

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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 ambulatoriet?
13	Fin behandling, tak.	I meget høj grad
16	Kom ind til aftalt tid og blev fulgt til undersøgelsessystemet af en sygeplejerske.	I høj grad
18	Ingen.	I meget høj grad
21	God modtagelse, afslappet og professionel stemning.	I meget høj grad
25	Meget fin behandling.	I høj grad
30	Jeg er to gange kaldt til Århus for at få en samtale, gerne med pårørende. Samtalen gik på "svar" på tidligere scanning. Vi har fem timer med kørsel frem og tilbage, og samtalen varede under en halv time. Jeg har en svigersøn, der er japaner. Han er i forbindelse med familien i Japan et par gange om måneden over Skype. De kan se hinanden og snakke sammen. Hvis jeg fik en indkaldelse til samtale på Holstebro, hvor vi så kunne bruge samme metode, så ville mine døtre spare en fridag, og alle ville vi nedsætte kørslen til ca. 1 time. Der ville heller ikke være tale om kørselspenge.	I meget høj grad
31	Modtagelsen var ok. Alle var flinke og venlige og godt forberedte.	I meget høj grad
34	Jeg har været hyppig klient i [over 20 år] og har aldrig haft noget at klage over. Personalet er meget imødekommende og hjælpsom på alle måder, og hvis man booker ind lidt før det aftalte tidspunkt, bliver der mange gange kaldt på en før mødetidspunktet. Super afdeling, både ambulans og ved indlæggelse. Personalet er altid smilende og venlig.	I meget høj grad
37	Man var tilsyneladende ikke helt forberedt på, at jeg er meget svækket at [anden somatisk sygdom]. Uden hjælp fra min medfølgende pårørende, var det nok ikke gået så godt.	I nogen grad
39	Meget tilfreds.	I meget høj grad
45	Jeg mødte på indgang X og efter samtaler med sygeplejerske og læge, skulle jeg gå til kirurgisk ambulatorie og derfra tilbage til indgang X. Det var lidt "bøvlet", men jeg er pensionist, så jeg havde tid til det.	I meget høj grad
54	Det er dejligt og roligt. Alle har tid til at besvare de spørgsmål, man har brug for.	I meget høj grad
61	Det var en meget venlig og smilende sygeplejerske, der bød mig velkommen.	I meget høj grad
65	Det ville være godt hvis man havde kontakt til den samme person under hele forløbet. Specielt er skiftende læger ikke tilfredsstillende.	I høj grad
66	Helt ok.	I høj grad
67	Modtagelsen var ok.	I høj grad
77	Ved ikke hvordan det kan blive bedre, men det er meget træls med den lange ventetid.	Ved ikke
79	Jeg ventede omkring tre timer på en ultralydsscanning.	I høj grad
83	Er i tvivl om personalet også omfatter lægen... Her er det betragtet som om.	Ikke relevant for mig
84	Det er godt, man får besked, hvis der er forsinkelse.	I høj grad
93	Det kan ikke undgås med fire til fem minutters ventetid.	I høj grad
95	Ventetid pga. foregående patient var væsentlig dårligere end forventet. Det blev meget undskyldt, men var noget anstrengt, når man bliver anmodet om at møde med flydt blære og så skal sidde og vente.	I høj grad
97	Modtagelsen var helt i orden.	I meget høj grad

106	Modtagelsen var venlig og informativ.	I meget høj grad
109	Blev udelukkende mødt af hjælpsomme og imødekommende mennesker.	I meget høj grad
111	Rigtig venlig modtagelse.	I meget høj grad
115	Det var en rigtig positiv oplevelse.	I høj grad
116	God modtagelse og vejledning til næste person jeg skulle møde.	I meget høj grad
122	Det var som sædvanligt en god og tillidsvækkende modtagelse. Det kan nok ikke gøres bedre!	I høj grad
127	Det har været fuldt tilfredsstillende.	I høj grad
136	Blev modtaget af en meget sød Røde Kors medarbejder (frivillig).	I meget høj grad
138	Alt var over forventning.	I meget høj grad
142	Utroligt venlig modtagelse med alle relevante informationer!	I meget høj grad
146	Modtog en venlig og imødekommende personale!	I meget høj grad
155	Venlig modtagelse.	I høj grad
157	Modtagelsen på Holstebro Regionshospital var hver gang velplanlagt og gennemført til min tilfredshed. Jeg blev som patient set og hørt. Det står i skarp kontrast til andet sygehus. Her var der lang ventetid og uinteresserede personale, præget af en stresskultur.	I meget høj grad
170	Den hurtigste og meget professionelle modtagelse, jeg nogensinde har oplevet på afdelingen.	I meget høj grad
187	De gange, jeg har været der, har der virkelig været lang, lang ventetid. [Flere timer hver gang]. Det må kunne planlægges bedre. Det er lang tid, når man møder tidligt og fastende.	I høj grad
196	Nej, alt var meget professionelt, og der var jo ingen ventetid.	I meget høj grad
201	Modtagelsen var virkelig god. Sygeplejersken viser interesse for mig, giver mig en god oplevelse.	I meget høj grad
204	Jeg mødte op med meget fyldt blære, så jeg fik lov til at tisse i tragten med det samme og blev også efterfølgende kaldt ind før min mødetid.	I meget høj grad
208	Meget velforberedt og venligt personale.:-).	I meget høj grad
210	Ved ikke, om der findes nogen god måde at sidde og vente på, om kræften har bredt sig. Men det er ikke særligt rart at sidde lige uden for et kontor, hvor der går mange forskellige mennesker forbi. Jeg ville hellere få mine PSA-tal sendt i E-boks, således at man er mere klar i tankerne, når man kommer ind til samtalen. Jeg tænker ikke særlig klart, når jeg sidder nærmest kun og venter på, hvad tallet er. Når jeg så har fået tallet, tænker jeg kun på at blive færdig og komme ud igen.	I høj grad
226	En sygeplejerske kunne godt henvende sig inden indkaldelsen til lægen.	I nogen grad
227	Med hensyn til at jeg skulle drikke en liter vand en time før undersøgelsen, var det vanskeligt. Da ventetiden ikke blev overholdt. Blæren kunne ikke vente. Heldigvis havde jeg rent tøj med. Men det gør en urolig før undersøgelsen.	I meget høj grad
230	Altid venlig modtagelse.	I meget høj grad
235	Det kunne være rart, hvis der kom en og sagde, at der var lang ventetid. Så kunne man gå ned og få en kop kaffe, da der jo ikke er meget at se på i afdelingen.	I nogen grad
242	Super godt.	I høj grad
245	Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad

261	Jeg vil lige gøre opmærksom på, at der blev ringet til mig, at de syntes det var spild, jeg kørte til Holstebro, da mine tal var så fine, at det var unødvendigt at spille tid på det. Jeg blev spurgt, om der var noget, jeg ville spørge om, for så skulle jeg endelig spørge. Efter nogle spørgsmål sagde sygeplejersken, at hun ville sige det videre til en læge. Der gik ikke mere end en lille time, så blev jeg ringet op af lægen, som gav en god forklaring på mine spørgsmål.	I meget høj grad
266	Jeg fik en super god og venlig behandling af alle i modtagelsen.	I meget høj grad
283	Jeg er fuldt tilfreds.	I meget høj grad
305	Alle har været fagligt super fantastiske og søde.	I høj grad
319	Der blev henvist til venteværelse med røde stole, men man kunne ikke umiddelbart se dem fra hvor man ankom efter at have scannet sygeskringsbeviset.	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?
25	Fin behandling.	I høj grad
37	Jeg måtte opfatte det sådan, at opfølgning m.v. skulle ske via personalet på plejecenteret, hvor jeg bor.	I høj grad
40	Ikke relevant.	I høj grad
55	Mangler ikke nogen information. Jeg vil bare sige, at jeg var der for at lære at ligge kateter på mig selv, og det var sådan i orden.	I meget høj grad
64	Ingen information om bivirkning af medicinen.	I nogen grad
65	Den skiftende personalegruppe bevirkede i høj grad informationsniveauet; informationer fra en læge, om du havde en ondartet svulst, til en anden læge der ikke kun talte om en infektion.	I nogen grad
67	Jeg har mulighed for at ringe til hospitalet og spørge om udslag af min behandling.	Ved ikke
76	Jeg manglede lidt oplysninger, hvis der er tilbagefald eller spørgsmål om det.	I meget høj grad
77	Mener jeg har fået en super behandling.	I høj grad
83	I forbindelse med besøget fik både min kone og jeg den opfattelse, at lægen sagde, at der ingen bivirkninger var ved xtandi. Ifølge vejledning i pakken er der nævnt bivirkninger som diarre m.m.	I høj grad
109	Kunne godt have nævnt mulighederne på sundhed.dk.	I høj grad
115	Det har virket meget professionelt hele forløbet.	I høj grad
122	Det var en sygeplejersketid, jeg havde fået, så det var kun to injektioner, som jeg skulle have.	I høj grad
196	Op til besøget fik jeg en fejlagtig besked om, hvad der skulle foregå på dagen. Det blev dog afklaret ved, at min kone ringede til pågældende vejleder, som troede, vi var længere henne i forløbet. Jeg skulle vælge mellem [to muligheder], men havde endnu ikke en endelig diagnose. Det var hårdt lige på dagen, men på et tidspunkt kommer det måske dertil. Det vil så tidligst være i [vinteren], efter en [scanning].	I høj grad
204	Jeg fik en udførlig information af lægen NN. Han vil endda have en blodprøve om tre måneder for at se om PSA tallene stiger, og han vil ringe resultatet til mig.	I meget høj grad
208	Tak for god behandling.	I meget høj grad
226	F.eks. kunne det være rart at vide, om jeg skulle møde med fyldt blære til urinundersøgelse.	I meget høj grad
235	For mange forskellige beskeder. Svært at gennemskue som almindeligt menneske.	I nogen grad

236	Det har jeg ikke. Jeg følte mig meget tryk ved og efter samtalen.	I meget høj grad
244	[Lægen var svær at forstå] og googlede svar på mine spørgsmål og viste mig svarene []. Rigtig dårlig oplevede.	I ringe grad
261	God information.	Ikke relevant for mig
283	Ingen mangler.	I meget høj grad
286	Fyldestgørende!	I høj grad
290	Jeg blev utrolig godt informeret under besøget.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
50	Datoerne blev flyttet flere gange.	I høj grad
63	Dårlig information inden man skulle tage stilling til operation, og det samme efter operation.	I nogen grad
279	Fik blærebetændelse.	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?
3	Perfekt forløb.	I meget høj grad
5	Jeg har fået en perfekt behandling. Allerede samme dag, jeg havde været til scanning i Herning, fik jeg svar, indkaldelse næste dag til samtale om det næste forløb. Uvished og ventetid er det værste, man har, og her blev dette løst på bedste vis. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Fin behandling.	I meget høj grad
18	Intet.	I meget høj grad
19	Det var tydeligt at mærke, at de var der for mig og ikke ville slippe mig uden, at de vidste, at jeg havde forstået det, der var meningen med mit besøg. En virkelig stor oplevelse og forløb, og jeg følte mig virkelig tryk og i professionelle hænder! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Det var en god oplevelse. Stor ros til både sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
25	Fin behandling.	I høj grad
34	Afdelingen arbejder meget systematisk, organisationen er ok. Et eksempel på, at personalet er opmærksomme på mig som person er, at da jeg kom til afdelingen efter 25 år som årlig "besøgende" kom sygeplejersken hen til mig, gav hånd og ønskede mig tillykke med jubilæet, en meget munter velkomst, men sådan er pigerne på afdelingen. Herligt, man kan jo ikke blive nervøs eller være negativ med sådan et personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Jeg synes måske, jeg burde kunne have undgået en ekstra undersøgelse med henvisning til resultatet af tidligere undersøgelse/behandling ca. fire måneder før. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

55	Har altid været høflige, og har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Første forløb i undersøgelsen var CT-scanning, hvor jeg blev modtaget af en meget flink og venlig læge/sygeplejerske NN, som gav mig en udførlig information inden og under scanningen. Under forløbet skulle en anden sygeplejerske NN hjælpe til, som hverken sagde goddag eller præsenterede sig! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
63	Samme information til alle.	I nogen grad
75	Jeg blev mødt af et venligt og smilende personale, som gav mig et godt og trykt undersøgelsesforløb. Stor ros fra mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
115	Jeg synes ind i mellem, at plejepersonalet virkede som om, at de havde meget travlt, men de var flinke og høflige, men de løb nærmest rundt i mellem os patienter. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
127	Det var tilfredsstillende.	I meget høj grad
142	Hele forløbet har været positivt. Et professionelt forløb krydret med venlighed og imødekommenhed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
152	Hele forløbet var bare godt.	I meget høj grad
155	Jeg var meget godt tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
157	Jeg skriver i forhold til mit sidste besøg på Hospitalsenheden Vest Urinvejskirurgisk Ambulatorium, som jeg var super tilfreds med. Jeg synes Holstebro-besøget var præget af høj faglighed og de vidste alle, hvad de havde med at gøre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
167	Generelt et godt indtryk.	I meget høj grad
172	Jeg var igen til kontrol på afdelingen, hos en meget interesseret og dygtig læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
180	På et afgørende punkt ser jeg her en hel klar brist i det ellers meget velfungerende ambulatorium. I hele mit forløb hos jer, som startede [sidste år] og med mange besøg, så har jeg aftaler med snart alle de tilknyttede læger, og det er slet ikke godt nok. I de allerførste besøg har I selv sat datoen for næste indlæggelse/lægekonsultation, så det bør være samme læge hver gang! Det er stærkt utilfredsstillende, at skulle forklare min situation fra start af. Min journal er ikke blevet læst minutvist af lægerne! Hvorfor ikke samme læge hver gang! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
196	Ubehagelig undersøgelse, men selvfølgelig nødvendig. Da den var færdig ønskede de undersøgelsen gentaget af en uddannelseslæge blot for øvelsens skyld. Jeg kunne vælge ja eller nej. Jeg havde bestemt ikke lyst, men [lægen] var hele tiden til stede, og jeg følte næsten ikke, at jeg kunne sige nej. Sygeplejeassistenten, som også var til stede, gentog: Du må gerne sige fra. Så jeg havde selvfølgelig alle muligheder for at sige fra, men når hun nu stod der klar til? Kunne man have aftalt på forhånd, om jeg ville have en uddannelseslæge med til undersøgelsen? Jeg havde nok sagt ja alligevel. Min valgfrihed var trods alt, efter hun havde overværet "første del". Indtil da vidste jeg ikke, hvad den ekstra person var med for. (Måske lidt knudret formuleret, og også kun en bagatel efterfølgende). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
197	Informationen var fyldestgørende og forståelig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
204	Det er yderst venlige læge NN og sygeplejersker, og hele holdet på Holstebro Regionshospital, hvor jeg har været. Og det har jeg fortalt, til alle dem jeg møder i forbindelse med mit sygdomsforløb. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
206	De var meget venlige og flinke med oplysninger. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
208	Havde mulighed for at korrespondere med afdelingen efter operation, hvilket var nødvendigt, da jeg blødte længe efter og havde betændelse. Fik tilfredsstillende svar. [Kommunikation og information]	I meget høj grad



210	<p>Selve starten på indlæggelsen var OK, men behandlingen bagefter var meget kritisabel. Lægen fortalte nogle meget personlige ting inden operationen og imens, der lå tre andre personer på stuen. Jeg ønskede ikke at dele min sygdom med vildt fremmede mennesker. Mødte tilfældigt en af de indlagte senere i [en by] og han spurgte ind til min sygdom, hvilket jeg ikke havde lyst til at dele med fremmede. Efter at jeg blev overført til sengeafdelingen fik jeg tildelt en SOSU-hjælper og [andet personale], og hun havde ikke meget empati for, at jeg stadig var halvt bedøvet, og var blevet opereret for første gang i mit liv. Jeg følte, at hun behandlede mig steget manglede respekt, og der blev talt ned til mig. Da jeg skulle have taget nålen ud i armen fik jeg at vide, at jeg lige skulle holde armen bøjet og på et tidspunkt spørger jeg om jeg kunne strække armen ud igen (var stadig omtåget), hvortil hun sagde, at det kunne jeg godt gøre. Så gik hun. Ca. to minutter efter begyndte jeg at bløde kraftigt fra stikområdet, og da hun kom retur fik jeg et frækt svar om, hvorfor jeg ikke havde bøjet armen. Den anden forsøgte hele tiden at tale pænt til mig. Da jeg blev hjemsendt samme aften, hvor min datter kørte mig hjem blev jeg udskrevet med en Panodil. Jeg fik stærke smerter i specielt [et] af sårene i løbet af natten. Det var først næste dag jeg kunne ringe til min læge og få udskrevet noget smertestillende. Idet jeg var alene hjemme fik jeg først min datter til at hente det på apoteket ved middagstid. Efter ca. otte dage fik jeg fjernet stål-stingene hos min læge og her begyndte det at løbe ud med væske fra et af sårene. Det var en fredag og kunne derfor ikke få fat i andre end hjemmeplejen. De sendte en totalt ny og ikke kyndig til at stoppe væsken. Jeg havde tre hjemmesygeplejere hjemme, inden der kom en ældre erfaren sygeplejer, som fandt på at sætte en stomipose på, således, at væsken blev opsamlet. Der efterfølgende mellem 500-600 milliliter ud pr. Dag. Alt i alt en meget kedelig og ikke særlig rar oplevelse, og jeg er normalt et meget positivt menneske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
245	Meget godt.	I meget høj grad
260	Meget tilfreds. Var utryk før resultatet.	I meget høj grad
262	Hele forløbet tog lang tid pga. ventetid. [Ventetid]	I høj grad
266	Det har rent ud sagt været en fornøjelse HELE VEJEN igennem at komme til Holstebro Sygehus!	I meget høj grad
283	Fik hurtigst muligt telefonisk svar på prøver taget af lymfer for cancer. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
290	Jeg møder ikke andet venlighed og god information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
305	Alle gjorde det godt.	I meget høj grad