

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
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 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, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 Brugerindvøling, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	523
Besvarelser fra patienter:	389
Afdelingens svarprocent:	74%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 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 [].

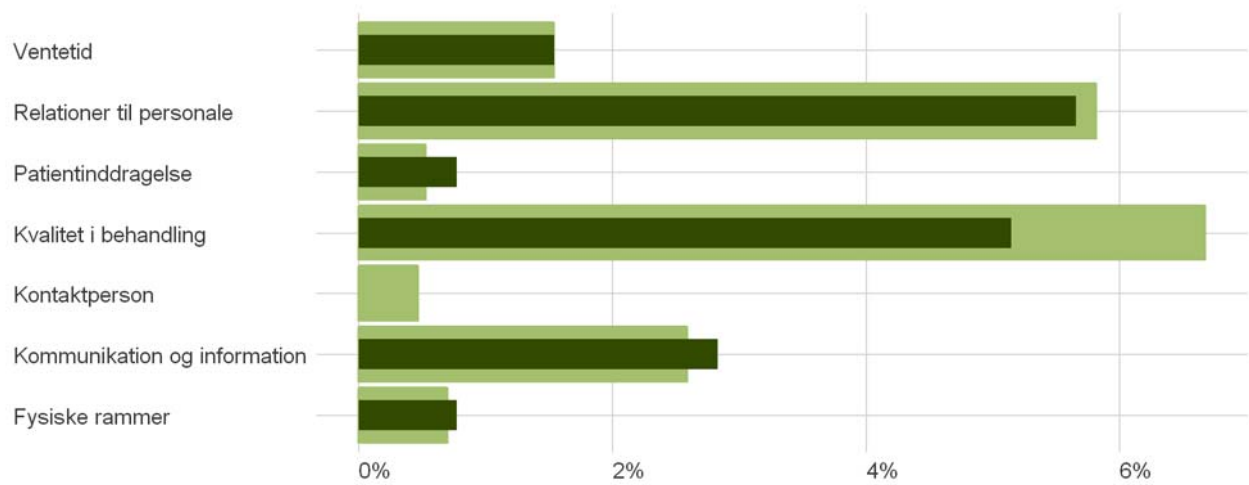
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)




















Urinvejskirurgiske Ambulatorier

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
 2	Venlig og professionel modtagelse af både sekretærer/læger og sygeplejerske.	I meget høj grad
 3	Meget søde og velorienterede sygeplejersker.	I meget høj grad
 5	Det gik som fod i hose.	I meget høj grad
 6	Yderst kompetent og venligt personale.	I meget høj grad
 7	Det var en god oplevelse at besøge Sygehus NN.	I meget høj grad
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	I høj grad

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 hunderød 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 :-)

- | | | | |
|---|-----|--|------------------|
|  | 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 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. | I høj grad |
|  | 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 | I meget høj |

	fint.	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 oplevelse.	I meget høj 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 vandladningstrang grænsende til inkontinens, fordi sygeplejersken ikke liige 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 |

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Der var en god information. TAK for det.	I høj grad
2	Havde fået god information!	I meget høj grad
7	Alt var OK.	I meget høj grad
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	I meget høj grad

	ringe til, når jeg var i tvivl. Så igen er jeg godt tilfreds.	
	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 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.	I meget høj grad
	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 ambulantly. 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 ude-	I meget høj grad

lukkede []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 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 konsultation. 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 operationsåret 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 medicamenter 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 |

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Ved forundersøgelsen var det ikke mine papirer, men en andens, der blev givet med til sygeplejerske NN.	Ja
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

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Jeg synes, det var godt.	I høj grad
1	Hele forløbet præget af højt faglig niveau. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Meget tilfreds.	I meget høj grad
3	Da jeg ikke taler så godt dansk var det meget sødt af læge NN og sygeplejersker at gøre sig den ulejlighed at tale engelsk til mig. De forsikrede sig flere gange om, at jeg havde forstået. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
7	Personalet virker dygtige, men de er nok lidt stressede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	I ventetiden og efter operation oplevede jeg et meget fodkoldt gulv i ambulatoriet. Det var meget ubehageligt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
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 forhudsforrådgivning 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 forhudsforrådgivning, 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 samtalebeseget 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 glemt? [Kvalitet i behandling]	I høj grad
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 :-).	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	
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 resultatet. Hun har, og vil have en stor plads i mit hjerte. Skal efterfølgende til [] kontrol. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
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	I meget høj grad

	imødekomme mine tanker/ideer om en fremtidig handleplan. [Patientinddragelse]	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 herfor 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	Uoplyst

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]

- | | | | |
|---|-----|---|---------|
|  | 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 |

