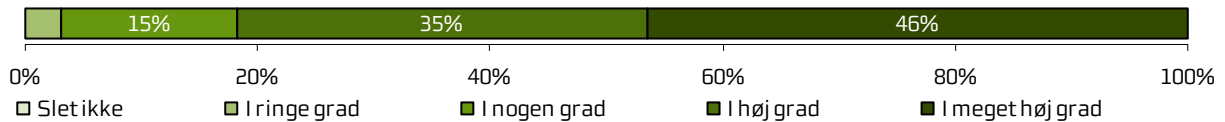
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,43		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,6		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,43		3,72	

Information

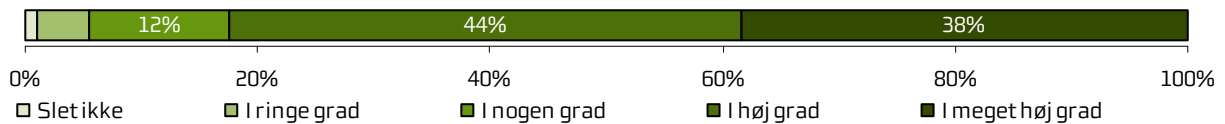
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=99)



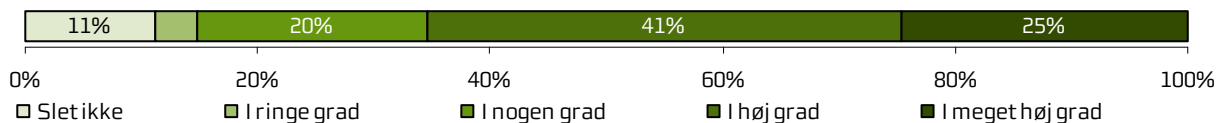
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=99)



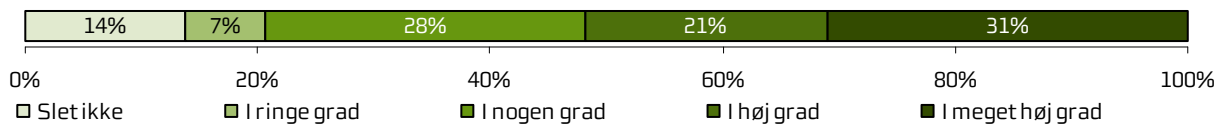
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=91)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=81)



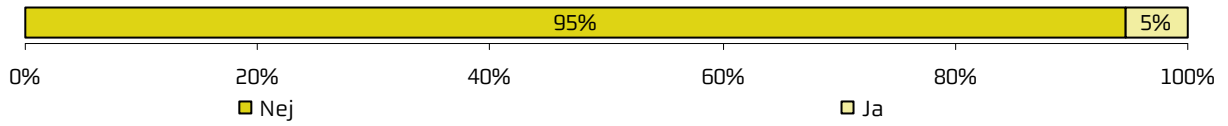
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=29)



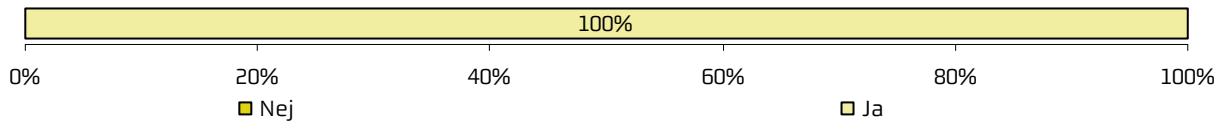
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,18		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,25		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,14		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,64		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,48		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=93)



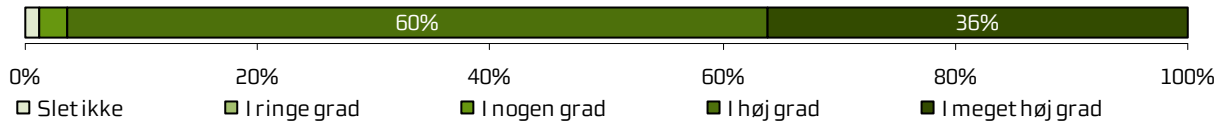
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



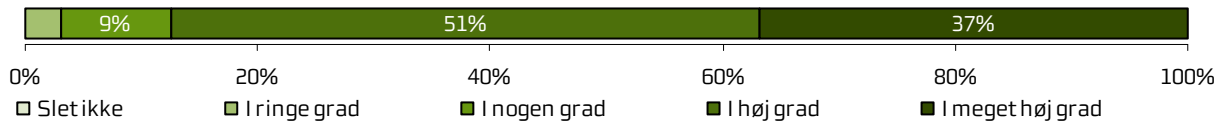
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	75 %	

Servicestandard

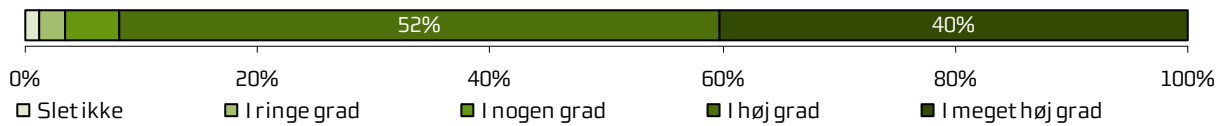
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=83)



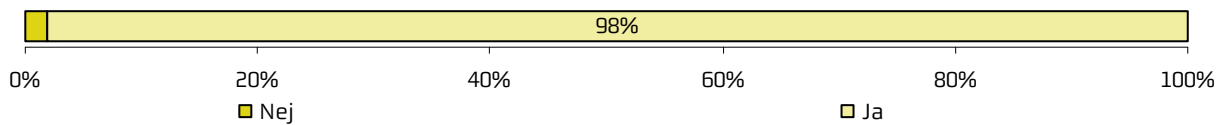
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=95)



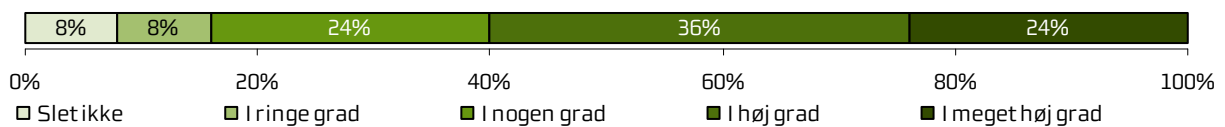
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=87)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=52)



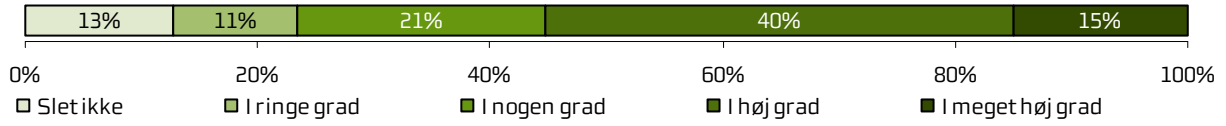
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=25)



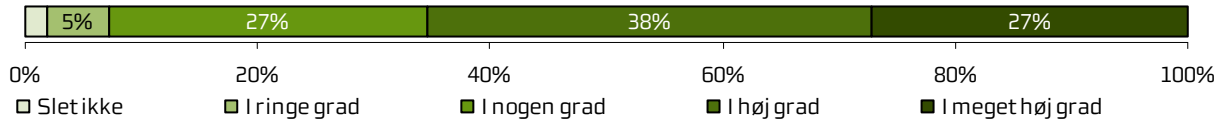
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,28		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,6		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=47)



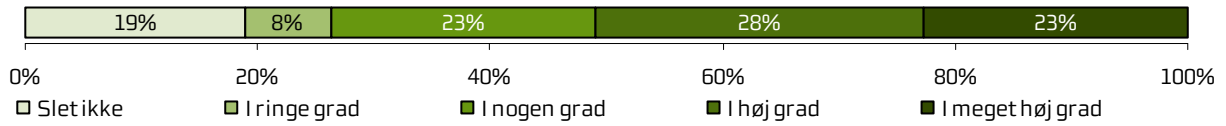
Var det samlede forløb (inden for seneste år) godt tilrettelagt? (n=55)



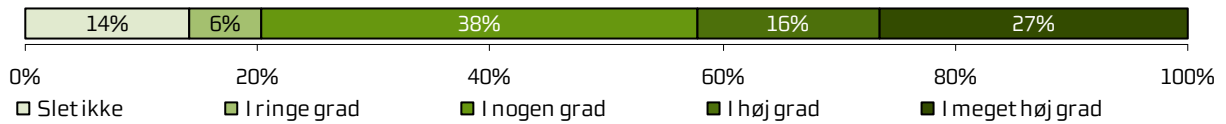
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,34		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,84		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=53)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=64)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,28			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,34			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

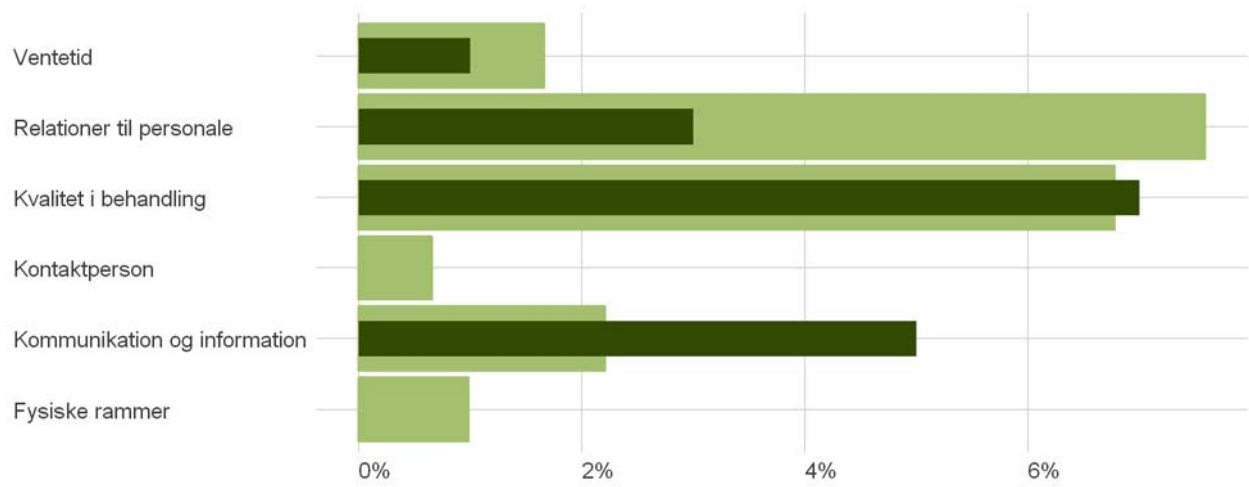
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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










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

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



Urologisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 15	Positiv oplevelse og søde personaler, som hele tiden informerede mig om, hvad der skulle ske.	I høj grad
 19	Høflig modtagelse.	I høj grad
 7	Ventetiden var 40 minutter (var det lang tid?). Det er mit tredje besøg på afdelingen med ventetid ned til ti minutter.	I meget høj grad
 11	Kun lidt ventetid.	I meget høj grad
 12	Der var så kort ventetid, så der var ingen grund til information om det.	I meget høj grad
 13	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
 16	Jeg oplevede det ikke som meget tid over det normale.	I meget høj grad
 20	Meget imødekommende og professionel adfærd.	I meget høj grad
 24	Godt tilfreds.	Ikke relevant for mig

Urologisk Dagkirurgi

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Fik foretaget biopsi. Kunne godt have brugt flere informationer om gener efterfølgende.	I høj grad
8	Allerførst, har altid været meget tilfreds med forundersøgelser, indlæggelser og "mange" behandlinger fra alt personale og lægen i alle de år, jeg har haft problemer med blæren og urinrøret, også da jeg blev opereret [og] "indlagt". Kun gal over, at den læge, der indkaldte mig [i sommers], ikke havde læst journalen ordentligt (eller slet ikke), samt at den sygeplejerske, der gav mig armbånd på og talte med min datter og jeg, kom med nogle meget dumsmarte [kommentarer].	I høj grad
10	Henvisning fra andet sygehus.	I høj grad
13	Et godt forløb.	I høj grad
28	Det hele forløb professionelt og kompetent.	I høj grad
7	Seneste besøg var en kontrol efter fjernelse af en polyp (oplyst at være uskadelig) men INGEN besked om resultatet af kontrollen!	I meget høj grad
16	Yderst kompetent personale. Har prøvet undersøgelsen flere gange.	I meget høj grad
20	Helt igennem tilfredsstillende.	I meget høj grad
19	Den undersøgende læge var informeret af kollega om hæmaturi, hvilket aldrig har været bekendt af mig eller egen læge. Derfor fravalg af en del af undersøgelse. Misforståelsen kan være resultat af sprogbarriere.	I nogen grad
21	Fik laser i forbindelse med nyresten [flere] gange. Har fået meget ondt i ryggen oven over nyrene. Jeg tror, det er på grund af lydbølger. Har stadig problemer?	I nogen grad
27	Fik informationer om operationens forløb, imens jeg stadig var under påvirkning af narkosen/under opvågning, så jeg kunne ikke huske det bagefter. Det ville have været smart, hvis man kunne have fået det på papir, eller hvis man kunne få en pårørende ind, imens det bliver forklaret.	I ringe grad

Urologisk Dagkirurgi

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
17	Forkert type operation blev besluttet og behandling. Operationen blev annulleret, da jeg selv søgte hjælp ved egen læge, som gav ny henvisning til andet sygehus, som dermed kontaktede Viborg med oplysning om annulleringen af operationen, da andet Viborg har vurderet og vejledt mig forkert.	Ja
18	Manglende tilbagemelding!	Ja
22	Ikke lydhøre for omfanget af smerter i ryg. "Du køber bare noget smertestillende på et apotek i håndkøb." [Et par] uger efter landede jeg på et tysk hospital med smerter pga. manglende medicinering.	Ja
19	Ikke ud over det sproglige.	Nej
23	Der skete ingen fejl. MEN det møde, hvor jeg var kommet til Viborg fra Århus, havde man ikke set på mine scanningsbilleder. Så det eneste man kunne fortælle mig var, at jeg havde en nyresten, som jeg godt vidste i forvejen. Så det møde var spild af min og en læge og en sygeplejerskes tid. Det var jeg naturligvis meget vred over. Men den behandling jeg har fået efterfølgende har været god.	Nej
8	Dumsmarte bemærkninger. Da blev min datter gal og gav besked. Ringede til Ambulatoriet, da jeg fik indkaldelsen, sagde der må være sket en fejl og forklarede hvorfor, lovede alligevel at komme. Den [] læge jeg kom ind til [i sommers] var alle tiders. Sagde, hun havde læst journalen. Du skal ikke behandles af mig, der er sket en fejl, du skal behandles. "Opereres under fuld narkose", som de andre gange. Undskyldte mange gange fejlen, hvortil jeg svarede: ja, der er en læge, der ikke har læst journalen. Fik ny indkaldelse [i efteråret], og alt gik fint. UG til alle. I ved jo godt hvem jeg er.	Uoplyst
30	Ingen fejl.	Uoplyst

Urologisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Der har været forvirring omkring datoer for undersøgelser. Endvidere manglede henvisning fra [andet sygehus]. Måtte sende min egen udskrift fra [andet sygehus] med henblik på kontrol. Endvidere problematisk, at journalerne ikke er koordineret mellem de forskellige sygehuse. [På andet sygehus] kunne man f.eks. ikke se en skanning foretaget på [helt tredje sygehus] og lignende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Det var rigtig godt for mig, at det var DEN SAMME LÆGE, der foretog undersøgelser og efterfølgende samtaler. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg fik en enestående behandling. Både af læger og sygeplejersker. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Jeg blev taget alvorligt, også selv om der var tale om en mindre, men dog stærkt irriterende lidelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Særdeles velorienteret!	I meget høj grad
29	En UDMÆRKET og GODT TILFREDS med behandlingen, men hvorfor er der KUN kvinder? Fik blæren scannet! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Da en [behandling] var ret voldsom, blev jeg på ambulatoriet [lidt ekstra tid i forhold til normalen]. Min ledsager bad i denne sammenhæng om en kande vand mere, hvilket ikke blev respekteret. Dette kan skyldes forglemmelse, men forekommer "villet" og lidt uforskammet ud fra, at man hurtigst muligt vil have patienten ud! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Første besøg: Cystoskopi. Polyp anbefales fjernet, selvom jeg er [ældre], men velfungerende. Andet besøg: Polyp fjernet, uskadelig. Tredje besøg: Kontrol, intet svar. Kommentar: Man burde have afventet en kontrol, f.eks. efter x måneder før evt. fjernelse af polyp. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
19	Jeg synes, at man skulle gøre mere ud af at [gøre sig forståelig] således, at man ikke er i tvivl om, hvad der blev sagt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Ok.	I nogen grad
22	Miljøet virker kaotisk og ikke struktureret. Glemmer og ingen rød tråd fra læge til læge og fra sekretær til sekretær. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Jeg har fået fjernet en nyresten. Ved første scanning skulle jeg afvente nærmere information fra egen læge. Derefter fik jeg et brev med indkaldelse til at få indlagt kateter. Jeg kunne ikke forstå, at selve stenen ikke skulle fjernes også, og henvendte mig til lægen NN pr. e-mail og telefon. Jeg fik at vide, at der var en hævelse, som gjorde, at de muligvis ikke kunne fjerne stenen i samme omgang. Nu foreslog lægen så, jeg kunne prøve nogle piller, der skulle udvide urinrøret. Efterfølgende viste det sig så, at jeg kunne nøjes med én operation, da hævelsen forsvandt i løbet af tre til fire uger. Jeg ville godt fra starten have snakket med lægen NN om	I nogen grad

muligheden. Jeg føler, at jeg selv skulle være meget aktiv for at få information og indflydelse på dette tidlige tidspunkt. Da jeg først fik fat i læge NN, var han lydhør og meget positiv at snakke med. Og jeg er glad for, at jeg slap med en operation, men jeg føler at det i høj grad er min egen fortjeneste. Hele forløbet op til operation ([flere] måneder) følte langstrakt og usikkert. Da jeg først mødte op til forundersøgelse og operation, oplevede jeg, at der i høj grad var styr på det.

- | | | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ 3 | <p>1. Min operation blev udsat to gange. Blev dog af [] tilbudt behandling privat.</p> <p>2. Forundersøgelsen umiddelbart inden operationen (en til to uger før) kunne nemt spares. Kunne have været udført sammen med en af de tidligere undersøgelser eller af egen læge (blodtryk, mål til støttestrømper, blodprøve, generelt sundhedstjek med videre). Det havde sparet både min og sygehusets tid og, hvem ved, lavet plads til yderligere en patient.
[Kvalitet i behandling]</p> | I ringe grad |
| ✎ 9 | <p>Det ville være lettere at kommunikere med en [læge, som man forstår].
[Kommunikation og information]</p> | Uoplyst |
| ✎ 14 | <p>Ambulatoriet er fint, som det er, og de er særdeles gode til at informere, søde og venlige.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| ✎ 16 | <p>Yderst kompetent information fra både læge og sygeplejerske.
[Kommunikation og information]</p> | Uoplyst |
| ✎ 26 | <p>Der gik tre uger og én dag før jeg fik svar på undersøgelserne. Heldigvis var mine symptomer da forsvundet. Havde det ikke været tilfældet, [skulle jeg have] vente tre uger med smerter inden eventuelt andre undersøgelser kunne iværksættes.
[Kommunikation og information, Ventetid]</p> | Uoplyst |
| ✎ 30 | <p>Alt var fint.</p> | Uoplyst |

Urologisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Kontakten til sygehuset omfattede et forløb med nyresten. Havde fået tid til knusning, men forinden kom et akut nyrestensanfald, hvorefter der blev tale om efterfølgende skanning og kontrolbesøg.	I høj grad
6	Behandlingen kan ikke umiddelbart løse problemet her og nu, men er langsigtet.	I meget høj grad
11	Det gjorde mig helt rask.	I meget høj grad
20	Operationen handlede om []. Operationstrådene opløstes førend sårene var helet. Dette medførte, for mig, uventede blødninger. En blødning var så kraftig, at det medførte skadestuebesøg med forudgående ambulancetransport grundet blodmængden. Udover blødningerne kan jeg kun beskrive forløbet som meget perfekt og operationen som vellykket. Tusind tak for det.	I meget høj grad
4	Fik foretaget ultralydbiopsi af prostata, er efterfølgende overflyttelse til [andet sygehus].	I nogen grad
5	Jeg fravalgte en kateterundersøgelse af urinvejene, på andet sygehus, til fordel for en stenknusning, hvilket afdelingen medgav mig at have ret i. Dog forekommer det ufleksibelt, at man ikke indser det mest relevante valg med det samme, men indkalder til undersøgelse/operation med (evt.) ensidigt fokus på eget speciale m.v.?!	I nogen grad
7	Såvel Ambulatoriet som egen læge anbefalede behandling, og ja, hvad gør så en udvidende udi lægekunsten?	I nogen grad
18	Jeg er i et kontrolforløb. Egentlig behandling ej påbegyndt.	I nogen grad
21	Ok.	I nogen grad
22	Man havde øjensynligt "glemt" mig og blev på baggrund af et opkald fra anden læge opmærksom på, at man ikke havde igangsat hormonbehandling før [flere] uger efter diagnose. Men så gik det herfra.	I nogen grad
28	[] Da jeg først fik fat i læge NN, var han lydhør og meget positiv at snakke med, og jeg er glad for, at jeg slap med en operation, men jeg føler, at det i høj grad er min egen fortjeneste. Hele forløbet op til operationen (fire måneder) følte langstrakt og usikkert. Da jeg først mødte op til forundersøgelse og operation, oplevede jeg, at der i høj grad var styr på det.	I nogen grad
17	Meget uforberedt personale. Meget dårlig information om behandlingen. Meget dårlig information om konklusionen på min sygdom.	I ringe grad
10	Grundet [operation] udsatte man brug af kateter indtil videre.	Ikke relevant for mig
1	Temaspørgsmålene passer ikke på det stadie i forløbet, jeg befinder mig på!	Uoplyst
31	Bortset fra den yderst ringe renhedstilstand var behandlingen yderst venlig og kompetent.	Uoplyst
32	Er ikke opereret endnu, blot indstillet.	Uoplyst

