

# Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

## Urinvejskirurgisk Sengeafsnit

Urinvejskirurgisk Afdeling

Hospitalsenheden Vest

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

| ID  |  | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|-----|--|---|
| 13  | Alt var ok ved min indlæggelse.  | I meget høj grad  |
| 20  | Følte ikke, at personalet på nogen måde var klar til modtagelse. Ville gerne have været orienteret om forløbets varighed i forvejen og ikke først, da man var i gang.  | I ringe grad  |
| 25  | Ankom med ambulance 112, og de var klar til at tage imod.  | Ikke relevant for mig                                   |
| 28  | Var kun til fjernelse af urinvejskateder. Var ikke indlagt.  | Uoplyst   |
| 29  | Dejligt, behageligt personale. God information/orientering samtidig med visning af seng, beklædning og faciliteter.  | I meget høj grad  |
| 42  | Meget venlig.  | I høj grad  |
| 50  | OK.  | I høj grad  |
| 66  | Jeg savnede bedre information om, hvad der skulle ske og hvornår i løbet af dagen.   | I høj grad  |
| 67  | Blev indkaldt til operation for fjernelse af prostata [tidligt om morgenen]. Blev kørt til operationsstuen [om eftermiddagen]. Så vidt jeg ved, var vi to, der skulle opereres for samme diagnose, og jeg kom til som nummer to. Synes ikke ventetiden var lang. God seng, god lur. Og ydermere dejligt personale, som gjorde deres bedste. Så alt i alt en god oplevelse af opholdet/operationen, som var udført af utroligt dygtige personale. | I høj grad  |
| 72  | Alt fungerede perfekt.   | I meget høj grad  |
| 82  | Jeg blev godt modtaget.  | I meget høj grad  |
| 91  | Skønne, skønne, fantastiske mennesker.   | I høj grad  |
| 94  | Ønskelig orientering om ventetid, da du har fastet.  | I meget høj grad  |
| 102 | Skulle møde [tidligt om morgenen] og ventede ca. en time.  | I høj grad  |
| 107 | Personalet er altid sødt, venligt og imødekommende.  | I meget høj grad  |
| 114 | Den sidste gang, jeg var der for at have en samtale med en læge, viste det sig, at lægen ikke havde sat sig ind i sagen. Og han indrømmede helt ærligt, at han ikke vidste noget om min sygdom. Så det var lidt spild af tid og gav stor forvirring og utryghed, da jeg pludselig intet vidste om min tilstand ([om jeg var alvorligt syg]) før næste samtale på andet sygehus. [Jeg er alvorligt syg].  | I meget høj grad  |
| 154 | Hvis der er meget ventetid, kan man ringe til patienten og fortælle, at [vedkommende kan] komme senere.  | I høj grad  |
| 156 | Jeg blev godt modtaget og vist hen, hvor jeg skulle være.  | I meget høj grad  |
| 157 | Det var meget fint alt sammen.   | I høj grad  |
| 164 | Ventetid ca. 15 minutter. Meget acceptabel.  | I meget høj grad  |
| 166 | Jeg fik godt nok en seng, men det var ikke en blivende seng, fik jeg at vide. Dette skete to gange i løbet af formiddagen.   | I meget høj grad  |
| 171 | Venligt og flinkt personale.   | I høj grad  |
| 179 | Min modtagelse gik efter planen, og jeg blev modtaget af et venligt personale, som på mig virkede professionelt, trods det var [tidligt om morgenen].  | I høj grad  |
| 186 | Bedre informationsfolder omkring problemer med bivirkninger efter udskrivelse.   | I meget høj grad  |

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 195 | Jeg skulle møde [om morgenen]. Blev modtaget på stue, hvor to patienter lå og sov, så der var ikke ro til at sove videre for dem.   | I høj grad       |
| 196 | Jeg var ikke decideret indlagt. Men blev behandlet hurtigt af en meget behagelig læge. Men generelt har jeg altid været tilfreds med Holstebro Sygehusets Urinvejsafdeling. | I høj grad       |
| 200 | Blev godt modtaget. Ikke noget at klage over.   | I meget høj grad |
| 208 | Alt var perfekt tilrettelagt. Ualmindelig professionelt og ikke mindst venligt personale.   | I meget høj grad |

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID  |   | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|-----|---|--|
| 3   | Skulle ikke have været indlagt, men fik at vide, at min undersøgelse først kunne finde sted næste dag, pga. at der var kommet et akut tilfælde, hvilket viste sig ikke passede. Fejlen var tilsyneladende sket i en af afdelingerne. Man fik ingen ordentlig forklaring og slet ikke nogen undskyldning. Alt i alt en dårlig oplevelse, da jeg så blev nødt til at overnatte. Fik dog tilbudt en taxa hjem næste dag sidst på dagen. LAD DET IKKE SKÉ IGEN!   | I ringe grad   |
| 25  | Lavede hul i blæren med laseren.  | I høj grad   |
| 26  | Jeg var misinformeret omkring indtagelse af blodfortyndende medicin. Det kostede en ekstra dag med kørsel og forberedelse.  | Ikke relevant for mig  |
| 82  | I forbindelse med vævsprøven ramte lægen desværre en blodåre.   | I meget høj grad   |
| 96  | Blev henvist fra andet sygehus med urinretention efter operation. Hjemsendt med kateter. Henvisningen blev afvist ved tredje sygehus og derefter Regionshospitalet Holstebro og henvist til egen læge. Fornyet henvisning fra egen læge, ny mødeindkaldelse til Regionshospitalet Holstebro efter kur mod blærebetændelse. Mødte på Urologisk Afdeling Holstebro, blev afvist pga. blærebetændelse. Trods mødeindkaldelse fulgt til punkt og prikke. Efter indgreb fra familiemedlem blev det afklaret, at kuren mod blærebetændelse skulle påbegyndes, men ikke være afsluttet inden mødetid. Dette var ikke specificeret i mødeindkaldelsen. Efter det indledende kaos gik ekspeditionen hurtigt og effektivt trods patientens høje personnummer. | I høj grad   |
| 114 | Efter et operativt indgreb kørte portøren mig til en forkert afdeling, og ignorerede mine spørgsmål om, hvorfor han gjorde det. Fejlen blev rettet af personalet på den forkerte afdeling, hvor jeg havde ligget alene på en stue uden opsyn i en time, selv om jeg trak i den "røde" snor. Derfor kom jeg ikke til at snakke med den læge, som havde foretaget indgrebet, fordi jeg ikke kom tilbage til den rigtige afdeling, inden hans vagt var slut. Det var frustrerende. Men de tog sig rigtig pænt af mig, da jeg endelig kom tilbage til den rigtige afdeling og de undrede sig over fejlen.   | I høj grad   |
| 147 | Ridse i tarm.   | I meget høj grad   |
| 148 | Mindre indre blødning. Men der blev hurtig arrangeret operation, hvor blødning blev stoppet.  | I høj grad   |
| 163 | Indkaldt til biopsi af lille knude i nyren..... Den kunne ikke ses med ultralyd..... Blev sendt hjem med indkaldelse igen om ca. et halvt år.   | I meget høj grad   |

## Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

| ID |   | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|----|---|--|
| 2  | Fire uger efter prostata operation har jeg stadig ingen information fået om resultat/status, selvom det blev stillet i udsigt, at der ville gå ca. 14 dage. | I høj grad   |
| 12 | Jeg kunne godt have fået mere besked om bivirkninger ved den [medicin], som jeg fik.  | I meget høj grad   |

|     |  |                       |
|-----|--|-----------------------|
| 13  | Synes nok, man kunne have givet mig mere information om køb og tilskud til bleer efter [operationen]. For bleer er godt nok dyre til voksne.   | I meget høj grad      |
| 26  | Manglende samarbejde mellem afdelinger. Så man ikke havner i ingenmandsland. Eksempel på en udredning for en allergi, før man kan operere for en akut sygdom. Her havner man i en bunke af ventelister og uforstående personale. Så man som patient selv skal kæmpe for at blive rykket frem i køen. Det er ikke i orden.  | Ikke relevant for mig |
| 66  | Under min indlæggelse taler man med mange forskellige mennesker, som alle forsøger at informere omkring min sygdom. Det sværeste i den forbindelse som patient er at finde en sammenhæng i informationen fordi, en sygeplejerske siger en ting, den næste siger noget andet, og taler man så med en læge, siger han noget helt tredje. Det er forvirrende.   | I høj grad            |
| 101 | Jeg kunne have ønsket mig information omkring rekonvalescens. Hvordan og hvor hurtigt man kan starte genoptræning, information omkring hvor hurtigt man skal/kan starte på arbejde. At starte på tiende dagen efter operation var ALT for tidligt. Jeg fik oplyst af læge, at man godt kunne starte ugen efter operation.  | I nogen grad          |
| 104 | Jeg mangler en mulighed [for] at kunne ringe til den læge, der stod for min operation, efter udskrivelsen. Det er trods alt ham, der ved mest.   | I meget høj grad      |
| 137 | Ingen mangler. Udførlig information.   | I meget høj grad      |
| 186 | Jeg har manglet information om gener og bivirkninger ved fjernelse af JJ-kateter. Jeg fjernede det selv tre dage efter operationen, og fik derefter voldsomme smerter, som om urinlederen stoppede til, og jeg fik store smerter i højre nyre. Jeg tog de smertestillende piller, jeg havde, ibumetin og panodil, men det hjalp kun lidt. Efter ca. en time, var det som om, noget løsnede sig og smerterne forsvandt. Disse "smertetur" havde jeg to gange om dagen i [flere dage] efter operationen. Jeg kontaktede sygehuset to gange for at komme til at snakke med en læge, for at høre hvad der var galt, men blev begge gange afvist, og fik en utilstrækkelig forklaring af henholdsvis en sygeplejerske og en sekretær. Jeg kontaktede min egen læge og fik ekstra smertestillende på fjerdedagen efter operationen. Han kunne heller ikke finde en forklaring på smerteturene, for der stod jo i journalen, at operationen var gået godt, og de havde fået alle nyresten med. Så fra at der i informationsfolderen står, at man kan genoptage arbejde m.v. efter to til tre dage, var jeg syg i en uge efter operationen uden mulighed for at snakke med en læge, som havde forstand på denne operation. | I nogen grad          |
| 206 | Var ikke forberedt på, at det var så hård en omgang, og hvor lidt jeg kan nu, hvor jeg er hjemme. Følte ikke, at jeg var klar til at komme hjem. Men det forventede man tydeligt, så det gjorde jeg.   | I meget høj grad      |
| 208 | Jeg fik en meget indgående information. Takket være NN kunne jeg straks vælge en af de tre muligheder, der var at vælge imellem.   | I meget høj grad      |

**Skriv venligst her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis afdelingen gjorde noget særligt godt**

| ID |  | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|----|--|--|
| 2  | Kunne være ønskeligt, at man på en eller anden måde kunne tilkendegive, at man havde lyst til kontakt med andre (jævnaldrende) patienter, som nyligt havde været gennem samme forløb/operation for erfaringsudveksling mm. [Kommunikation og information]  | I høj grad   |
| 20 | Var inde til en dobbelt blodtransfusion, og fandt det ret frustrerende, at jeg ikke blev gjort klar over, at det var en langvarig affære at få. Kunne have været rart at få at vide på forhånd, så man kunne planlægge derefter. F.eks. af hensyn til min hund, som gik alene derhjemme. Det blev lidt stressende for mig. Havde jeg vidst, at det tog så lang tid, havde jeg arrangeret pasning til den. [Kommunikation og information] | I høj grad   |
| 26 | Det rigtige gode var, at jeg blev sat i kontakt med en koordinator. På den måde kom der ingen dobbeltbookninger, og det, der skulle flyttes eller aflyses, klarede hun. [Kontaktperson]  | Ikke relevant for mig  |
| 35 | Et meget professionelt forløb. Overordentligt empatisk personale på alle niveauer, lige fra rengøring/kantine til læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad   |
| 39 | Afdelingen gjorde det meget godt.  | I meget høj grad   |

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 40  | Jeg følte mig på intet tidspunkt presset til udskrivelse efter min operation. Pga. anden sygdom, var jeg ikke klar til at blive udskrevet helt så hurtigt som normal forventet. Det tog de meget hensyn til, gennem dialog, og da jeg blev udskrevet, følte jeg mig også klar til at komme hjem.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]   | I meget høj grad |
| 44  | Udmærket behandling.  | I høj grad       |
| 49  | At jeg ved operationen efterfølgende fik blodforgiftning!<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |
| 62  | Alt i alt dygtigt personale. Dog var det ikke godt at blive sendt hjem med infektioner i blod og urin. Det blev konstateret hos egen læge [på bestemt dato] (udskrevet [fire dage tidligere]). Har efterfølgende fået pencillin i fem dage, hvilket ikke hjalp, stadig svien og blod i urinen. Ny prøve [en uge senere], hvor lægen konstaterede, at pencillin ikke havde hjulpet. Ny kur med stærkere pencillin som afsluttes [en uge efter]. Urinen er sendt til Herning Sygehus til dyrkning. Har stadig svien ved vandladning. Håber det snart fortager sig.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 65  | Godt og trykt forløb. Fik to uger efter operation et telefonopkald fra læge NN vedrørende laboratoriesvar på vævsprøver udtaget ved operationen. Dejligt at få svar ved samtale fremfor ved mail eller brev.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 66  | Generelt en god stemning og godt humør på afdelingen, det har man virkelig brug for som patient.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |
| 73  | Fik en rigtig god behandling.   | I meget høj grad |
| 85  | Jeg synes det var hurtigt, at jeg kom igennem fra, at jeg fik foretaget undersøgelsen til, at jeg blev opereret. Det kan ikke være bedre, og jeg synes, at læge NN forklarede det godt, så man var slet ikke i tvivl om, at man skulle opereres. Det var en god oplevelse.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 90  | Godt at NN blev min hoved kontaktperson under beslutningstagning til behandlingsmetode, ved indlæggelse, under og efter operationen. Det har været meget beroligende med samtaler med NN. Anden NN er en rigtig god læge. Alt fra perfekt vandladning til potens er tilsyneladende bevaret fuldt ud. Der var meget kompetente sygeplejersker på afdelingen, de havde bare alt for travlt. Eksempelvis skulle de tage en afdelingstelefon, mens de behandler en anden meget smertelidende patient. Det er ikke i orden, og det kan ledelsen ikke være bekendt over for både patient og personale. Fysioterapeut var meget professionel og god. Dog manglede måske lige den oplysning, at nogle ikke har problemer med vandladning. Jeg har haft en del blærebetændelse, men det er vist ved at være i orden nu efter fem uger.<br>[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad       |
| 101 | Overordnet fik jeg en god og omsorgsfuld pleje af personalet, men jeg oplevede teamet på én aften [] som værende meget stressede og fortravlede, hvor man egentligt følte sig til besvær, når man f.eks. ringede efter hjælp til at få brækposer. Særligt nattevagten var helt fantastisk! :-).<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad     |
| 102 | Jeg var indlagt første gang i to dage, anden gang en dag. Men jeg er tilfreds, og håber de næste seks [] dage må gå lige så godt. Alt blev gjort for min skyld og ikke for personalet, og taknemmeligheden med det, der gøres er fra min side stor.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I høj grad       |
| 104 | De var alle så venlige, imødekommende og hjælpsomme. Tusind tak.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 105 | Personalet var særdeles omsorgsfulde!<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 113 | Jeg var alt i alt meget godt tilfreds. Dog er det min opfattelse, at sygeplejerskerne har særdeles travlt. De gør en stor indsats for at få forløbet til at lykkes. STOR ROS TIL DEM. Det skal også fremhæves, at det øvrige personale gjorde en flot indsats.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 137 | Kun rosende kommentarer i alle forhold.   | I meget høj grad |
| 145 | Meget venligt og imødekommende personale. Det virkede som om, man havde tid til at tage sig af den enkelte patient. Vedrørende fjernelse af kateder: Det var utilfredsstillende for mig at få at vide dagen før den planlagte handling, at det måtte udskydes ca. én uge. Den sidste urinprøve ved den endelige fjernelse af katederet indeholdt bakterier, som skulle dyrkes. Lægen ville derefter underrette mig om resultatet. Efter flere dages forløb måtte jeg selv ringe til sygehuset, og det viste sig, at urinprøven var forsvundet. Derfor måtte jeg henvende mig til egen læge, der konstaterede, at der var en kraftig blærebetændelse.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]  | I nogen grad     |
| 153 | Jeg synes, personalet opførte sig yderst venligt og professionelt.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 163 | Ærgerligt at bruge sygehusets ressourcer på en biopsi, der ikke kunne foretages, fordi den ikke kunne ses med ultralyd<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 171 | Meget flinke og omhyggelige sygeplejere. Jeg følte mig meget tryk under mit ophold.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 172 | Der var ingenting at klage over. Alt var ok også servicen efter hjemkomsten, når jeg ringede. Men jeg har smerter ved vandladning. Må op ca. fem seks gange om natten, og jeg må ty til bleer, når jeg skal hjemmefra. Men jeg er fri for blærebetændelse.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | Uoplyst          |
| 186 | Der kunne laves en informationsfolder, som også beskriver eventuelle problemer efter udskrivelse, så man ikke bliver bange for, at der er noget galt. Man burde som patient have mulighed for at få kontakt til en læge på afdelingen f.eks. i op til en uge efter man er udskrevet. Så man hurtigt kan få afklaret eventuelle problemer ved en tidlig hjemkomst. Lægerne burde have interesse i at vide, hvor hurtigt patienterne er raske igen. Jeg oplevede i forløbet på sygehuset et venligt og kompetent personale, som lavede et effektivt arbejde. Derfor var det ærgerligt, at jeg ikke kunne komme i kontakt med en læge fra afdelingen efter udskrivelsen, så jeg nu har en mere blandet oplevelse af forløbet.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad     |
| 198 | Hospitalet kunne godt give forebyggende penicillin mod blærebetændelse.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad       |
| 206 | Forundersøgelsen skal ikke tage fem timer, fordi man skal tale med læge, sygeplejerske, farmaceut, læge NN, blodprøve og så lige en læge igen.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |