

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	397
Besvarelser fra patienter:	265
Afdelingens svarprocent:	67%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

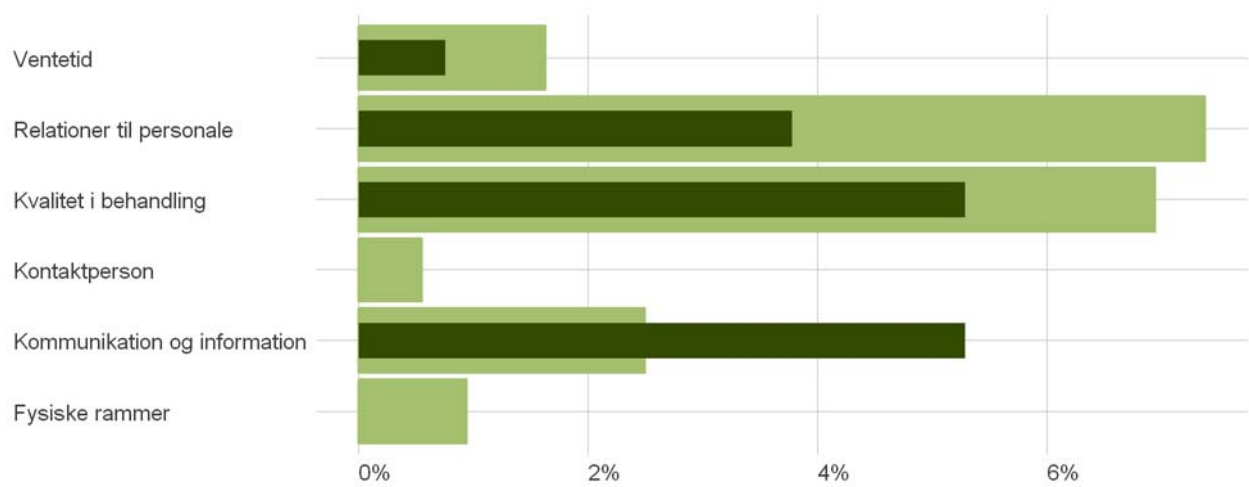
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)








Urologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
15	Positiv oplevelse og søde personaler, som hele tiden informerede mig om, hvad der skulle ske.	I høj grad
19	Høflig modtagelse.	I høj grad
7	Ventetiden var 40 minutter (var det lang tid?). Det er mit tredje besøg på afdelingen med ventetid ned til ti minutter.	I meget høj grad
11	Kun lidt ventetid.	I meget høj grad
12	Der var så kort ventetid, så der var ingen grund til information om det.	I meget høj grad
13	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
16	Jeg oplevede det ikke som meget tid over det normale.	I meget høj grad
20	Meget imødekommende og professionel adfærd.	I meget høj grad
24	Godt tilfreds.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Ventetiden var kun [få] minutter.	I høj grad
15	Blev informeret i indkaldelsen, om at der kunne være ventetid.	I høj grad
19	Måtte selv spørge til, om de havde registreret, at vi var kommet, da der intet skete, og vi ikke blev oplyst om, at der var ventetid/forsinkelse.	I høj grad
33	Dette spørgeskema er udfyldt med læge NN som læge. Et besøg tilbage i [sommeren] med læge NN var ubehagelig både for mig og min familie.	I høj grad
39	Alt var helt fint, den eneste forbedring, der skal være, er, at der skal være styr på, at lægen har vigtige oplysninger og mobilnummeret.	I høj grad
46	Der blev taget godt imod mig.	I høj grad
47	Internetnedbrud i hele hospitalet!	I høj grad
48	Kort ventetid og fik god modtagelse.	I høj grad
3	Jeg har modtaget en skriftlig indkaldelse til Urinvejskirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Holstebro. Der STÅR IKKE nogen formel adresse, så det var unødigt besværligt at finde. Der burde stå vejnavn og nummer, så der vil være nemt at finde ved hjælp af GPS eller Krak eller Google Maps eller et gammeldags kort.	I meget høj grad
38	Det var tydeligt, at der var mange patienter, derfor ventetid. Ventetiden var varslet i indkaldelse (husk en bog), så det var ok.	I meget høj grad

Ventetiden omfattede også blodprøvetagning og læge NN.












- | | | |
|--|--|------------------|
|  45 | Sygeplejersken hentede varm kaffe, fordi jeg ankom i slemt regnvejr. FLOT. | I meget høj grad |
|  14 | Oplys om ventetiden. | I nogen grad |
|  27 | Kunne godt oplyse patienten om ventetiden, hvis man ikke kommer ind til tiden. F.eks. hvis man skal vente mere end ti minutter og næsten en time. Årsagen der til. | I nogen grad |
|  13 | Ingen undersøgelse. [Var] kun på sygehuset for at få en sprøjte med hormonbehandling, og fik at vide, at alt var ok. Det tog ca. fem minutter på stuen. Kniber lidt med at forstå lægerne, så ingen spørgsmål, når alt var ok. | Uoplyst |
|  55 | Bedre læsestof i ventesalen. Dagens avis. | Ved ikke |

Urologisk Afdeling

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










ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Fik foretaget biopsi. Kunne godt have brugt flere informationer om gener efterfølgende.	I høj grad
8	Allerførst, har altid været meget tilfreds med forundersøgelser, indlæggelser og "mange" behandlinger fra alt personale og lægen i alle de år, jeg har haft problemer med blæren og urinrøret, også da jeg blev opereret [og] "indlagt". Kun gal over, at den læge, der indkaldte mig [i sommers], ikke havde læst journalen ordentligt (eller slet ikke), samt at den sygeplejerske, der gav mig armbånd på og talte med min datter og jeg, kom med nogle meget dumsmarte [kommentarer].	I høj grad
10	Henvisning fra andet sygehus.	I høj grad
13	Et godt forløb.	I høj grad
28	Det hele forløb professionelt og kompetent.	I høj grad
7	Seneste besøg var en kontrol efter fjernelse af en polyp (oplyst at være uskadelig) men INGEN besked om resultatet af kontrollen!	I meget høj grad
16	Yderst kompetent personale. Har prøvet undersøgelsen flere gange.	I meget høj grad
20	Helt igennem tilfredsstillende.	I meget høj grad
19	Den undersøgende læge var informeret af kollega om hæmaturi, hvilket aldrig har været bekendt af mig eller egen læge. Derfor fravalg af en del af undersøgelse. Misforståelsen kan være resultat af sprogbarriere.	I nogen grad
21	Fik laser i forbindelse med nyresten [flere] gange. Har fået meget ondt i ryggen oven over nyrene. Jeg tror, det er på grund af lydbølger. Har stadig problemer?	I nogen grad
27	Fik informationer om operationens forløb, imens jeg stadig var under påvirkning af narkosen/under opvågning, så jeg kunne ikke huske det bagefter. Det ville have været smart, hvis man kunne have fået det på papir, eller hvis man kunne få en pårørende ind, imens det bliver forklaret.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Jeg fik en ny tid til scanning af mit sygdomsforløb. Ingen ny medicin i den mellemliggende periode.	I høj grad
14	Medicin oplysning.	I høj grad
19	Indkaldelsesbrevet lød på forundersøgelse. Derfor var jeg i tvivl om, hvorvidt der allerede var truffet beslutning om operation. Fik telefonisk afklaret, at det blot var en almindelig undersøgelse, og at man først herefter skulle tage stilling til, om der skulle opereres.	I høj grad
23	En blodprøveværdi måles før besøget (PSA), resultatet gives ved konsultationen. Lægen spørger i dette tilfælde, om jeg har det godt, og om jeg har mærket noget til sygdommen eller har andre symptomer. Først efter flere af disse spørgsmål nævnes, at værdien er tilfredsstillende.	I høj grad

Jeg vil anbefale, at gøre det omvendt for ikke at give unødigt nervøsit.

- | | | |
|--|---|------------------|
|  31 | Efter tre besøg om slidgigt [] og tre behandlinger med binyrebarkhormon savner jeg information om på næste besøg [i 2015], hvad der videre skal ske? []. | I høj grad |
|  39 | Har fået den information jeg havde brug for. | I høj grad |
|  16 | Skal fortsætte med den medicin, jeg har fået hele tiden. | I meget høj grad |
|  44 | Fik medicin, lægen sagde, den skulle tages om aftenen, apoteket sagde om morgenen, indlægs-sedlen sagde om morgenen. | I meget høj grad |
|  40 | Jeg modtog to indkaldelser med forskellige datoer. Ved indkaldelse nummer to meddelte jeg telefonisk, at jeg allerede havde en indkaldelsesdato. | I nogen grad |
|  15 | [Lægen] talte ikke tydeligt og vidste ikke, hvad de forskellige faggrupper hed, f.eks. gynækolog [blev til] damedoktor. | I ringe grad |
|  24 | Når man får information om at man har []cancer med metastaser (fem minutter inden, var man en rask person), ved man ikke, hvad er er relevant at spørge om! | I ringe grad |
|  54 | Der var information fra lægen, men denne var svær at forstå, hvorfor samtalen ikke gav mig et sikkert grundlag for vurdering af min behandling. | I ringe grad |
|  29 | Det var et mislykket besøg. Jeg kunne ikke forstå Lægen, og han forstod ikke mig og mine problemer. []. | Slet ikke |
|  61 | Kunne ikke forstå, hvad lægen sagde []. | Slet ikke |
|  56 | Jeg var blot indkaldt til samtale om det videre forløb i behandlingen af min sygdom. | Uoplyst |

Urologisk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 17	Forkert type operation blev besluttet og behandling. Operationen blev annulleret, da jeg selv søgte hjælp ved egen læge, som gav ny henvisning til andet sygehus, som dermed kontaktede Viborg med oplysning om annulleringen af operationen, da andet Viborg har vurderet og vejledt mig forkert.	Ja
 18	Manglende tilbagemelding!	Ja
 22	Ikke lydhøre for omfanget af smerter i ryg. "Du køber bare noget smertestillende på et apotek i håndkøb." [Et par] uger efter landede jeg på et tysk hospital med smerter pga. manglende medicinering.	Ja
 19	Ikke ud over det sproglige.	Nej
 23	Der skete ingen fejl. MEN det møde, hvor jeg var kommet til Viborg fra Århus, havde man ikke set på mine scanningsbilleder. Så det eneste man kunne fortælle mig var, at jeg havde en nyresten, som jeg godt vidste i forvejen. Så det møde var spild af min og en læge og en sygeplejerskes tid. Det var jeg naturligvis meget vred over. Men den behandling jeg har fået efterfølgende har været god.	Nej
 8	Dumsmarte bemærkninger. Da blev min datter gal og gav besked. Ringede til Ambulatoriet, da jeg fik indkaldelsen, sagde der må være sket en fejl og forklarede hvorfor, lovede alligevel at komme. Den [] læge jeg kom ind til [i sommers] var alle tiders. Sagde, hun havde læst journalen. Du skal ikke behandles af mig, der er sket en fejl, du skal behandles. "Opereres under fuld narkose", som de andre gange. Undskyldte mange gange fejlen, hvortil jeg svarede: ja, der er en læge, der ikke har læst journalen. Fik ny indkaldelse [i efteråret], og alt gik fint. UG til alle. I ved jo godt hvem jeg er.	Uoplyst
 30	Ingen fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Der blev trykket alt for hårdt på min betændte prostata. Det er nu 24 dage siden, og der kommer stadig blod ud sammen med sæd og urin. Det kan ikke være rimeligt.	Ja
 36	Jeg ER stadig generet af lidt feber efter operationen. Vil kontakte hospitalet i næste uge.	Uoplyst

Urologisk Afdeling


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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Der har været forvirring omkring datoer for undersøgelser. Endvidere manglede henvisning fra [andet sygehus]. Måtte sende min egen udskrift fra [andet sygehus] med henblik på kontrol. Endvidere problematisk, at journalerne ikke er koordineret mellem de forskellige sygehuse. [På andet sygehus] kunne man f.eks. ikke se en skanning foretaget på [helt tredje sygehus] og lignende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Det var rigtig godt for mig, at det var DEN SAMME LÆGE, der foretog undersøgelser og efterfølgende samtaler. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg fik en enestående behandling. Både af læger og sygeplejersker. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Jeg blev taget alvorligt, også selv om der var tale om en mindre, men dog stærkt irriterende lidelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Særdeles velorienteret!	I meget høj grad
29	En UDMÆRKET og GODT TILFREDS med behandlingen, men hvorfor er der KUN kvinder? Fik blæren scannet! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Da en [behandling] var ret voldsom, blev jeg på ambulatoriet [lidt ekstra tid i forhold til normalen]. Min ledsager bad i denne sammenhæng om en kande vand mere, hvilket ikke blev respekteret. Dette kan skyldes forglemmelse, men forekommer "villet" og lidt uforskammet ud fra, at man hurtigst muligt vil have patienten ud! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Første besøg: Cystoskopi. Polyp anbefales fjernet, selvom jeg er [ældre], men velfungerende. Andet besøg: Polyp fjernet, uskadelig. Tredje besøg: Kontrol, intet svar. Kommentar: Man burde have afventet en kontrol, f.eks. efter x måneder før evt. fjernelse af polyp. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
19	Jeg synes, at man skulle gøre mere ud af at [gøre sig forståelig] således, at man ikke er i tvivl om, hvad der blev sagt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Ok.	I nogen grad
22	Miljøet virker kaotisk og ikke struktureret. Glemmer og ingen rød tråd fra læge til læge og fra sekretær til sekretær. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Jeg har fået fjernet en nyresten. Ved første scanning skulle jeg afvente nærmere information fra egen læge. Derefter fik jeg et brev med indkaldelse til at få indlagt kateter. Jeg kunne ikke forstå, at selve stenen ikke skulle fjernes også, og henvendte mig til lægen NN pr. e-mail og telefon. Jeg fik at vide, at der var en hævelse, som gjorde, at de muligvis ikke kunne fjerne stenen i samme omgang. Nu foreslog lægen så, jeg kunne prøve nogle piller, der skulle udvide urinrøret. Efterfølgende viste det sig så, at jeg kunne nøjes med én operation, da hævelsen forsvandt i løbet af tre til fire uger. Jeg ville godt fra starten have snakket med lægen NN om	I nogen grad

	<p>muligheden. Jeg føler, at jeg selv skulle være meget aktiv for at få information og indflydelse på dette tidlige tidspunkt. Da jeg først fik fat i læge NN, var han lydhør og meget positiv at snakke med. Og jeg er glad for, at jeg slap med en operation, men jeg føler at det i høj grad er min egen fortjeneste. Hele forløbet op til operation ([flere] måneder) følte langstrakt og usikkert. Da jeg først mødte op til forundersøgelse og operation, oplevede jeg, at der i høj grad var styr på det.</p>	
 3	<p>1. Min operation blev udsat to gange. Blev dog af [] tilbudt behandling privat.</p> <p>2. Forundersøgelsen umiddelbart inden operationen (en til to uger før) kunne nemt spares. Kunne have været udført sammen med en af de tidligere undersøgelser eller af egen læge (blodtryk, mål til støttestrømper, blodprøve, generelt sundhedstjek med videre). Det havde sparet både min og sygehusets tid og, hvem ved, lavet plads til yderligere en patient. [Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
 9	<p>Det ville være lettere at kommunikere med en [læge, som man forstår]. [Kommunikation og information]</p>	Uoplyst
 14	<p>Ambulatoriet er fint, som det er, og de er særdeles gode til at informere, søde og venlige. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
 16	<p>Yderst kompetent information fra både læge og sygeplejerske. [Kommunikation og information]</p>	Uoplyst
 26	<p>Der gik tre uger og én dag før jeg fik svar på undersøgelserne. Heldigvis var mine symptomer da forsvundet. Havde det ikke været tilfældet, [skulle jeg have] vente tre uger med smerter inden eventuelt andre undersøgelser kunne iværksættes. [Kommunikation og information, Ventetid]</p>	Uoplyst
 30	<p>Alt var fint.</p>	Uoplyst
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 21	<p>Jeg fik taget otte til ti billeder af mit problem på sygehuset. Desværre kunne lægen ikke se et billede ved undersøgelsen på et andet sygehus. Spørgsmålet er så, har lægen der skal operere, tilstrækkeligt med oplysninger inden operationen? Bekymret, lidt måske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
 38	<p>Jeg oplevede behandling på en anden afdeling [i efteråret 2013] som "kikset". Det kontaktede jeg ambulatoriet/Urologisk om, og de to sidste behandlinger [i vinteren 2014] og [efteråret 2014] har være MEGET fine oplevelser.</p>	I høj grad
 3	<p>Som sagt: Formel adresse.</p>	I nogen grad
 17	<p>Jeg har været til [mange] kontrolbesøg og har haft [flere] forskellige læger. Det kunne jeg godt tænke mig var anderledes, og sådan at man kunne vælge den læge, som JEG synes, der er bedst at tale med. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
 40	<p>Katetre, der blev sagt, skulle komme til vores adresse, måtte jeg efterlyse på ambulatoriet. Den udleverede portion fra ambulatoriet blev brugt, inden ny forsyning kom med fragtbil. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
 43	<p>Nogle læger opleves som uforberedte og fortravlede. Telefoner passes under konsultationen. Ligeledes sættes aktuelt behandlingstrin ikke ind i en sammenhæng/perspektiv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
 52	<p>Blev scannet [i efteråret]. Har ikke fået besked [i dag, tyve dage efter]. Lang ventetid. [Ventetid]</p>	I nogen grad
 41	<p>[Først fik jeg en] CT skanning. [Så] et møde med læge NN, hvor han meddeler, at jeg vil blive indkaldt til en ny skanning [] inden for [nogle] uger. [Nogle] uger senere rykker jeg for denne.</p>	Slet ikke

	Sekretæren oplyser, at hun ikke kan se, at jeg skal skannes. Hun vil tale med læge NN. [Kvalitet i behandling]	
4	De havde undladt at informere mig om medicin. [Kommunikation og information]	Uoplyst
6	De arbejder utroligt professionelt, og det har givet mig et meget afslappet forhold til min prostata. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Det var rigtig godt. Jeg følte mig helt tryk og godt informeret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Rigtig godt.	Uoplyst
15	Sygeplejersken var meget kontant og uvenlig. Lægen var rar, men [var svær at forstå]. Sygeplejersken kunne ikke forstå, hvorfor jeg ikke bare kunne tisse på kommando, når jeg nu havde en fuld blære, hvilket gjorde mig mere anstrengt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	Alt er ok for mig.	Uoplyst
22	Jeg er forundret over at skulle køre [mange kilometer] for at aflevere en urinprøve, samt samtale med en læge. Kunne diverse skemaer ikke være blevet sendt pr. mail?? Og urinprøve til egen læge?.	Uoplyst
24	Ti minutters information af en [læge der var svær at forstå] ved et alvorligt tilfælde som [cancer] [] og fem minutter fra en sygeplejerske [], er absolut uantageligt. Undertegnede har tidligere arbejdet i [en virksomhed] med adskillige læger som nærmeste medarbejdere, så jeg er absolut i stand til at bedømme det som absolut meget ringe og uden forståelse for patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
34	Jeg skulle have fri fra arbejde en hel dag for at komme til en samtale, der varede under fem minutter. Set i bakspejlet kunne det have været klaret med et telefonopkald. Føler, at det var spild af min og jeres tid.	Uoplyst
36	[Pleje efter operation] var særdeles professionel. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
39	Bevare den gode kontakt. Super god læge, som lyttede og var fagligt klog, og som gik i dialog med mig i stedet for at bare at tale (ned) til mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
45	I forhold til det min praktiserende læge havde henvist for, føler jeg, der manglede noget i logistikken. Når en patient skal køre 70-150 kilometer for hver undersøgelse, kunne flere ting nemt have været samme dag. Man kunne f.eks. sætte tid af til første samtale og gynækologisk undersøgelse med to timers interval. Trods alt bedst at vente en time, end at køre to gange.	Uoplyst
46	De var så flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
49	I var meget børnevenlige :-)	Uoplyst
50	Informere om der er tale om en SAMTALE: Troede behandlinger skulle foretages på indkaldelsesdagen. NB. Har ikke tidligere haft kontakt med hospitalsvæsenet, men har erfaret dette åbenbart er helt normalt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
51	Jeg ville gerne have vidst, at jeg kunne nøjes med lokalbedøvelse frem for fuld bedøvelse. I informationen, altså den skriftlige, står der, at operationen [] kræver fuld bedøvelse. Der burde have stået: "Operationen [] kan ske ved fuld bedøvelse eller ved lokalbedøvelse". [Kommunikation og information]	Uoplyst
54	1. Jeg synes, at personalet var imødekommende og opmærksomme.	Uoplyst

2. Der er bare en barriere i sproget []!
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]







-  42 Har under udredningerne været tilset og behandlet af tre forskellige læger []. [To af lægerne] virkede kompetente, men havde noget besvær med, under samtalen, at gøre sig forståelige, og man var ikke sikker på, at ens fremlægning af sygdomsforløb mv. blev opfattet korrekt.
[Kommunikation og information] Ved ikke

Urologisk Afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Kontakten til sygehuset omfattede et forløb med nyresten. Havde fået tid til knusning, men forinden kom et akut nyrestensanfald, hvorefter der blev tale om efterfølgende skanning og kontrolbesøg.	I høj grad
6	Behandlingen kan ikke umiddelbart løse problemet her og nu, men er langsigtet.	I meget høj grad
11	Det gjorde mig helt rask.	I meget høj grad
20	Operationen handlede om []. Operationstrådene opløstes førend sårene var helet. Dette medførte, for mig, uventede blødninger. En blødning var så kraftig, at det medførte skadestuebesøg med forudgående ambulancetransport grundet blodmængden. Udover blødningerne kan jeg kun beskrive forløbet som meget perfekt og operationen som vellykket. Tusind tak for det.	I meget høj grad
4	Fik foretaget ultralydbiopsi af prostata, er efterfølgende overflyttelse til [andet sygehus].	I nogen grad
5	Jeg fravalgte en kateterundersøgelse af urinvejene, på andet sygehus, til fordel for en stenknusning, hvilket afdelingen medgav mig at have ret i. Dog forekommer det ufleksibelt, at man ikke indser det mest relevante valg med det samme, men indkalder til undersøgelse/operation med (evt.) ensidigt fokus på eget speciale m.v.?!	I nogen grad
7	Såvel Ambulatoriet som egen læge anbefalede behandling, og ja, hvad gør så en udvidende udi lægekunsten?	I nogen grad
18	Jeg er i et kontrolforløb. Egentlig behandling ej påbegyndt.	I nogen grad
21	Ok.	I nogen grad
22	Man havde øjensynligt "glemt" mig og blev på baggrund af et opkald fra anden læge opmærksom på, at man ikke havde igangsat hormonbehandling før [flere] uger efter diagnose. Men så gik det herfra.	I nogen grad
28	[] Da jeg først fik fat i læge NN, var han lydhør og meget positiv at snakke med, og jeg er glad for, at jeg slap med en operation, men jeg føler, at det i høj grad er min egen fortjeneste. Hele forløbet op til operationen (fire måneder) følte langstrakt og usikkert. Da jeg først mødte op til forundersøgelse og operation, oplevede jeg, at der i høj grad var styr på det.	I nogen grad
17	Meget uforberedt personale. Meget dårlig information om behandlingen. Meget dårlig information om konklusionen på min sygdom.	I ringe grad
10	Grundet [operation] udsatte man brug af kateter indtil videre.	Ikke relevant for mig
1	Temaspørgsmålene passer ikke på det stadie i forløbet, jeg befinder mig på!	Uoplyst
31	Bortset fra den yderst ringe renhedstilstand var behandlingen yderst venlig og kompetent.	Uoplyst
32	Er ikke opereret endnu, blot indstillet.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
20	Jeg har ikke fået nogen behandling, kun gået til kontrol.	I høj grad
21	Skal opereres [i vinteren].	I høj grad
26	Behandling ikke påbegyndt.	I høj grad
28	Jeg kunne [godt] tænke mig, at lægerne tog ansvar for behandling efter indlæggelse, når man er blevet resistent ved gentagelser af antibiotika. Problemet bliver skubbet over til egen læge, som ikke kan eller må give den rigtige behandling.	I høj grad
38	Mit helbred er ikke super forbedret, men behandlingen har givet mig en væsentlig bedre livskvalitet.	I høj grad
57	Behandlingen kompliceres ved, at jeg både har [sygdom] og []kræft.	I høj grad
60	Jeg modtog ikke behandling. Det var blot et informationsmøde, hvor vi tog beslutning om operation.	I høj grad
30	Jeg var til test for kræft, og da testen var negativ, var der ingen efterfølgende behandling.	I meget høj grad
2	Fik besked om, at min blære fungerede ok, men ikke hvad mine symptomer så kunne skyldes!	I nogen grad
19	PS. Patienten er tre år. Skemaet er udfyldt af hans mor :-)	I nogen grad
35	Har fået fjernet nyresten. Min helbredstilstand er fin, både før og nu.	I nogen grad
61	Jeg fik ingen behandlinger.	I nogen grad
41	En uge senere rykker jeg for svar. [Brev] fra læge NN, der oplyser, at CT-scanningen [] ikke viser sten i urinvejene, og sagen lukker.	Slet ikke
1	I materialet, som jeg modtog inden undersøgelsen, var vedlagt et skema, hvor der var spørgsmål omkring kostvejledning og motion. Men jeg har intet hørt endnu.	Uoplyst
8	Er nødt til at komme igen.	Uoplyst
9	Vi kan ikke huske dette. Men har altid været meget tilfredse med behandlingen, alle steder på Viborg Sygehus, hvor vi det sidste halve år har været på mange områder.	Uoplyst
10	Venlig modtager og god behandling.	Uoplyst
12	Skulle have nyt kateter sat i, fordi det første ikke blev skiftet i tide. Første læge kunne ikke sætte det i, næste læge kunne heller ikke få det sat i efter første forsøg, måtte opgive og har nu fået en ny tid.	Uoplyst
15	Har oplevet bedring [efterfølgende], da jeg har modtaget behandling i andre afdelinger som lægen har henvist til.	Uoplyst
24	Ifølge min journal (fra sundhed.dk) var jeg ansvarlig for at bestille mine behandlinger, men fakta er, at jeg absolut ingen mulighed havde for, på grund af manglende information, at bestemme noget som helst. Kunne blot nikke til lægens forslag.	Uoplyst
25	Jeg er godt tilfreds med mine behandlinger.	Uoplyst
32	Havde håbet at ambulatoriet kunne hjælpe mig, hvilket desværre ikke var tilfældet.	Uoplyst
37	Der var tale om, at malignitet blev afkræftet. Ingen yderligere foranstaltninger var nødvendige.	Uoplyst

-
- | | | |
|--|---|----------|
|  51 | Jeg blev spurgt, om jeg ville have den planlagte fulde bedøvelse lavet om til lokalbedøvelses, hvilket jeg sagde ja til. | Uoplyst |
|  53 | Afventer virkning af påbegyndt medicinsk behandling. | Uoplyst |
|  54 | Sprogbarriere ved samtalen med lægen. | Uoplyst |
|  58 | Lægen kunne ikke hjælpe mig MEDICINSK, ergo INGEN HJÆLP!? Kunne måske være hjulpet videre på anden vis (anden sundhedsperson?). Fik at vide, at der var noget galt med min personlighed. OK, men hvad gør jeg ved det? Gik derfra med en tom fornemmelse! Spild af min tid og ambulatoriets. | Uoplyst |
|  59 | Jeg oplevede, at jeg ikke skulle give min mening om mulig medicin til kende. Så en samtale vil jeg ikke kalde den kommunikation, vi havde. F.eks. da medicin kom på tale, hvor jeg sagde, at det ikke havde min interesse, hvor lægen svarede irriteret, at det også bare var en oplysning, hun gav mig. Underforstået, at jeg ikke skulle afbryde. | Uoplyst |
|  7 | Er ikke helt sikker på at lægen forstod mit HOVEDproblem: TARMPROBLEMER i forbindelse med hyppige blærebetændelser, som formentlig igen skyldtes blæresten. Min tyktarm reagerer meget ubehageligt og LANGVARIGT i forbindelse med antibiotika! | Ved ikke |

