

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Urologisk Ambulatorium Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **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 34

[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 Brugerindvovering, 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	400
Besvarelser fra patienter:	301
Afdelingens svarprocent:	75%

### **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 [].

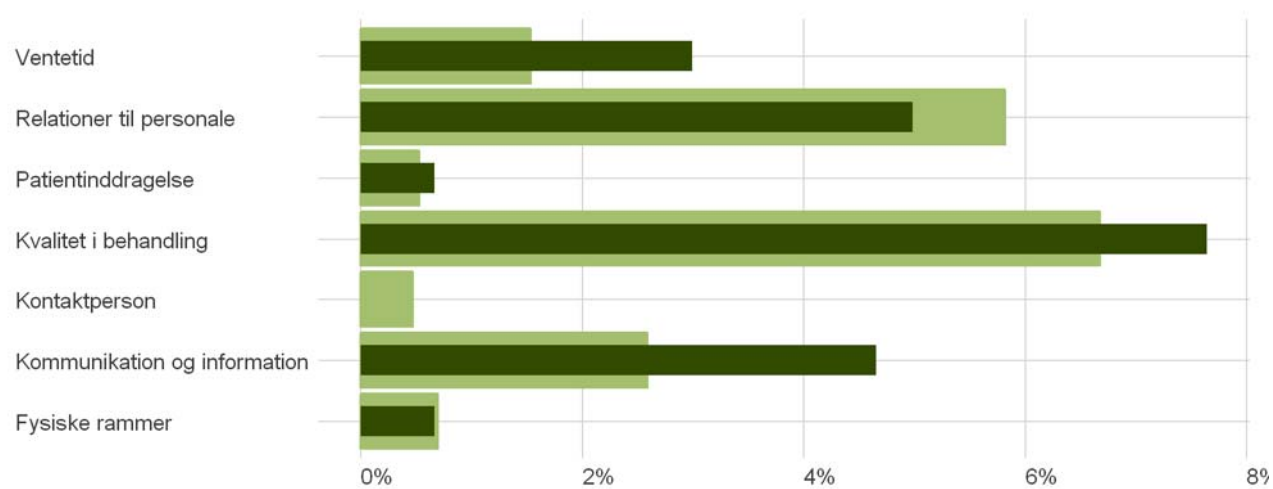
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)

























## Urologisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg kunne ikke ønske mig det bedre.	I høj grad
 17	Modtagelsen var helt fin. Med venlig hilsen NN.	I høj grad
 20	Jeg var meget tilfreds og blev venligt modtaget. En god oplevelse. Tak for det.	I høj grad
 23	Modtagelse helt ok.	I høj grad
 24	Meget venlig modtagelse. Alt forløb, som jeg regnede med. Dygtigt personale ;-).	I høj grad
 26	Modtagelsen var helt i orden. Ventetiden var kort og uden betydning.	I høj grad
 2	Alt, hvad jeg oplevede ved mit besøg, var meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
 5	Der skal være mindre ventetid.	I meget høj grad
 7	Personalet var klart flinke, men pressede!	I meget høj grad
 12	Jeg fik en god samtale med den sygeplejerske, der var tildelt mig. Hun var godt orienteret om min sygdom og mega kompetent.	I meget høj grad
 13	Der kan altid forekomme en lille ventetid, så det var ok for mig. Personalet er bare super, med et godt humør.	I meget høj grad
 16	Jeg er yderst tilfreds med min behandling. Vil selv gerne færdigbehandles på en ordentlig måde. Formoder, at patienten, der er inde før mig, ønsker det samme. Af den grund kan der let opstå ventetid. Det er jo frivilligt, om man ønsker kontrol/behandling. Derfor kan jeg blive irriteret over at høre folk i venteværelset brokke sig over ventetid.	I meget høj grad
 18	Utrolig venlig, næsten familiær (har været der et par gange i den sidste tid) modtagelse. Dejligt.	I meget høj grad
 19	Sød, venlig og kompetent.	I meget høj grad
 21	Alt forløb tilfredsstillende.	I meget høj grad
 22	Alt var fint. Sad kun kort i venterummet.	I meget høj grad
 28	Der var måske lidt usikkerhed om, hvem der tog over i modtagelsen.	I meget høj grad
 32	Modtagelsen var perfekt, og ventetid til behandling var højst fem til ti minutter.	I meget høj grad
 33	Jeg blev kaldt ind til samtalen ca. ti minutter før den planlagte mødetid. Helt OK.	I meget høj grad
 40	Jeg gjorde opmærksom på, at jeg var kommet, ved at indlæse mit sygesikringskort ved kortlæseren og fik af en tilfældig personale, der gik forbi, at vide, at det var ok, jeg skulle bare finde hen til venteværelset. Det gjorde jeg så og regnede med, at man vidste, at jeg var ankommet. Da jeg så havde ventet et stykke tid, kom der en sygeplejerske og spurgte, om jeg var i venteværel-	I nogen grad

set, for hun kunne ikke se, at jeg havde gjort opmærksom på min ankomst. Det undrede jeg mig over, men hun fortalte, at jeg også skulle registreres ved informationen i afdelingen, det stod også på en seddel indenfor i venteværelset, sagde hun. Det havde jeg ikke observeret, da jeg selvfølgelig regnede med, at man havde registreret min ankomst. Måske skulle man "blænde" kortlæseren af, hvis ikke den virker.

	29	Blev ringet op på undersøgelsesdagen, at der manglede en blodprøve. Kunne heldigvis komme tidligere så det kunne ordnes.	Slet ikke
	15	Mangler parkeringspladser.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk Ambulatorium</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	1	Er blevet godt behandlet.	I høj grad
	10	Obligatorisk SMS ligesom alle andre ude i det private.	I høj grad
	14	Personalet yder en stor indsats, og er ofte uden skyld i ventetider.	I høj grad
	16	Man føler sig virkelig velkommen.	I høj grad
	31	De aftalte mødetider overholdes ikke. Ventetiden er oftest mellem 20 og 40 minutter. Det er ikke så rart at sidde og vente på en samtale vedrørende et svar på målinger m.v. efter kræftbehandling. Man møder til tiden og ønsker at få forløbet/samtalen overstået så hurtigt som muligt.	I høj grad
	32	Der var faktisk ikke ventetid. Jeg mødte en venlig modtagelse af den sygeplejerske, der skulle håndtere mit forløb. Igangsætning straks med det praktiske. Meget kort tid efter var konsultationen ved lægen.	I høj grad
	48	Man burde have besked om ventetiden, så man ikke tror, man er glemt.	I høj grad
	49	Jeg synes, at hele samtalen var god, men jeg kan godt bruge, at de oplyser en om, at der er ventetid på svar på de forskellige prøver, man fik taget.	I høj grad
	55	Jeg synes, at det var en god modtagelse.	I høj grad
	3	Vi kom for tidligt, men blev hentet ind med det samme :-).	I meget høj grad
	4	God modtagelse af professionelt personale.	I meget høj grad
	9	Meget venlig modtagelse og til aftalt tid.	I meget høj grad
	11	God modtagelse.	I meget høj grad
	18	Normal modtagelse.	I meget høj grad
	27	Jeg ventede kun ganske få minutter, og det er OK.	I meget høj grad
	29	Ikke så meget til forbedring, da min forsinkelse var for noget mere akut, hvilket jeg har forståelse for, ellers var de gode og rare til at holde mig opdateret.	I meget høj grad
	34	Personalet var positivt, og bestemt i stand til at modtage og sende humor.	I meget høj grad
	35	På mødetidspunktet kom sygeplejersken og orienterede mig om en ventetid på 15 minutter. Det passede.	I meget høj grad

✎ 39	Ingen kommentar. Det foregik professionelt.	I meget høj grad
✎ 40	Jeg følte mig velkommen og mødte kun smilende og imødekommende personer.	I meget høj grad
✎ 41	Jeg synes, at alt var rigtig godt. :)	I meget høj grad
✎ 44	Det var en fin modtagelse af et meget venligt personale.	I meget høj grad
✎ 46	Kom ind før tiden.	I meget høj grad
✎ 54	Modtagelsen var helt i orden.	I meget høj grad
✎ 56	Bedre skiltning så det er klart, at man skal tage nord-elevatoren.	I meget høj grad
✎ 57	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 8	Der kunne måske forebygges en automatisk beskedsender, der over dagens forløb udregner, hvor lang tids ventetid, der nogenlunde vil være, hvorefter at skrive det til patienten.	I nogen grad
✎ 13	Lægen [var svær at forstå]! Det er en ny læge hver gang. Meget dårlig kommunikation denne gang.	I nogen grad
✎ 15	Fra da jeg kom ind på stuen, til jeg blev kørt ned på operationsgangen, var der kun én inde hos mig én gang. Uden at informere mig om, hvad årsagen til ventetiden [på flere timer] var.	I nogen grad
✎ 47	Hvis der er bare lidt ventetid. Giv besked.	I nogen grad

## Urologisk Ambulatorium Viborg









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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Da jeg fik mange smerter og var så dårlig, at jeg faktisk ikke kunne finde ud af at ringe, fik jeg en bekendt til at komme og få ringet til vagtlæge, som gav [] medicin per injektion. Der blev ikke sendt medicin med hjem, som kunne reducere smerterne, Det synes jeg var noget dårligt. Ved anden behandling havde jeg ingen smerter, dejligt.	I høj grad
8	Jeg blev ikke informeret om konsekvenserne af undersøgelsen [], og jeg var ikke ordentligt klar over, hvorfor jeg skulle til anden undersøgelse.	I høj grad
9	Risikoen ved behandlingen blev ikke gennemgået før første knusning. Denne var to behandlinger. Ved denne [knusning] blev behandlingen afbrudt pga. jeg [] og bekymring om sten kan komme ud gennem kateter, men det vidste man i forvejen ved henvisning fra andet sygehus og første nyrestensknusning. Fint det blev stoppet men underligt at henvise, når problemet ikke var afklaret.	I høj grad
11	Jeg er ikke tilfreds med, at der er otte måneders ventetid på så lille et indgreb, så jeg har søgt et andet sygehus igen. Det er godt, jeg har ben i næsen og kan finde ud af det, så jeg ikke skal gå så lang tid. Det er ikke første gang, jeg bliver svedet af på Viborg sygehus.	I høj grad
20	Det var, som det skulle være.	I høj grad
1	Det fungerede fint. Jeg var tryk og personalet virkede kompetente. En god oplevelse.	I meget høj grad
33	Lægen var meget venlig og informativ. Vedrørende besøget i Viborg. Lægen var [svær at forstå], han forstod ikke altid lige mine spørgsmål og omvendt. Det drejede sig om resultatet af nogle biopsier, og jeg blev henvist til en ekspert i en anden by, hvor jeg fik alle relevante oplysninger på en meget behagelig og forståelig måde.	I nogen grad
38	Var meget utilfreds med at jeg ikke kunne få besked en uge efter undersøgelsen, da læge NN havde fri. Så får man et dårlig indtryk af hospitalets arbejdsgang.	I nogen grad
31	Informationen før undersøgelsen var OK. Under selve undersøgelsen var det rigtig svært med en læge der [var svær af forstå]! Og hvor lægen gik i gang med undersøgelsen (under store smerter), som han til sidst måtte opgive, og sendte en sygeplejerske efter andre instrumenter. Det tog så for lang tid, hvor han så prøvede en gang til, og måtte så opgive igen (store smerter igen).	Slet ikke
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Ingen mangler.	I høj grad
28	Jeg kunne godt tænke mig, at få den samme læge hver gang, jeg er til undersøgelse.	I høj grad
29	Til den første undersøgelse på ambulatoriet synes jeg, det hele gik lidt for hurtigt.	I høj grad
30	Jeg forventer at få patologisvaret på min nyresten, og hvad gør jeg så? I forhold til stentype: er der forskel, og hvordan specifikt forhindres dette i forhold til stentype?	I høj grad
32	Jeg mødte med et ark med spørgsmål og fik en god besvarelse fra lægen.	I høj grad

✎ 37	Ingen mangler.	I høj grad
✎ 51	Jeg deltog med min far til hans undersøgelse, hvor han skulle have nyt kateter. [Jeg havde rejst en lang distance for at køre ham]. Da vi ankommer, siger lægen: "Jeg skal bare lige være sikker på, at din far ikke har taget blodfortyndende medicin [de sidste dage]?". Det tjekker de op på via plejepersonalet, og det viser sig selvfølgelig, at den information ikke er kommet videre. Totalt spild af tid og ressourcer, og vi er nødsaget til at køre hjem igen med uforrettet sag.	I høj grad
✎ 53	[Patienten] skulle i fem dage efter operationen have inj. fragmin ( blodfortyndende). Han blev her ikke informeret om, hvordan han skulle handle, hvis han begyndte at bløde. Ja, det var jo så godt, at han er gift med en sundhedsfaglig person. Ja, jeg kunne jo reelt have været bortrejst. Så det havde da været godt, hvis han var informeret omkring dette. Det havde været ønskeligt, at hjemmeplejen var orienteret inden udskrivelsen, da jeg på ingen måde ønsker at stikke i min egen mand, hvilket jeg havde gjort opmærksom på inden operationen. Ellers en meget fin pleje.	I høj grad
✎ 18	Selv sundhedsfaglig uddannet.	I meget høj grad
✎ 20	F.eks. hvor lang tid, der ville gå fra visitationsambulant til, hvornår operationen kunne finde sted. Men spurgte ej heller ind til det.	I meget høj grad
✎ 34	Jeg må også denne gang rose personalet i det danske sundhedssystem.	I meget høj grad
✎ 35	Har ikke manglet nogen yderligere information.	I meget høj grad
✎ 7	Lægen gjorde sikkert, hvad han kunne, men det var meget svært at forstå ham, []. Det virkede af og til, som om han ikke forstod, hvad jeg/vi sagde.	I nogen grad
✎ 13	Denne læge ville give mig [] medicin, som jeg tidligere havde prøvet, men blev syg af. Da det er flere år siden, kunne jeg ikke huske, hvad der skete, når jeg tog medicinen. [Jeg] henviste til, at det måtte stå i min sygejournal. Det fik jeg ikke noget svar på. Jeg tror ikke lægen rigtig forstod, hvad jeg sagde.	I nogen grad
✎ 23	Jeg vidste ikke, om besøget kun var i samtaleforbindelse eller evt. også ambulant, fysisk undersøgelse.	I nogen grad
✎ 45	Jeg var ikke informeret om, at der var brug for test af urinprøve for bakterier taget hos egen læge forinden udtagning af vævsprøve fra prostata. Denne forglemmelse betød en uges forsinkelse af behandlingsstart.	I nogen grad
✎ 47	Jeg fik følelsen af, at der ikke var mere at gøre. Samt, at de ikke vidste, hvad de skulle gøre mere og at, hvis jeg blev ved med at have ondt, så skal min [legemsdel] fjernes. Hvorfor den er øm og er blevet mindre, ved de ikke, og jeg mangler svar.	I nogen grad
✎ 50	Jeg stillede ét og kun ét afgørende spørgsmål angående mit videre forløb. Dette spørgsmål blev ikke besvaret, men jeg fik derimod en længere lægefaglig forklaring, som omhandlede operation og problematikker ved yderligere operation.	Slet ikke
✎ 44	Ingen mangler og meget fin information.	Uoplyst

## Urologisk Ambulatorium Viborg

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 17	Havde fået en tid i forbindelse med de to besøg jeg havde på samme dag. Dog var det sidste besøg en uge forskudt. De skulle ellers være efterfølgende og samme dag.	Ja
 31	Se tidligere svar. Undersøgelsen kunne ikke gennemføres.	Ja
 15	[Der] mangler parkeringspladser.	Nej
 34	Prøven [] var ikke god. Ny prøve [i efteråret] og ingen svar endnu [to uger efter]. Det er for dårligt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 25	Lægen glemte at sende recepten til apoteket, men jeg ringede og fik det ordnet.	Ja
 45	Der manglede underretning om, at der skulle tages urinprøve hos egen læge. Se foregående bemærkninger.	Ja
 51	Manglende information om ikke at skulle tage blodfortyndende medicin op til besøget.	Ja
 52	Vi aftalte, jeg skulle opereres, men efter [et par] måneder ringede jeg selv til afdelingen, da jeg intet havde hørt. Hun var ikke bekendt med, at jeg skulle opereres.	Ja

## Urologisk Ambulatorium Viborg

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?
3	Informere om, at der kan opstå meget voldsomme smerter, efter knusning af nyresten, og at give medicin med da det var [op til weekenden] og smerterne først kom [om eftermiddagen]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg er meget tilfreds med min behandling!	I meget høj grad
7	Ja, [der kunne gøres noget bedre]. Melde tilbage med operationen på andet sygehus. Melde tilbage med resultat fra scanning på tredje sygehus. Her hænger sygehuset i bremsen! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Venlige, kompetente, nænsomme, smilende og forstående for en gammel kone. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Personen, som gav behandling, var dygtig og kompetent. Alt i alt en god oplevelse på behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Mine lidt kritiske bemærkning omkring sprogproblemerne var ved besøg i Viborg. Efter henvisning til afdelingen på et andet sygehus følte jeg mig i "gode hænder", og jeg fik en fyldestgørende forklaring på alt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
36	Jeg var, og er fuldt ud tilfreds med Viborg Sygehus og PERSONALET.	I meget høj grad
37	Jeg synes, at hvis man er indkaldt til en bestemt tid/tidspunkt og har meldt sin ankomst til receptionen, er det ikke særlig rart blot at sidde og VENTE op til 25 til 30 minutter. Så burde patienten få besked om, at der er en DEL VENTETID! [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
39	Hvad kan man gøre, når det er flinke og rare mennesker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Når man skal have flere behandlinger [], synes jeg, der går alt for lang tid imellem behandlingerne. [Behandlingen har været godt et halvt år]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
35	Aftaler skal overholdes! Havde bedt om ikke at blive ringet op med hensyn til resultatet af [] vævsprøven pga. ferie i udlandet. Det sker alligevel! Det er ikke i orden! Der kan sagtens ske en forbedring på det område. Der var gjort notat hos sekretæren, og det skulle være sendt videre til lægen, blev der sagt. Det sker alligevel. Ikke godt nok. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
40	Jeg synes der mangler omklædningsfaciliteter. Så man ikke skal klæde sig af foran fire personer i et lille undersøgelsesrum. [Fysiske rammer]	I nogen grad
4	Tidligere i forløbet skulle jeg faste og var klar til operation. Jeg ventede fra [morgen til eftermiddag], hvorefter jeg blev sendt hjem. Det synes jeg ikke var så godt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
9	Søde og dygtige hver især, men ringe dialog med andet sygehus. Skulle i første omgang selv	I ringe grad

ringe for at høre, om jeg snart blev indkaldt, og da var det glemt. Godt at behandling blev afbrudt pga. uklarhed ved RIK, men meget svært at forstå, det ikke var med i vurdering inden behandling, da jeg er kendt på afdelingen på andet sygehus, og RIK er velbeskrevet i min journal. Har efterfølgende haft store []problemer og nu [kateter] i [organ] muligvis som et resultat af SF knusningen. Der blev ikke brugt ressourcer på at informere om risikoen ved behandlingen, før jeg lå på et lege ved efter første knusning, hvor det efter behandlinger blev nævnt, at det heldigvis sjældent resulterede i alvorlige bivirkninger såsom kraftige blødninger. Efterfølgende behandling på andet sygehus har været besværlig, hvor jeg ikke har oplevet at blive hørt eller respekteret eller kunne få konkrete svar på efterfølgende scanning og operation. Overvejer en klagesag, ikke over de enkelte personer, men pga. systemets rigiditet, mangel på respekt for mine egne observationer og udsagn samt total magtesløshed i forhold til at få svar på undersøgelser og information om handleplan. Dertil meget lang svartid på scanning ud over det, de lovede.


[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]

✎	20 Det var meget godt. Venlig modtagelse. Helt ok. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎	27 Tilfredsstillende.	Ikke relevant for mig
✎	10 Der er ingen sammenhæng. Forskellige læger hver gang og lidt "hovsa" præget, "hvad gør man nu?" Er et komplekst tilfælde og flere gange måtte de tilkalde hjælp hos lægerne NN, hver gang jeg var til kontrol, fordi de ikke var gode nok til at håndtere min sygdom, og der hvor jeg var i min sygdom. Jo, jeg har navnet på én person, som jeg vil tillade mig at sige har ansvaret for mit forløb, men om han er enig, ved jeg ikke. Der mangler totalt sammenhæng. Er så også tilknyttet et andet sygehus, og her er der så slet, slet ingen sammenhæng fra afdeling til afdeling. Rigtig, rigtig skidt for os patienter! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎	6 Venlig modtagelse og god information under undersøgelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	11 Der er for stor ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
✎	15 Mangler parkeringspladser. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎	22 Alt var utrolig professionelt samtidig med en god og nærværende atmosfære. Et meget behageligt sygehus at være på. Nyt og spændende byggeri, og rigtig venligt personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	30 Jeg mangler måske lidt opfølgning efter min operation. Det er nu [flere uger] siden, at jeg fik opereret min forhud væk pga. forsnævring. Men nu sidder jeg egentlig og er i tvivl om, om det er lavet rigtigt, og om det stadig skal gøre ondt osv. Kunne være rart med en kontrol af fagpersonale efter sådan en operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	31 Ambulatoriet burde arbejde på at forbedre kommunikationen blandt personalet, så man som patient kan forvente, at den aftale man laver med én læge også bliver overholdt af den næste læge, man møder! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk Ambulatorium</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎	13 Selvom det er forskellige læger jeg møder, går det normalt rigtig godt, og jeg er meget tilfreds. Men denne gang var det helt galt med kommunikationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎	19 Meget venlig modtagelse.	I høj grad



	[Relationer til personale/Pleje]	
21	Fin behandling.	I høj grad
22	Jeg er meget tilfreds med behandlingen på ambulatoriet, som har drejet sig om kontrol og overvågning af min sygdom efter indlæggelse, og som indebærer dels medicinsk behandling og kateterisation. Min kone har været med hver gang, hvilket har haft stor betydning for os begge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Positivt, at lægen lyttede til mit eget forslag om en ekstra CT-scanning før operation [], hvilket CT-scanning efterfølgende bekræftede min egen fornemmelse om, at [en nyresten] nu formentlig var passeret ned til blæren i forbindelse med nyrestensanfald [et par uger] tidligere. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
24	Det kunne være rart med en [læge, der er til at forstå]. [Kommunikation og information]	I høj grad
32	Jeg har en positiv opfattelse af forløbet.	I høj grad
40	Venlige personer og tryk behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Både læge og sygeplejerske gjorde sig umage for, at vi skulle forstå, hvad der foregik, og vi fornemmede ikke stress. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Godt tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Professionelt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Jeg gentager gerne, hvor positivt jeg oplever sundhedspersonalet. Beklageligvis har jeg i dag stor erfaring, da jeg er blevet ramt rimelig hårdt. Jeg deltager derfor ikke i kritikken af det regionsledede sundhedssystem.	I meget høj grad
43	Det kunne ikke gøres bedre. Jeg synes, det var lige efter bogen, han var sgu dygtig, 100 procent. Kan ikke skrives bedre fra mig lige der.	I meget høj grad
44	Det er svært at forestille sig en bedre behandling, end den jeg fik. Jeg er yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Vi synes, at ambulatoriet skal have ros for den positive og store faglige viden, de havde om plejen, som NN fik efter operationen. De virkede meget professionelle og velorienterede omkring hele operationen og den efterfølgende behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Jeg tror, at ambulatoriet gjorde det, de kunne, men der var andre, der spændte ben: "økonomi".	I nogen grad
33	Lang ventetid før operationen. [Ventetid]	I nogen grad
38	Ventetid, []. Forskellige læger næsten hver gang. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
12	Lovet konklusion fra undersøgende læge ved biopsi-tagning udeblev. Opfølgende undersøgelse/samtale på Urologisk Ambulatorium blev iværksat efter min telefoniske henvendelse til sygehuset. Den opfølgende undersøgelse/samtale forløb meget tilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
17	Efter foregående besøg, blev jeg telefonisk kontaktet af den ansvarlige læge om det videre behandlingsforløb. Vi blev enige om forsøg med pille behandling. Han ville så kontakte/indkalde mig straks efter afslutningen af "forsøget" for at aftale den efterfølgende behandling. Da jeg [flere] måneder efter afslutning af pille forløbet ikke var blevet kontaktet/indkaldt, måtte jeg selv ringe til hospitalet for at rykke for videre behandling. Sekretariatet kunne ikke umiddelbart se, at jeg skulle indkaldes igen, men et par dage senere modtog jeg så et officielt indkaldelsesbrev. Efter min sidste konsultation [i efteråret], har jeg fået indkaldelse til forundersøgelse [til	I ringe grad

- sommer] med efterfølgende operation [i efteråret]. Dvs. ventetid på [mange] måneder! Jeg har efterfølgende bedt om at komme på privathospital og fået indkaldelse med ventetid på [få] uger. Gør dog noget for det offentlige hospitalssystem (øget bemanning) i stedet for de evindelige besparelser, som altid ender op med afskedigelser af personalet.  
[Kommunikation og information, Ventetid]
- 51 Gøre bedre: Have klokkeklar styr på information. Godt: Søde mennesker. I ringe grad  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- 2 PS. Har gået i [flere] år med stort vandladningsbesvær og trang efter operation af forstørret prostata på et andet sygehus. Der var ingen opfølgning. Så efter den oplevelse synes jeg, at det var en god oplevelse at komme til Regionshospitalet Viborg, så stor ros til jer. Ikke relevant for mig  
[Kvalitet i behandling]
- 5 Er ældre og er tilfreds med behandlingen. Uoplyst
- 20 Der var spørgsmål omkring, at der skulle tages blodprøve. Det blev undersøgt, om det var muligt, men det var det ikke, da udstyret til blodprøvetagning på børn ej var at finde på afdelingen. Det kunne være rart at kunne have det overstået, når vi var der, og det blev snakket om. Uoplyst
- 25 Det var OK. Uoplyst
- 26 Det var rigtig lang tid, vi skulle vente på svar på [undersøgelse], og det var, han [endda allerede] udredt for på andet sygehus. Uoplyst  
[Ventetid]
- 29 Jeg syntes, i det hele taget, at man blev taget godt imod til operationen, og at både sygeplejerske og læger NN var rigtigt imødekommende og gode til at forklare, hvad der skulle ske under forløbet, og få en til at føle sig tilpas under forløbet. Uoplyst  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- 36 Jeg fik skrabet prostata i [nogle år siden] på et privathospital [], da der næsten var et års ventetid i Viborg. Man fandt celleforandringer, og siden er jeg blevet fulgt af Regionshospitalet Viborg med dels blodprøver af PSA-tal og biopsier. Det har desværre været et meget negativt og uprofessionelt forløb med dårlig eller slet ingen information [som f.eks.] indkaldelser til nye biopsier, selvom PSA-tallene fra blodprøverne lå meget lavt og stabilt. Jeg blev så indkaldt til yderligere en biopsi, hvilket jeg syntes var underligt. Jeg ringede til sygeplejersken for at høre, om det kunne have sin rigtighed, hvilket hun bekræftede og udtalte: "Du har jo kræft?". Jeg bad derfor pågældende om at få lavet min tid om til en samtale med en læge. På dette møde bad jeg om en second opinion på andet sygehus. Lægen svarede, at det var der ikke nogen problemer i. Få dage efter får jeg en indkaldelse til et tredje sygehus, hvad der undrede mig meget. Jeg tog derfor kontakt til tredje sygehus, hvor jeg talte med en meget sød og venlig sekretær NN, som kontaktede andet sygehus. Få dage efter fik jeg en tid på andet sygehus, og hvilken forskel på håndtering af patienten. Her blev jeg mødt med imødekommenhed, venlighed, og en super professionalisme samt en samtale, som fik samlet op på al den forvirring og misforståelse, der havde været i det tidligere forløb. Her blev der givet samme information, som jeg tidligere havde modtaget fra læge NN i Viborg nemlig, at der skulle tages blodprøver hver tredje måned og en biopsi én gang om året, men måske med længere varighed imellem på et senere tidspunkt, hvis PSA-tallene var stabile. Meget stor respekt for den professionelle måde, som andet sygehus håndterede denne sag på. Yderligere havde jeg store problemer med at få afdelingen i Viborg til at lave en skrivelse til min rejseforsikring: "Det har vi ikke tid til, der vil mindst gå [et par uger]", var svaret gentagne gange, men jeg bad så om at få en udskrift af min journal, som skulle sendes til [privat forsikringsfirma]. ("Det plejer vi ikke at gøre", blev der sagt.) Jeg fik dog udskriftet efter personlig henvendelse på Urologisk Ambulatorium, så vi kunne få vores rejseomkostninger refunderet af rejseforsikringen. Dertil kan jeg tilføje, at den sekretær NN, som sad ved telefonen, så absolut ikke burde sidde sådan et sted. Hun var særdeles uforskammet, vrangvillig og ikke indstillet på at ville hjælpe med at få løst de problemer, der var opstået ved, at man havde indkaldt til en ny biopsi og dermed havde sygeliggjort mig "Rejseforsikringsmæssigt". Til dette vil jeg gerne tilføje, personalet kan være presset og have en dårlig dag. Men her er der tale om nogle dage og flere kontakter. Uoplyst  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 45 Det burde fremgå af indkaldelse til udtagning af vævsprøve fra prostata, at urin skal tjekkes for bakterier m.v. hos egen læge. Jeg oplevede, at en sygeplejerske midt i venteværelset snakkede kræftpakke mm. med mig, og måtte bede hende om at finde et andet lokale til en så følsom samtale. Uoplyst  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

-  50 Fin tid, ordentlige forhold, kort ventetid og venligt personale. Dårlig forklaring på mit spørgsmål. Uoplyst  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]



