

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Ambulatorium

Urinvejskirurgi

Aarhus Universitetshospital

## **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 ambulatoriet?
4	Næsten altid 15 til 60 minutters ventetid... Lidt underligt, for det er uanset tidspunkt på dagen!	I høj grad
7	Jeg er fuldt ud tilfreds. Meget venligt personale. Der var lægestuderende, som var tilskuere. Jeg var blevet spurgt på forhånd, om det var i orden med mig. En god oplevelse.	I meget høj grad
12	Jeg var i tvivl, om jeg var gået rigtig og spurgte om råd, men fik at vide jeg kunne køre mit sundhedskort igennem scanneren. Der kunne jeg så regne ud, at jeg var gået rigtig. Da jeg kom på stuen, fik jeg god modtagelse og de vidste godt hvem jeg var.	Ved ikke
17	Jeg er dement. Jeg brød mig absolut ikke om at skulle på hospitalet til undersøgelse i det hele taget, og jeg ville ikke sidde i venteværelset. Min kone forsøgte at holde på mig, da jeg ville ud derfra. Dette hørte en sygeplejerske, som kom til hjælp, og vi fik lov at sidde og vente inde på hendes kontor.	I høj grad
19	Jeg var meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
24	Det virker ikke professionelt, at man skal medbringe en urinprøve hjemmefra, kølet med isterninger. Andre steder kan den tages ved ankomsten. Ydermere mislykkedes analysen, så jeg alligevel måtte afgive en "på stedet"!	I nogen grad
35	Alt var OK.	I meget høj grad
42	Jeg havde en rigtig god oplevelse. Tak for det.	I meget høj grad
43	Jeg har ingen forslag. Jeg kunne selv klare det.	Ikke relevant for mig
50	God og sædvanen tro VENLIG.	I høj grad
51	Det var helt ok.	I høj grad
60	Et af de spørgeskemaer, der skulle udfyldes inden besøget, var forsynet med en helt unødvendig bred ramme, der også skulle udskrives. Helt unødvendigt brug af printerblæk, der kun kan glæde fabrikanten af farvepatronen!	I meget høj grad
64	Det gik som det skulle. Blev henvist til venteværelset, sad der [et kvarter] til jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
66	Fin, fin.	I høj grad
67	Der var ingen modtagelse og det var i indkaldelsen meget uklart beskrevet, hvor man skulle henvende sig.	I ringe grad
74	Kom som aftalt og som én af de første om morgenen, men ventede alligevel en time. Kan ikke forstå, at jeg skal spille en time på at stå som en pakke og vente..	I nogen grad
76	Særdeles tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
79	Alt ok.	I meget høj grad
97	Blev modtaget godt, og jeg følte mig godt tilpas.	I høj grad
104	Mener der er for lang ventetid og synes ikke, det skal vare så længe, før man bliver kaldt ind. Det kan helt klart blive bedre, for det er hårdt at tilbringe så mange timer på et sygehus selvom, man kan gå i kantinen og tilbringe noget tid der, eller [man kan] gå rundt udenfor. Ved ikke hvad der kan gøres for at nedbringe tiden. Men hørte mens jeg var der, at en patient blev spurgt, om han selv var i stand til at komme fra kørestol og op i scanner og sagde nej. Det kunne han ikke, og så blev der sagt, at så var der nogle ting, der skulle laves om,0 for det var personalet åbenbart ikke informeret om, at han skulle have hjælp til det. Det kan ikke være rigtig hverken for personalet eller patienterne, for det tager tid og dermed længere spildtid for alle.	I meget høj grad
106	Det er jo ikke sådan, at man bliver "modtaget". Man kører sit sygesikringskort igennem en sprække, og så står man på en tavle med et forventet mødetidspunkt, som bliver rykket (som at sidde i lufthavnen og se ens afgang blive rykket igen og igen). Så nogen form for "personlig" modtagelse var de ikke tale om før, jeg mødte lægen. Der følte jeg mig modtaget.	Ved ikke

108	Der var ventetid i 20 minutter, og det er ok. Jeg ved, det er svært at give et eksakt tidspunkt til denne type konsultationer, og når man ved det, er det ikke et problem. Man kan bare tage en bog eller avis med.	I høj grad
122	Alt var i orden og en meget god behandling.	I meget høj grad
127	Alt var bare ok!	I meget høj grad
128	Super modtagelse, begge personer søde og rare, og meget informative.	I meget høj grad
130	Jeg mødte kun venlige og hjælpsomme medarbejdere.	I høj grad
136	God modtagelse.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
4	Lidt overfladisk snak. Ikke optimalt at det er en ny person ved hvert besøg. Mere relevant da jeg gik til mine kemobebehandlinger, hvor det var en fast gruppe man kom til hver gang.	I høj grad
17	Jeg manglede ikke information, men jeg ønskede ikke at gøre brug af de eventuelle muligheder for hjælp, der kunne gives via undersøgelser, da jeg var bange for, at det skulle gøre ondt.	Ved ikke
24	Lægen siger ved indledning af min undersøgelse: "Vi må jo have dig til at sove om natten i stedet for at rende op og tisse hele tide". Her mangler jeg, at lægen ved, hvad der skal behandles for. Jeg måtte korrige. Jeg ligger ikke her for, at jeg ikke kan sove om natten, hvortil lægen svarede: "Hvad fejler du så?". Det skal lægen jo fortælle mig! Jeg ligger her, fordi jeg de sidste fem til syv år har haft tilbagevendende urinvejsbetændelser, svie i underlivet, og medicinen virker ikke og giver mig en masse bivirkninger! Lægen siger sandelig også, at jeg nok ikke skal regne med at kunne komme af med denne svie. Først her kommer undersøgelsen reelt i gang, og jeg tror lægen fik en anden overbevisning, da hun så, hvad undersøgelsen afslørede.	I nogen grad
43	Jeg manglede ikke information om mit besøg, da det er tredje gang, jeg skulle have denne behandling. Men jeg synes tre måneder er lang ventetid, fra jeg fik tiden, til jeg skulle i behandling.	I meget høj grad
50	Efter så lang en sygdomsperiode vidste jeg jo en hel del, men som vanligt bliver jeg altid informeret om mit aktuelle stadie.	I meget høj grad
76	Bliver forvirret over at skulle køre til Aarhus mange gange!	I høj grad
99	Efterfølgende svar på undersøgelse kunne godt være klaret med telefonkontakt, og ikke endnu et besøg på hospital.	I meget høj grad
126	Er pt. ikke indkaldt til samtale.	I meget høj grad
127	Manglede intet.	I meget høj grad
128	Nej, føler mig super informeret.	I meget høj grad
133	Jeg synes, informationen var mangelfuld. Jeg fik besked af en læge om, at min nyrefunktion var nedsat med 40-50 procent, og at jeg skal foretage en ny urinprøve syv dage efter for at se, om den var i bedring. Hverken råd/vejledning til hvordan jeg skulle forholde mig, eller hvad jeg selv kunne gøre for at gøre fremskridt/reducere nedsættelsen. Det er ikke sjovt at gå i uvidenhed i syv dage omkring ovenstående.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

24	Analysen af den medbragte urinprøve virkede ikke, og jeg måtte afgive en ny prøve til analysen. Jeg fik også at vide, at der ikke var bakterier eller blod i urinen. Senere, nogle dage efter, blev jeg ringet op og fik at vide, at der VAR bakterier, så jeg skulle i gang med behandling med penicillin.	I nogen grad
64	Ingen fejl.	I høj grad
72	Der var usikkerhed om, hvorvidt jeg havde fået en indsprøjtning forrige gang eller ej. Det blev lagt åbent frem, og jeg blev spurgt.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	Mit forløb har varet i ca. tre år. Fra start lod informationerne op til, at man var tilknyttet bestemte personer i forløbet, hvilket jeg absolut ikke kan genkende. Det ville være rart, hvis man mødte de samme personer ved kontrol osv. Jeg mener, at det kan tilrettelægges. Især da det er afdelingen, der sætter datoen for næste besøg, så man ikke skal gentage "sin livshistorie" hver gang. I det store hele oplever jeg en seriøs og god behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Jeg var utilfreds med sygeplejersken i anden by. Hun skannede min blære, da jeg har svært med at holde mig. Da hun afsluttede undersøgelsen sagde hun til mig, at det ikke var blæren, der var syg, det var mit hoved. Det er jeg godt klar over, at det kan have en indvirkning. Hvor mange ønsker at få sådan en besked? Sidste undersøgelse foregik i Skejby. Det var jeg meget tilfreds med. Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Kontrolbesøg på Skejby en STOR lettelse i forhold til at blive dirigeret til Holstebro, så min tilfredshed vil være helt i top, hvis næste kontrolbesøg bliver i Skejby. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	Det elektroniske skærmsystem virkede godt og informativt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
42	Dygtigt og imødekommende personale. Stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Det ved jeg faktisk ikke, men som jeg skriver tidligere er ventetiden ikke optimal, men det er jo ikke deres ansvar. Jeg synes, personalet er meget imødekommende og venlige. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
50	Jeg har besøgt ambulatoriet [i mange år] og altid følt mig godt behandlet ved direkte besøg og ved telefonsamtaler.	I meget høj grad
67	Bedre beskrivelse i indkaldelsen. Mere skiltning og information ved ankomst. Bedre og støtter ventefaciliteter, når man skal vente så længe. Bedre til at overholde tidspunkt som der indkaldes til. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
72	Jeg tror ikke ambulatoriet kan gøre det bedre, fordi jeg tror de klarer det absolut optimalt i forhold til tildelte resurser! Men jeg har ingen fornemmelse af, at jeg kan kontakte ambulatoriet med opfølgende spørgsmål, og dette tror jeg kunne forbedres. Jeg er i den heldige situation, at jeg i min nærmeste bekendtskabskreds har tre [sundhedsfagligt uddannede personer], som alle vil hjælpe mig, hvis jeg har påtrængende spørgsmål. Men hvem har ellers det? [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
82	Fantastisk. Fem stjerner. Tak allesammen.	I meget høj grad
86	Jeg kommer der to til tre gange om året. Alt er ok.	I meget høj grad
104	Syntes, at det gik godt, og at personalet gjorde alt, og var meget omsorgsfulde både over for mig og min kone. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 110 | <p>Det lader til, at dette spørgeskema går på oplevelse på ambulatoriet, hvilket jeg ikke har den store kritik af jf. det svarede. Men hvad der er forløbet forud er jeg højst tilfreds med. I mit indkaldelsesbrev starter I med at skrive, at jeg har aflyst min aftale, og at I kan tilbyde en ny aftale. Det er løgn. Jeg har sagt nej tak til undervisning i at sætte kateter op, da jeg har styr på det efter at have prøvet det et par gange. Den ene gang hos min egen læge. Og derfor ikke syntes, at der skulle bruges ressourcer fra jeres side på undervisning. Men jeg har ikke aflyst indkaldelse til undersøgelse! Jeg kan ikke forstå, at de skemaer, der skulle besvares, ikke kunne udfyldes online. 14 sider skulle der udprintes. I vores digitale verden! Men det værste var dog DAN-PSS-skemaet. Magen til unødvendig farvesmøring skal man lede længe efter. Hvis man ikke er vågen, kan det tømme en blå farvepatron! Sidst, men ikke mindst, er det ikke alle, der har bil, køreøjeblik eller lyst til at bruge 160 kr. på offentlig transport. Så i stedet for at cykle de 30 minutter til Skejby måtte jeg bruge tre timer på at cykle de 40 km til anden by og tilsvarende hjem igen. Men jeg er glad for, at det ikke var andet sygehus, for der er ingen cykelsti [mellem min hjemby og andet sygehus]. [Kommunikation og information]</p> | I nogen grad     |
| 121 | Godt tilfreds.   | I meget høj grad |
| 127 | Alt var ok.  | I meget høj grad |
| 130 | <p>Skiltningen i Urologisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital var lettere kaotisk, måske pga. af temporære lokaleændringer. Her var der bare klistret flere skilte op. Når man havde fundet afdelingen gik resten fint, men stor ros til de frivillige fra Røde Kors for vejvisning. [Fysiske rammer]</p>   | I meget høj grad |
| 136 | Ingen problemer.   | I meget høj grad |