

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Urinvejskirurgisk Ambulatorium  
Urinvejskirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på 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 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til 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.

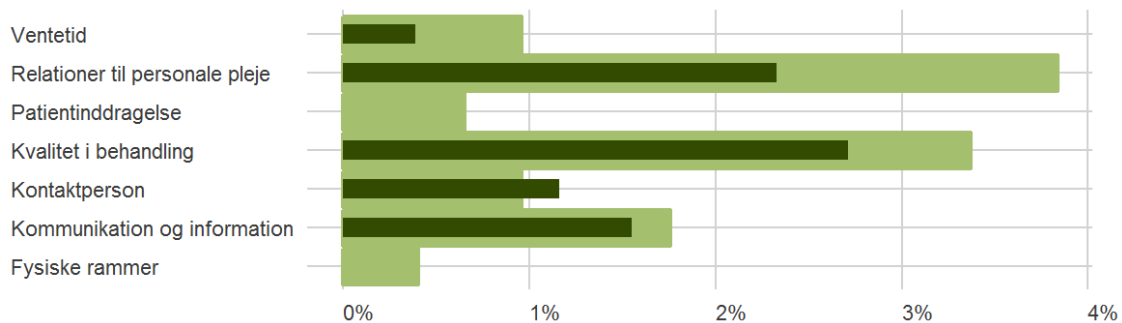
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
16 Til personalet på Urinvejskirurgisk Ambulatorium. Jeg er fuld af beundring over den modtagelse jeg fik. Der var smil, venlighed og en kærlig afslappet tone både mellem personalet og personale og patient. Og senere den telefoniske opringning med opfølgning []. Det var en dejlig og positiv oplevelse. Personalet kan ikke gøre bedre. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 Det har været en stor oplevelse for mig at blive opereret oppe ved jer. Alt lige fra start til slut har været en utrolig positiv oplevelse (trods operationen). Jeg fik en tryghed ved forløbet, da alle fra læge NN, til alle sygeplejersker og flere har været meget omhyggelig med at informere om alt. Så vi fortæller bredt, hvor positiv en oplevelse det også kan være på et sygehus. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
10 Venlig og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, 38 God oplevelse.	I meget høj grad Uoplyst
25 Jeg synes at der i forbindelse med, før, under og efter operationen var gjort en stor indsats for at informere om, hvad der skulle ske ved at have fremstillet et godt og meget informativt hæfte, der var overskueligt og let at finde ud af. Kommunikation og information,	I høj grad
26 Personalet er god til omsorg. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
33 Havde et godt indtryk af undersøgelsen, hvor jeg fik en god forklaring. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
14 Mit samlede indtryk af mit ophold har været helt til UG, og det har jeg også fortalt til alle andre. Jeg har rost jer meget.	Uoplyst
44 Jeg var godt tilfreds.	Uoplyst
7 Alt var i top.	Uoplyst
29 Kunne godt have ønsket en lægelig samtale, ca. midt i forløbet, da jeg synes jeg havde en del bivirkninger af mine behandlinger (otte gange kemoskylning af blære). Kvalitet i behandling,	I høj grad
12 Alle jeg var i kontakt med var hjælpsomme og meget imødekommende over for mig, og de par spørgsmål jeg havde, var der straks svar på. Så min oplevelse er meget positiv. Kommunikation og in-	I nogen grad

	formation, Relationer til personale/Pleje,	
45	Jeg følte, at de alle var meget venlige. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
27	God tid til information.	I meget høj grad
40	Jeg er blevet godt modtaget på sygehuset ved mit sygehusforløb. Hvis der skal lidt malurt i bægeret, synes jeg måske, at der er blevet knyttet mange kontaktpersoner på en. Her tænker jeg på før indlæggelse, indlæggelse, efterbehandling. Kontaktperson,	I høj grad
28	Jeg har ingen fast kontaktperson, men syntes, at personerne som jeg kom til hurtigt og rigtigt sætter sig i min situation, og klarer det der skal klares flot og sikkert. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
23	Jeg synes alle var venlige og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
34	Fik besked af TO sygeplejersker. MEGET STRESSENDE. Følte ikke jeg blev FÆRDIG! Måtte løbe til SLUT. Kontaktperson,	Uoplyst
42	Jeg synes, at personalet var gode til at informere om det, som skulle foregå, og hvordan. Det var en fin information om succeskriterierne ved min videre behandling. Hele personalet agerede meget professionelt hele vejen gennem min undersøgelse. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5	Der bør være mere fokus på ventetiderne. Det er simpelthen ikke ok at man skal bruge en hel dag på en undersøgelse, som kunne tage en halv time. Blodprøver kunne tages ambulant dagen før på nærmeste sygehus, hvis det er nødvendigt. NN oplever at der ligeledes ikke er overblik over hvem der gør hvad. Det kan være svært at have overblik over hvem der bestiller hvilke undersøgelser. Når NN kommer til selve indlæggelsesdagen (ambulant) kører han hjemmefra [en time før] for at møde [om morgenen]. Samme tid møder personalet ind, og her venter han i 15 minutter og får en seng samt tøj tildelt, men selve behandlingen kommer først til at ske op af formiddagen. Hvorfor denne ventetid? Har oplevet at der ligeledes kaldes flere ind end der egentlig er plads til. Dette er på trods af at det nøjagtige tid faktisk aftales dagen før. Her er der telefonkontakt til afdelingen. Dette virker underligt set udefra. Ventetid,	Slet ikke
9	Alt fungerede udmærket. Ikke noget at klage over. Kvalitet i behandling,	I høj grad
36	Jeg synes at jeg fik en fin behandling.	I høj grad



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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
30 Forrige gang, jeg var der, kom en venlig dame med det samme og beklagede, at der var en halv times ventetid. Det kan jeg godt lide, da man så ved, hvad man har at rette sig efter. Der kan jo sagtens komme noget i vejen.	I meget høj grad
4 Var imponeret over servicen i Holstebro, alt gik gnidningsfrit og man blev velinformeret. Oplevede max 15 minutters ventetid.	I meget høj grad
24 Rigtig god, bortset fra ventetiden. Lægen var både behagelig at tale med, og jeg fik alle relevante oplysninger.	I nogen grad
15 OK modtagelse. Og kun ubetydelig og forventelig ventetid.	I høj grad
16 Kun positive.	I meget høj grad
2 Jeg fik skæld ud. Damen var forberedt på, at jeg skulle have skæld ud. Hvilket var ubehageligt. Jeg var tidligere ikke dukket op til en tid, som var akut. Jeg fik tiden at vide en fredag om, at jeg skulle møde enten mandag eller tirsdag. Damen i telefonen havde altså givet mig to forskellige dage. En mindre fejl fra hendes side, og jeg har stadig telefonsvaren, hun havde lagt. Jeg når ikke at stå op mandag og ringe før min tid. Men jeg fik en ny tid pr. post, virkelig fint. Jeg kom selv 15-20 minutter før alle tre tider, jeg havde samme dag. Hvor jeg også kom ind næsten med det samme alle steder, selvom min tid først var lidt senere. Dog bliver damen sur og siger: "Og så har du heller ikke været ved scanning". Må så få hende lidt ned på jorden igen og fortælle, at jeg kommer lige der fra, samt jeg var mødt op i god tid. Men hun fortsætter i samme spor og siger, jeg skal tænke over, at der er en masse mennesker, der bruger tid, når jeg ikke kommer. Jeg får ikke lov at begrunde eller forklare, også selvom jeg denne dag var alle steder i god tid. For sådan er jeg. Først efter lidt tid ser hun så, at jeg har været der. Ikke et tegn om hun tog fejl i det, hun lige havde sagt. Det, jeg bed mest mærke i, var, da sagde hun: "Nu hvor du ikke fejlede noget, havde du også spildt vores tid". Jeg går hjem lidt rystet, og ked af det. For min læge havde jo netop syntes, min bekymring var aktuel, og havde givet mig denne tid. Ikke noget jeg selv havde planlagt, men min læge sagde, det var bedst, at vi tjekke det. Så den anbefaling fulgte jeg. Næste gang vurderer jeg nok en ekstra gang, om det en knude i pungen. For jeg skal ikke spille andres tid, hvis der ikke er noget alligevel, og slet ikke køre 45 minutter for at få skæld ud.	I meget høj grad

3	Denne gang tisede jeg i forhallen på deres wc da jeg ankom ([havde kørt i en time]), men da jeg mødte på ambulatoriet skulle jeg lave en tisseprøve (hvilket jeg ikke vidste), og det kan man ikke med det samme når man lige har tisset. Måske skulle man vide det!	I meget høj grad
6	Har altid fået en meget god vejledning og der var altid en der havde tid til at besvare spørgsmål, når jeg havde brug for vejledning.	I meget høj grad
22	Ingen information om ventetid, da ventetiden var kun meget kort og uden betydning. Kun ganske rimelig, og derfor ingen forventning om særlig information.	I meget høj grad
11	Var meget venlige og imødekommende.	I høj grad
8	Hvis alle skal indkaldes på samme tidspunkt, vil det være en god idé, om man blev orienteret om, hvordan og hvor lang ventetid der er.	I ringe grad
26	Der var meget travlt den dag. Der var mange børn. Det var fint nok.	I høj grad
37	Fik den bedste modtagelse man kunne tænke sig. Vores [mindre] søn som skulle opereres fik en fantastisk oplevelse og kom ud på den anden side uden nogen form for angst for læger.	I høj grad
33	Blev hurtigt kaldt ind, men derefter var der lang ventetid inden der skete andet.	I meget høj grad
21	Jeg kan kun give mine bedste anbefalinger.	I meget høj grad
14	Jeg er meget, meget tilfreds med modtagelsen. Når jeg har scannet kortet ind, ved alle, som jeg skal snakke med, det. Jeg er imponeret og glad over den meget venlige modtagelse alle steder.	I meget høj grad
13	Meget tilfreds med afdelingen.	I meget høj grad
12	Jeg mener ikke at modtagelsen kunne være bedre.	I meget høj grad
45	Synes, den var meget godkendt.	I meget høj grad
27	Personalet virkede velforberedt.	I meget høj grad
40	Jeg fik en fin modtagelse og havde kun positiv oplevelse med mit besøg. Det var venlige og kompetente personer i modtagelsen.	I meget høj grad
31	Jeg er meget tilfreds. Jeg synes altid jeg får en fin, kompetent og hurtig behandling.	I meget høj grad
18	Godt tilfreds.	I meget høj grad
28	Jeg kom et godt stykke tid før min tid, og blev kaldt ind til den min tid. Super.	I meget høj grad
23	Jeg har fået en meget fin behandling, så jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
41	Alt var ok.	I meget høj grad
46	Det var ikke noget at tale om. Almindelig ventetid.	I meget høj grad
48	Jeg synes det var en fin modtagelse.	I høj grad
17	Ikke nødvendig med nogen information om ventetid, da det er inden for det forventede. Endda kortere end forventet! Tak for det.	I høj grad
35	Det er vigtigt, at det er den samme læge, der følger ens sygebehandling, da det giver bedre fortrolighed.	I høj grad

- 19 OK TILFREDS. I høj grad
- 43 Har for vane at møde i meget god tid, og tror i dette tilfælde at man tager patienter ind i den rækkefølge det er muligt, men at man ved forøget pres holder sig til de aftalte tider. Så langt så godt, sådan skal det være. Men oplever i udpræget grad at man viser hensyn f.eks. overfor de patienter der kommer langvejs fra og tager disse patienten ind ret hurtig efter anmeldt ankomst (hvis der er andre afbud). Særligt, som sagt, hvis man er i god tid. At ankomme i god tid skal ikke nødvendigvis opfattes som et pres overfor de skemalagte aftaler. Det har også personlig betydning i forhold til at være beredt og taget højde for parkering osv. I meget høj grad
- 20 Det var alt i alt en fin modtagelse. I meget høj grad
- 5 Vi syntes det er under al kritik at der er så lang ventetid til en planlagt samtale. Det er hårdt at sidde og vente i tre timer før man bliver kaldt ind. Hvis der skal gå tre timer var det bedre at få information, således at man kunne gå en tur ud af afdelingen og komme igen. Der blev informeret om at der bliver indkaldt flere end der er tid til, da der er mange der ikke kommer. Det er måske her der bør gøres noget. I ringe grad
- 9 Modtagelsen var super. Ingen kritik herfra. I høj grad
- 47 Søde og venlige sygeplejersker, som tog sig af en. I meget høj grad
- 36 Vi blev taget venligt imod. OK. I meget høj grad

## 18. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg*

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
30 Fuld tilfredshed med informationen.	I høj grad
16 Jeg blev informeret meget flot og kompetent. Kunne ikke gøres bedre!	I meget høj grad
2 Hun var så sur, at det var svært at føle hun tog sig tid til at lytte. Jeg måtte jo ikke engang forklare hvad der var sket.	Uoplyst
1 Efter en behagelig samtale med lægen blev jeg henvist til en anden afdelingen. Da jeg ankom [om eftermiddagen] der var kontoret lukket. En venlig sygeplejerske kom ud og sagde, at der var lukket for i dag. De ville sende mig e-post dagen efter.	I høj grad
33 Det var vist nok ok.	Uoplyst
14 Jeg har ikke manglet det mindste, men har været yderst tilfreds.	Uoplyst
7 Fuldt informeret.	Uoplyst
45 Den var meget ok.	I meget høj grad
40 Informationen var ok.	I høj grad
32 Jeg fik et opkald [i efteråret] om at jeg kunne komme [to dage senere]. Det eneste jeg fik oplyst var, at jeg skulle drikke meget inden jeg kom. Var så heldig at [der dagen efter] kom to breve, både med datoen [jeg fik oplyst dagen før] og en dato lidt senere. Her fremgik det, at jeg skulle have taget blodprøve, inden jeg mødte op. Det havde jeg fået at vide på [sygehuset]. Jeg nåede dette med lodder og trisser. Så dårlig [] besked.	Uoplyst
28 Fik et år til næste kontrol, da kalenderen ikke rakte. Så vil jeg modtage besked om ca. otte til ti måneder med dato og tid.	I høj grad
23 Jeg blev informeret om det, jeg havde brug for at vide.	I høj grad
42 Jeg troede at jeg blot skulle scannes og var ikke forberedt på en kikkert undersøgelse, men det gik fint alligevel :-).	Uoplyst
46 Jeg manglede information efter operationen. Der var mange spørgsmål som opstod da man stod i situationen. Jeg foreslår at man har en kontakt man kan ringe til i tilfælde af spørgsmål. Eller brug os patienter til at svare på spørgsmål, når vi er vel igennem vores forløb. Ved dette besøg fik jeg svar på alt!	I høj grad
9 Ingen mangler.	I høj grad

47 Jeg manglede intet. Alle var der for en.

Uoplyst

## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2 Hun påstod at jeg ikke var dukket op til min scanning tidligere på dagen. Hvilket jeg var. Det skældte hun ud over og fortsatte med at være sur. Svarede igen at jeg havde været dernede for en lille time siden. Så mumlede hun lidt og søgte videre efter min scanning. Ganske rigtig var den der jo. Det fik hende dog ikke til at sige undskyld for sin spydige bemærkning.	Ja
39 Var ikke forberedt på, jeg kom.	Ja
34 1. Fik besked på at lade vandet med nogen besvær. Meget stramt. 2. 10 minutter efter skulle jeg tisse til urinprøve uden held.	Ja
5 Der var meget ventetid. Det kan virkelig ikke passe, at der er sådan en ordning for at få fyldt tiderne op. Under selve indgrebet skete der ligeledes den fejl at operationen ikke lykkedes således, at NN fik lagt et kateter. Der var dog givet information om at dette var en risiko.	Ja