

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Urinvejskirurgisk Ambulatorium  
Urinvejskirurgisk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	386
Besvarelser fra afsnittets patienter:	261
Afsnittets svarprocent:	68%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

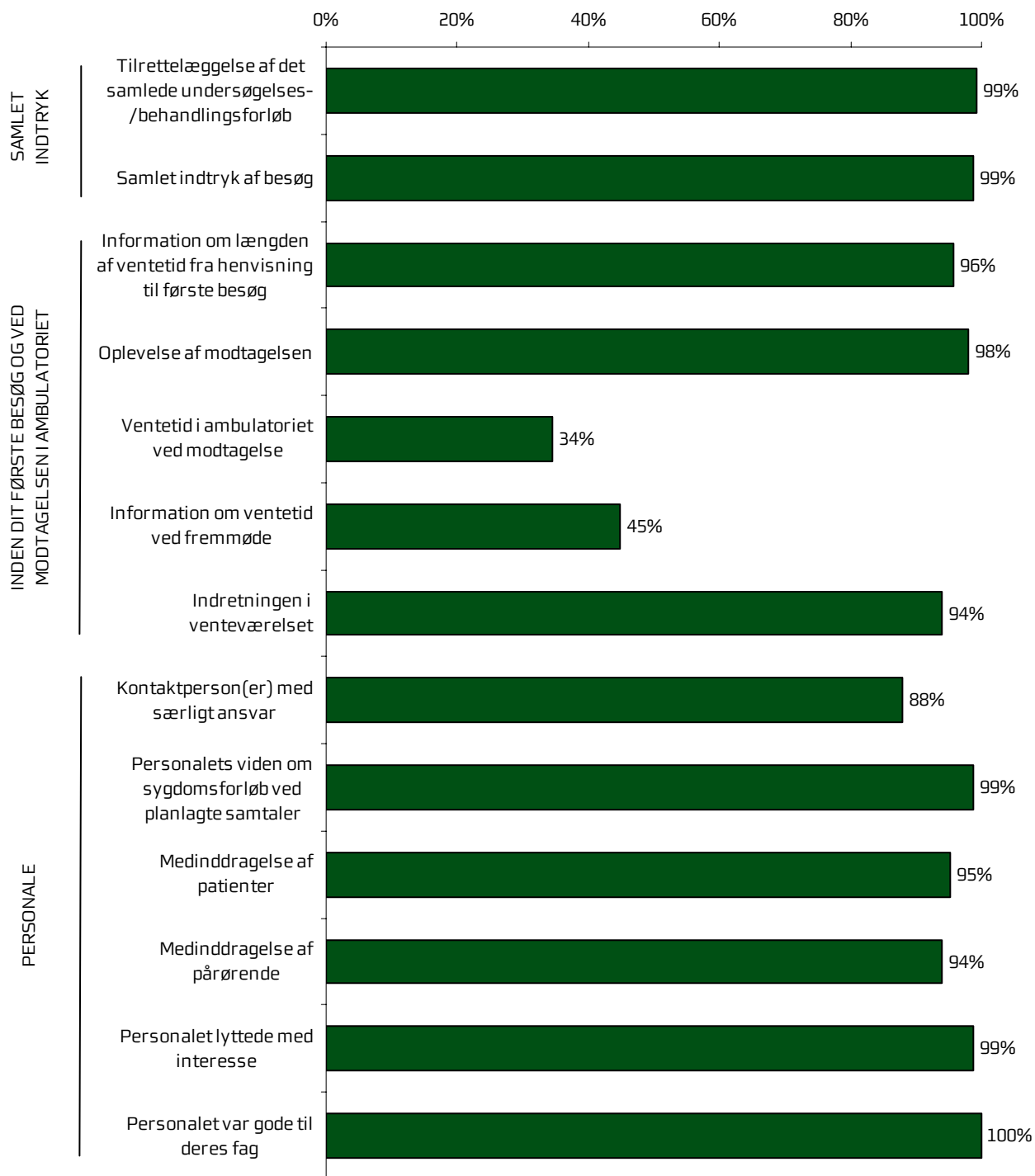


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

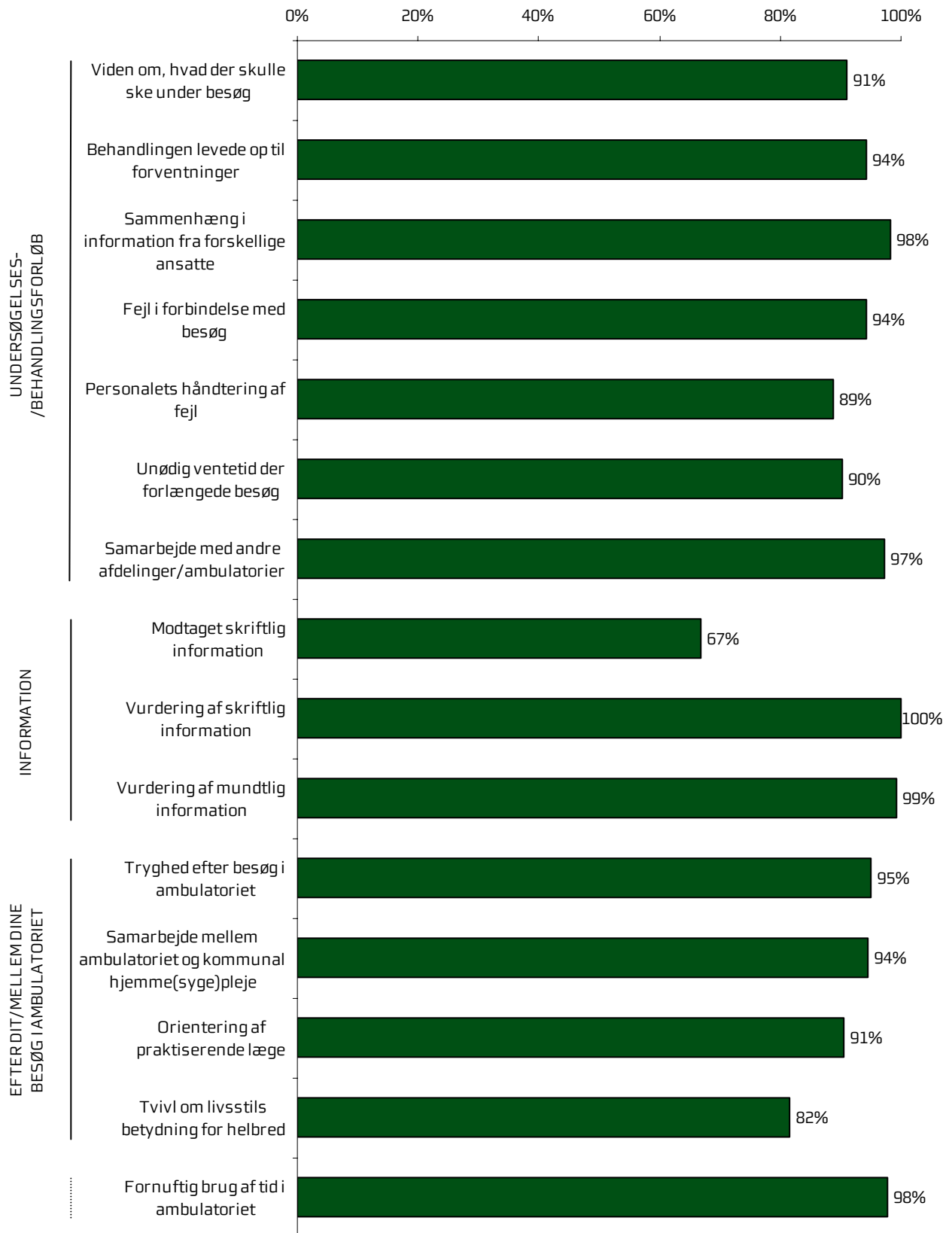
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

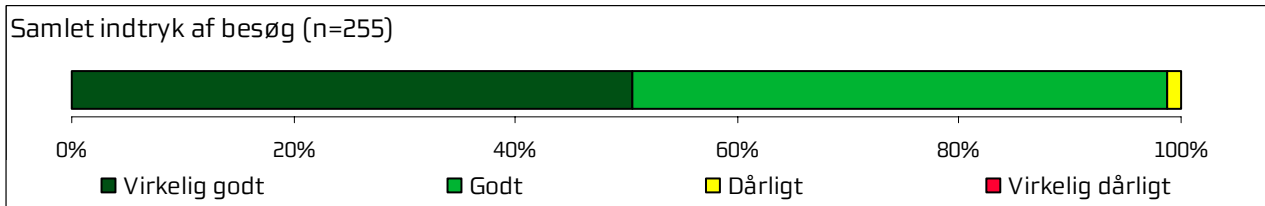
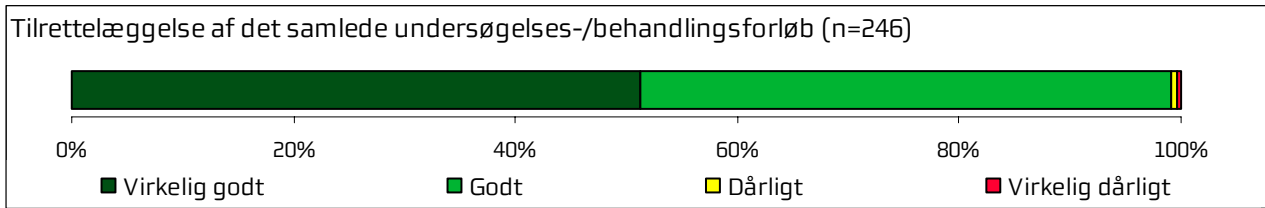
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

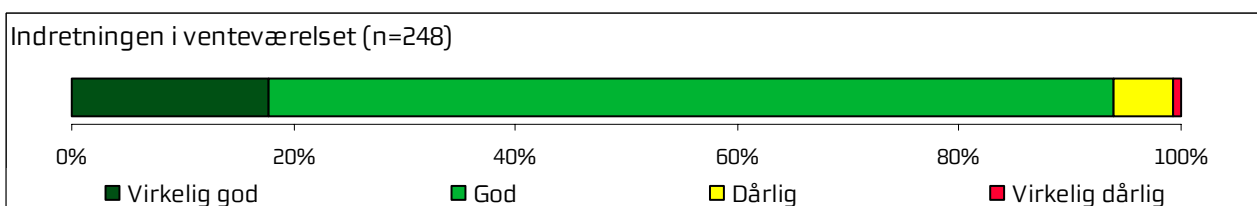
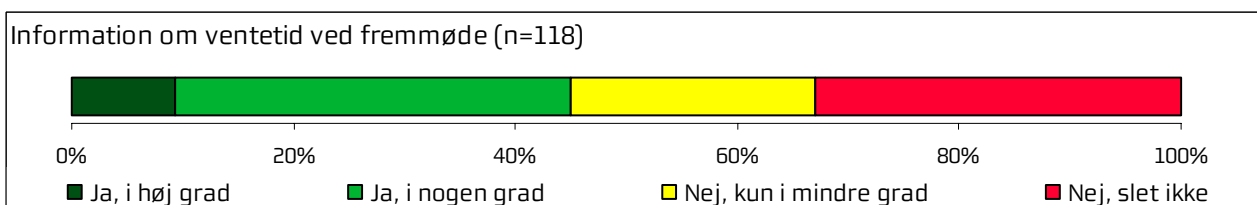
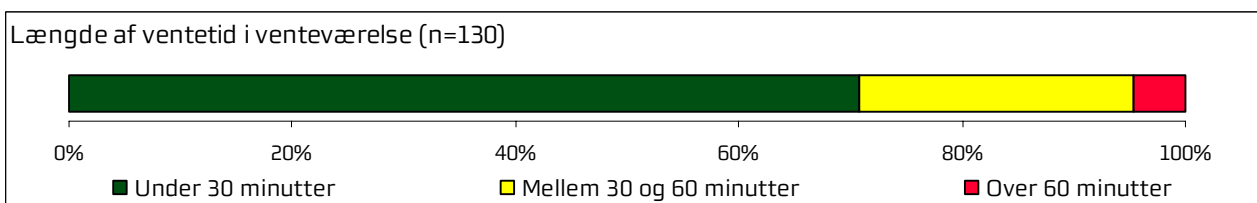
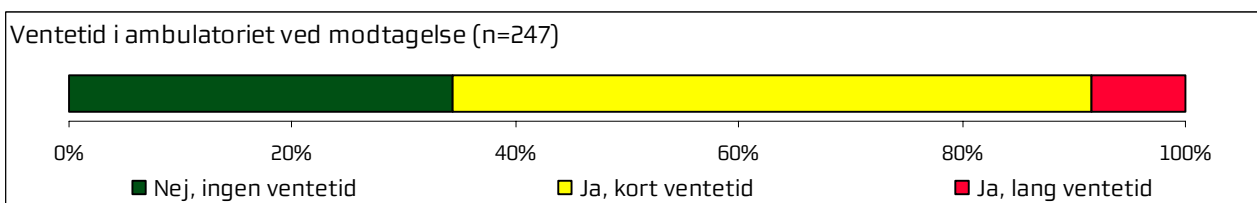
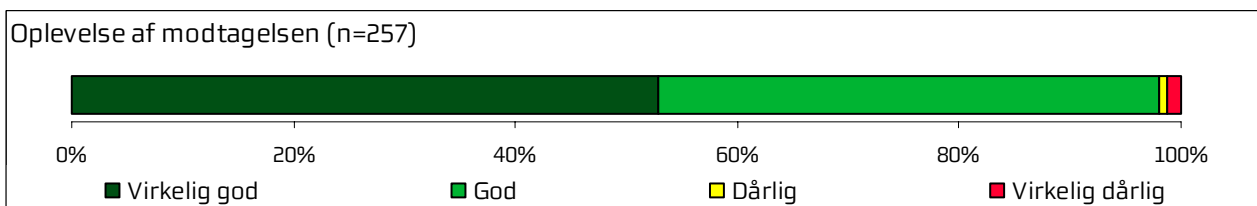
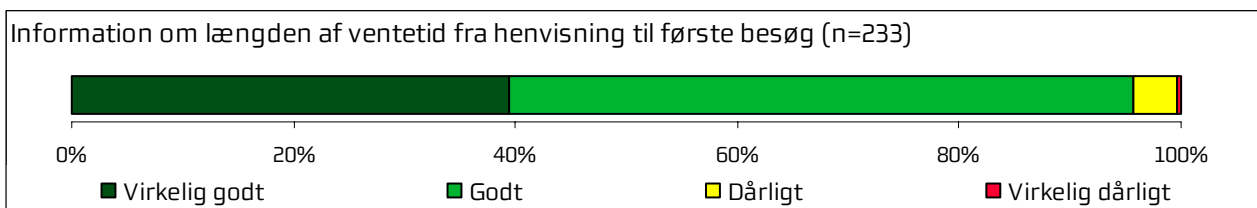




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

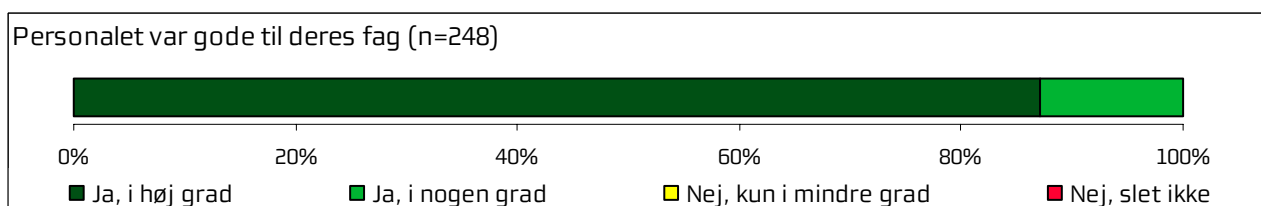
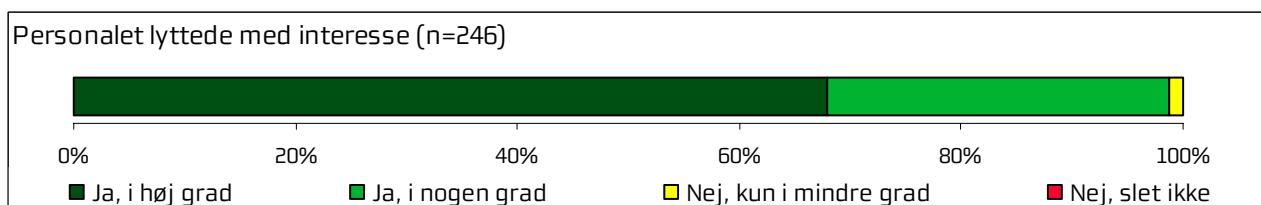
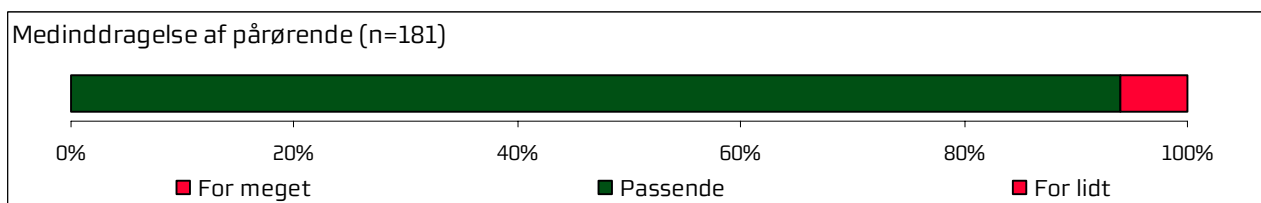
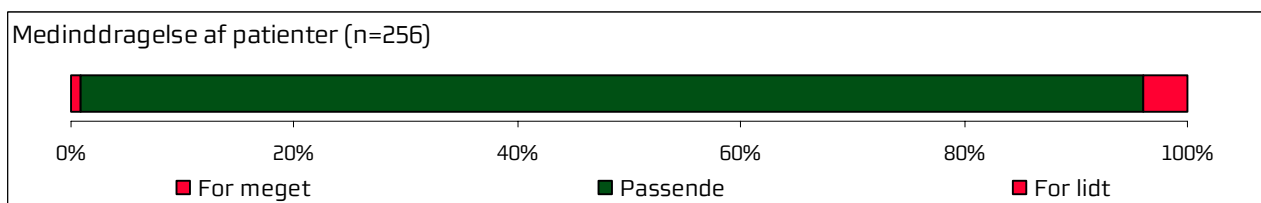
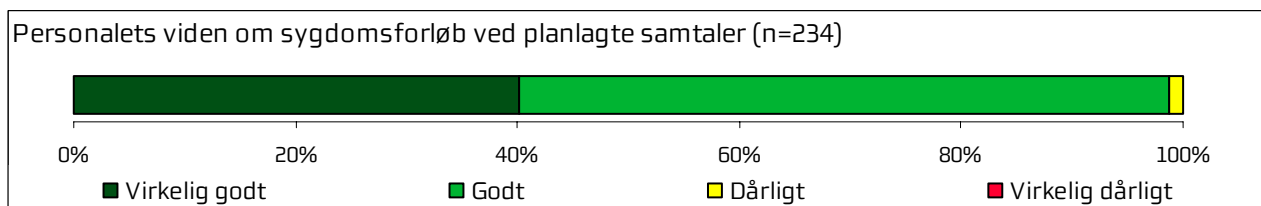
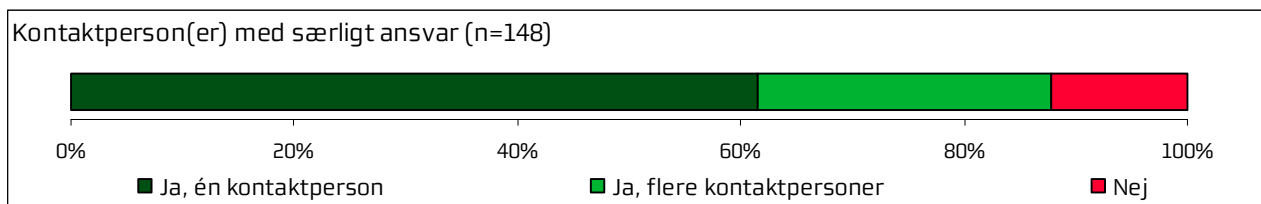
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	100%	89%*	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	91%*	97%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



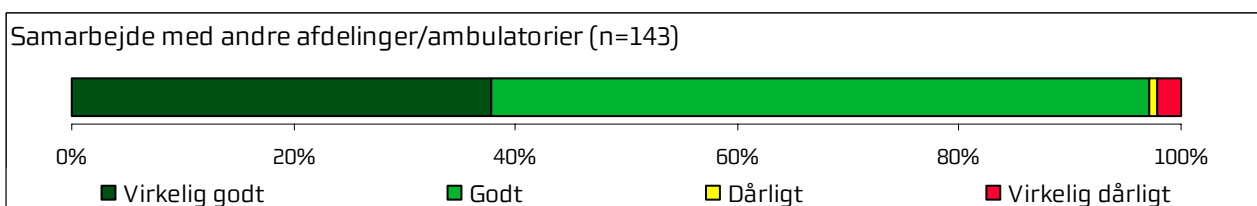
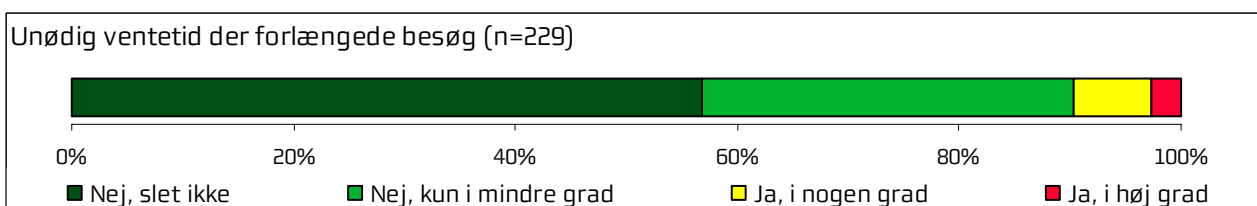
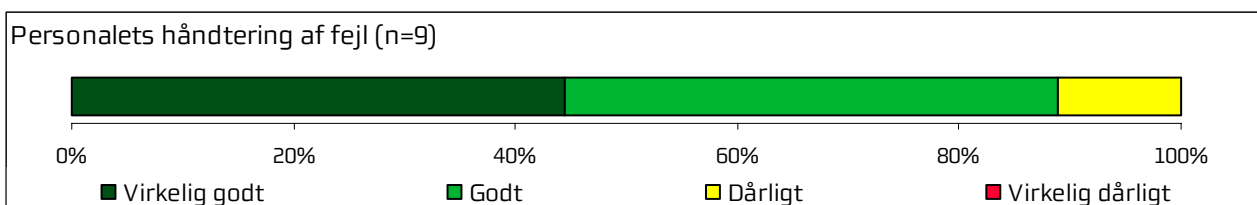
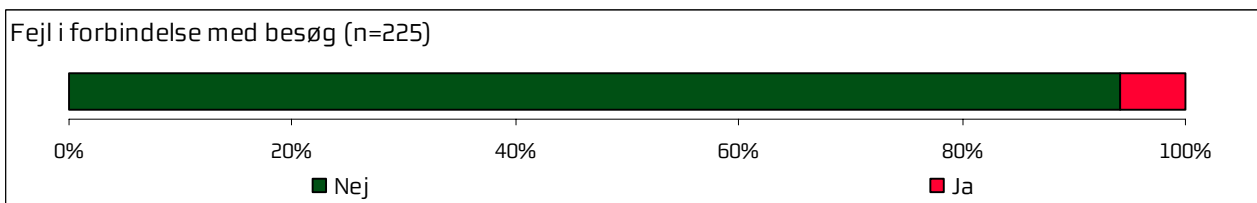
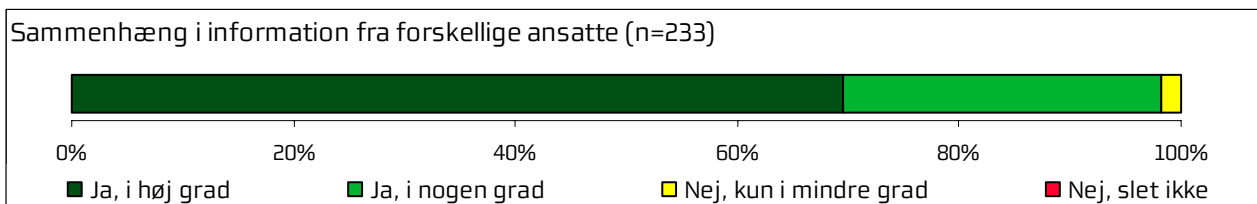
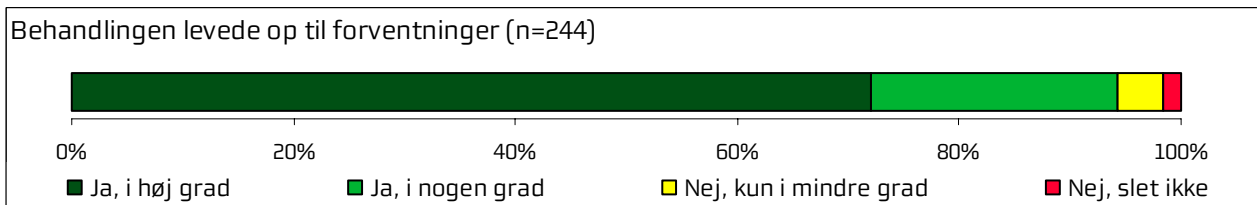
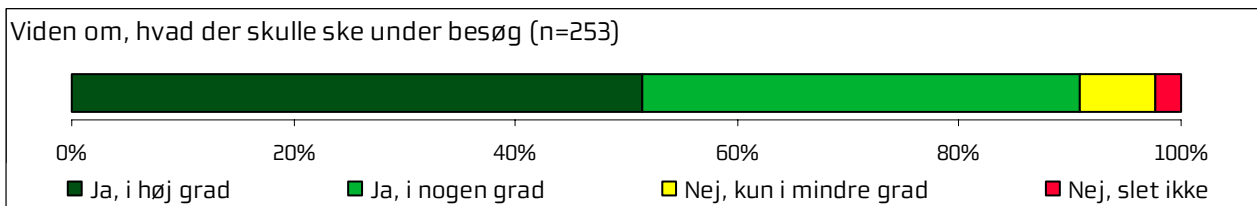
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	77%*	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	34%	-	-	58%*	14%*	34%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45%	-	-	80%*	25%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94%	-	-	98%*	70%*	88%*

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99%	-	-	100%	82%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	73%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99%	-	-	100%	88%*	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	93%*	98%*

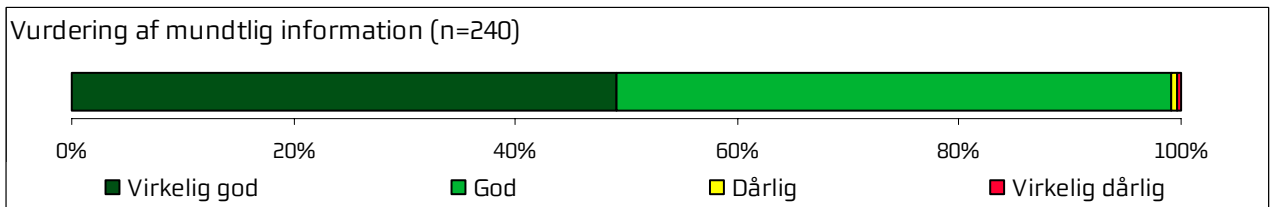
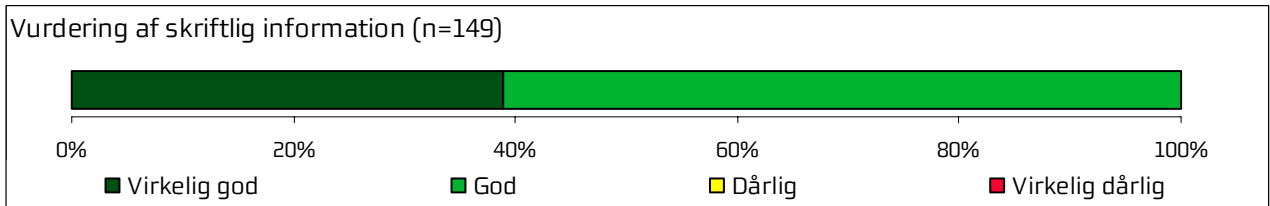
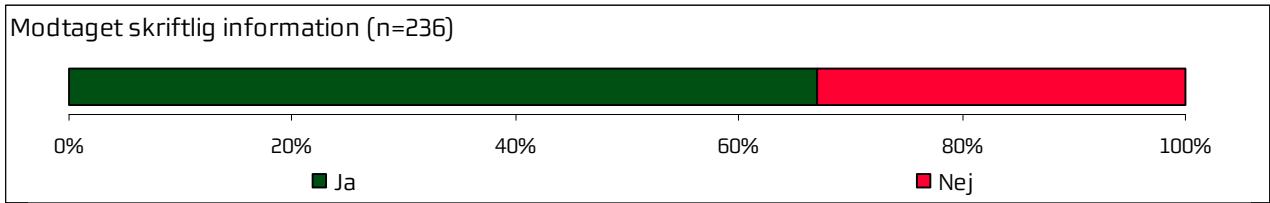
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	84%*	95%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89%	-	-	100%	25%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	100%*	76%*	93%

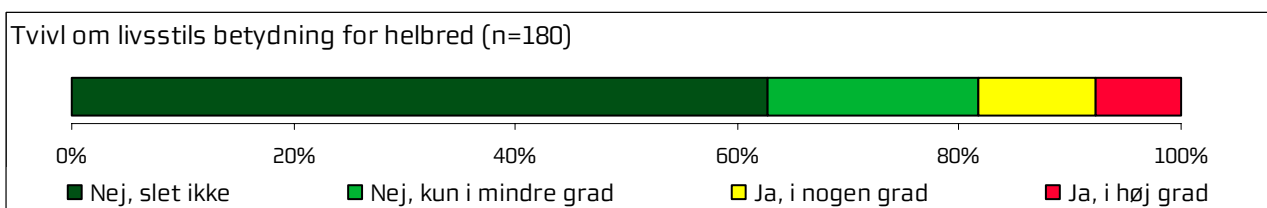
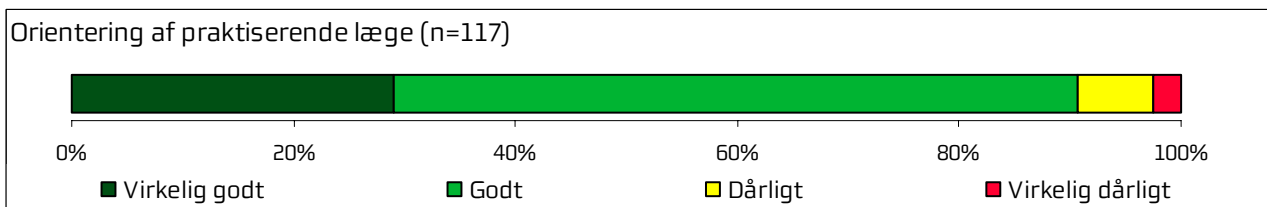
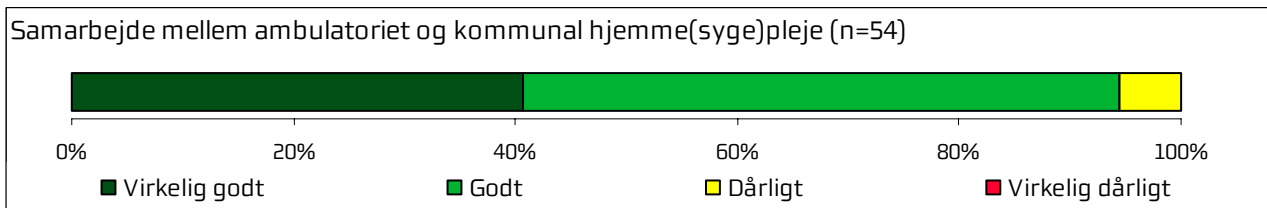
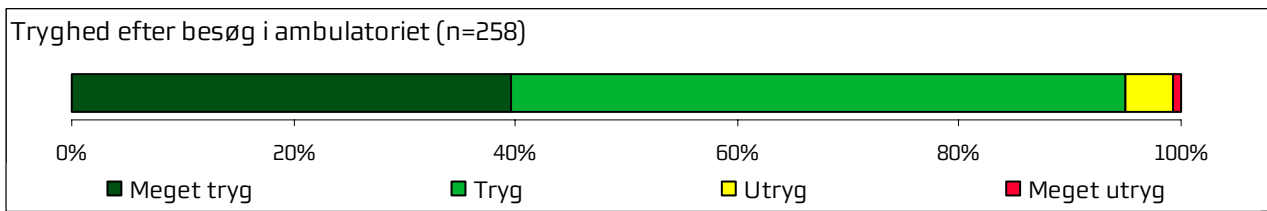
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	67%	-	-	87%*	45%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	86%*	97%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	86%*	96%*

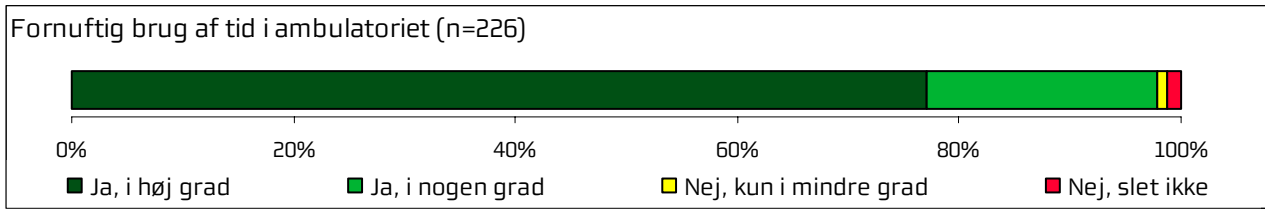
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	100%*	65%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	92%*	54%*	75%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	82%*	96%



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.



















Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium













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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Hurtigt svar til egen læge. Læge bør uddybe sine oplysninger til patient, som kan være nervøs og derfor ikke opfatter så hurtigt (egen erfaring). Stor ros til afdelingens sygeplejepersonale. Altid flinke og venlige.	Godt
3	Oplysning om transport.	Virkelig godt
6	Det var lidt af et chok for mig, da jeg fik at vide, jeg skulle have kateter? Hvad ville det indebære for min dagligdag fremover? Jeg synes, jeg manglede lidt flere informationer. Kateter plus lårpose, tømningssystem eller topkateter. Erfaring havde jeg i hvert fald ikke.	Intet svar
8	Mulighed for henvendelse ved afbud.	Godt
9	Bedre venteværelse	Godt
10	Jeg bemærker, at min læge har skiftende lægesekretærer. Det kan ikke være hensigtsmæssigt. Dette udtalt ud fra egne erfaringer i mit arbejdsliv. Jeg ville som patient vide præcist, hvem jeg som patient kunne henvende mig til, hvis praktiske ikke-lægelige spørgsmål skulle afklares omkring mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
12	Det fungerede bare ok. Flinkt, smilende personale.	Virkelig godt
13	Personalet er dygtige efter en patients vurdering. De gør deres arbejde godt. Af ønsker, så var det en ide med mere personale og flere rum til undersøgelse. Flere patologer ansat i Randers. Opfyldning af kaffe og te i venteværelset. Ellers tak for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
15	Jeg mødes altid med varme, smil og god hjælp.	Virkelig godt
16	Som føromtalt, var det positivt at opleve et venteværelse med et godt legerum til børn. Endvidere har vi kun positivt at sige om personalet, både ved modtagelsen og i forbindelse med selve undersøgelsen.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at dem jeg har mødt har været fantastisk hurtige til at pejle sig ind på vedkommende og komme med bemærkninger og tale med et sprog. En voksen personale er jo langt at foretrække.	Godt
21	Jeg ønsker mere information om forløbet efter operationen.	Godt
22	Det, at man er tilknyttet en fast person, som jeg har været under det meste af mit forløb, giver meget tryghed. Jeg har aldrig mødt en sur mine på afdelingen. Det luner også.	Virkelig godt
23	Under mine forsøg var jeg i kontakt med fire overlæger, der alle talte et for mig forståeligt dansk og forklarede tingene godt.	Virkelig godt



-  24 Jeg havde noget af et problem, fordi jeg er hørehæmmet. Det er ikke alle lægers og sygeplejerskers mål, der er lige nemt at forstå, og nogle læger og sygeplejersker vil måske helst ikke for nær til patienter, men vi klarer den ved fælles hjælp. Jeg var selv på sygehuset i Holstebro, et dejligt sygehus med et dejligt personale. Virkelig godt
-  27 Jeg har gået til kontrol i en årrække, og altid været meget tilfreds med at komme i ambulatoriet. Virkelig godt
-  29 Egentlig gjorde de vel egentlig bare det, de er gode til. Det gode ved det i mit tilfælde er også, at det blev gjort på et så tidligt stadium, at sygdommen blev helt fjernet ved bortoperation af prostata. Virkelig godt
-  31 En buket blomster til hele afdelingen. Virkelig godt
-  32 Jeg har kun positivt at sige om min behandling før/under/efter min indlæggelse/operation. Virkelig godt
-  33 Det bør være rutine, at man bliver oplyst om mulig erstatning fra privat forsikring, fagforening eller lignende i forbindelse med "kritisk sygdom". Virkelig godt
-  34 Meget venlige og imødekommende. Set udefra virkede det lidt forvirret ind imellem. Godt
-  35 Der var nogle problemer i forbindelse med flytning af strålebehandling fra Århus til Vejle. Virkelig godt
-  36 Mit indtryk er meget positivt. Godt
-  40 Synes, at der var rigtig god tid til at forklare min søn hele forløbet, så han virkede helt tryk. Det var nogle rigtig dejlige sygeplejersker, som gjorde det til en rigtig god oplevelse! Virkelig godt
-  41 Vi blev ringet op samme dag, som vi skulle møde, at vi skulle møde en time før planlagt, da der skulle tages blodprøver! Det var lidt ubehageligt, da vi havde lang vej at køre. Godt
-  44 Fik besked om, at jeg måtte tage kaffe med ind til lægen - det var dejligt. Virkelig godt
-  45 Fin. Tak. Virkelig godt
-  46 Måske kunne man sørge for, at ambulatoriets personale (det dygtige) var 100 pct. vidende om, at der foregik meget, da det skete. Ikke alle der dagligt færdedes i lægevagtens lokale var helt klar over, at det netop var der, der skulle foregå en undersøgelse. Godt
-  49 Jeg ville gerne have haft skriftlig information efter besøget i ambulatoriet - til at støtte hukommelsen. Jeg fik en meget venlig behandling i ambulatoriet, selvom jeg fornemmede, at personalet havde travlt. Godt
-  50 Konsekvensen af ambulatoribesøgene er, at jeg mange gange skal stille i Århus til strålebehandling. Det betyder 240 km flere gange ugentligt for at få behandling. Derfor er det uforståeligt, at ikke den ene af de to strålekanoner i Herning i stedet for placeres ved et ovenud velfungerende hospital i Holstebro. Virkelig godt
-  53 De er gode til at tage hånd om problemerne. Dejligt personale, inkl. lægerne. Virkelig godt
-  55 På ambulatoriet som andre steder på hospitalet i Holstebro, har vi altid fået en særdeles god behandling og servicering. Virkelig godt

## Bilag 1












	56	Mit samlede indtryk er, at der mangler kommunikation og koordination mellem de enkelte afdelinger. Det er fint, at man via patientkontoret kan henvises til hurtigere operation på de danske friklinikker, men det hjælper jo intet, når man ikke læser journalen og indser, at Give alligevel ikke kan operere mig. Jeg aner p.t. ikke, hvor jeg befinder mig i systemet, og om jeg simpelthen er gledet ud og glemt. De enkelte undersøgelser har ellers været effektive, men koordineringen halter gevaldigt.	Dårligt
	58	Stadig synes jeg, der er generelt for lang ventetid fra lægehenvi sning til eventuel behandling.	Godt
	62	Meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	63	Jeg føler, at det lige bestemt er mig, de tager sig af. De er bare gode. Man føler sig altid velkommen.	Virkelig godt
	64	Stor ros til alle implicerede.	Virkelig godt
	66	Meget omsorg og tryghed, dygtigt personale, som forstår ens situation, god dialog og hjælpsomhed for den enkelte patient. Jeg beundrer disse mennesker som udover egne almindelige problemer med jag og stress i hverdagen alligevel er stand til at yde så meget ro og tryghed omkring den enkelte patient. Virkelig en stor ros til hele afdeling for hjælpen omkring mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
	69	God og sober information om anvendelse af kateter.	Godt
	70	Der går alt for lang tid, fra når man er færdig med behandlingerne, til man kan få en samtale med en læge. Jeg har været udsat for, at der skulle gå to måneder fra sidste behandling til en samtale. Det er simpelthen for dårligt. Det vil jo sige, at de behandlinger, man har fået, er spildte.	Godt
	73	Overlægen var topprofessionel og forklarede meget omkring undersøgelsens form og formål, samt om eventuelt efterfølgende behandlingsmuligheder - helt i top!	Virkelig godt
	74	Personalet har altid været meget flinke og rare, jeg har aldrig set dem sure, kun søde smil.	Virkelig godt
	76	Uden undtagelse er jeg blevet modtaget og behandlet af et dygtigt og positivt personale, alle har været opmærksomme og behjælpelige på alle måder.	Virkelig godt
	79	Om muligt bør ventetiden for indkaldelse nedsættes!	Godt

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Mit første besøg var i Herning, der havde vi lang ventetid uden nogen information (50 min.).	Virkelig godt
4	UHELDIGT møde med en sygeplejerske, der trods anvisninger, ikke havde forståelse for en patient med klaustrofobi ved scanning. Det bliver ikke en tryk oplevelse de næste gange, desværre.	Godt
8	Ved første besøg var der et venteværelse. Der var ikke et egentlig venteværelse ved andet besøg, men et gangareal.	Godt
10	Jeg har haft samme læge ved information, undersøgelse, vejledning, samtaler OG kontaktperson. Kontant, "omsorgsfuld" nærværende, uden "føleri", altid velforberedt og visende vej frem mod den følgende behandling, hvor der var taget "hånd" om mig. En kritisk sygdom varetaget med stor indlevelsfuld menneskelig indsigt. Jeg føler mig midt i min sygdom taknemmelig over, hvad der er ydet på et af vore offentlige sygehuse for min sygdom og for mig som "medmenneske". NB: Dette er IKKE en politisk udtalelse - men hjertevarm udtalelse fra en taknemlig "patient" - politik er der andre VALGT til.	Virkelig godt
12	Nej, alt var så godt tilrettelagt.	Virkelig godt
13	Ventetiden svinger meget fra gang til gang.	Virkelig godt
15	Jeg fik dato hjem efter indlæggelse. Derfor var alt godt forklaret.	Virkelig godt
16	Kommentar til venteværelset: Det var meget dejligt, at der var så godt et legerum til børn.	Virkelig godt
22	Fantastisk behandling!	Virkelig godt
24	En meget god modtagelse.	Virkelig godt
28	Ved søgning på internettet var ventetiden meget længere, end hvad virkeligheden viste (14 dage).	Virkelig godt
29	Blev indkaldt til ambulatoriet hurtigere end ventet (dagen efter lægehenvielsen til 12 dage senere) og blev telefonisk godt informeret om, hvad jeg skulle være forberedt på.	Virkelig godt
32	Fra at min egen læge havde henvist til specialundersøgelse på afdelingen, gik der kun kort tid, inden jeg blev indkaldt. Jeg har ikke oplevet ventetid som noget problem.	Virkelig godt
33	Meget god telefonisk henvendelse. Venlig og informerende.	Virkelig godt
34	Det virkede ikke særlig rationelt, men det er jo også mennesker, det drejer sig om. Det virker lidt ubehageligt, når lægen lige er klar, og man ligger med bukserne nede, så ringer hans telefon, hvorefter han er væk i 5-7 minutter,	Godt

## Bilag 1

	42	Fin.	Virkelig godt
	49	Jeg synes at ventetiden på undersøgelse var uacceptabel lang, ni måneder. Fik dog en tid til undersøgelse lidt tidligere, men i ventetiden havde jeg blærebetændelse tre gange. Var så heldig at få rigtig god hjælp på sclerosecenter Ry.	Godt
	54	Haft en god oplevelse af at blive "set" - at evt. ventetid var under kontrol.	Godt
	56	Jeg var ikke i noget venteværelse, men var henvist til en stol på en gang. Dårlig kommunikation mellem egen læge og ambulatoriet. En konstateret blærebetændelse blev ikke oplyst eller behandlet inden første besøg, så de planlagte prøver kunne ikke gennemføres. Det gav en fornyet ventetid på et par måneder før undersøgelse. I forvejen havde jeg ventet på indledende undersøgelse et halvt års tid.	Dårligt
	57	Godt indtryk!	Virkelig godt
	59	Jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
	60	Tryk og tilfreds.	Virkelig godt
	61	Ambulatoriet under U6 Holstebro, har INTET venteværelse, man sidder på gangen. Uden blade eller aviser.	Godt
	62	Efter flere besøg har jeg oplevet at komme ind før tid, til tiden og med kort ventetid.	Virkelig godt
	64	Meget kompetent personale. Venlig, imødekommende, forklarende om behandling og formål.	Virkelig godt
	78	Flink og hjælpsom.	Virkelig godt

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")















	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Journal til egen læge kom ikke - måtte rykke flere gange.	Godt
	15		Virkelig godt
	56	Min journal er måske blevet væk mellem Give og Holstebro.	Dårligt
	77	Medicin til blæreskylning blev trukket op uden for stuen under udsugning et par gange på stuen, som, jeg synes, var mindre hensigtsmæssigt pga. medicinens karakter.	Godt
	79	Operation aflyst.	Godt

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium











### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Kan ikke forstå, at jeg skulle til Viborg for at få taget almindelig blodprøve. Dårligt samarbejde med Falck.	Intet svar
10	Vedrørende prostatacancer så har "vi" begrænset viden. Andre kræftformer virker mere entydige i behandlingen (jeg har fulgt foredrag fra vore "fremmeste" på området). Man/jeg får den tanke, at prostatacancer skal angribes, hvor den stadig er koncentreret i prostata, når det er muligt. Men, men, så skal kræfterne sættes ind på en forebyggende landsdækkende undersøgelse - og, og - det skal der andre til at vurdere, om det er rette vej. NB: Hvad ved jeg! INTET!! - Men alligevel.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at alt var ok.	Virkelig godt
13	Virkelig dygtige, rare og dejlige mennesker på Holstebro Sygehus. Der er for lang tids ventetid fra prøverne bliver taget og til, at der er svar fra Randers. Hvis der skal være noget negativt, så er der kun en episode i hele mit forløb, som ikke var heldig. Det var da en sygeplejerske kom grinende ind på min stue, hvor jeg lå helt uden tøj. Det kan da godt være, at det var et sjovt syn, men vent da med at grine, til man er i et personalerum.	Virkelig godt
14	En enkelt negativ oplevelse var ved én af undersøgelserne, hvor narkoselægen ikke var i stand til at udføre en spiral bedøvelse og måtte afgive efter mange forsøg. Det var meget ubehageligt.	Godt
15	Det er farligt at bedøve mig, men jeg og afdelingen fik ikke besked. Da det var overstået, var der en klar på gangen til at tage sig af mig, både for smerte og tale og en hånd. Rigtig godt.	Virkelig godt
16	Det var vores søn på fem år, som skulle undersøges og vi oplevede en positiv og forstående personalegruppe, der var rigtig gode til at forklare om undersøgelsen, samt tage godt hånd om os og vores søn, da han var nervøs for det, der skulle foregå.	Virkelig godt
17	Den første medicin kunne jeg ikke tåle.	Virkelig godt
18	Har fået ene afdeling. God behandling, kan ikke gøres bedre.	Godt
19	Sidst, jeg var til undersøgelse, blev jeg ikke undersøgt. Jeg fik at vide, at Holstebro ikke havde tid, så jeg blev sendt til et andet sygehus. Det, synes jeg, var en dårlig behandling.	Godt
20	Jeg var ikke klar over, at jeg skulle have guldmarkører lagt op. Havde dog ikke den store betydning.	Godt
22	Mine besøg på ambulatoriet er gået over al forventning. Fantastisk personale, de kan virkelig deres arbejde. Kun rosede ord om personalet på Regionshospitalet i Holstebro.	Virkelig godt
24	Meget gennemgående.	Virkelig godt
25	Det er svært at besvare spørgsmålene helt nøjagtigt. Min situation er, at jeg kommer til kontrol	Virkelig godt

hvert halve år. Afdelingen ligger i Holstebro, men en gang om ugen kommer læge NN til Herning. NN er eminent. Et forbillede for andre læger. Da jeg sidste år fik konstateret lymfeknudekræft, var det NN, der sørgede for hurtig behandling i Holstebro.

-  27 Det er altid betryggende at komme til kontrol i ambulatoriet, i sær med positivt resultat. Virkelig godt
-  29 Systemet har virket godt i mit tilfælde, og jeg føler mig rigtig godt og perfekt behandlet. Blev opereret allerede seks uger efter lægehenvisningen. Virkelig godt
-  30 Jeg var indkaldt til en samtale efter, at jeg havde været i behandling Min kone og jeg ankommer til den aftalte tid og må derefter vente ca. 20 min. Vi blev kaldt ind og fik derefter at vide, at resultatet af mikroskopien var fin. Samtalen varede ca. fem min. Når der nu ikke var noget alarmerende, kunne resultatet af undersøgelsen så ikke være blevet meddelt via telefon? Meget kunne være sparet. Min tid plus kørepenge og ikke mindst lægens og sygeplejerskens tid. Virkelig godt
-  31 Jeg fik fjernet prostata og lymfekirtler, hvilket gav mange blødninger, derfor mere indlæggelse og ekstra dræn, hvilket gav et længere sygeforløb. Personalet har været helt FANTASTISK. Virkelig godt
-  34 Der er faggrænser, kan man godt se. Jeg ventede på en fysioterapeut, som brugte fem minutter på noget, som de andre nemt kunne have ordnet. Godt
-  37 Jeg vil opfordre til at op lyse om, at man kan få kraftige smerter efter fjernelse af lymfekirtler i det lille bækken. Jeg vidste ikke, at der blev blæst luft ind, som man ikke nødvendigvis får tomt ud igen. Var jeg taget hjem inden disse smerter kom, var jeg blevet meget forskrækket. Godt
-  38 Under og efter undersøgelsen opsat en gummidims, som forværrede mit problem. Efter den blev fjernet - som før opsættelse. Godt
-  40 Det var dejligt, at der var mulighed for at komme med ind, da min søn skulle bedøves! Her var det et meget kompetent og professionelt personale vi mødte! Det var virkelig dejligt! Virkelig godt
-  43 Lægen, der undersøgte mig, var meget dårlig til at tale dansk, hvilket forårsagede, at jeg ikke fik svar på de spørgsmål, jeg stillede. Godt
-  51 Det kunne ikke gøres bedre. Virkelig godt
-  53 Personalet er helt fantastiske og imødekommende. Virkelig godt
-  54 Der opstod en mindre teknisk fejl ved undersøgelsesapparatet. Godt
-  56 Urinvejkirurgisk ambulatorium i Holstebro indstillede mig til operation. I brevet om operationen skrev Holstebro desuden, at der var meget lang ventetid på operation. Efter henvendelse til egen læge blev jeg via patientkontoret i Region Midt henvist til fornyet forundersøgelse og efterfølgende operation på frikliniken i Give. Turen til Give viste sig dog at være spild af tid, for de ville/kunne ikke operere mig pga. for højt BMI, idet de ikke havde nogen intensivafdeling i baghånden. Det burde man have kunnet se ud fra journalen, der var fremsendt til Give. Give lovede at sende journalen tilbage til Holstebro med henblik på operation her, men siden da er der intet sket. Jeg spekulerer på om journalen er bortkommet, for nu er der snart gået et helt år siden første henvisning fra egen læge. Dårligt
-  57 Godt indtryk! Virkelig godt

## Bilag 1

	61	Er kommet på U afdelingen i mange år og er stadig ved godt mod.	Godt
	64	Meget kompetent behandling af læge.	Virkelig godt
	65	Jeg oplevede helt igennem meget professionelle medarbejdere, såvel læger som sygeplejersker.	Virkelig godt
	67	Havde en enkelt gang en meget dårlig oplevelse med en sygeplejerske, pga. var meget næbbet.	Godt
	68	Fem dage efter hjemkomsten fra operationen, kulderystelser, høj feber - kolibakterier i blodet. Indlagt igen fem dage.	Godt
	71	Det var godt at behandlingen kunne foregå tæt på mit hjem. Under 50 kilometer.	Virkelig godt
	72	Det blev konstateret, at jeg ikke blev orienteret om en kræftsygdom i prostata. Af journalen fremgår det, at jeg på trods af mistanke om forstadier til kræft ikke var blevet sant til kontrol. Efterfølgende er jeg blevet tilkendt erstatning i patientforsikringen.	Godt
	73	Jeg talte begge gange med den samme læge, hvilket er værdifuldt for mig. Herudover var det den samme sygeplejerske, der virkede under hele undersøgelsen.	Virkelig godt
	75	Jeg er rask nu.	Godt
	78	Det er mit indtryk, at man med dygtighed forstod, hvilke problemer, som afstedkommes i forbindelse med en prostataoperation.	Virkelig godt










## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg har fuld tillid til den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
8	Jeg havde problemer med at komme til andet besøg, og ville forsøge at ændre tiden. Det viste sig umuligt at ringe, og der er ingen e-mail eller anden måde at kontakte på. Derfor måtte jeg blive væk, og fik tildelt en ny tid. Beklageligt spild af ressourcer. Det ville da ikke være for meget at kunne skabe kontakt!	Godt
11	Der gik lang tid, inden jeg fik indkaldelsen. Til gengæld fik jeg indkaldelsen pr. telefon en torsdag morgen.	Godt
12	Alt var OK.	Virkelig godt
15	De har altid taget hensyn til hjemmepleje og mine tider. Desuden har de ændret en behandling, da der var en tid hos hjerte/kar + en gang noget andet. En gang fordi jeg havde samtale med lægen, så jeg sparede en tur. Flot!	Virkelig godt
22	Fantastisk personale, de skal have ros på ambulatoriet i Holstebro.	Virkelig godt
24	Tiden kan blive lang på et sygehus, men ved at se glade mennesker omkring én, som også gør noget for at tilfredsstille én, så går tiden bedre.	Virkelig godt
26	Jeg har megen ubehag vedrørende operationen. Jeg drypper og skal ofte presse hårdt for at komme i gang med vandladning.	Godt
31	Meget god.	Virkelig godt
33	Meget fint og sammenhængende forløb. Pakkeforløb: indkaldelse - undersøgelse - behandling - kontrol. Alt hænger meget fint sammen uden nogen unødigt venten imellem de enkelte dele.	Virkelig godt
39	Jeg har stor respekt for hele personalet og følte mig godt behandlet.	Godt
46		Godt
47	Efter sidste besøg sagde lægen, at jeg skulle indlægges næste gang, for at få fjernet en polyp i blæren. Jeg ville få en indkaldelse, når de fik tid engang. Det venter jeg stadig på.	Virkelig godt
48	Min dreng var igennem en operation om forhudsforstørrelse. Der blev ikke sagt, at når han ville få rejsning, så ville han få meget ondt. Det bør stå i jeres folder. Han skreg jo, så vi troede stingene var sprunget op, indtil vi fik lukket bleen op og så hvad der var galt. Så hjalp en kold, våd klud jo.	Virkelig godt
50	Det har været nemt at komme i kontakt med min kontaktperson undervejs.	Virkelig godt

## Bilag 1

	52	Der gik for lang tid, før lægen fik besked (egen læge).	Godt
	54	Har mødt professionel kompetence.	Godt
	56	Jeg har nu ventet i 11 måneder på at få afhjulpet mit problem, men har intet hørt siden det forgæves besøg i Give. Hvor befinder "aben" sig lige nu? Sker der kun noget, hvis jeg begynder at skrive om det? Hvad laver man egentlig i planlægningen?	Dårligt
	60	Ønsker rådgivning om kostens indflydelse på helbredsproblemer.	Virkelig godt
	61	Har ingen særlig kommentar, udover der er god styring med hensyn til næste besøg, og er der ændring i tidspunkt, bliver der informeret i god tid.	Godt
	73	Jeg har ikke haft god kontakt med min læge. Rent tilfældigt meddelte han, i en anden anledning, at han havde fået resultatet af undersøgelse - dette kan på ingen måde føre til kritik af ambulatoriet, men snarere af den praktiserende læge, der burde følge op på en undersøgelse, han selv har iværksat.	Virkelig godt
	78	Indkaldelser til blodprøver er perfekt timede.	Virkelig godt

