

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Urinvejskirurgisk Ambulatorium  
Urinvejskirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 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 projektsekretariatet. 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	534
Besvarelser fra patienter:	368
Afsnittets svarprocent:	69%

### 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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

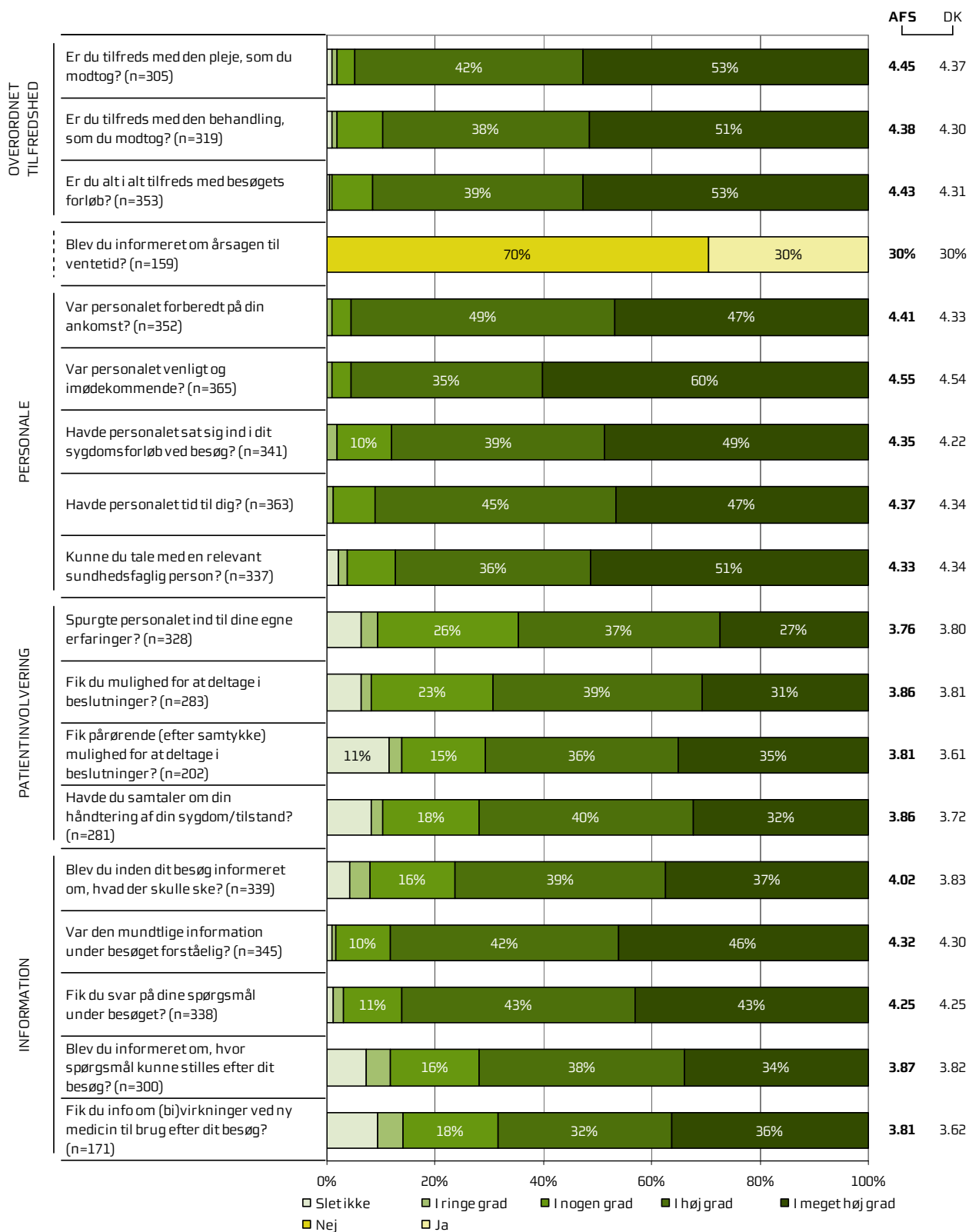
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

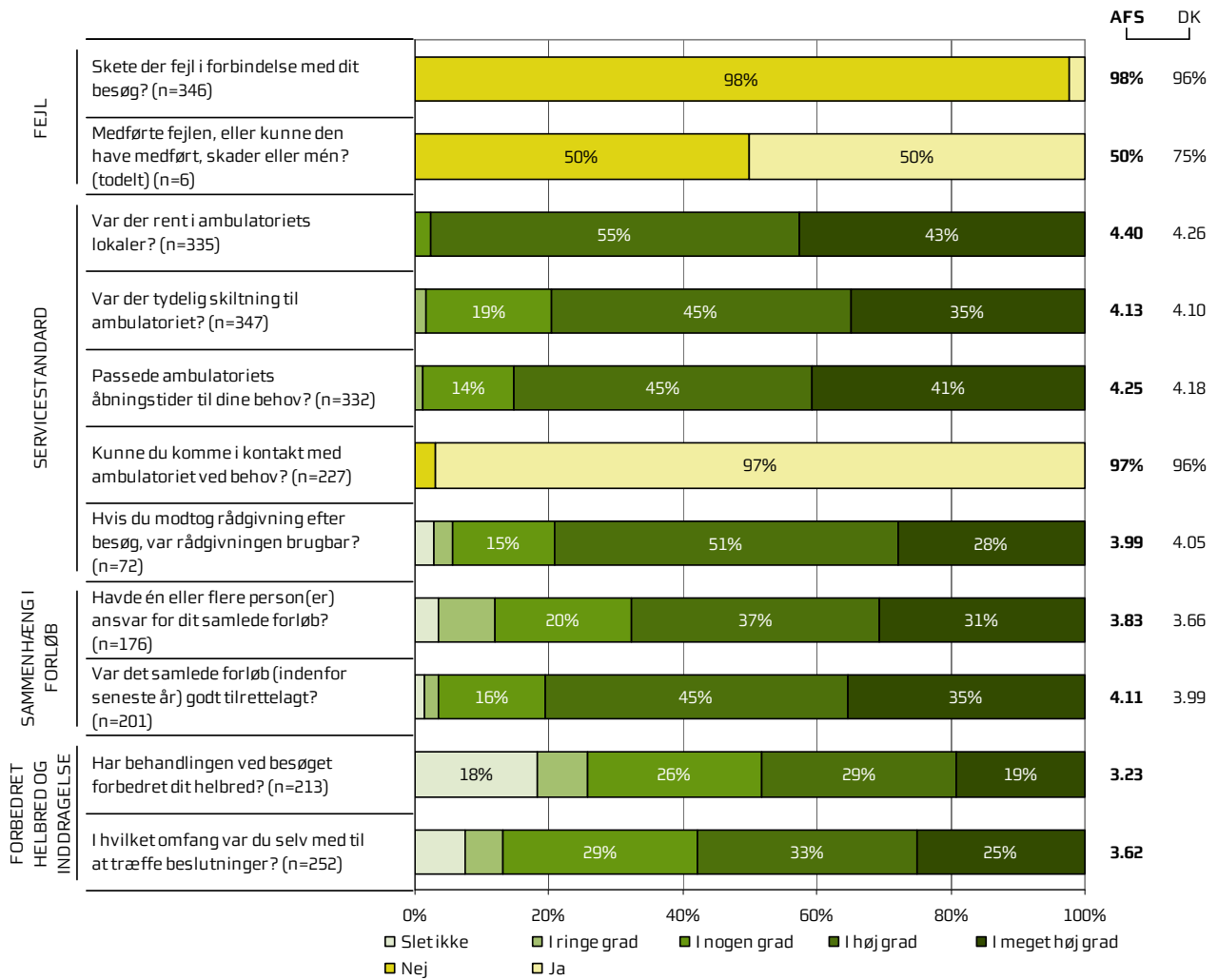
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

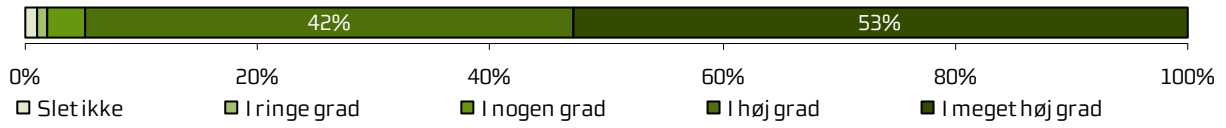
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

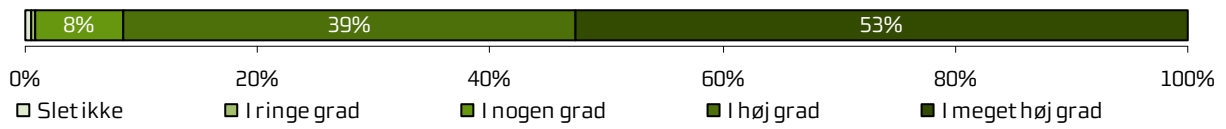
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=305)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=319)



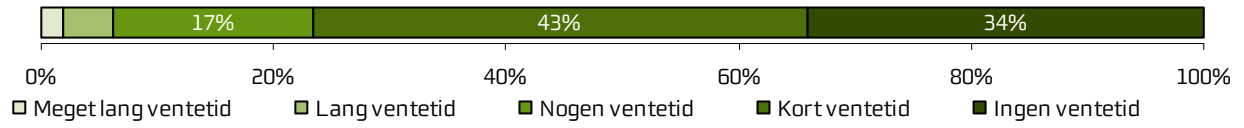
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=353)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,45		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,43		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=355)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=159)

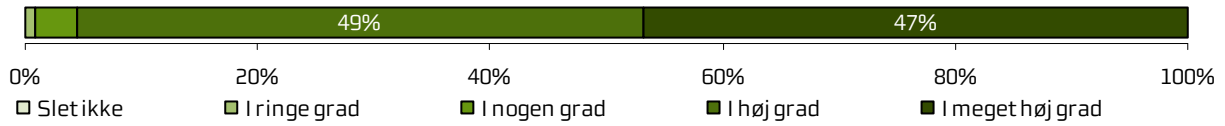




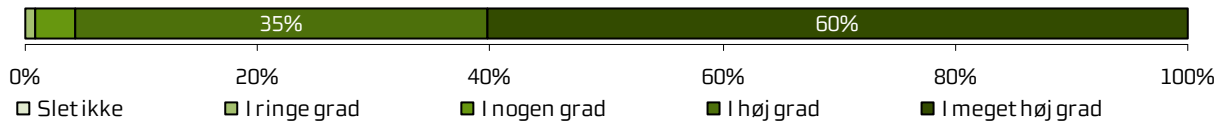
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,03		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		30 %	30 %	

## Personale

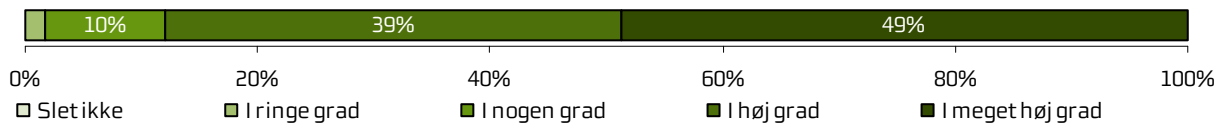
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=352)



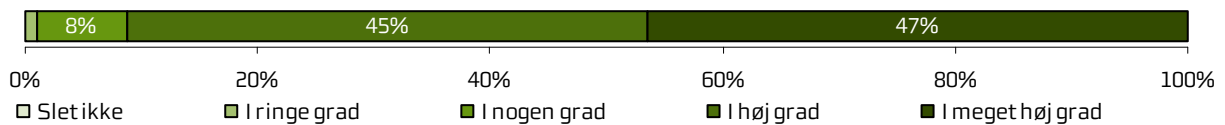
Var personalet venligt og imødekommende? (n=365)



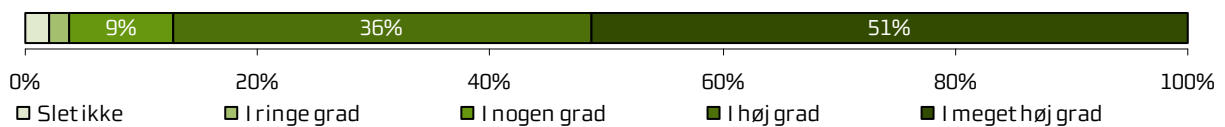
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=341)



Havde personalet tid til dig? (n=363)



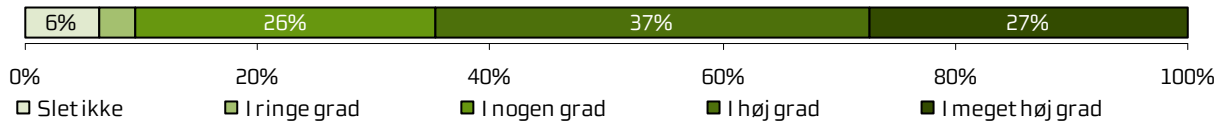
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=337)



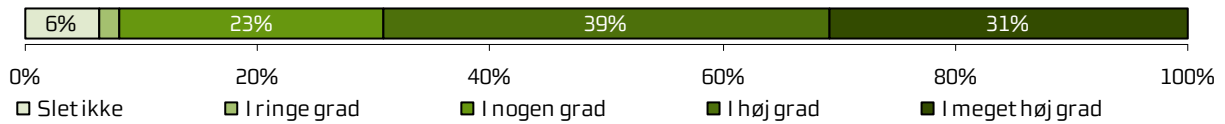
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,41		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,55		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,37		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,33		4,34	

## Patientinvolvering

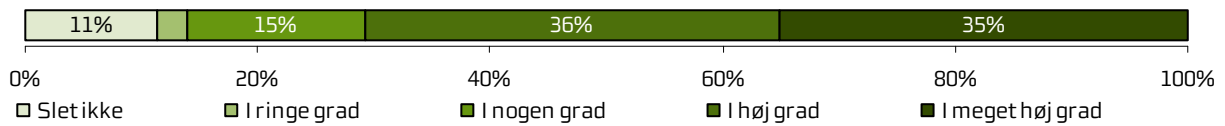
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=328)



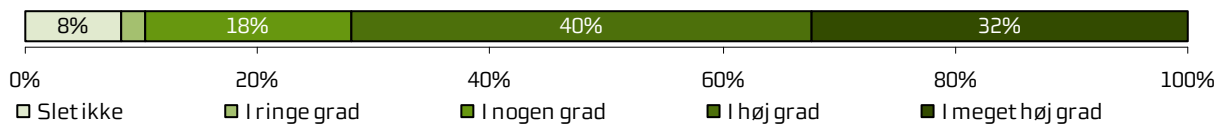
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=283)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=202)



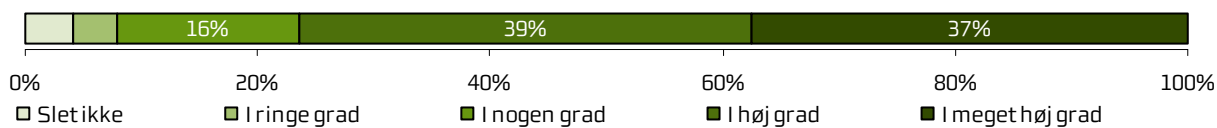
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=281)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,76		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,81		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,86		3,72	

## Information

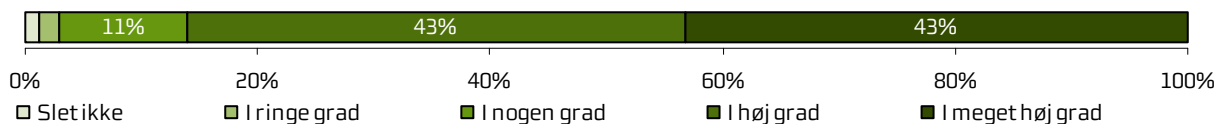
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=339)



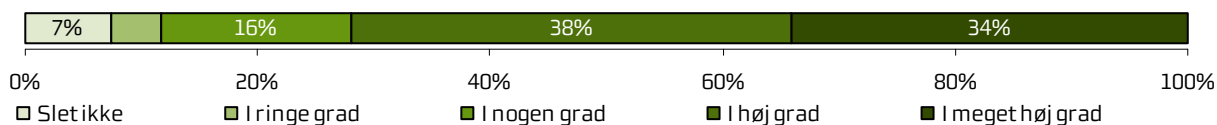
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=345)



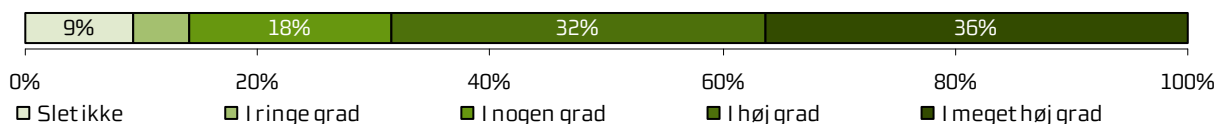
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=338)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=300)



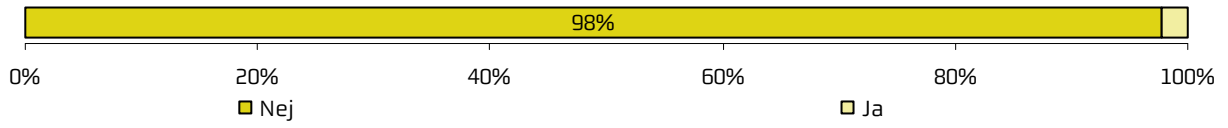
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=171)



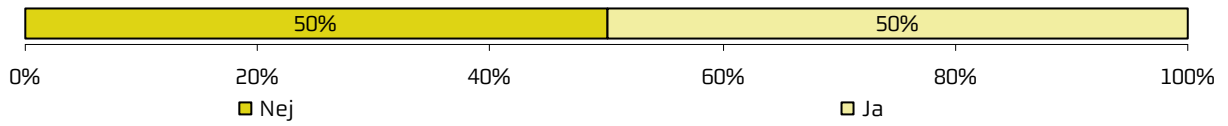
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,02		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,32		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,25		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,87		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,81		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=346)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)

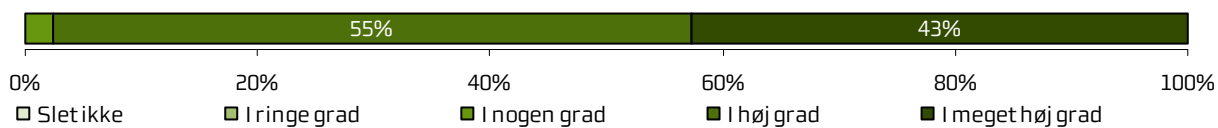




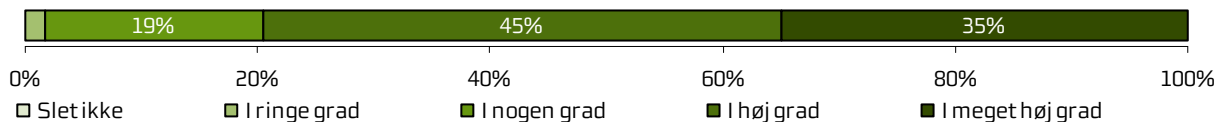
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

## Servicestandard

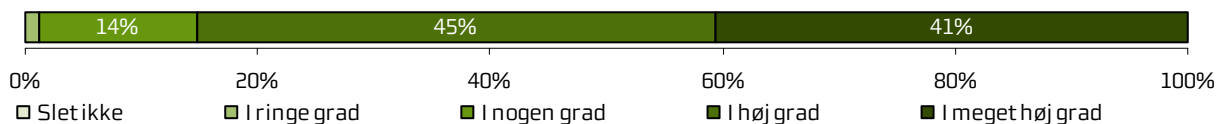
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=335)



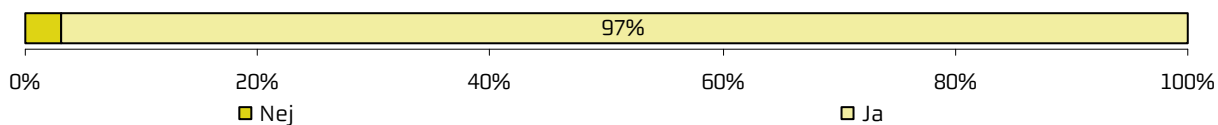
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=347)



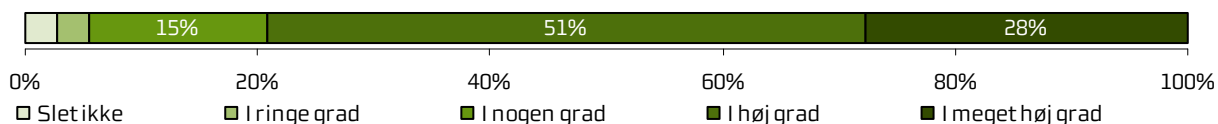
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=332)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=227)



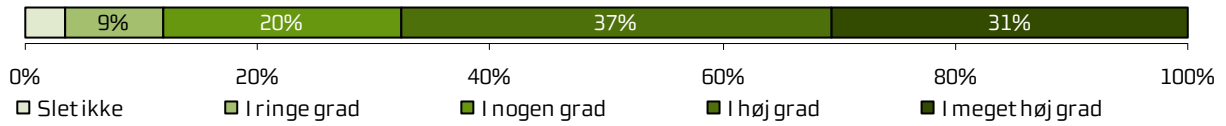
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=72)



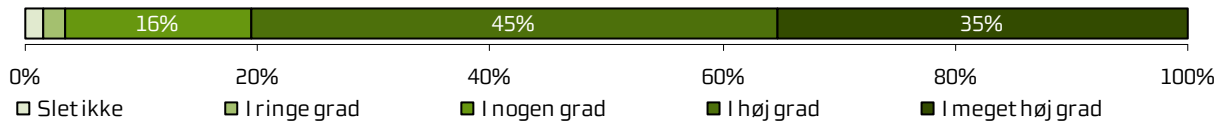
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,4		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,25		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,99		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=176)



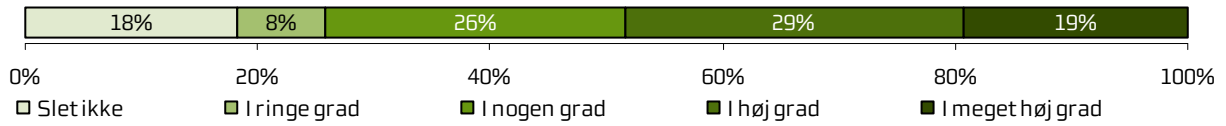
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=201)



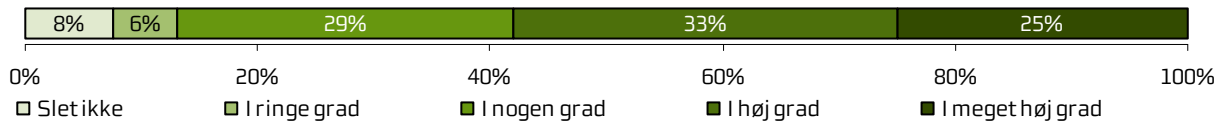
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,83		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=213)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=252)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,23			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,62			





## Bilag 1 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.

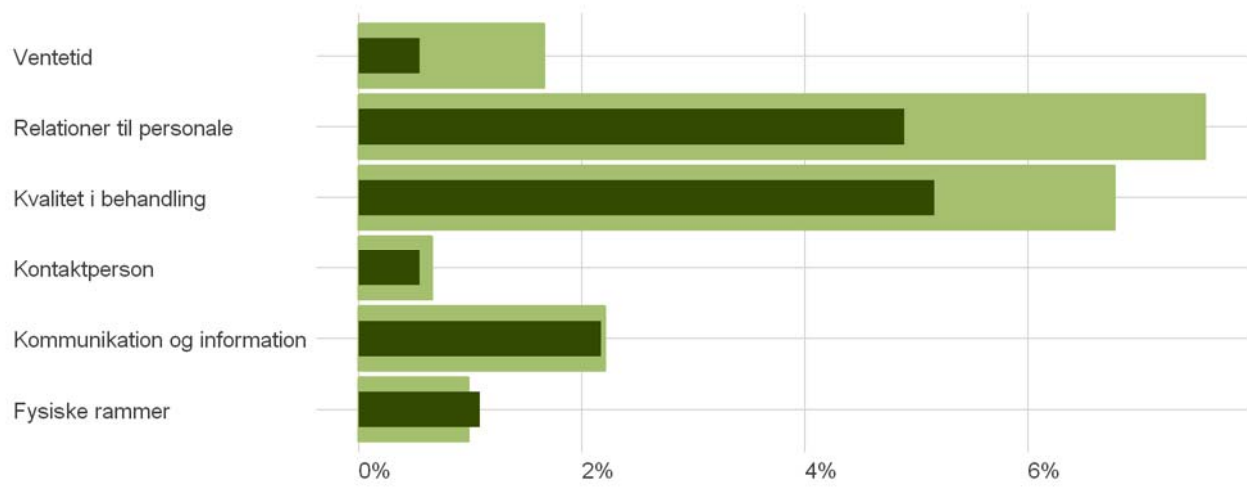
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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 kodere 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/](http://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 3.












**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Jeg skulle aflevere en urinprøve, men var først ikke tissetrængende og måtte derfor drikke en del vand.	I høj grad
 25	Jeg havde været der en gang før, så jeg vidste proceduren for undersøgelsen.	I høj grad
 31	Det var meget ok.	I høj grad
 37	Får at vide, at der er et ugentligt informationsmøde for hele sygehuset som varer en time. Så der er vel ingen grund til at indkalde patienter til kl. 08:00, når man først er klar kl. 09:00.	I høj grad
 44	Jeg synes, at fire timer er for lang tid at skyde forkert. Skulle møde [om morgenen], blev kørt ned til [om eftermiddagen].	I høj grad
 49	Ventetiden var den hidtil korteste. TAK for det.	I høj grad
 58	Meget positive og imødekommende personale. Rigtigt rart. Og så blev man grundigt informeret om, hvad der skulle ske.	I høj grad
 59	Kom ind før tid.	I høj grad
 71	En bedre stol. Helst en med nakkestøtte så man kan sove/hvile hvis man kommer tidligt, eller sent. Ha ha ved godt at det ikke kommer til at ske, men hvis man skal vente i tre timer i de stole der, så bliver det hårdt, specielt hvis man er træt). Ellers var det helt fint, og de var meget flinke og professionelle.	I høj grad
 82	Informere patient, hvis der er længere ventetid.	I høj grad
 101	OK, acceptabelt.	I høj grad
 3	Kom ind til aftalte tid.	I meget høj grad
 5	Venligt og hjælpsomt og imødekommende personale.	I meget høj grad
 13	Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
 40	Modtagelsen på ambulatoriet var perfekt. Det var lige fra sekretæren til den sygeplejerske, der skulle udrede mig.	I meget høj grad
 42	Venlig, smilende modtagelse. Ventede højst et minut.	I meget høj grad
 47	Blev hurtigt kaldt ind, og fornemmede ikke mere ventetid end der var okay. Derfor har jeg sat kryds i både nummer fire og fem.	I meget høj grad
 48	Super modtagelse. Papirerne lå klar, og NN fik armbånd på med det samme.	I meget høj grad
 51	Jeg kom faktisk ind FØR tiden!	I meget høj grad
 53	Helt ok.	I meget høj grad
 60	Fantastisk venlige og søde mennesker.	I meget høj grad

		grad
 63	var ok!	I meget høj grad
 68	Jeg kom før tiden, man begyndte med mig stadig før tiden.	I meget høj grad
 70	Ingen.	I meget høj grad
 90	Oplevede ikke ventetiden som noget problem :-).	I meget høj grad
 94	Jeg har ikke væsentlige problemer med ventetiden, fordi der kan komme noget akut!	I meget høj grad
 99	Præcis OG professionelt.	I meget høj grad
 100	Den korte ventetid oplevedes forventet.	I meget høj grad
 4	Der var ventetid på halvanden time, fra jeg mødte ind, til jeg blev hentet af personalet.	I ringe grad
 14	Efter mit besøg hos min læge blev jeg hurtigt kaldt ind på sygehuset.	Uoplyst
 36	Da jeg følte mig rimelig godt behandlet på alle områder føler jeg ikke, at jeg behøver at svare på spørgsmålene.	Uoplyst
 87	1. Var meget søde, men havde ikke læst journalen. 2. Ikke fra jeg kom til, jeg blev lagt i seng. Men på operationsgangen.	Uoplyst

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
2	Får ikke medicin.	I høj grad
15	Har prøvet samme behandling [et par gange] før.	I høj grad
17	Cirka to timer efter behandling blev jeg meget dårlig med svimmelhed og opkast. Patienten bør advares mod [] der fås døgn efter behandling.	I høj grad
19	Alt ok.	I høj grad
1	Ingen mangler informationen.	I meget høj grad
6	Udleverede informationer om forløbet af undersøgelsen passede ikke []. Udleveret materiale til operation er ikke opdateret. Der er udleveret til "åben operation". Skal være med robot.	I meget høj grad
12	Det ambulante besøg har været en meget positiv oplevelse, forløbet med næste besøg var allerede fastlagt.	I meget høj grad
30	Informere om, at vi skulle have besked vedrørende 8]scanning, MEN havde gjort klart til at lægge guld i prostata, hvilket jeg var glad for ikke at have fået at vide!	I meget høj grad
41	[]Prøven var PSA.	I meget høj grad
64	Alt var helt OK.	I meget høj grad
68	Jeg har måske ikke hørt, hvor jeg kunne henvende mig ved problemer. Fik dog klart at vide, hvor og hvornår næste kontrol skulle finde sted.	I meget høj grad
83	Skulle ikke have medicin.	I meget høj grad
94	Jeg mener ikke, det kunne have været gjort bedre!	I meget høj grad
46	Vi fik besked om, at vi skulle mødes med de to ypperste eksperter i []sygdomme, for at gennemgå journalen for misforståelser og selvmodsigende udsagn i journalen. I stedet sad der en læge NN, som var vred over, at jeg har fravalgt hormonbehandling. Han skældte ud og var MEGET ubehagelig, råbte os ind i hovedet og bandede. CHOKERENDE oplevelse.	I nogen grad
55	Skal ikke tage medicin (stråle).	I nogen grad
62	Hvis de havde sendt en information på [andet sprog] så ville det være perfekt, fordi han så, at de havde nogle, da han var derovre.	I nogen grad
71	De snakkede overhovedet ikke om sideeffekterne. I mit tilfælde [var det et] meget ømt penisshoved, mistet 60 procent af følelsen, hvor tørt det ville være osv. Det er jeg lidt ked af, at de ikke snakkede med mig om :-(. Jeg lavede selv research omkring det på internettet.	I nogen grad
92	Jeg havde svært ved at forstå lægen [] (sygeplejerske oversatte). Læste også teksten på skærmen.	I ringe grad
4	Ja, der manglede i høj grad information.	Slet ikke

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Første gang, fejloperation med hjemsendelse samme dag. Anden gang, opereret, men manglede information. Hjemsendelse samme dag. Genindlagt to gange efterfølgende med store smerter.	Ja
10	Ny, større væskesamling/måske blod.	Ja
37	Sygeplejersken var ved at sende mig op på operationsgangen iført min egen T-shirt. Blev dog skiftet inden.	Ja
66	Ved indførelse af kikkerten i urinrøret skete der en blødning [] og undersøgelsen måtte afbrydes pga. blod i blæren, hvilket medførte at kikkertundersøgelsen måtte udsættes to måneder.	Ja
67	Der gik meget lang tid fra undersøgelse til operationen. En dag havde de skrevet forkert tidspunkt på indkaldelsen til operationen, hvilket bevirkede flere måneders ventetid.	Ja
81	Det som skulle opereres blev ikke gjort ordentligt, hvilket betyder, at vi skal af sted igen med det samme problem!	Ja
57	Fik besked på, at læge NN ville kontakte mig. Dette skete først meget senere efter, at jeg selv havde kontaktet afdelingen.	Nej
1	Ingen fejl.	Uoplyst
26	Overnattede på hospitalet med store smerter. Kom hjem om aftenen. Efter opringning næste dag, lod hospitalet mig komme. Jeg havde stadig problemer, men [var] i bedring. Efter en god samtale med lægen tog jeg hjem.	Uoplyst

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Alt forløb som forventet: let og problemfrit.	I høj grad
2	Jeg er blevet informeret om noget, som jeg ikke vidste på forhånd. [Kommunikation og information]	I høj grad
5	Venlig service, som man modtager. Det giver tryghed. Det oplever jeg hver gang, jeg er på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Har gode erfaringer med ambulatoriet efter måske 30(?) besøg.	I høj grad
16	Det har generelt været en positiv oplevelse.	I høj grad
18	Jeg følte mig behandlet af en tillidsfuld og fagligt dygtig læge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg er spændt på det videre forløb, nu da PSA-tallet er begyndt at stige igen.	I høj grad
35	NN har været i særklasse, når det gælder personligt engagement og empati. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Adgangsvejene til ambulatoriet er vanskelige, og registreringsstedet er ikke umiddelbart synligt. [Fysiske rammer]	I høj grad
50	Blev opereret/helbredt for prostatakræft. Efterfølgende fik jeg smerter ved vandladning. Jeg var frustreret over ikke at vide, om jeg så skulle kontakte egen læge eller kontakte ambulatoriet, som jo BEDST kendte til min sygdom. Det har givet mig mange bekymringer: hvem kontakter man, hvis det ikke lige "kører"? [Kommunikation og information]	I høj grad
71	Noget de gjorde særligt godt, var at være flinke ved mig. Her var de meget flinke, og ikke ligesom på mange andre store hospitaler, hvor man bare er et "nummer". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
73	[ ] afdeling i Holstebro har fungeret perfekt ved undersøgelser og operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
87	Jeg lider af angst. Det var der ingen, som havde læst i journalen, hvilket medførte meget ubehag ved at ligge på operationsgangen og vente uden at være "dopet". Jeg nævnte det for sygeplejersken på afdelingen, men hun påstod, at det var for sent! Det var beklageligt, at det nu har bevirket, at jeg vil blive skrækslagen, hvis jeg skal opereres en anden gang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
89	Jeg har de sidste [mange år] haft mange besøg på Ambulatoriet og den Kirurgiske Afdeling og altid mødt stor imødekommenhed og venlighed. Alt i alt stor tilfredshed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	[Som skrevet i en skrivelse fra besøget i foråret] skulle jeg have haft [ ]behandling. Præparat [til behandlingen] var desværre i restordre, hvorfor man så sig nødsaget til at skifte til [en anden behandling], hvor der stod otte ugentlige behandlinger i stedet for seks. Her mangler der blot information vedrørende, om [behandlingen] er ligeså god eller bedre end [den planlagte] behandling. Er dog positiv indstillet. (udleveret patientformular har de det gamle telefonnummer.)	I meget høj grad

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
22	Noget meget godt: samtale med personalet om hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	Særdeles venligt personale! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Kom til tiden. Meget engageret personale. Sødt og opmærksomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Absolut positivt i alle aspekter.	I meget høj grad
47	Det er dejligt, at der altid er friske drikkevarer, når man kommer. Personalet har altid været imødekommende og smilende. Ikke de falske smil, men smil, som også ses i deres øjne. Jeg er psykisk belastet og føler altid, at personalet ved det og tager højde for, at jeg nemt bliver utryg. Så jeg er aldrig bange, når jeg bliver indkaldt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Det var en super professionel behandling/operation, og personalet var de bedste man kunne ønske sig :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Fuldt tilfreds :-).	I meget høj grad
63	Forholdsvis lang ventetid på at komme til oplæring i [konkret program]. [over to måneder!]. [Ventetid]	I meget høj grad
64	Jeg var meget tilfreds med den lille ambulante operation. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
72	Der er stor ros til Holstebro og Herning Sygehus vedrørende hurtig indkaldelse til undersøgelser begge steder og hurtige svar på resultaterne af undersøgelserne. [Ventetid]	I meget høj grad
88	Der er for få parkeringspladser. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
91	Alt kører perfekt for os. Alle er helt ok.	I meget høj grad
99	Præcist og professionelt helt igennem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
103	Jeg følte mig tryk og altid godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Synes igen man kunne planlægge forløbet ved undersøgelsen bedre. Skulle møde [om formiddagen]. Kom hurtigt ind til første samtale, men sad så og ventede i [flere] timer inden der igen skete noget. Det bør kunne gøres bedre. Var færdig efter [flere] timer. Det er lang tid for to samtaler på ca. 15 minutter stykket og en blodprøve. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
61	Samle undersøgelserne på samme dag, når man kommer langvejsfra. Bedre parkeringsmuligheder for dem, som kommer langvejsfra. [Fysiske rammer]	I nogen grad
92	Personalet er altid venlige og hjælpsomme. Visse læger NN er svære at forstå og korter gerne samtaler af pga. sproget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
96	De var gode til at sørge for, at man følte sig godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Tak til NN for en god og grundig snak om et tidligere scanningsresultat, sådan helt nede i øjen-	Ikke relevant



	højde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	for mig
4	Mere imødekommende f.eks. en kontaktperson. Indlæggelse indtil man ved, alt er gået godt, så man ikke skal genindlægges flere gange. [Kontaktperson]	Slet ikke
14	Jeg synes, at det var dejligt, at jeg kunne køre til sygehuset morgen og aftenen frem for at være indlagt.	Uoplyst
19	Forstående og behageligt personale, når man kommer som patient og frygter for sit helbred. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Kunne godt opdatere informationsmateriale i forhold til CT-scanning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
28	God information. Venligt personale. Vi oplevede besøget særdeles tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Jeg vil gerne vide, om det er et problem, at man ikke kunne se udløb fra nyre til blære. Måske jeg er lidt af en kylling, men jeg tænker på, om der måske kunne være en polyp.	Uoplyst
34	Skiltningen til trappen var ikke SYNLIG. Vi spurgte om vej til trappen, den pågældende kendte ikke vejen! Vi fik en god og forståelig forklaring gennem forløbet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
39	Alt gik efter en snor. Sødt, venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
43	[Min søn] bliver modtaget så flot til forundersøgelsen. Sygeplejersken gjorde meget ud af at tale med [ham] om forløbet og det at være på sygehuset. Meget positivt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
52	Saglig og uvildig rådgivning.	Uoplyst
54	Der kunne godt gå kortere tid imellem hver undersøgelse, så der sker lidt bedre fremskridt. Dette bør kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
65	Har ikke været sengeliggende.	Uoplyst
68	En venlig og behagelig atmosfære på afdelingen, man får indtryk af at her har man tid/lyst og evne til individuelt patientbehandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
69	De gjorde det særlig godt. Mange tak. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
70	Alt gik perfekt.	Uoplyst
74	Generelt havde man et indtryk af en afdeling med "fuld fart på", og hvor alt "kørte på skinner".	Uoplyst
75	Jeg vil gerne se (tale med) min lægefaglige kontaktperson. [Kontaktperson]	Uoplyst
76	Jeg skal til undersøgelse [i efteråret] [].	Uoplyst
77	Det var en god oplevelse, og der var en varm, humoristisk og venlig atmosfære både før, under og efter behandlingen. Efterfølgende telefonmøde var også både positivt og en rar oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
79	Alt er i den skønneste orden!	Uoplyst
80	For lang ventetid til næste vurdering. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
82	Kunne have ønsket, at man kunne rådgive om fordele ved behandlingen, også ulemper.	Uoplyst

	[Kommunikation og information]	
✎ 83	Var meget godt tilfreds med undersøgelsen i ambulatoriet.	Uoplyst
✎ 86	Der mangler parkeringspladser.	Uoplyst
✎ 94	Jeg følte mig utroligt godt behandlet med service, undersøgelser og grundighed. Det absolut eneste "pip" er: Husk at en patient kan være bange for at skulle have diagnose på evt. kræft. Så er det rart, hvis lægen taler med dig og ikke kigger i skærmen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 95	Jeg blev indkaldt til at få foretaget en biopsi af prostata [i efteråret]. Det skete uden bedøvelse og uden de helt store smerter. Jeg havde det tilsyneladende godt efterfølgende, men to dage efter fik jeg det dårligt og blev hasteindlagt på Sygehus NN. Jeg kom straks i behandling med antibiotika og blev overflyttet til Andet Sygehus. Jeg var stadig meget syg og det viste sig, at den infektion jeg havde pådraget mig var med bakterier, som var resistente over for det antibiotika, som jeg havde fået. Derefter et par dage med en ny slags antibiotika i et par dage, som efterhånden begyndte at virke. Man sagde til mig, at det var en blodforgiftning, som jeg havde pådraget mig, og det kunne være livstruende. Efter [adskillige] dage på sygehuset blev jeg sendt hjem med antibiotika de følgende dage. Senere fik jeg oplyst, at der ikke var kræft i prostata, hvilket jeg selvfølgelig er meget glad for. Men jeg er fortsat, nu [adskillige] uger efter, ikke helt fit for fight. Jeg er stadig meget træt. Jeg følte mig fuldstændig rask før biopsien, hvilket nu efterfølgende ikke er tilfældet.	Uoplyst
✎ 100	Ambulatorie, forundersøgelse, indlæggelse og udskrivelse samme dag. Ny ambulatorietid. Fint tilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 102	Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på prøver og scanning torsdag eller fredag pr. telefon. Jeg hørte først noget onsdag aften ugen efter. Jeg kontaktede afdelingen fredag og flere gange ugen efter for at få en tilbagemelding. Det synes jeg var ret utilfredsstillende. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 48	Sygeplejersken, vi var til forundersøgelse hos, var med ved operationen, og det var NN/vi glade for.	Ved ikke

## Urinvejskirurgisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Ingen kommentarer.	I høj grad
8	[Vinteren 2013] var første gang, at jeg besøgte jer. Jeg har efterfølgende været i ambulatoriet adskillige gange i løbet af 2014. [] Der er ikke sket nogen nævneværdig forbedring. Og jeg venter stadig på en diagnose på, hvad jeg fejler.	I høj grad
15	Blæreskyl blev aflyst efter to gange (mangel på []).	I høj grad
35	Ud over rutinecheck sørgede de for at koble mig på fysioterapi for at få tjek på et tilstødt lymfødeme. Rettidig omhu.	I høj grad
37	Ser ikke operationen som dækkende ind under helbredstilstanden, men den har afhjulpet problemet, til dels.	I høj grad
38	Svar på et behandlingsforløb.	I høj grad
93	Mit besøg var en kontrol af, hvordan det stod til med min sygdom og udlevering af medicin. Og en samtale om, hvad de kunne gøre for mig i den nærmeste fremtid.	I høj grad
97	Kan ikke besvare ovennævnte spørgsmål, da min sygdom er stabil i øjeblikket.	I høj grad
3	Besøget var nøje planlagt.	I meget høj grad
47	Jeg er altid blevet bekendtgjort med, hvad der skulle ske før hvert trin i undersøgelsen og har fået lov til at følge med på skærmen, som viste, hvad lægen så.	I meget høj grad
60	I er bare gode til service. Tusind tak til de to hyggelige sygeplejersker, der behandlede mig. I kan jeres kram.	I meget høj grad
64	Fik lavet en fistel, så det bliver godt når den kommer.	I meget høj grad
72	Mit undersøgelsesforløb er ikke afsluttet endnu.	I meget høj grad
78	Patient: [Barn]. Behandlet for forhudsforstørrelse.	I meget høj grad
91	[], Jeg er ægtefælle til prostatakræftpatient []. Vi får al den hjælp, vi har brug for!	I meget høj grad
98	Super positiv oplevelse hver gang jeg var der :)	I meget høj grad
45	Er sideløbende påbegyndt kemo-behandling på andet hospital.	I nogen grad
55	Med min egen læge.	I nogen grad
61	Behandling endnu ikke påbegyndt. Der var tale om forundersøgelser.	I nogen grad
32	Jeg går til control for prostate cancer. Har fået fjernet prostate og skal halvårligt kontrolleres for at PSA-tal ikke stiger. Jeg har ikke udsigt til at blive helbredt, men at sygdommen holdes i ro.	I ringe grad

	Biclutamid virker på mig. Så længe dette er tilfældet, er mit helbred stabilt, men det forbedres ikke.	
✎ 13	Overvejende meget positivt, i særdeleshed fordi personalet var klar og der ikke var ventetid!	Ikke relevant for mig
✎ 33	Jeg er [over firs] år gammel, fik [for nogle år siden] fjernet en kræftsvulst i urinblæren, fik derefter [mange] strålebehandlinger. Får nu foretaget en kikkertundersøgelse en gang om året, og alt er i orden. Jeg har igennem alle årene været meget godt tilfreds med behandlingen. Tak.	Ikke relevant for mig
✎ 4	Der var slet ikke tid til patientkontakt og information.	Slet ikke
✎ 9	Jeg er ikke blevet behandlet, men undersøgt.	Uoplyst
✎ 11	Jeg har ingen kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål.	Uoplyst
✎ 14	Efter turen på sygehuset viste urinprøver, at der stadig var bakterier. Jeg synes det var rigtig fint, at de sendte besked og havde taget <input type="checkbox"/> ind på apoteket til mig.	Uoplyst
✎ 21	Fik en meget fin behandling.	Uoplyst
✎ 27	Det var en kikkertundersøgelse af urinblæren.	Uoplyst
✎ 28	Vi søgte en forklaring mere end en forbedring af tilstanden.	Uoplyst
✎ 29	Som helhed: Tak for en meget god behandling. Vi kunne få en god snak om temaspørgsmål, der er jo også nuancer.	Uoplyst
✎ 39	Jeg skulle have taget biopsier af min prostata for at få afklaret, om jeg havde celleforandringer. Det havde jeg. Det helbredte mig ikke, men det afklarede min situation i forhold til en efterfølgende operation.	Uoplyst
✎ 68	Jeg vidste intet om mit problem inden besøget, derfor var mine forventninger for høje til en her og nu afhjælpning. Jeg oplever dog en bedre livskvalitet efter oplæring i engangskateterisering.	Uoplyst
✎ 74	Vi afventer og ser, om der sker en forbedring.	Uoplyst
✎ 84	Efter samtale med lægen, første gang efter jeg havde fået konstateret kræft <input type="checkbox"/> , gav han mig tre valgmuligheder: Overvågning med kontrol, operation eller strålebehandling, og det synes jeg er svært at forholde sig til <input type="checkbox"/> .	Uoplyst
✎ 85	Jeg synes, det er svært at svare på alle de spørgsmål, jeg var godt tilfreds med behandlingen hele vejen igennem, der var ikke noget at klage over.	Uoplyst
✎ 94	Jeg oplevede, at lægerne havde lynende travlt (for travlt!). Men som patient blev der gjort alt for, at jeg kunne blive udredt. TAK FOR DET!	Uoplyst
✎ 100	Ingen tvang.	Uoplyst
✎ 48	NN fik fjernet vandbrok, som ikke generede ham. Men det er væk nu, og alt gik, som det skulle.	Ved ikke





