

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro
Urinvejskirurgiske Ambulatorier
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	470
Besvarelser fra patienter:	351
afsnittets svarprocent:	75%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Urinvejskirurgisk Ambulatorium

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets 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

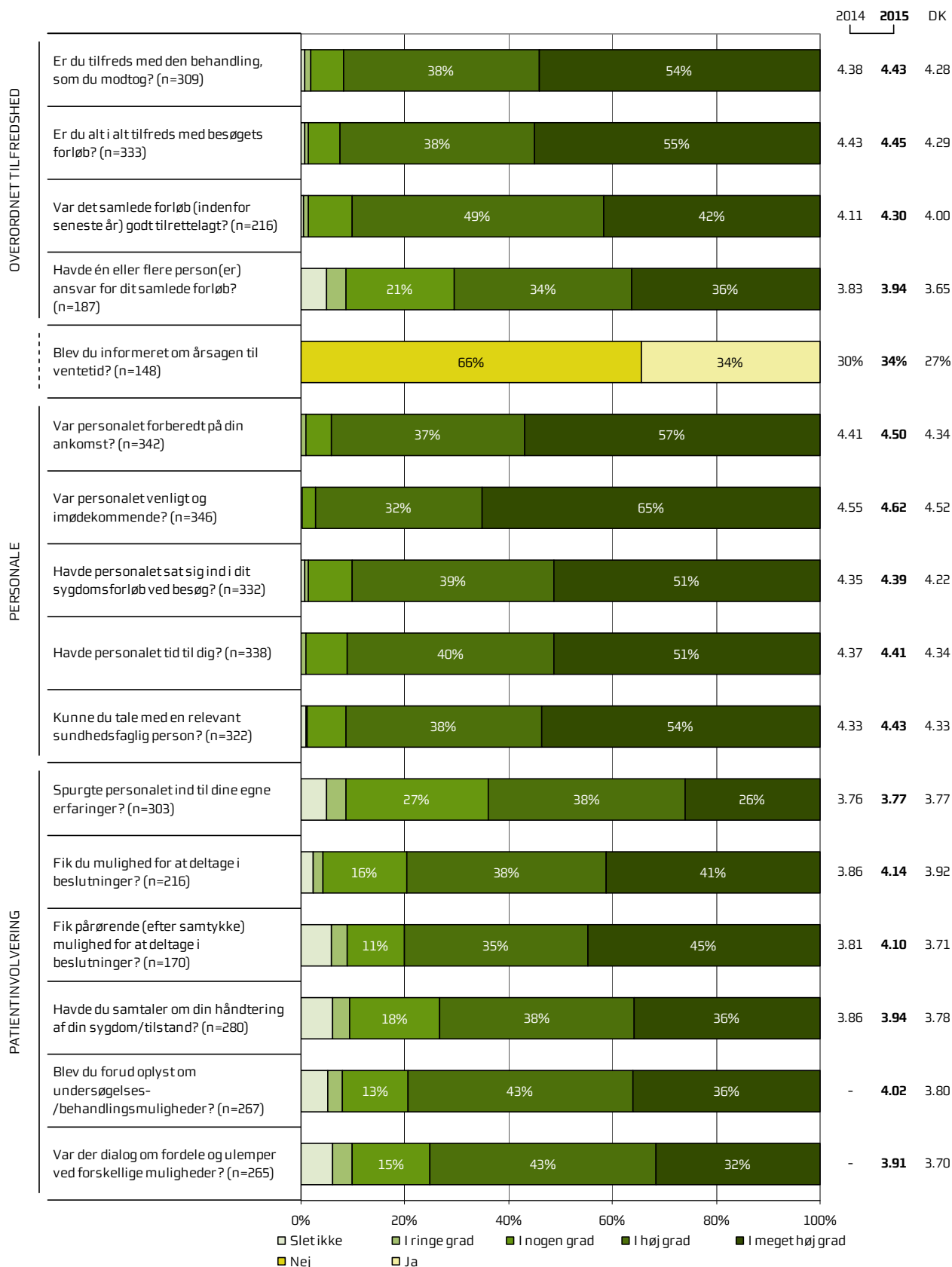
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

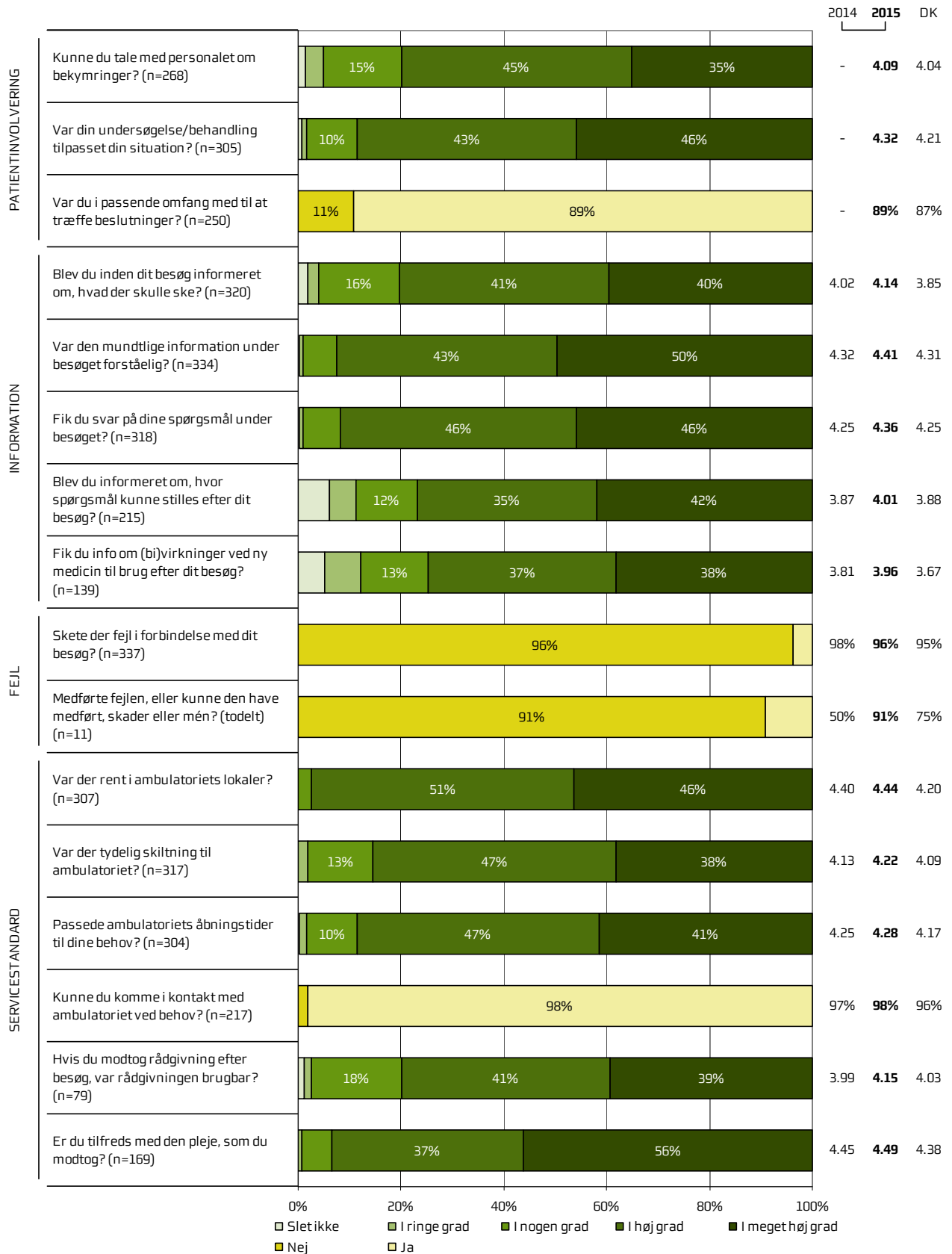
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

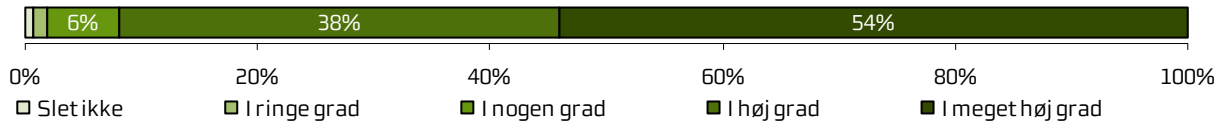
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

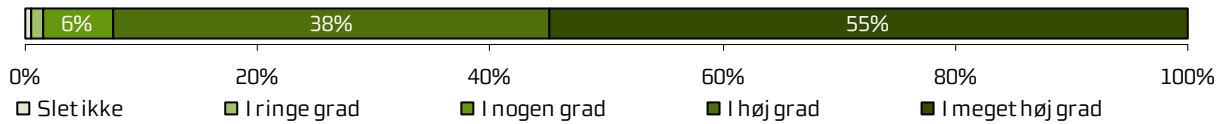
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

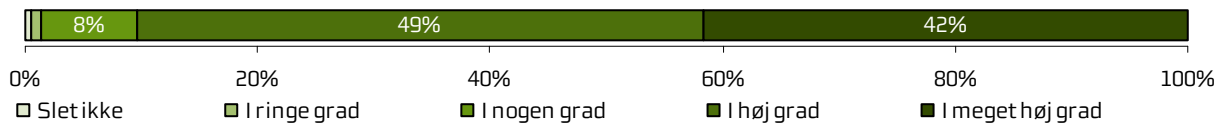
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=309)



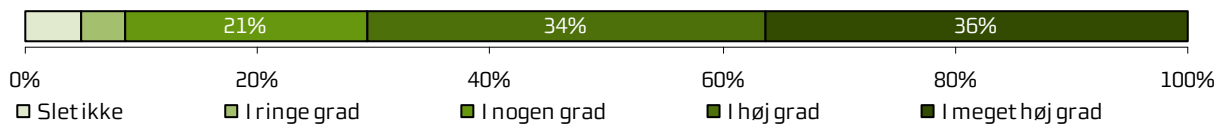
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=333)



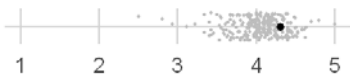



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=216)



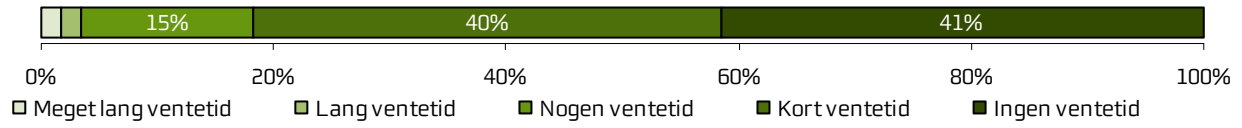
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=187)



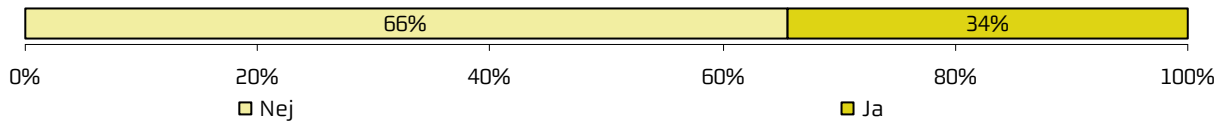
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,45		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,3		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,94		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=345)



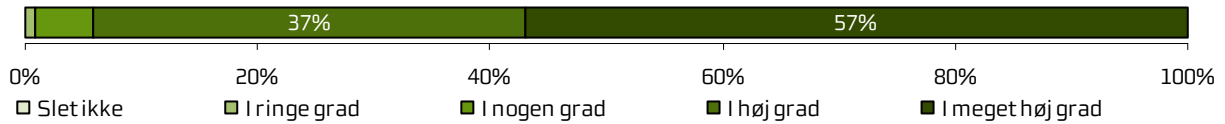
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=148)



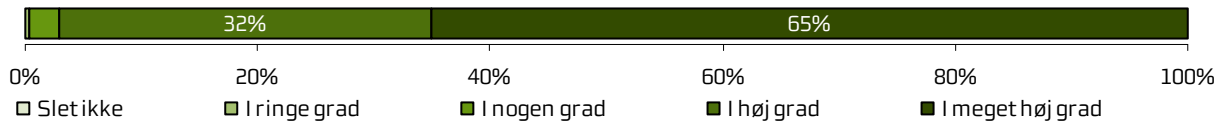
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,18		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		34 %	27 %	

Personale

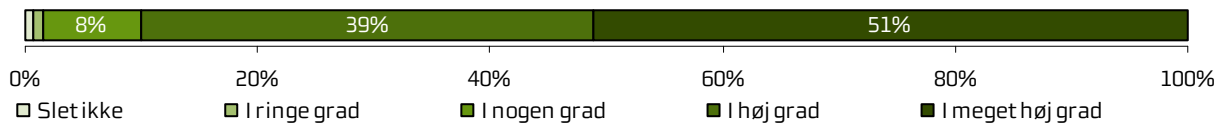
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=342)



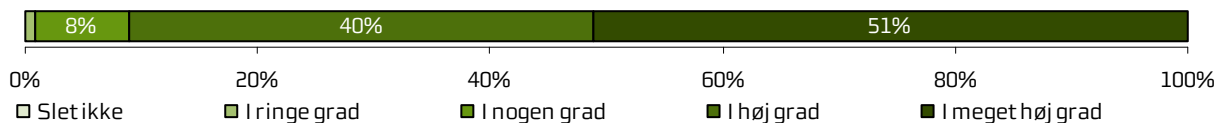
Var personalet venligt og imødekommende? (n=346)



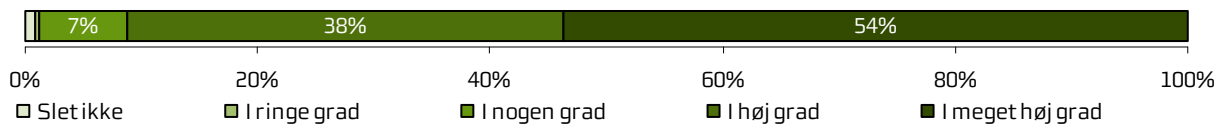
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=332)



Havde personalet tid til dig? (n=338)



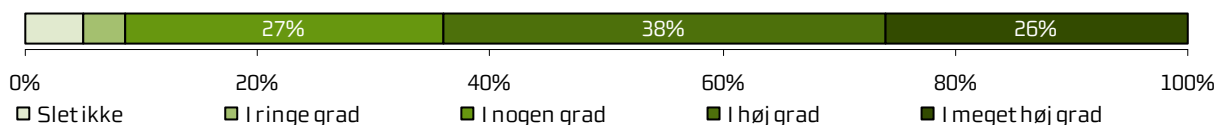
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=322)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,5		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,39		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,41		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,43		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=303)



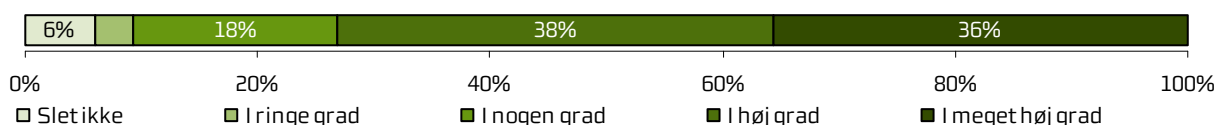
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=216)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=170)



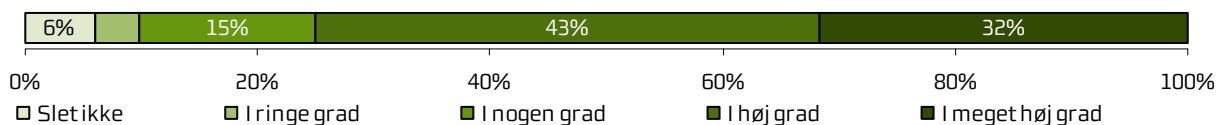
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=280)



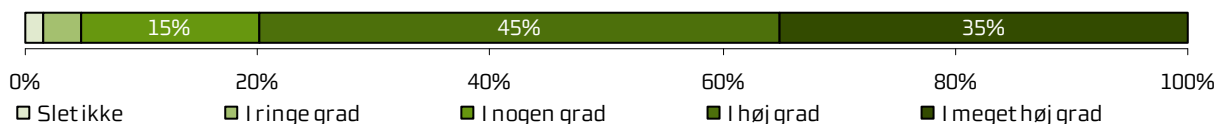
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=267)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=265)



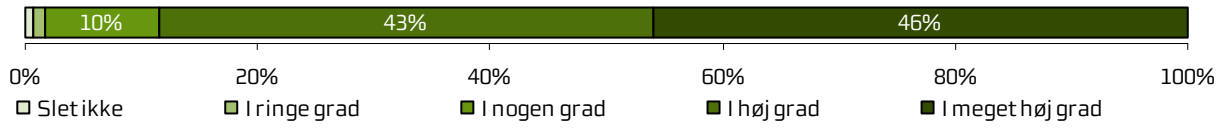
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=268)



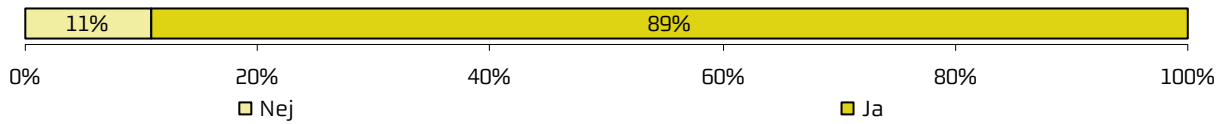
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,77		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,14		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,1		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,94		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,02		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,91		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,09		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=305)



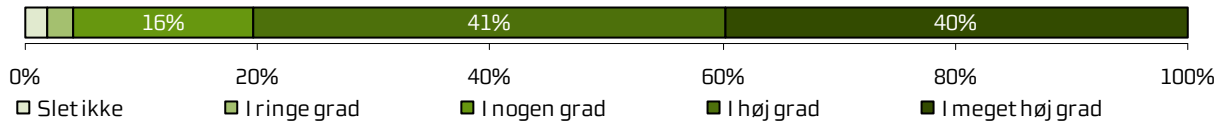
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=250)



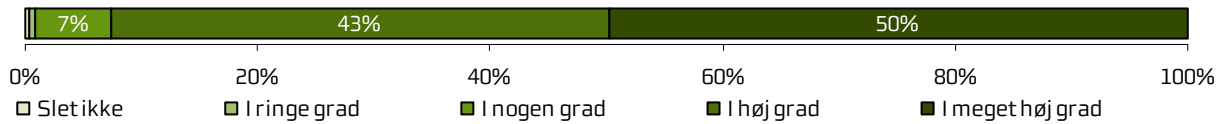
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,32		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		89 %	87 %	

Information

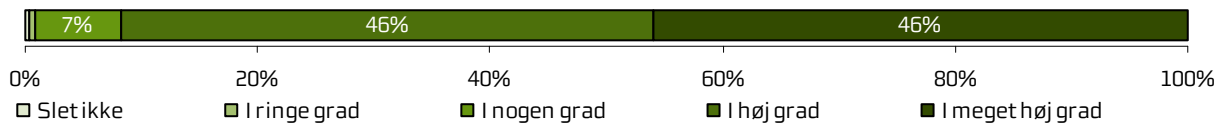
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=320)



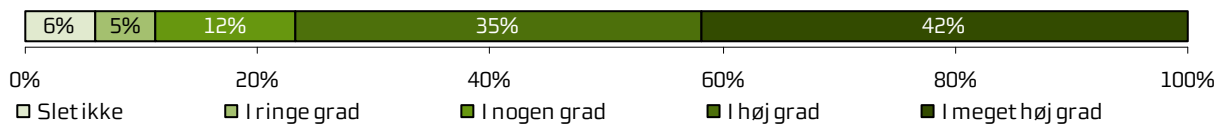
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=334)



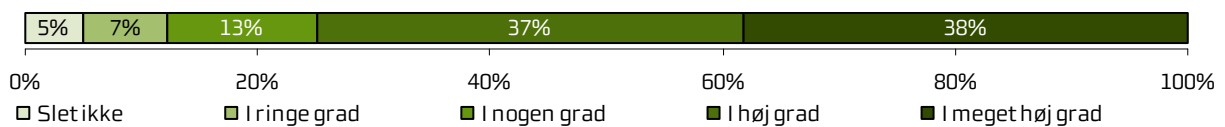
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=318)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=215)



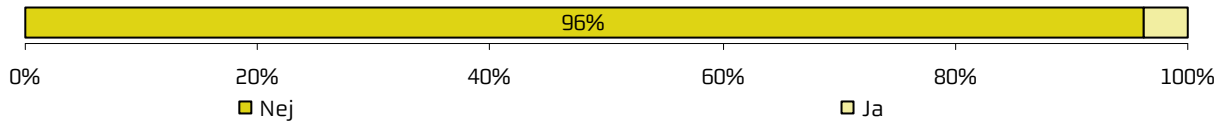
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=139)



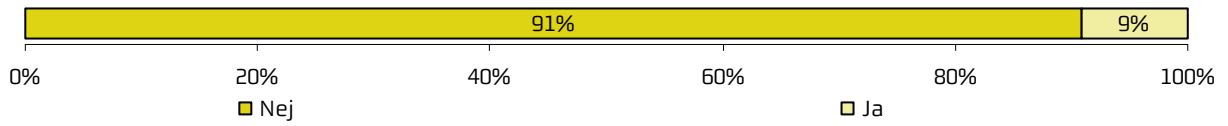
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,14		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,41		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,36		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,01		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,96		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=337)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=11)



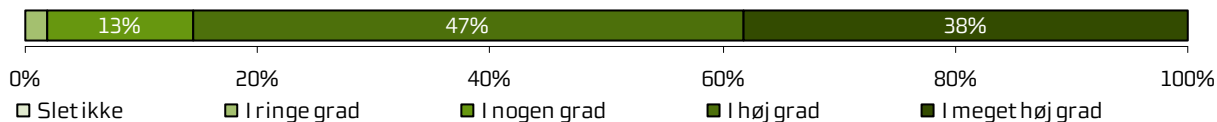
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		91 %	75 %	

Servicestandard

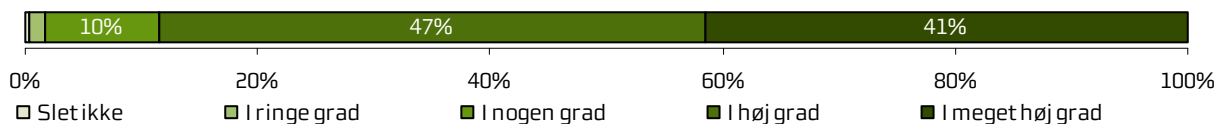
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=307)



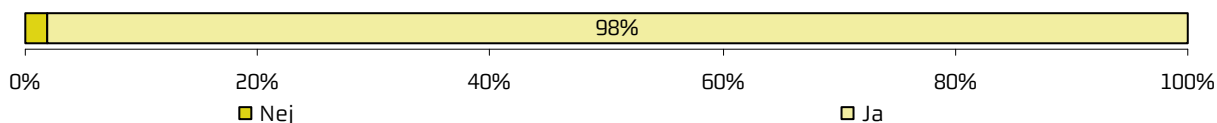
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=317)



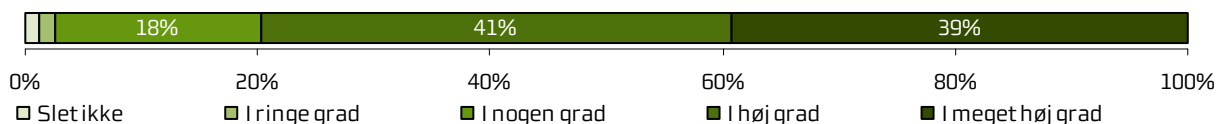
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=304)



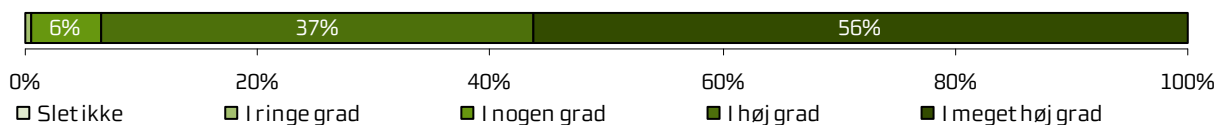
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=217)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=79)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=169)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,44		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,22		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,28		4,17	
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?	4,15		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,49		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/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 [].

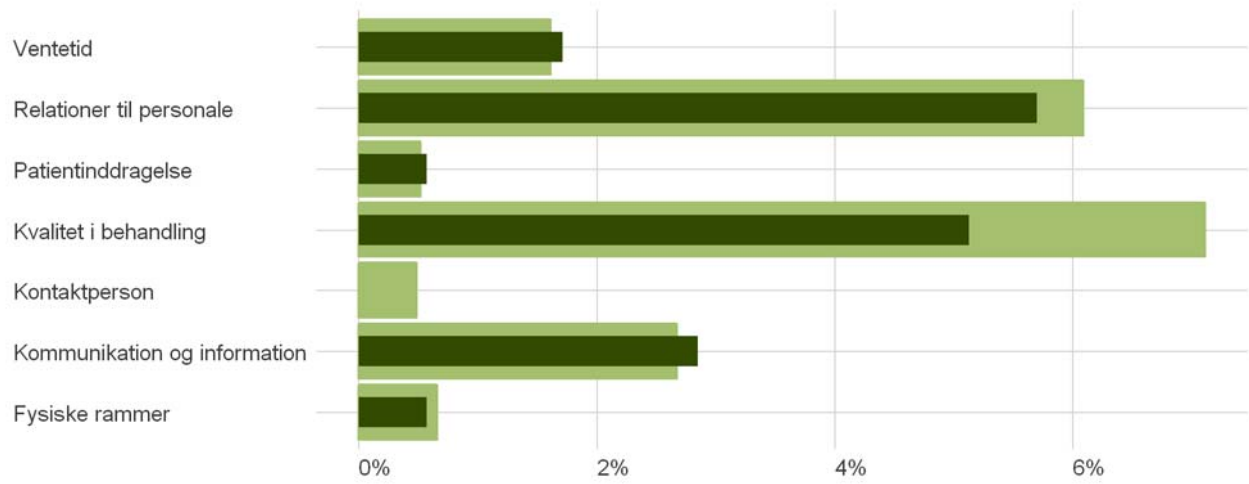
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

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



Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Da jeg ringede til ambulatoriet i Holstebro sagde sekretæren, at jeg skulle spørge min egen læge på trods af, at jeg var blevet henvist til at spørge ambulatoriet. Jeg var vedholdende, fordi de havde mere ekspertise på forhudsforråkning end min læge. Derefter fik jeg en sygeplejerske, som fortalte mig alt, jeg havde brug for. Men undgå at henvise patienter frem og tilbage med deres spørgsmål. Ca. et halvt år før operationen fik jeg konstateret af min lokale læge, at jeg havde en mild grad af forhudsforråkning, og han gav mig en creme, som jeg skulle prøve, før der ville blive tale om en operation. Da jeg så blev henvist til ambulatoriet i Holstebro til forundersøgelse, fik jeg at vide, at cremen kun virker for børn. Dermed har jeg dagligt i flere måneder smurt mig ind forgæves. Det vil derfor være godt, hvis den lokale læge enten ved mere om denne behandling i forvejen, eller at han/hun er i dialog med ambulatoriet undervejs i forløbet, så der sikres en korrekt behandling fra start. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Jeg har været tilfreds og har ingen bemærkninger.	I høj grad
18	Jeg har i en tidligere kommentar i denne undersøgelse gjort opmærksom på mine oplevelser og henviser til den. I øvrigt har jeg ikke bemærkninger til kontakten til personalet. Derimod er ventetområdet ret "kedeligt" at opholde sig i. Vel et resultat af manglende ressourcer. [Fysiske rammer]	I høj grad
35	Jeg synes, der skal ske resultater. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Så var der en anden læge NN, der ringede, og så kom der store problemer. Derfor har jeg bedt om en samtale med den første læge igen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Forløbet var ok.	I høj grad
41	Jeg oplevede en god behandling. Præcist, venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
56	Meget meget venlige sygeplejersker, og lægen ligeså. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
66	Det var læge NN, der stillede diagnosen og behandlede mig ved starten af forløbet. Ved dette kontrolbesøg var det en anden læge. Da konsultationen med denne læge var slut, kom læge NN hen til mig på gangen og spurgte venligt, hvordan det går. Det var en god oplevelse. Vi sætter stor pris på læge NN for hans dygtighed og venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Utrolig tilfreds med læge NN. Hun er god til at lytte og god til at forklare, og stille spørgsmål, der er til at forstå. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
79	Følte mig i gode hænder såvel i ambulatoriet som på sengeafdelingen. Kompetent personale, der gav trykthed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
82	Efter samtalebesøget gik der så lang tid, inden der skete mere, at jeg troede, jeg var glemt. Jeg ringede til afdelingen og fik at vide, at der ikke var plads resten af året, så jeg fik nummeret til patientformidlingen. Her tilbød man mig en plads på privathospital, men pludselig kom der gang i Urinvejskirurgisk Ambulatorium, jeg blev ringet op og fik en tid kort efter. Har jeg måske været	I høj grad

	glemt? [Kvalitet i behandling]	
90	Har været i et forløb, hvor tre sygehuse har været indblandet, hvor mit nærmeste sygehus (Viborg) ikke levede op til mine forventninger. Derfor valgte jeg, efter endt kemobehandling på andet sygehus, at blive flyttet til Holstebro, med stor positiv oplevelse, bl.a. ved samme læge hver gang, hvor jeg i Viborg aldrig har mødt den samme læge en eneste gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
93	[Ved] næste kontrol [til foråret] skal jeg have taget blodprøver på nærmeste sygehus. Jeg har ca. 100 km til sygehus, men kun 200 meter til egen læge.	I høj grad
99	Oplysning om ventetid for konsultationen hos lægen ville være ønskeligt. [Ventetid]	I høj grad
102	Besøget var ok.	I høj grad
107	Ambulatoriet og personale er ok.	I høj grad
109	Jeg er meget tilfreds over, at de alle satte sig meget ind i mit forløb. Det er jeg meget glad for. De havde også alle forberedt sig godt og gav mig præcise og gode forklaringer på eventuelle spørgsmål. Dog ville jeg være glad for, at man i tilfælde af meget ventetid måske lige fik det at vide, når man "tjekkede ind". [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
13	Næsten alle personer gennem forløbet var søde, venlige og kompetente, dog med en enkelt undtagelse af en læge ved min allerførste undersøgelse som havde en lidt "sort" humor, men måske nødvendigt i en sådan situation, men passede ikke lige til mig. Vedkommende mødte jeg så (heldigvis) ikke igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Empatisk og god tone. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	En dags ventetid fra henvisning fra egen læge, og operationsdato efter eget valg. SÅ KAN DET IKKE BLIVE BEDRE. Super godt. [Ventetid]	I meget høj grad
26	[]. Det har været en stor glæde, at se hvordan alt personalet, lige fra sekretæren til læge NN, mødte min søn i hans øjenhøjde! Der blev talt direkte til ham og ikke uden om ham. Vi har følt os meget velkomne, og vi har altid har en dreng, som talte dage indtil vi skulle derind igen :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Alt er ok, meget tilfreds. Sikker service. Tusinde tak.	I meget høj grad
31	Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
33	Meget dygtigt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Personalet var venlige og kompetente. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Man får altid en præcis og klar besked på de spørgsmål, der opstår. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
38	Helt perfekt det hele.	I meget høj grad
51	Som det fremgår af mine besvarelser, er jeg særdeles tilfreds. Jeg er relativt ukendt med sygehuse, men min oplevelser af scanning, kikkertundersøgelse, ultralyds scanning og operation var, sygdommen taget i betragtning, en positiv og tryk oplevelse. Region Midtjylland, Urinkirurgisk Ambulatorium på Holstebro Sygehus kan være stolte glade for deres personale. De var engagerede og nærværende. Jeg må ikke skrive navne, så det lader jeg være med, men vil alligevel fremhæve den læge NN, som undersøgte, opererede og afsluttende informerede mig om resul-	I meget høj grad

	tatet. Hun har, og vil have en stor plads i mit hjerte. Skal efterfølgende til [] kontrol. [Kvalitet i behandling]	
✎ 59	Jeg er meget glad for, at det er den samme læge, jeg er tilknyttet hver gang. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 64	Jeg blev mødt med venlighed under hele besøget. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 71	Jeg læste i en patientpjece i ambulatoriets venteværelse, at 50 procent af dem, der havde min sygdom var døde efter fem år. Jeg synes, denne oplysning er meget hård at sidde og læse i et venteværelse. Hvis man gerne vil vide, hvor mange, der overlever efter fem år, er det bedre at snakke med lægen om det. En anden lille ting, jeg oplevede var, at sygeplejersken (går jeg ud fra det var) står og kalder på en patient i den ene ende af venteværelset, hvor patienten sidder i den anden ende. Hun sagde meget højt: "Tror du, du kan nu så?" Manden rejste sig og gik gennem venteværelset hen til hende og mumlede noget. Vi sad mange der, og jeg tænkte, at det var synd for manden, at vi alle skulle vide, at han ikke havde kunnet aflevere den obligatoriske urinprøve før. Alt i alt var min oplevelse i ambulatoriet præget af omsorg og god information. Men også præget af, at det er en afdeling, der har meget at gøre, hvor der er travlhed. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 74	Fantastisk personale og alle tiders overlæge.	I meget høj grad
✎ 75	Alt i alt er jeg meget godt tilfreds.	I meget høj grad
✎ 77	Venlighed og omsorg helt i top.	I meget høj grad
✎ 92	Alt var ok. Der var ingen svipsere.	I meget høj grad
✎ 104	FORLØBET er IKKE AFSLUTTET: Det samlede indtryk har været meget tilfredsstillende indtil nu. Ambulatoriet er altid særdeles velforberedt med godt overblik over mit forløb og med venlig og klar besked på mine spørgsmål, hvilket har bevirket, at jeg har kunnet bevare roen og en god livskvalitet på trods af sygdommens alvor. Min "livlæge" har været der hver gang for mig. Virkelig vigtigt i en lang, svær tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 106	God undersøgelse og efterfølgende samtale. God forståelse af min situation og villighed til imødekomme mine tanker/ideer om en fremtidig handleplan. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
✎ 110	Ros herfra til alt personalet, som jeg har været i kontakt med.	I meget høj grad
✎ 19	Meget fin beskrivelse af sygdommen og forløb, risiko m.v. Finder forløbet tidsmæssigt langt. Fik ikke svar på analyse af fjernet væv efter 14 dage som lovet. Rykkede derfor efter [flere] dage og fik mundtlig besked, og skriftlig besked efter [flere] uger. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 27	Ved mit sidste besøg/indlæggelse på ambulatoriet tog operationen med fjernelse af en nyresten "kun" ca. en halv time. Det undrer os en del, at man ikke fjernede stenen ved første besøg på sygehuset i modtagelsen, hvor jeg også var i fuld narkose til undersøgelsen, og hvor man i stedet lagde et kateter ind, som jeg så skulle gå med i ca. tre uger, hvilket var ret generende. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 58	Vi blev, i første omgang, henvist til Regionshospitalet Holstebro (vel fordi det var Regionsenhed Vest), men blev derefter henvist til andet sygehus, hvilket vi lige så godt kunne have været fra start, da vi har lige så langt [til begge steder], samt at Holstebro ikke kunne behandle min søn, når han ikke var ældre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 112	Alle er dygtige, flinke og rare, men der mangler information om, hvornår jeg kunne høre resultat af [scanningen]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad



✎ 96	Måtte gå i mange måneder, før udredning af min sygdom blev konkretiseret. Første besøg i [vinter]. Først i [efteråret] blev diagnosen konkret. [Ventetid]	I ringe grad
✎ 2	Ventetiden var lidt lang på operationen. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 4	Til slut fik jeg en samtale med en læge om min sygdom, meget tilfredsstillende.	Uoplyst
✎ 12	Behandlingen lykkedes ikke. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 21	Meget venlig og kompetent behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 44	Hurtig udredning. God forplejning efter operation.	Uoplyst
✎ 47	Alt var godt i min situation.	Uoplyst
✎ 60	Lægen var god og omhyggelig til at forklare. Ok. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 62	Virkelig kompetent personale. Jeg følte mig meget godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 67	Jeg var udmærket tilfreds med besøget.	Uoplyst
✎ 68	Sørge for at man ikke skal vente med sprængfyldt blære. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 78	Egen læge henviste til undersøgelsen [om sommeren]. Samme dag fik jeg elektronisk besked om fremmøder og undersøgelser. Så tak for en på alle måder god behandling på sygehuset. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 80	Supersøde. Også jeg som pårørende blev der taget god hånd om. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 85	Fantastisk god behandling. Til Ug.	Uoplyst
✎ 86	Vi oplevede en meget velfungerende afdeling med høj ekspertise, et personale med humoristisk sans, som letter et forløb med [] /alvorlig sygdom. Det er jo ikke afdelingens skyld, at sygdommen tager overhånd. De klarede det flot. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 87	Personalet var omhyggelige og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 95	Jeg var glad for at have den samme læge ved begge mine besøg. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 98	Det er ikke optimalt at intet nyt er godt nyt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 100	Bedre skiltning i forhold til at finde rundt, både udenfor og indenfor. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 114	Alt har fungeret perfekt.	Uoplyst
✎ 115	Det er meget svært at komme i kontakt med afdelingen på telefon. Sandsynligvis pga. travlhed på afdelingen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Manglende personale grundet sygdom.	I høj grad
8	Fin modtagelse.	I høj grad
16	Når udgangspunktet starter med smil, så kan det kun blive en god dag. Jeg blev netop mødt med smil. Fornemmede ikke at ventetiden var for lang.	I høj grad
21	Meget tilfreds med modtagelsen. Ingen kommentarer.	I høj grad
23	Venteværelset virker meget trangt pga. mange til undersøgelse. Meget lydt. Min kone kunne i venteværelset høre, hvad der blev snakket om i forbindelse med urinprøve.	I høj grad
33	Jeg var meget tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
40	Jeg synes, at det kørte udmærket.	I høj grad
50	Det var en fin modtagelse.	I høj grad
62	Ventetid var kun for at klargøre mig.	I høj grad
64	Jeg var meget godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
72	God modtagelse.	I høj grad
76	Ved ankomst skulle jeg lade vandet i en slags tragt, der måler mængden og trykket på vandladningen. En venlig sygeplejerske fortalte mig om hvordan og hvorledes, og at jeg skulle vente med lidt tålmodighed på, at apparatet ville udskrive en bon. Jeg ventede og ventede i ca. 10 min, da jeg besluttede at gå ud og spørge. Det viste sig, at der ikke var papir i apparatet og derfor ikke kunne udskrive. Efterfølgende har jeg så spekuleret over, om det mon i virkeligheden så var min bon der blev udskrevet, eller om det mon havde været personen før mig! Jeg fik derefter skannet min blære af en anden sygeplejerske, hvor jeg fik besked på, at der stadig [var urin i blæren]. Man har alle antenner ude, og [er] nok også lidt mere nærtagende i sådan en situation, men jeg tænkte straks "åh åh", men hun kunne jo ikke uddybe det nærmere, det skulle jeg snakke med lægen om. Der tænker jeg, at hun måske skulle have været bedre til at sige, evt. at der stadig er urin i blæren, det ser lægen lige om det har nogen betydning, eller noget i den retning, i stedet for at sige noget, som hun efterfølgende ikke kunne svare mig på. Da jeg kom ind til lægen, fik vi en rigtig god snak. Hun var simpelthen så god til at forklare mig hvordan hun så det, og hvad hun syntes vi skulle gøre. Jeg var hunderæd for den der [undersøgelse af blæren], men hun fortalte mig på en god måde, at det ikke var så slemt, og at det kun ville tage et ganske kort øjeblik. Hun er en super læge med noget medmenneskelighed. Alt i alt var jeg fint tilfreds, vi er jo alle "kun" mennesker :-)	I høj grad
79	Modtagelsen var fin og venlig.	I høj grad
83	Det bør pointeres tydeligt, at man ikke må tisse før undersøgelsen. Vi var to i venteværelset, der havde misforstået/overset det. Absolut ikke noget at klage over, ud over dette.	I høj grad
89	Ved lægen var der næsten ingen ventetid. Ved fysioterapeuten var der meget ventetid, da hun ikke blev adviseret inden vores ventetid var godt i gang.	I høj grad
91	Vi var på stedet i ca. 20 minutter før, vi skulle, og blev kaldt ind med det samme, så det var fint.	I høj grad
103	Jeg har altid fået en god behandling i Holstebro.	I høj grad
107	Jeg var ikke vidende om, at jeg skulle præstere en urinprøve som det første ved ankomsten til klinikken. Da jeg ankom til sygehuset efter lang køretur, hvor jeg én gang på turen havde urineret, brugte jeg også straks toilettet nede ved indgangen for at være klar til hvad som helst, når	I høj grad

jeg nåede op til afdelingen. Resultatet for mig blev, at jeg var klar til alt undtagen at kunne levere urin til den indledende test. Det ville have afkortet undersøgelsestiden, hvis jeg havde gået til elevatoren straks, og havde været præstationsdygtig fra begyndelsen.

	113	Blev modtaget godt. Forbedringer er ikke nødvendige.	I høj grad
	1	De var alle sammen så søde og rare.	I meget høj grad
	5	Alt fungerede rigtig godt.	I meget høj grad
	6	Superprofessionelt.	I meget høj grad
	7	Det kunne ikke være bedre. Alle havde tid og var meget rolige og omhyggelige med at forklare. Vi kom akut ind, da nyren var under pres. Vi blev sendt op fra nyreundersøgelse med kontrast, hvor der ikke var noget at se i den ene nyre, som nok var færdig, og den anden var meget belastet. Fordi jeg får [anden medicin], var det meget svært, men heldigvis var blodprøven ok. Så under kontrol lå jeg [et par] dage, hvorefter der blev lagt dræn i begge nyrer, så det kunne ikke være bedre, når det nu var.	I meget høj grad
	9	Jeg blev kaldt ind før tid. Men efter samtalen var der en kort ventetid, til jeg kunne gøres yderligere klar til operationen. Der gik ca. ti minutter. Efter klargørelsen gik der ca. 45 minutter, før jeg blev opereret. Jeg var blevet informeret om, at der kunne være ventetid, så jeg kunne have noget ved mig til underholdning imens. Jeg var godt tilfreds og behøvede ikke at vide, hvorfor det i alt blev til knap en times ventetid.	I meget høj grad
	10	Yderst tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
	11	Jeg blev godt modtaget, og servicen var ok.	I meget høj grad
	13	Måske lige hvorfor der var ventetid, selvom den var kort.	I meget høj grad
	17	Altid venlighed og smil, når vi kommer.	I meget høj grad
	22	Altid en venlig modtagelse. Aldrig ventetid. Det hele ordnes på ca. 15 minutter.	I meget høj grad
	24	Der var ikke ventetid. Vi kom lidt før og blev rent faktisk vist ind før planlagt tid, så det var rigtig fint.	I meget høj grad
	28	God information både under og efter undersøgelsen.	I meget høj grad
	29	OK.	I meget høj grad
	32	Det var generelt en god oplevelse.	I meget høj grad
	34	Jeg havde en god oplevelse med en afsluttende kontrol.	I meget høj grad
	37	Jeg kom faktisk ind lidt før tiden.	I meget høj grad
	38	Jeg vil meget gerne give udtryk, mit allerbedste indtryk helt fra start til slut af besøget var helt igennem til ren UG.	I meget høj grad
	41	Det var perfekt.	I meget høj grad

✎ 42	Jeg kom lidt før tiden, men kom til med det samme. Flinke og smilene i receptionen.	I meget høj grad
✎ 43	Finder ventetiden ok. Vi er jo ikke maskiner, hverken personale eller patient!	I meget høj grad
✎ 45	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
✎ 46	Jeg har altid været tilfreds med behandlingen på afdelingen.	I meget høj grad
✎ 47	Der var fem minutters ventetid. De var meget flinke. DE VAR SUPER.	I meget høj grad
✎ 48	Fik en god mod modtagelse. Det var meget positivt.	I meget høj grad
✎ 51	Blev modtaget af en sygeplejeassistent, som var under oplæring af en sygeplejerske. Begge særdeles venlige og informative. Skulle have tømt blæren og efterfølgende have et kontraststof ind. Meget nænsomt. To søde piger.	I meget høj grad
✎ 52	Venlig og smilende velkomst. Hurtigt igennem hele forløbet.	I meget høj grad
✎ 53	Det hele fungerede korrekt.	I meget høj grad
✎ 54	Jeg ventede [ca. en time]. Jeg har fuld forståelse for, at det kan tage lang tid fordi, at der er nogle alvorlige beskeder, der vil tage lang tid at overbringe. Jeg troede dog, at de havde glemt mig, og jeg henvendte mig til personalet for at høre, om jeg var glemt. De fleste andre, der kom, sad kun ti minutter, inden de kom ind. De sagde, at der var en patient, der havde behov for en lang samtale. Jeg kom til en anden læge, end den jeg først var kaldt ind til. Jeg ved ikke, om det kunne have været gjort anderledes.	I meget høj grad
✎ 57	Jeg ankom lidt for tidligt jævnfør den fastlagte tid, men jeg kom til før den afsatte mødetid. Jeg havde dog ikke fået at vide, hvorfor jeg skulle møde en time tidligere ([specifik undersøgelse]).	I meget høj grad
✎ 59	Meget kort ventetid. Helt OK.	I meget høj grad
✎ 65	Hele processen var meget professionel, fra jeg blev henvist fra egen læge, til jeg var færdigbehandlet.	I meget høj grad
✎ 69	Alt gik efter planen.	I meget høj grad
✎ 71	Ganske lidt ventetid. Helt acceptabelt.	I meget høj grad
✎ 73	I kunne godt skrive i indkaldelsen, hvis man skal aflevere en urinprøve på stedet. Det gør, at man kan undlade at lade sit vand på toilettet i vestibulen, men ville være klar på afdelingen til at aflevere en urinprøve.	I meget høj grad
✎ 78	Kom hurtigt ind til røntgenundersøgelse. Herfra god vejledning til at finde frem til næste afdeling. Her var en meget kort ventetid. God behandling i begge afdelinger.	I meget høj grad
✎ 81	Er ovenud tilfreds med hele forløbet. Stor ros.	I meget høj grad
✎ 84	Jeg kan kun give en god anbefaling.	I meget høj grad
✎ 86	Ingen forslag. alt gik rigtig fint, mødte kun venlige personer.	I meget høj grad
✎ 92	Der var hverken ventetid eller spildtid. Jeg kom ind før afsat tid, så alt gik meget fint. En god	I meget høj grad

	oplevelse.	grad
✎ 96	Kort ventetid må forventes og er acceptabelt.	I meget høj grad
✎ 99	Der var ventetid til lægen ca. halvanden time. Indstillet til operation. På liste til hurtig indkaldelse i et afbud. Ringede efter godt 14 dage. Havde glemt at sætte mig på listen, hvilket blev beklaget fra sygehuset side. Har nu ventet igen 14 dage.	I meget høj grad
✎ 101	Jeg er fuldt tilfreds med dagens besøg.	I meget høj grad
✎ 102	Besøget var helt i orden for mig.	I meget høj grad
✎ 104	Altid venligt og imødekommende personale ved modtagelsen. Ventetiden er kort og giver ikke anledning til, at man skal yderligere informeres.	I meget høj grad
✎ 106	God informativ modtagelse.	I meget høj grad
✎ 110	Jeg har udelukkende positive oplevelser med afdelingen. Dygtige, kompetente og nærværende.	I meget høj grad
✎ 111	Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
✎ 116	Meget upersonlig modtagelse når man kun skal registrere sig med sit sygesikringskort. Hvis der havde været personlig betjening, kunne det også være blevet oplyst, at ventetiden nok ville være ca. en halv time. Jeg skal nok klare det, men mange kan godt komme til at føle sig utryk, og være bange for, at de ikke har registreret fremmøde korrekt.	I meget høj grad
✎ 4	Modtagelsen var god.	I nogen grad
✎ 12	Jeg manglede en avis.	I nogen grad
✎ 14	Jeg var indkaldt til forud at skulle have foretaget en blodprøve hos egen læge. Det var en fejl idet denne undersøgelse ikke fordrede blodprøve.	I nogen grad
✎ 58	Undersøgelsen var aflyst pga. sygdom, men I havde ikke kunnet få fat i os. Kom ind, men med ventetid.	I nogen grad
✎ 61	Bedre skiltning til venteværelset.	I nogen grad
✎ 68	Når man er en patient, som skal undersøges for mangelfuld blæretømning, så er det yderst ubehageligt at få besked om at møde med fyldt blære, for så at få lov at sidde med kraftig vandledningstrang grænsende til inkontinens, fordi sygeplejersken ikke liiige havde nået at få gjort klar (jeg var den første patient om morgenen). Faktisk måtte en anden sygeplejerske gå langt (over fem minutter) for at finde vedkommende.	I nogen grad
✎ 63	Det er underligt, at man [får en tid til en halv time før pause, og alle ved den er der]. Så kan man sidde og vente, til de kommer fra pause og kommer først til [efter pausen. Hvorfor så ikke sige man skal komme der?]. Det er sket flere gange, er meget irriterende. Man har generelt ingen respekt for vores tid, vi skal da have fri fra job og det koster tabt arbejde. Det skal I se at få ændret. Jeg tjener nok lige så meget som en læge. Så min tid er da lige så vigtig.	I ringe grad
✎ 109	Ventede i over en time på at komme ind til forundersøgelsen. Det er desværre uheldigt. Jeg husker endvidere ikke at være blevet informeret om årsagen til dette. Det ville nok være bedre, hvis man fik besked om, hvorvidt de var forsinkede eller ej, så man ikke tror, der er en fejl i systemet, der måske har sprunget én over?	I ringe grad
✎ 55	Jeg registrerede min ankomst med mit sygesikringskort i god tid før mit mødetidspunkt, men blev kontaktet af en sygeplejerske umiddelbart efter. Blev hentet ind til undersøgelse til den aftalte tid.	Uoplyst
✎ 70	Det er vel ikke muligt at undgå nogen ventetid.	Ved ikke

Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro



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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
12	Jeg ville gerne have talt med en læge om det manglende held med behandlingen.	I høj grad
22	Alt OK.	I høj grad
40	Var godt informeret.	I høj grad
49	Jeg er ikke helt klar over, hvad spørgeskemaet drejer sig om. Er det før eller efter operationen? Jeg kørte vel syv eller otte gange fra andet sygehus til tredje sygehus eller Holstebro, før jeg blev opereret.	I høj grad
64	Jeg fik besvaret alle mine spørgsmål.	I høj grad
79	Manglede ingen information.	I høj grad
80	Dejligt og omhyggeligt personale. Min mand, som blev undersøgt, forstår ikke tingene så godt, men hvor var de gode til at tale med ham om det. Så jeg tror, han forstod det, men de gav sig rigtig god tid. DEJLIGT.	I høj grad
83	Et ønske kunne være at få en kontaktperson.	I høj grad
98	Kunne godt have tænkt mig at få svar på resultat af prøver vedrørende [undersøgelse]. Måtte selv kontakte afdelingen, der forklarede, at intet nyt var godt nyt.	I høj grad
102	Besøget var ok.	I høj grad
105	På mit besøg [i sommers] skulle jeg igennem den samme undersøgelse, som så blev foretaget [i efteråret], fordi jeg ikke var blevet informeret om, at jeg ikke måtte møde op med blærebetændelse. Så på grund af manglende information blev det hele ca. en måned forsinket.	I høj grad
108	Dejligt at komme ind til den samme læge hver gang. I dette tilfælde NN, som står til stor ros!	I høj grad
115	I den skriftlige indkaldelse var det for os uklart om, hvorvidt en evt. operation skulle foregå den dag, vi var indkaldt til undersøgelse. Et telefonopkald til Urinvejskirurgisk Ambulatorium klarlagde dog dette.	I høj grad
9	Det var lidt uklart for mig, hvor længe jeg skulle tage smertestillende. Så jeg ringede til ambulatoriet i Holstebro, som jeg blev henvist til, hvor en sygeplejerske fortalte mig, at jeg selv skulle mærke efter, hvad jeg havde behov for. Hun informerede mig også om, at Ipren havde flere bivirkninger end Pinex. Det skal siges, at jeg var lidt omtåget efter operationen. Så måske har jeg fået noget af det at vide. I så fald kunne jeg ikke huske det. Men det var klart, hvem jeg skulle ringe til, når jeg var i tvivl. Så igen er jeg godt tilfreds.	I meget høj grad
10	Yderst tilfreds.	I meget høj grad
14	Jeg skulle, sammen med min kone, til en samtale i forbindelse med [lidelse]. Samtalen gik næsten kun på teknikken og ikke det følelsesmæssige i at komme i denne situation efter [operation]. Især min kone manglede denne del. Hvor god sygeplejersken end var, blev det ikke til en samtale med en "sexolog", hvad forventningen måske var. Men sød og rar var hun da.	I meget høj grad
18	Modtagelsen og kontakt med sygeplejersken ved indledende urinvejsfunktionundersøgelse var upåklagelig, helt ok. Men lægesamtalen var ikke tilfredsstillende, af flere årsager. Den pågældende læge NN er dårlig til at kommunikere og skabe en positiv kontakt med patienten. Det kan naturligvis være et spørgsmål om uforenelig kemi; men er dog snarere grundet i den pågældende	I meget høj grad

de læges væsen. Det var ikke muligt for lægen at svare på et spørgsmål vedrørende et begreb i min journal, som jeg havde gennemlæst inden kontrolkonsultationen. Jeg havde den samme, noget ubehagelige oplevelse, da jeg i sin tid fik min diagnose lidt koldt og kontant afleveret, hvilket bevirkede at jeg og min ægtefælle valgte at få en snak med vores praktiserende læge, der på behagelig vis brugte en time af hans travle tid på at snakke mit tilfælde igennem og nå frem til en god afklaring. Ved et senere besøg på Urinvejskirurgisk Afdeling i Holstebro, inden behandlingen skulle sættes i værk, havde jeg en konsultation med en anden læge NN, der havde lidelsen som sit speciale. Det havde den første læge ikke! Det var en meget fin konsultation, med en behagelig kontakt mellem læge og patient. Jeg vil derfor ikke bedømme afdelingen på den første læges væremåde, men på oplevelsen af det øvrige personale, som jeg ikke har noget dårligt at sige om. Jeg har ønsket fremover, ikke at skulle til kontrol ved den førstnævnte læge NN.

✎	29 Intet manglede.	I meget høj grad
✎	31 Informationen var helt i top.	I meget høj grad
✎	36 Ingen mangler.	I meget høj grad
✎	38 Jeg har ikke manglet noget som helst. 100 procent tilfreds.	I meget høj grad
✎	45 Manglede ikke noget.	I meget høj grad
✎	51 Fik udleveret skriftlig information allerede ved kikkertundersøgelsen, hvor det blev afgjort, at jeg skulle opereres ambulat. Informationen blev også givet mundtlig, så jeg var velforberedt.	I meget høj grad
✎	92 Jeg har ikke følt mangler angående information.	I meget høj grad
✎	104 Har været under behandling og kontrol i nu ti år, og alt vedrørende information før, under og efter hvert besøg har været absolut i top. I den ovennævnte periode har der været en enkelt ændring af datoen, som jeg blev orienteret om i god tid.	I meget høj grad
✎	106 Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
✎	109 En konkret måde at få svar på eventuelle spørgsmål, jeg glemte at stille til forundersøgelsen.	I meget høj grad
✎	112 Efter nogle dage ringede jeg på [telefonnr.], og fik at vide, at jeg ville blive ringet op af en læge om undersøgelsen.	I meget høj grad
✎	114 Jeg har ikke manglet information ved mit besøg.	I meget høj grad
✎	116 Jeg har indsendt klage over forløbet, og klagen følger her: Klagen er baseret på en meget arrogant behandling [] og unødigt brug af både sundhedsvæsenets og min tid, da udfaldet af undersøgelsen var baseret på en ultralydsscanning foretaget [i efteråret]. Ultralydsscanningen udelukkede []kræft og viste heldigvis, at jeg "kun" havde en stor vandbrok, hvilket ifølge læge NN ikke behandles på sygehuset i Holstebro. Når afgørelsen var afgjort på forhånd, kunne dette ligeså godt være meddelt mig og min praktiserende læge pr. brev. Min hustru og jeg var mødt til konsultationen med den forventning, at konsultationen skulle være indledning til det videre forløb hen mod operation. Sammen med indkaldelsen var der et flersidet spørgeskema, som skulle besvares, og efter at have svaret på spørgsmålene, kunne vi ikke være i tvivl om, at jeg kunne få fjernet vandbrokket ved operation inden længe. Forhistorien: Jeg, [NN], har hen over sommeren bemærket, at den ene halvdel af [] er vokset, og af den grund søger jeg læge [i efteråret]. Lægen tror, at det er en banal vandbrok, men for at udelukke, at det eventuelt kan være []kræft, bliver jeg sendt til ultralydsscanning, hvilket jeg allerede får en tid til [to dage efter]. Ultralydsscanningen viser, at der ikke er tegn på kræft, hvorfor jeg bliver sendt videre til Urinvejskirurgisk Ambulatorium, hvor jeg som sagt får en tid [i efteråret]. Forløbet den [pågående dag]: Som tidligere i forløbet har jeg bedt min hustru NN om at være med til undersøgelsen. Vi ankommer til den aftalte tid []. Efter ca. en halv times ventetid bliver jeg kaldt ind til konsultati-	I meget høj grad

on. Efter modtagelsen, hvor lægen præsenterer sig som NN, spørger lægen, hvilken relation vi har til hinanden, hvilket jeg ser som et irrelevant spørgsmål, da jeg vel har lov til at have en ledsager med. Jeg får at vide, at det ved ultralydsscanningen er konstateret, at det er en vandbrok, jeg har. Og at en sådan lidelse bliver der ikke gjort noget ved i Holstebro, men hvis jeg var kommet på andet sygehus, var jeg blevet indstillet til operation. Lægen påpegede, at han ville få problemer med sine overordnede, hvis han indstillede til operation i Holstebro. Jeg og min kone ville vide, hvorfor man ikke opererede i Holstebro. Forklaringen var, at da det var meget nær endetarmen, der skulle opereres, kunne der være store problemer med renlighed og bakterier, da operationssåret skulle være åben og hele indefra. Jeg fik også en kort forklaring på, hvordan en eventuel operation ville foregå. På forespørgsel om det ikke var muligt at suge væsken ud var svaret, at det også kunne give komplikationer med dannelse af arvæv. Samtalen indtil nu var udelukkende baseret på svaret fra ultralydsscanningen og ikke på lægens egen undersøgelse og vurdering. Min kone påpegede, at vandbrokken er stort og kunne ses, hvilket blev affejet med, at det jo kun var en kosmetisk gene, men at han da lige ville se brokken. Da min kone igen påpegede størrelsen var svaret, at han da havde set større brok på afrikanere, hvor det kunne hænge helt ned til knæerne. Selvom han havde set og følt på stedet, skiftede han ikke mening, men henviste mig til at søge egen læge igen, for at få egen læge til at indstille til operation, hvis jeg på et senere tidspunkt ønskede dette. Min kone spurgte, om en operation foregik i dagkirurgi, hvilket hun fik bekræftet. Der kan selvfølgelig spørges, hvorfor jeg ikke insisterede på at blive indstillet til operation under konsultationen. Svaret er, at jeg havde behov for en tænkepause til at drøfte de nærmere omstændigheder omkring konsultationen med min kone, herunder bivirkningerne ved operation, som lægen lige havde ridset op. Efterfølgende har min kone og jeg vendt oplevelsen, og stiller spørgsmål ved mange aspekter i samtalen: 1. Hvorfor er der forskel på, hvilket hospital man konsulterer? Skal der spares mere i Holstebro end i Skejby? Sygehuse- ne hører jo begge til Region Midtjylland. 2. Mente lægen ikke, at jeg var i stand til at tage vare på min hygiejne? Almindelig hygiejne kan under helingsprocessen suppleres med forskellige medikamenter for at højne hygiejnen. 3. Hvad har forholdene i Afrika at gøre med verdens mest effektive sundhedsvæsen, som vi ønsker at bryste os af at have i Danmark? 4. Er det min alder, der gør, at man ikke vil ofre midler på en operation? Hvad havde udfaldet været, hvis det var en kendt, offentlig person eller en person der var 30-40 år yngre, der stod med problemet? 5. At problemet med at lidelsen kan ses udenpå tøjet, bliver affejet med, at det er en kosmetisk gene, ser jeg som en meget arrogant kommentar. For selvom man er ældre, har man da stadig et socialt liv og færdes blandt andre mennesker. 6. Tænkes der ikke i livskvalitet, værdighed og et godt socialt liv for patienter i dag, selvom man hører til det "grå guld"? Der skal ikke herske tvivl om, at jeg vil opereres, og vil gøre alt for at blive det inden længe. Selv om jeg ikke har fysiske gener i form af smerter, er det meget generende at gå rundt med. Mit ønske er, at ledelsen af Urinvejskirurgisk Ambulatorium i Holstebro får kendskab til forløbet jeg har været igennem, ligesom Sundhedsudvalget i Region Midtjylland også skal gøres bekendt med, hvordan borgere i Region Midtjylland kan blive behandlet. Jeg ser mig selv som en ressourcestærk person, som sammen med min hustru vil gøre alt for, at jeg kan få foretaget den nødvendige operation, så jeg fortsat kan have et så værdigt socialt liv som muligt fremover. Hvor mange har fået samme besked som jeg, men ikke magter at gøre noget for at blive opereret, men måske med tiden vil isolere sig, fordi de ikke vil vise sig med en stor "kosmetisk" fylde i skridtet. Hvis jeg ikke kan blive opereret i Holstebro, er jeg villig til at køre til f.eks. Skejby for at få det gjort.

- | | | |
|--|---|-----------------------|
|  86 | Evt. skriftligt materiale inden første besøg, som fortalte om besøget - f.eks. vandladning m.m. | I nogen grad |
|  78 | Jeg har ikke savnet information. | Ikke relevant for mig |

Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
14	Indkaldelse med unødvendig blodprøvetagning forud ved egen læge. Mindre problem :-).	Ja
19	Lægen havde ikke set det forhøjede PSA-tal, som var den reelle grund til henvisningen fra min læge.	Ja
20	Operationen var ikke som forventet, og min tilstand blev ikke bedre. Der blev lovet, at de ville udskrive et antibiotika til mig efter operationen, men fordi det var weekend, gik de uden at udskrive medicin til mig.	Ja
25	Guldmakører måtte placeres en ekstra gang.	Ja
30	Der var ikke fra sygehusets side bestilt kontrolblodprøver, så jeg fik egen læges laborant til at ringe og forespørge. Desuden stod der i sygehusets papirer, at der et stykke tid før kontrollen vil blive fremsendt materiale til urinopsamling, det kom ikke.	Ja
42	Edb-udstyret gik ned, men blev klaret særdeles fint af sygeplejersken.	Ja
50	Der blev givet en forkert mødedato med efterfølgende forgæves kørsel.	Ja
68	Se min første kommentar om, at sygeplejersken ikke var tilstede og rummet gjort klar, da jeg ankom [].	Ja
88	Der var ikke aftalt nogen tid med røntgenafdelingen trods det, at jeg var indkaldt til røntgenafdelingen på klokkeslæt.	Ja
94	[Der var fejl i forbindelse med] fjernelse af kateter.	Ja
97	Jeg fik blodforgiftning.	Ja
99	De glemte at sætte mig på listen til operation.	Ja

