

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Urinvejskirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

|   |                        |   |
|---|------------------------|---|
| 1 | Indledning .....       | 3 |
| 2 | Kommentarsamling ..... | 5 |



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 275 |
|------------------------------------|-----|
| Besvarelser fra patienter:         | 212 |
| Afdelingens svarprocent:           | 77% |

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

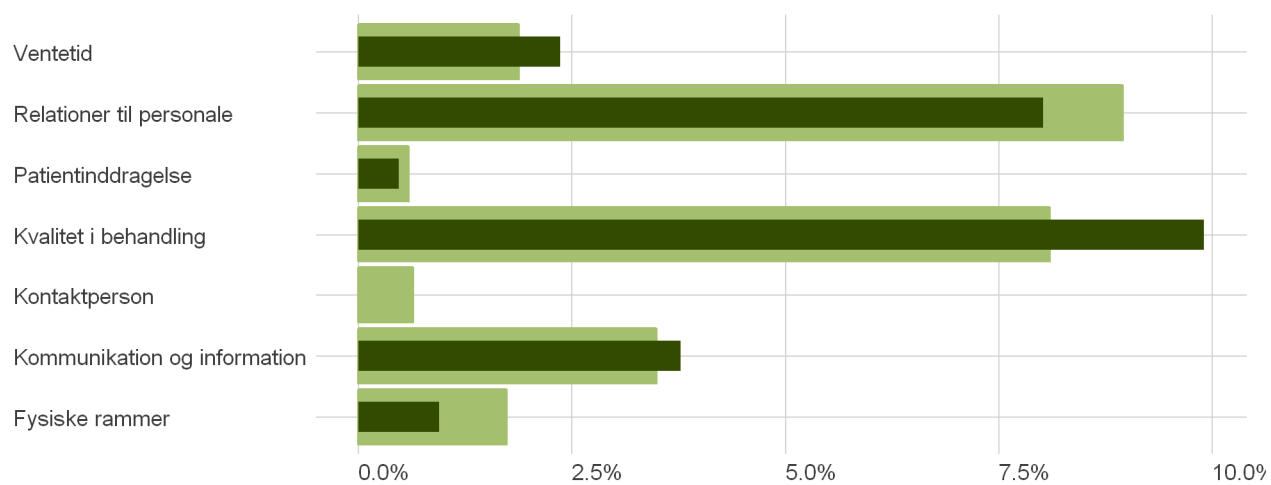
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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.)





## Urinvejskirurgisk Afdeling


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

| ID | Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV   | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|---|--|
| 3  | Næ, det var, som det skulle være.   | I høj grad                               |
| 7  | Det var ikke ret lang tid, jeg ventede, så det er ikke relevant.  | I høj grad                               |
| 12 | For mit vedkommende har der været et godt forløb i modtagelsen.   | I høj grad                               |
| 25 | Fik en rigtig god modtagelse.   | I høj grad                               |
| 26 | Venligt og kompetent modtagelse.  | I høj grad                               |
| 30 | Første gang var der lang ventetid, og anden gang var der slet ingen ventetid, da blev jeg modtaget med det samme. Den første undersøgelse var meget ubehagelig og virkede klodset, og jeg havde ondt flere dage efter. Jeg følte også, at den også var unødvendig, da den næste undersøgelse var mere nøjagtig og ikke nær så ubehagelig. | I høj grad                               |
| 31 | Jeg synes helt igennem, at jeg trods sygdommen har haft et meget fint forløb. Alle virkede til at være inde i "mit" forløb, og jeg følte mig aldrig i tvivl. Alle havde eller gav ihvertfald udtryk for samme holdning til det, der skulle ske, og det var rart for mig.  | I høj grad                               |
| 38 | Jeg kan kun sige gode ting om sygeplejerskerne på Holstebro.  | I høj grad                               |
| 42 | Kan ikke foreslå noget bedre.   | I høj grad                               |
| 48 | Alt OK.   | I høj grad                               |
| 57 | Modtagelsen var god.  | I høj grad                               |
| 65 | Er generelt godt tilfreds med afdelingen, hvor jeg desværre er "stamgæst", idet jeg er kommet der jævnligt [pga. min sygdom og efterfølgende besværligheder].   | I høj grad                               |
| 1  | Ventetiden var ok. Alle kan ikke være den første, når alle kaldes ind til samme tid. Indkaldelse med en halv times interval kunne bruges, hvis det er muligt.   | I meget høj grad                         |
| 4  | Jeg havde en fantastisk oplevelse i forbindelse med min operation! Personalet var supersøde, og alt gik helt smertefrit.  | I meget høj grad                         |
| 5  | Der stod forkerte oplysninger i indkaldelsesbrevet. Så måtte spørge receptionen om hjælp, der heldigvis var åben klokken seks om morgenen.  | I meget høj grad                         |
| 9  | Det kunne være rart, hvis en ansat lige stak hovedet ind i venteværelset og sagde, der var ventetid, men de vidste, jeg var ankommet.   | I meget høj grad                         |
| 10 | Altid godt modtaget.  | I meget høj grad                         |
| 18 | God modtagelse.   | I meget høj grad                         |
| 21 | Utrolig god modtagelse, flot information, sødt personale.   | I meget høj grad                         |
| 22 | Kun godt.   | I meget høj grad                         |
| 23 | Fin modtagelse. Venligt personale.  | I meget høj grad                         |

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 27 PERSONALETS INDSATS VAR I TOP, MEN JEG FIK DET INDTRYK AT DE VAR MEGET PRESSEDE IND I MELLEEM. Jeg sidder tilbage med den oplevelse, at der måske er for mange systemfejl, organisatorisk ser det givetvis flot ud, men i praksis tror jeg man bliver fanget af virkelighedens påtrængenhed. Jeg vurderer, som tidligere arbejdspsykolog, at fagligheden i hvert fald blandt lægerne og sygeplejerskerne [] er helt i top på Holstebro sygehus. Jeg har som borger svært ved at forstå, hvilken filosofi, der ligger bag den tanke, at alt skal udsultes til det yderste, for at kunne bygge noget nyt, som man ikke har penge til! For mig ligner "Regionen" det gamle franske Versailles, hvor kejseren regerede og alle bukkede pænt politisk. Jeg kan som almindelig tilskuer fx aldeles ikke forstå al den snak om alt for dyr medicin, når andre lande kan opnå store rabatter. Det kan kun skyldes total mangel på købmandsskab/evne, på visse "DJØF" niveauer selv om de måtte være nok så høje. Det er beskæmmende og uforståeligt, at det almindelige regionsmedlem vil finde sig i sådan noget. Inden min vrede over despoter, manipulatorer og politikere tager overhånd vil jeg gentage, at jeg har al mulig ros til de mennesker, jeg har mødt på Holstebro Sygehus. NB: jeg tror det er fint og godt, [at] sygehuset har sin egen stab af rengøringspersonale, jeg oplevede en lidt ældre en af slagsen der gjorde sit job aldeles ansvarsfuldt. Hun blev dog lidt knotten i betrækket, uden at ytre sig derom, da min medpatient på stuen [] om morgenen fik besøg [], da den søde dame skulle gøre rent, det var lidt svært for hende. | I meget høj grad |
| ✎ | 29 Alt OK!   | I meget høj grad |
| ✎ | 35 Alt foregik perfekt. Kun positiv tilbagemelding fra mig.  | I meget høj grad |
| ✎ | 37 Meget fin modtagelse, kan ikke være bedre.  | I meget høj grad |
| ✎ | 39 Jeg fik en dejlig modtagelse.   | I meget høj grad |
| ✎ | 40 Synes alt i alt, jeg fik en pæn modtagelse. Sødt personale.   | I meget høj grad |
| ✎ | 45 Det har været positivt, udover at der er tendens til lange ventetider, hvilket er ufedt, men ellers helt ok. [Jeg fik foretaget et indgreb, hvilket var foranlediget af en opdagelse ved en CT-scanning], efter jeg SELV bad om at få en scanning. Der var blevet konstateret blod i min urin, og derfor var jeg til en undersøgelse for at få det tjekket, og efter undersøgelse af min urin kom jeg til en samtale ved en læge. Lægen fortalte mig, at 15 procent af den danske befolkning har blod i urinen, og at det er normalt, og at jeg ikke skulle bekymre mig, men så bad jeg SELV om at få en CT-scanning for en sikkerheds skyld, da jeg mistænkte min højre nyre, og det viste sig, at der var [behov for indgreb]. Det er interessant ellers, fordi hvis jeg ikke SELV havde bedt om den CT-scanning, så ville man jo ikke have opdaget [det] i tide, og måske ville min højre nyre have taget skade af en art.   | I meget høj grad |
| ✎ | 47 Man følte sig straks velkommen.   | I meget høj grad |
| ✎ | 49 Modtagelsen meget fint. For mig behøves ingen forbedringer.   | I meget høj grad |
| ✎ | 50 De er meget søde.   | I meget høj grad |
| ✎ | 52 Ventetid så kort, at der ikke var grund til information.  | I meget høj grad |
| ✎ | 56 Jeg er meget tilfreds med personalet og sygehuset.  | I meget høj grad |
| ✎ | 60 Imødekommende og kompetent personale. :-)   | I meget høj grad |
| ✎ | 61 Blev modtaget meget venligt og professionelt.   | I meget høj grad |
| ✎ | 62 Når det nu skulle være. Alt var i allerhøjeste grad forberedt på min kommen. Jeg har kun positive oplevelser med personalet på afdelingen.  | I meget høj grad |

|    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 63 | Ventetid i tre timer.  | I meget høj grad |
| 64 | Modtagelsen var meget fin, og jeg var meget godt tilfreds. Var hurtig i gang med undersøgelser m.v.  | I meget høj grad |
| 69 | Modtagelsen var som sædvanligt venlig og professionel.   | I meget høj grad |
| 70 | En utrolig venlig modtagelse, selvom personalet havde travlt.  | I meget høj grad |
| 71 | Meget fin modtagelse. Jeg kom til før min tid.   | I meget høj grad |
| 74 | Modtagelsen uden problemer.  | I meget høj grad |
| 75 | Det gik stille og roligt.  | I meget høj grad |
| 77 | Jeg har været indlagt tre gange, og det har været tilfredsstillende.   | I meget høj grad |
| 78 | Tydligere skiltning med, hvor man skal scanne sit sygesikringskort og/eller personale, som spørger til, hvilken scanner man har brugt ved henvendelse ved skranken. Min ventetid skyldtes, at jeg havde brugt forkert scanner og derfor ikke var kommet korrekt ind i systemet.  | I meget høj grad |
| 79 | Blev taget rigtig godt og professionelt imod af meget sødt personale.  | I meget høj grad |
| 81 | Intet at forandre i min optik.   | I meget høj grad |
| 85 | Der var ikke mere ventetid end forventet.  | I meget høj grad |
| 86 | Det var fint.  | I meget høj grad |
| 89 | Lidt ventetid vil altid forventes.   | I meget høj grad |
| 2  | Meget imødekomende personale.  | I nogen grad     |
| 13 | Jeg har dårligt hjerte. Der gik cirka tre timer inden, jeg kom for. Det var [] hjerteklap.   | I nogen grad     |
| 15 | Jeg havde fået mødetid fra Herning til at møde [om morgenen], men blev først kaldt ind [halvanden time senere]. Jeg var blevet oplyst, at jeg var den første patient, det var jeg ikke alligevel, de tog en som havde mødetid [senere end mig]. Generelt var de ikke forberedt og rodede rundt efter alle patienterne. | I nogen grad     |
| 34 | Jeg har været tilfreds med modtagelse.   | I nogen grad     |
| 82 | Jeg skulle møde [tidligt] om morgenen, men blev først mødt af personalet, altså vist ind på en stue [to timer senere]. Jeg synes, det var lidt underligt at skulle møde så tidligt!  | I nogen grad     |
| 66 | Der var ikke sendt besked til afdelingen fra forundersøgelsen.   | I ringe grad     |
| 88 | Fik dagen før at vide, at jeg skulle møde ind klokken syv og var nummer to. Da jeg mødte ind, kom tre-fire andre ind før mig. Da jeg blev hentet 08.10, spørger jeg om grunden til ventetiden. Men bor fem minutter fra sygehusry, så ring evt. og ryk det til klokken otte i stedet for.                              | I ringe grad     |
| 36 | Man havde, UDEN at informere mig, ændret operationen. Og da jeg er diabetes type 1, havde jeg jo, som indkaldelsen pålagde mig, forberedt operationen som yderlige var blevet ændret til en helt anden procedure end aftalt. Da jeg påtalte min klage, fik jeg den besked, at man kunne                                | Slet ikke        |

skrive, at jeg ikke ønskede at lade mig operere. Men når man måske har kræft, så er man som person ikke modig nok til en aflysning. Der er jo tale om "pest eller kolera".

-  72 Jeg blev modtaget af en sød sygeplejerske, men det var ikke mig, de ventede. Jeg havde fået tid [om morgenen] som den første til operationen, men de ventede en diabetiker, som de skulle operere først, hvilket er fair nok, at man skal tage en med en kronisk sygdom først. Blev informeret om fejlen og fik en seng at ligge i og ville blive hentet omkring middag i stedet for! Jeg tænker bare, hvorfor får man ikke sådan noget at vide som patient? De sagde på Urinvejkirurgisk Afdeling, at det IKKE var første gang, at det var sket, man skulle faktisk kun en uge tilbage. Jeg selv bor i en anden by og skulle have en veninde til at køre mig, altså jeg er også afhængig af andre mennesker til sådan en operation. Synes venligt, men bestemt, der mangler kommunikation her! Ikke at jeg "tager skade" af at vente de fire-fem timer ekstra, men nu fik jeg chancen i spørgeskemaet til at komme af med det. Det er jo menneskeligt at fejle, men det vel også disse fejl, man skal lære af!
- Slet ikke

## Urinvejskirurgisk Afdeling









### Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV  | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|--|---|
| 20 | Fjernelse af nyresten, som ikke lykkedes.  | Ja  |
| 28 | Operationsindgangen sprang op efter [mange timer]. Clipsende var fjernet [godt en uge] efter operationen.  | Ja  |
| 32 | Operationsjournalen viste, at der var forsvundet en clips i "mit indre", som man opgav at finde. Det har givet anledning til lidt uro, idet ingen mundtlig har talt med mig om dette.  | Ja  |
| 36 | Man fulgte ikke den procedure, som blev aftalt ved forundersøgelsen.   | Ja  |
| 38 | Jeg blev steril.....!!!! læge kun ikke tale dansk, godt nok...   | Ja  |
| 41 | Først bliver jeg lagt på operationsbordet, hvor jeg føler, at de ikke har set på min CT-scanning fra forundersøgelsen. Der var ingen sten. Jeg får heller ikke den medicin med hjem, som var ordineret efter operationen. Får efter lægens tilladelse lov til at tage hjem senere på dagen, når jeg er føler mig klar, men bliver meget syg og kaster op hele tiden. Oplever en ubehagelig/ubehøvlet aftensygeplejeske pga. af opkast på gulvet i badeværelset. Føle, at jeg var til besvær. Tager hjem [om aftenen] og bliver efterbehandlet fra egen læge i ugens løb. | Ja  |
| 48 | Blev ikke orienteret om brugen af fodtøj, og behandling af dette.  | Ja  |
| 54 | Såvel indlæggelse som operation var en fejl grundet forkert diagnose, idet en skanning havde vist en tumor i blæren, hvilket ikke var tilfældet. Fejlen var ikke i indlæggelsen, men i det forudgående undersøgelsesforløb.  | Ja  |
| 66 | Der var ikke sendt besked til afdelingen bl.a. fra læge NN.  | Ja  |
| 72 | Se venligst det jeg har skrevet tidligere!   | Ja  |
| 88 | Kunne godt have brugt den pjece om JJ-kateter ved udskrivelse. Da jeg så efterfølgende har konstante smerter i de fem dage kateter sidder. Og bliver indlagt med blodforgiftning den dag kateter fjernes.  | Ja  |
| 57 | At nogle af sygeplejerne ikke ville høre på, hvad jeg sagde til dem angående min sygdom, før jeg blev indlagt, og de problemer den gav mig.  | Uoplyst   |

## Urinvejskirurgisk Afdeling

### Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

| ID | Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV   | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|----|---|--|
| 16 | Jeg havde min hustru med, fordi det er hende, der vil have mig undersøgt.   | I høj grad                                   |
| 27 | Har ikke manglet information.   | I høj grad                                   |
| 31 | Når det nu skulle være, har det været en fin oplevelse [på begge sygehuse].   | I høj grad                                   |
| 88 | Kunne godt have brugt pjece om, hvad jeg skulle være opmærksom på ved JJ-kateter.   | I høj grad                                   |
| 89 | Da jeg har været indlagt for den samme behandling flere gange, skift af nefrostomi kateteret, har jeg information fra indlæggelsessedlen.   | I høj grad                                   |
| 9  | Jeg ville gerne have vidst, at [medikament] kan give forstoppelse, og det derfor kunne være en idé, at tage forebyggende medicin. Endte med at skulle pille afføring ud samt bruge [medikament].  | I meget høj grad                             |
| 22 | Ingen mangler.  | I meget høj grad                             |
| 23 | Jeg fik de svar, jeg havde behov for.   | I meget høj grad                             |
| 34 | Jeg er til[freds] med min indlæggelse, og med udskrivelse.  | I meget høj grad                             |
| 39 | Jeg var til ambulans operation. Fik lagt dræn fra nyre til blæren, da der var noget, som trykkede på urinlederen, så nyren ikke kunne komme af med affaldsstoffer. Det viste sig at være en tumor, som jeg har fået fjernet på andet sygehus.             | I meget høj grad                             |
| 45 | Der er rigtig god service, og sygeplejerskerne er gode. Grund til ros.  | I meget høj grad                             |
| 61 | Der har været en fin information.   | I meget høj grad                             |
| 71 | Jeg manglede ikke informationer.  | I meget høj grad                             |
| 75 | Det er svært at vide, hvad det drejer sig om med den baggrund, jeg har, derfor er det vigtigt, at personalet og læger er meget omhyggelig med at give al den information, der skal til, for at jeg kan håndtere min sygdom.                               | I meget høj grad                             |
| 79 | Mener ikke at være blevet informeret om at skulle tage smertestillende medicin efter udskrivelsen, hvilket betød, at jeg havde store smerter efter udskrivelsen, ind til min egen læge anbefalede at starte med smertestillende, som hjalp øjeblikkeligt. | I meget høj grad                             |
| 81 | Meget positiv oplevelse.  | I meget høj grad                             |
| 83 | Har ikke manglet information.   | I meget høj grad                             |
| 84 | Jeg var indlagt i en dag, for at få to poser blod. Har modtaget blod [flere gange] i år [].   | I meget høj grad                             |
| 85 | Jeg fik en infektion efter at have fået fjernet nyresten og havde brug for lægehjælp. Jeg var i tvivl, om jeg skulle kontakte egen læge eller sygehuset. Egen læge var også i tvivl om, hvem der  | I meget høj grad                             |

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | skulle behandle, så vi spurgte på sygehuset.   |                       |
|  86 | Det hele var fint.   | I meget høj grad      |
|  5  | [ ] Jeg havde ingen til at være hos mig, hvis jeg var blevet sendt hjem efter operation. Jeg blev meget syg og kastede op i flere timer efter operationen, og alligevel pressede personalet på, for at jeg skulle sendes hjem, men det modsatte jeg mig. Det kan ikke være sikkert at sende en person, der kaster op og er svimmel efter operation, ud på en times kørsel :-). | I nogen grad          |
|  24 | Fantastisk personale, de har desværre bare alt for travlt. Det var heldigvis ikke noget, som påvirkede mig ret meget, da jeg kan klare mig selv for det meste ;-).   | I nogen grad          |
|  57 | Jeg synes, at jeg skulle have haft mere information om, hvad der skulle ske, når jeg kom hjem. Jeg blev opereret [i efteråret] og i dag [en lille måned efter], har jeg stadig en meget hævet pung, stærke smerter og kan ikke holde på vandet.  | I ringe grad          |
|  30 | Jeg har ikke været indlagt, kun til undersøgelse.  | Ikke relevant for mig |
|  35 | Der var ingen mangler fra personalets side.  | Ikke relevant for mig |
|  36 | Hvis IKKE jeg selv havde haft udstyr, medicin og kulhydrater med til min diabetes 1, så ville der have været langt flere problemer. Man havde SLET ikke sat sig ind i hvilke problemer der kunne opstå. Man havde SLET ikke sat sig ind i opgaven.   | Slet ikke             |
|  41 | Fik ingen information om smertebehandling ved udskrivningen. Var glad for min egen praktiserende læge, der hjalp mig efter udskrivningen.  | Slet ikke             |

## Urinvejskirurgisk Afdeling

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

| ID | Kommentarer - Urinvejskirurgisk Sengeafsnit - HEV  | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 1  | Meget venligt og imødekommende personale.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad                                |
| 7  | Jeg bryder mig ikke om at være indlagt på en blandet stue. Man må kunne dele kvinder og mænd op. Toiletbesøgene var ikke lydløse, og det er ikke i orden med hygiejnen på toiletterne.<br>[Fysiske rammer]   | I høj grad                                |
| 8  | Jeg har nu to gange måttet indlægges akut pga. infektion efter planlagt cystoskopi. Her havde en direkte kontakt til afdelingen været at foretrække. Det er temmelig besværligt at skulle involvere egen læge eller vagtlæge, når infektionen har en direkte sammenhæng med det man egentlig var indlagt for.<br>[Kvalitet i behandling] | I høj grad                                |
| 11 | Som forældre til NN, er jeg med ham som ledsager/ talerør, da han [har behov herfor]. Vi har alle gange, vi har været på Urinvejskirurgisk Sengeafdeling og Ambulatoriet, fået en meget fin service af alle personalegrupper. En stor tak til alle.  | I høj grad                                |
| 26 | Udredningen fra [starten af sommeren] til [slutningen af sommeren] været har meget lang.<br>Psykisk opslidende.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad                                |
| 29 | Alt OK!  | I høj grad                                |
| 31 | Jeg kan kun sige, at jeg har haft et meget positivt forløb på Holstebro Sygehus.   | I høj grad                                |
| 41 | Føler, at informationen og undersøgelserne før indlæggelsen var helt i orden, hvor selve indlæggelsen har været en meget dårlig oplevelse.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | I høj grad                                |
| 42 | De gav god personlig omsorg.   | I høj grad                                |
| 43 | Afdelingen gjorde det særlig godt. Jeg har ingenting at klage over.  | I høj grad                                |
| 58 | Jeg skal til kontrol [dato].   | I høj grad                                |
| 67 | Har i [nogle år] fået skiftet nyrekateter hver tredje måned. Ikke alle læger er lige dygtige eller "heldige".<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad                                |
| 73 | Jeg ventede i [mange] timer, før jeg blev kørt på operationsstuen. Fik blot at vide, at der var akutte ting.<br>[Ventetid]   | I høj grad                                |
| 74 | Er indlagt med jævne mellemrum. Får altid en god og venlig behandling. Ville ønske, at der var lidt mere tid til samtale og omsorg.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad                                |
| 80 | Det er en positiv oplevelse at sygeplejerske er så humørfyldte, at det er til at holde ud at være indlagt. Stor tak til alle pigerne på afdelingen.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad                                |
| 83 | Meget tilfreds med behandlingen.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad                                |
| 89 | Da jeg blev udskrevet, nævnte jeg over for sygeplejersken, at jeg var ved at løbe tør for xtandi kapsler, som fås på Urinvejskirurgisk Afdeling. Straks hentede sygeplejersken en æske af de   | I høj grad                                |



|    |  |                  |
|----|--|------------------|
|    | pågældende kapsler. Tak sygeplejerske!   |                  |
| 3  | Jeg blev særdeles godt behandlet og orienteret af den ansvarlige læge NN. Glad for at få lov til at blive på Regionshospitalet Holstebro i [nogle] dage. Havde gode og beroligende samtaler med læge NN, som jeg kendte i forvejen. Glad for, at Regionshospitalet Holstebro kunne tage mig, når andet sygehus havde lange ventetider. MEN: Samtalen med lægen, der opererede mig, gjorde mig lidt urolig. Hun sagde bl.a. "Det bliver et meget langt behandlingsforløb!", i øvrigt uden at uddybe det. Efter operationen fik jeg intet svar på [en bestemt undersøgelse]. En rum tid efter blev jeg indkaldt til en PET-Scanning på andet sygehus. Efter nogen tid fik jeg i en lægesamtale på andet sygehus oplyst, at jeg havde [kræft]. Er nu i gang med [flere] strålebehandling. En enkelt [] sygeplejerske [] sagde, at jeg bare skulle tage mig sammen, da jeg under stærke smerter fik sat kateter op [jeg har en meget lav smertetærskel].<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 6  | Jeg er meget glad for sygehuset i Holstebro. De er altid imødekommende. Jeg kommer der meget pga. min sygdom.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 9  | Både forundersøgelse på et andet hospital samt operation på Regionshospitalet Holstebro er for mit vedkommende forløbet tilfredsstillende. Personalet har været opmærksomme og empatiske, og jeg har følt mig set og hørt.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 15 | Hernings gynækologiske afdeling er særdeles professionelle. Alt fungerer super godt, og de er søde og venlige. Holstebro, hvor operationen foregik, var kaos med hensyn til modtagelse og [også] efterfølgende på stuen. Operation, anæstesi, sygeplejerske og lægen, som opererede, var en super oplevelse, men afdelingen, hvor jeg lå, var ustruktureret og [personalet] sure.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 18 | Den tremandsstue, hvor der tages urinprøver og indsættes kateter, og hvor der også kommer pårørende, er for dårligt afskærmet.<br>[Fysiske rammer]   | I meget høj grad |
| 23 | Jeg fik en venlig og god behandling.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 33 | Faldt, da han skulle gå på toilet. Mente han selv kunne klare det. Personalet uden skyld. De var hurtige til at få fat på læge, der undersøgte for evt. hjernerystelse. Blev sendt til røntgen. Næsen brækket.   | I meget høj grad |
| 34 | Jeg synes, afdelingen gjorde det godt for mig.   | I meget høj grad |
| 39 | De var rigtigt gode ved os. God behandling, god forklaring. God oplevelse.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 45 | Der var da styr på det.  | I meget høj grad |
| 46 | Jeg synes, at der var et godt flow i min behandling.<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |
| 53 | Afdelingen er meget lydhør for individuelle ønsker. Jeg ønsker som regel at komme ind til operation ([indgreb med nogle måneders mellemrum]) som dagens første, så jeg kan komme hjem igen ret hurtigt. Det ønske opfylder personalet i den udstrækning, det kan lade sig gøre. Endvidere har vi samarbejdet om, hvorvidt der kan findes en mere permanent løsning end [dette indgreb med måneders mellemrum], da jeg finder det lidt uholdbart i forhold til mit job (sygemelding 2 gange årligt á 4-5 dage), samt mængden af narkosepåvirkninger af min krop/hjerne i forhold til min alder. Jeg har stort set følt mig imødekømt og forstået.<br>[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]   | I meget høj grad |
| 55 | Stor imødekommenhed fra alle.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 70 | En super behandling. Det kan ikke gøres bedre.   | I meget høj grad |

|    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 71 | Jeg fik en meget fin forklaring af lægen, inden jeg tog hjem.<br>[Kommunikation og information]   | I meget høj grad |
| 30 | Forløbet er for ringe planlagt. Der går en måned, imellem hver gang jeg skal op til ny undersøgelse, så der går nemt et halvt år inden et resultat, og det er lang tid at gå med kateter.<br>[Kvalitet i behandling]  | I nogen grad     |
| 44 | Til kontrol og [under] indlæggelsen har jeg været tilset og behandlet af mange forskellige læger og har fået forskellige svar på samme spørgsmål. Det har været meget udsøgt.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad     |
| 51 | Der gik alt for lang tid fra min første undersøgelse til min operation, ventetid på uger til en almindelig undersøgelse, og så igen efter den sidste undersøgelse gik der alt for længe, inden der blev sendt en henvisning fra Viborg til Holstebro Sygehus, hvor jeg blev opereret. Den behandling, jeg har fået på Viborg Sygehus, var upåklagelig. Jeg mødte kun venligt og fagligt dygtigt personale. På Holstebro Sygehus oplevede jeg ud over det effektivitet og styring, men det er måske også nemmere at styre en kort indlæggelsesperiode frem for et forundersørgelsesforløb.<br>[Kvalitet i behandling, Ventetid]  | I nogen grad     |
| 59 | Første planlagte operation blev aflyst [flere] timer efter fastende mødetid :-(.<br>[Ventetid]  | I nogen grad     |
| 76 | Ved den første operationen i sommers lavede lægen en fejl. Da dette skete, følte jeg ikke, at jeg fik nok information fra lægen om, hvad der var sket.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | I nogen grad     |
| 79 | Der gik meget lang tid, fra jeg fik konstateret forstørret prostata og til selve operationen. Jeg gik med kateter i [flere] måneder, det følte jeg som meget lang tid. Men ellers var jeg meget godt tilfreds med behandlingen, mens jeg var på afdelingen.<br>[Ventetid]   | I nogen grad     |
| 32 | Der gik alt for lang tid fra det blev bestemt, at jeg skulle MR-scannes i Skejby til det de facto fandt sted. Efterfølgende gik der igen tid før den opfølgende samtale fandt sted. Efter denne var jeg meget usikker på, hvor omfattende [min sygdom] var. Jeg blev planlagt til en åben operation, men med baggrund i min usikkerhed, skrev jeg et brev til læge NN med tre konkrete spørgsmål. [Han] ringede mig op og gav mig præcise og gode svar på mine spørgsmål. Det bragte mig ro, og jeg skylder læge NN stor tak. Det hele endte så med en robotassisteret operation foretaget af anden læge NN, der efter opvågning gav mig en fin forklaring på det, han havde konstateret. Tak til alle tilstedeværende medarbejdere i operationsteamet. Professionelle, rolige og venlige mennesker.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I ringe grad     |
| 36 | Det er i andre af livets hændelser normalt, at personalet i det mindste er forberedt på opgavens karakter. Den fornemmelse fik jeg SLET ikke. Hverken FØR, UNDER eller EFTER operationen. Er i dag umådeligt lykkelig over, at jeg var ved fuld bevidsthed under hele forløbet, så jeg SELV kunne kontrollere mit blodsukker. Det blev endnu tydeligere, da personalet under hvilen, efter operationen, absolut ville bruge et [apparat], som var lang ringere, end den jeg selv brugte. Så bliver personalets kontrol da helt til grin.<br>[Kvalitet i behandling]   | Slet ikke        |
| 12 | Afdelingen var meget opmærksom på, hvor meget jeg spiste og bevægede mig.   | Uoplyst          |
| 14 | Overalt på afdelingen bliver man mødt af venlighed lige fra læger til sygeplejersker, køkken og rengøring, så hele afdelingens personale. Tak for en god oplevelse.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst          |
| 17 | Der var meget larm/uro, da de havde mange patienter denne dag, og når man har meget ondt er det ikke rart. Damen, der ryddede ud efter mad var ikke i godt humør, hun viste med kropssprog, at hun var træt af, at hun ikke kunne tage bakken med, da jeg ikke var færdig med måltidet. Men det kan jo skyldes, at der mangler hænder på afdelingen. Vi ved jo, at der sparres på de områder.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst          |
| 19 | Jeg var til ambulant behandling, hvor der skulle tages prøver af mine nyrer. DET LYKKEDES IKKE, men de to læger, der var til stede, snakkede meget med mig, også sygeplejersken. Alle var meget flinke og forstående. Senere var jeg på andet sygehus, hvor de ikke mente, der skulle tages prøver.   | Uoplyst          |

|    | [Relationer til personale/Pleje]   |         |
|----|--|---------|
| 25 | Indlæggelse på Regionshospitalet Holstebro har altid været lig med meget omsorgsfuldt personale. Min indlæggelse på andet sygehus bærer præg af personalemangel, og der har været vikarer ind over, som ikke var i orden. Stuen fik først sin medicin, da den faste nattevagt kom, og rettede op på tingene.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
| 27 | Nej, afdelingen er tip top. Det er i hvert fald dumt at nedlægge den eller udsulte den.  | Uoplyst |
| 28 | Forundersøgelse og samtaler med information og rådgivning var godt.<br>[Kommunikation og information]  | Uoplyst |
| 35 | Det kunne vist ikke være bedre.  | Uoplyst |
| 37 | Den behandling jeg gik på Holstebro Sygehus var fantastisk god, JA HUNDREDE PROCENT. Den første gang oplevede jeg at få sat et kateter op uden smerte "af en ung sygeplejerske []". Tusinde tak til afdelingen.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst |
| 57 | Spurgte jeg personalet om noget angående min sygdom, fik jeg mange forskellige svar. Det var mit indtryk, at de ikke havde sat sig ind i min sygdom, og derfor ikke kunne give mig et ordentligt svar.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | Uoplyst |
| 68 | Fik konstateret kræft [for år tilbage]. Er siden kommet adskillige gange på Holstebro Sygehus for at blive opereret osv. for sygdom og kontrol. Jeg kalder hospitalet for et femstjernet hotel. Alt er perfekt. Tak for det!<br>[Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst |
| 75 | Forløbet efter operation var jeg bestemt ikke tilfreds med. Det virkede som om, at der ikke var nogen, der ville tage beslutning om færdigbehandling efter operation, om jeg skulle ned for at brændes, da det blødte stadigvæk. Snart skulle man ned, så skulle man vente igen. Så skulle man faste, og så blev det ikke til noget alligevel. Det var lige før i det lange forløb, at jeg måske kunne komme til at dø af sult, i hvert fald var meget i tvivl om, hvem der kunne bestemme om, hvad der skulle gøres.<br>[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 77 | I den lange periode, som jeg var syg, var der én enkelt kommunikationsfejl mellem CT-afdelingen og lægen. Det tog lidt lang tid, inden resultatet nåede frem, men det var [] ferietid.<br>[Ventetid]   | Uoplyst |
| 86 | Det var professionelt.<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst |
| 87 | Plejepersonalet kunne være lidt mere opmærksomme på at observere og spørge ind til smerter i nattetimerne. Ros, ros og atter ros og tak til NN. Supergodt stykke arbejde.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst |



