

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Urologisk Ambulatorium
Urologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	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 sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	247
Besvarelser fra patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	66%

Rapportering

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

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

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/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden 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

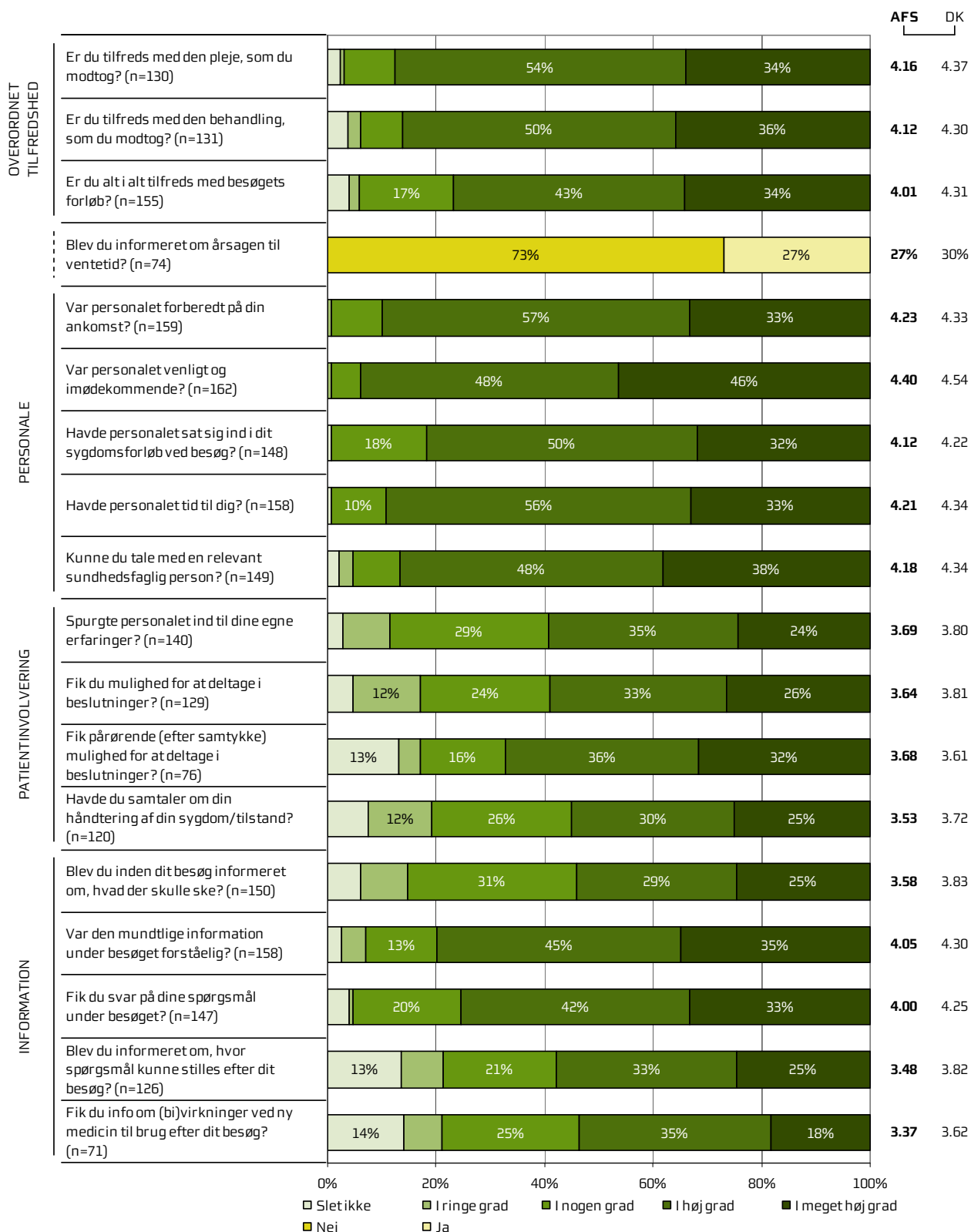
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

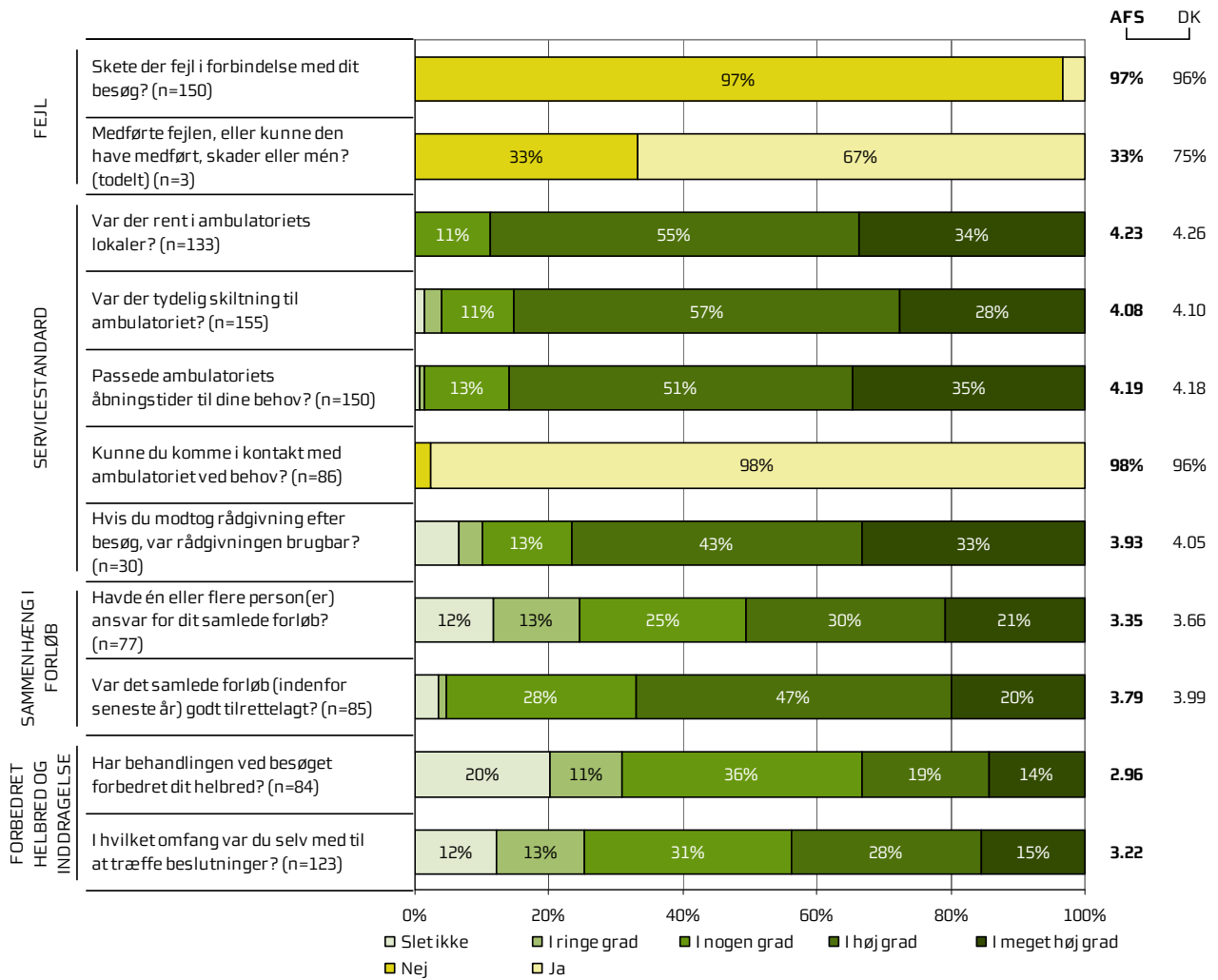
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

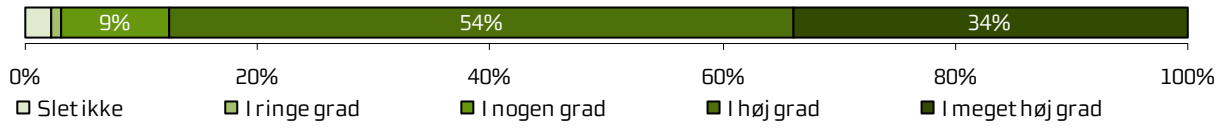
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

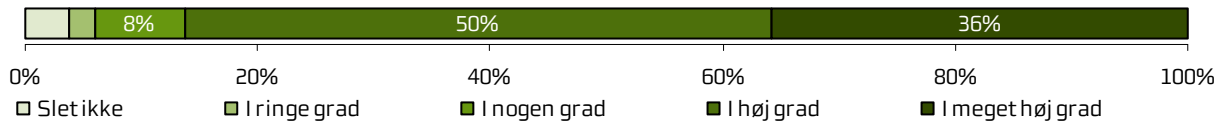
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

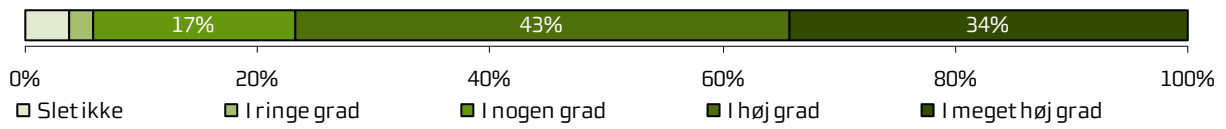
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=130)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=131)



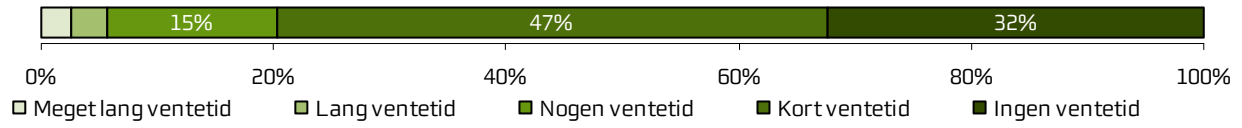
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=155)



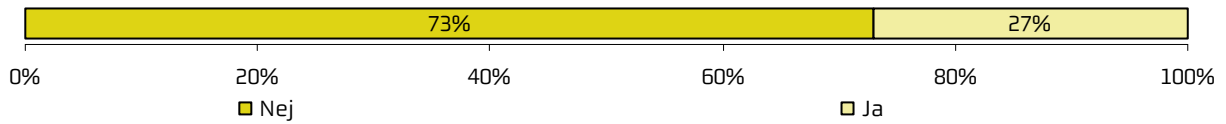
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,16		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,12		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,01		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=158)



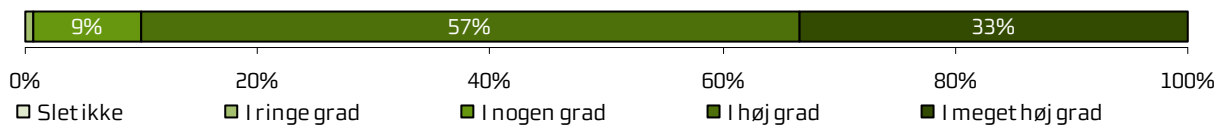
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=74)



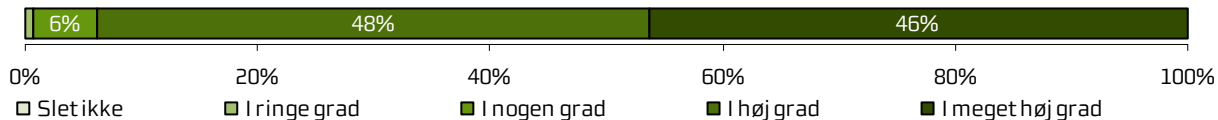
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,04		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		27 %	30 %	

Personale

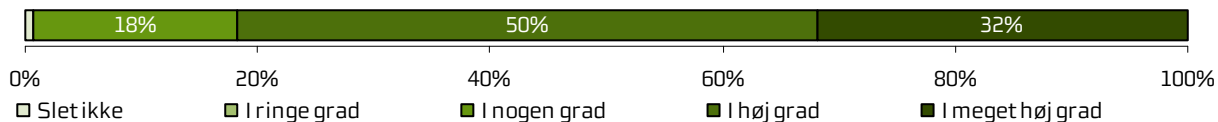
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=159)



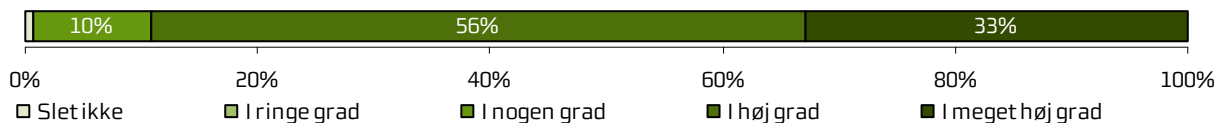
Var personalet venligt og imødekommende? (n=162)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=148)



Havde personalet tid til dig? (n=158)



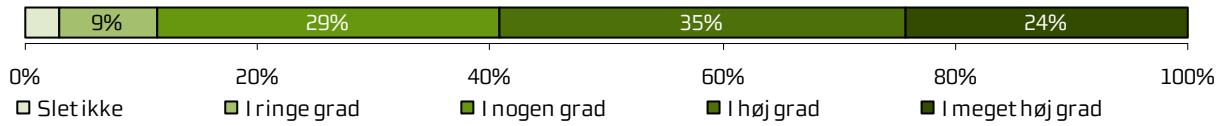
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=149)



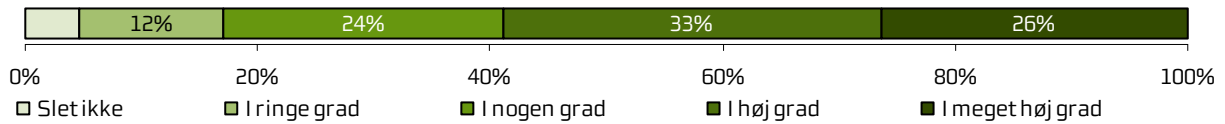
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,23		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,4		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,12		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,21		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,18		4,34	

Patientinvolvering

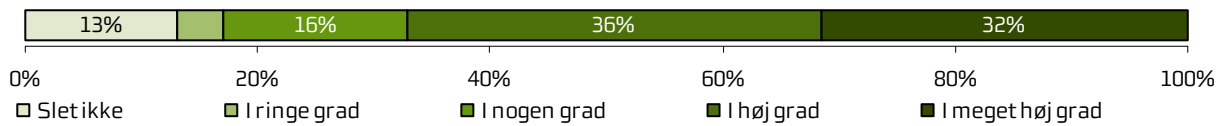
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=140)



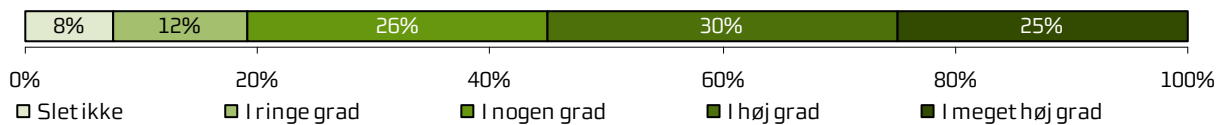
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=129)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=76)



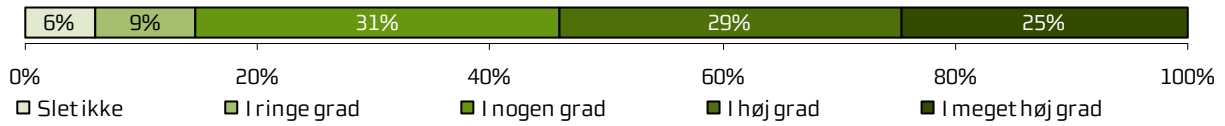
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=120)



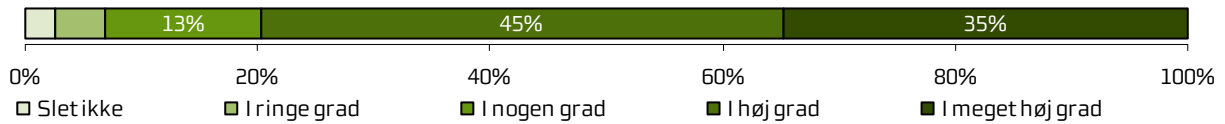
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,69		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,64		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,68		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,53		3,72	

Information

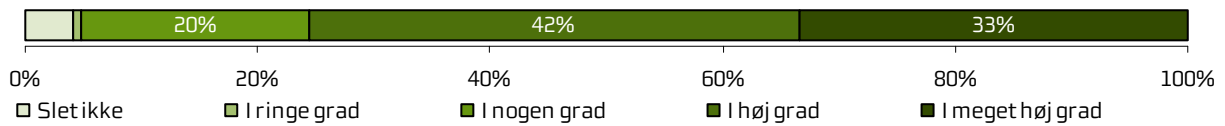
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=150)



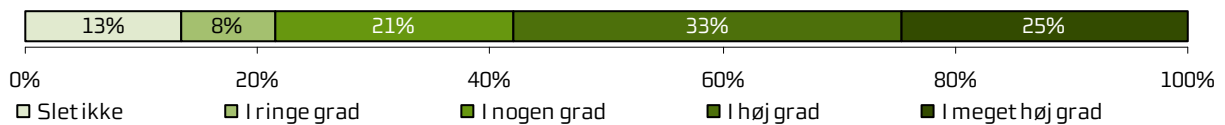
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=158)



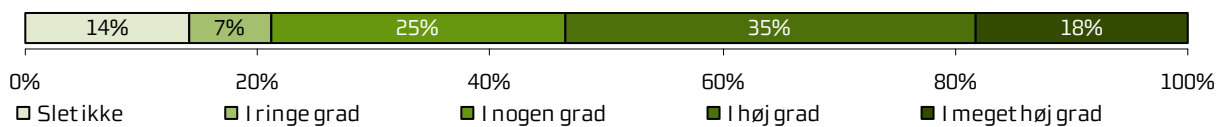
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=147)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=126)



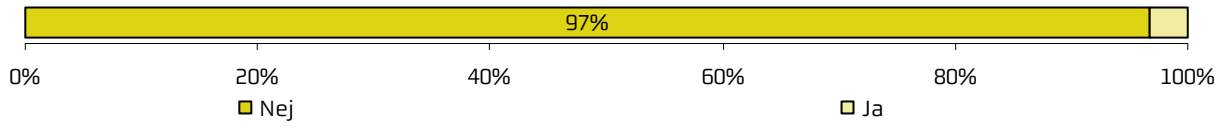
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=71)



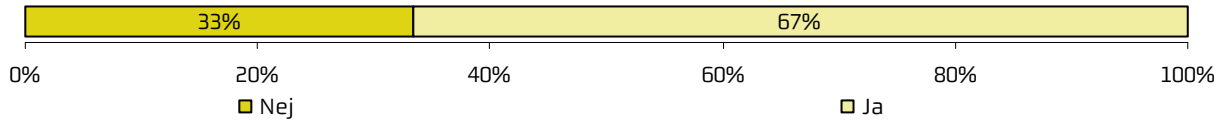
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,58		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,05		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,48		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,37		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=150)



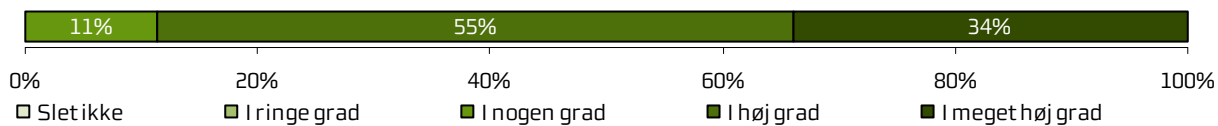
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



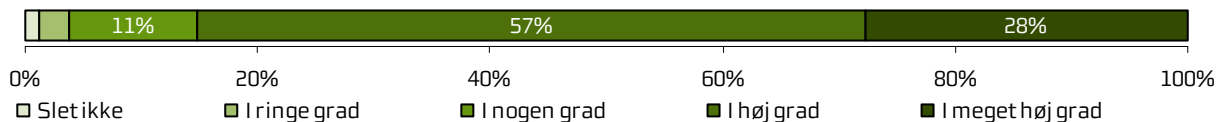
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		33 %	75 %	

Servicestandard

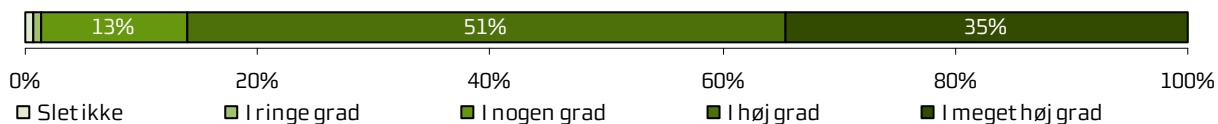
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=133)



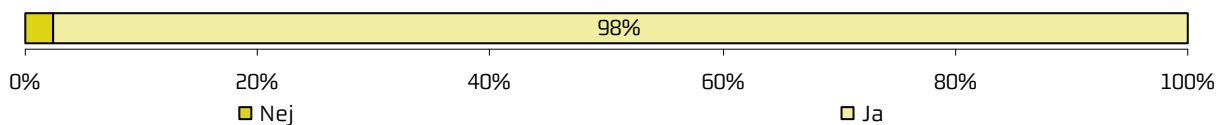
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=155)



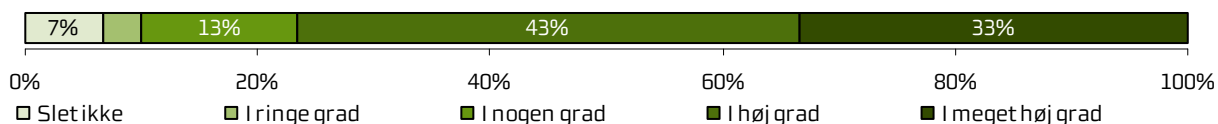
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=150)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=86)



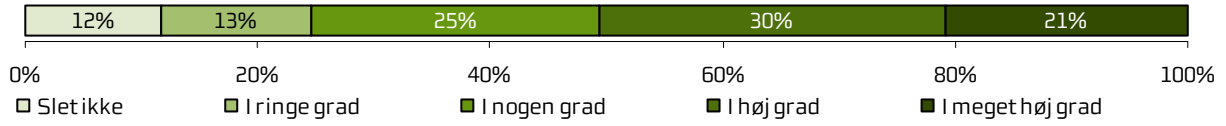
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=30)



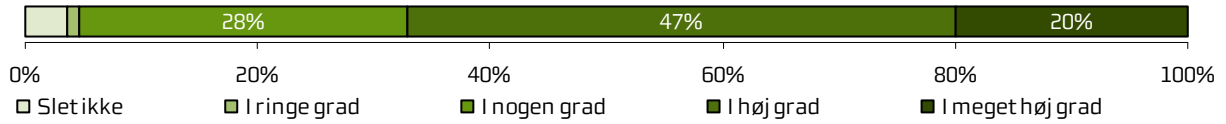
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,23		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,08		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,19		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,93		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=77)



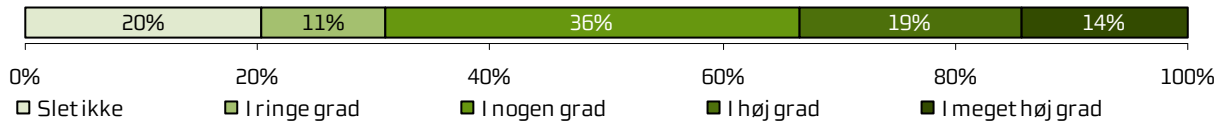
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=85)



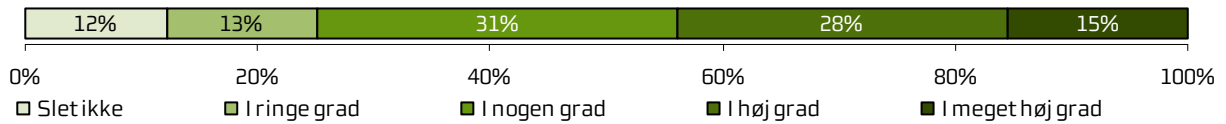
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,35		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,79		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=84)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=123)



	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?	2,96			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,22			

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.

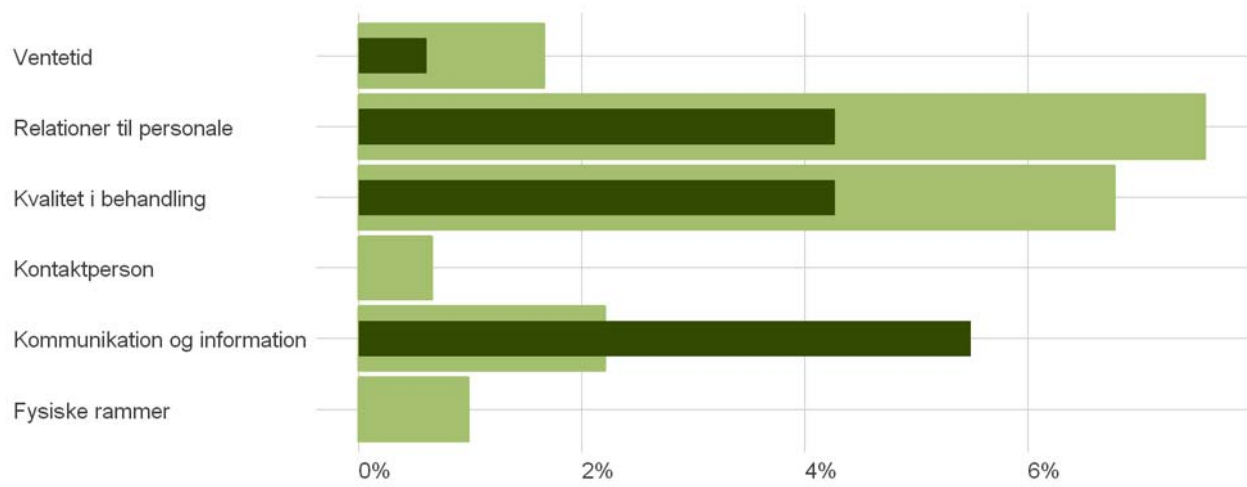
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/

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.



Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Ventetiden var kun [få] minutter.	I høj grad
15	Blev informeret i indkaldelsen, om at der kunne være ventetid.	I høj grad
19	Måtte selv spørge til, om de havde registreret, at vi var kommet, da der intet skete, og vi ikke blev oplyst om, at der var ventetid/forsinkelse.	I høj grad
33	Dette spørgeskema er udfyldt med læge NN som læge. Et besøg tilbage i [sommeren] med læge NN var ubehagelig både for mig og min familie.	I høj grad
39	Alt var helt fint, den eneste forbedring, der skal være, er, at der skal være styr på, at lægen har vigtige oplysninger og mobilnummeret.	I høj grad
46	Der blev taget godt imod mig.	I høj grad
47	Internetnedbrud i hele hospitalet!	I høj grad
48	Kort ventetid og fik god modtagelse.	I høj grad
3	Jeg har modtaget en skriftlig indkaldelse til Urinvejskirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Holstebro. Der STÅR IKKE nogen formel adresse, så det var unødigt besværligt at finde. Der burde stå vejnavn og nummer, så der vil være nemt at finde ved hjælp af GPS eller Krak eller Google Maps eller et gammeldags kort.	I meget høj grad
38	Det var tydeligt, at der var mange patienter, derfor ventetid. Ventetiden var varslet i indkaldelse (husk en bog), så det var ok. Ventetiden omfattede også blodprøvetagning og læge NN.	I meget høj grad
45	Sygeplejersken hentede varm kaffe, fordi jeg ankom i slemt regnvejr. FLOT.	I meget høj grad
14	Oplys om ventetiden.	I nogen grad
27	Kunne godt oplyse patienten om ventetiden, hvis man ikke kommer ind til tiden. F.eks. hvis man skal vente mere end ti minutter og næsten en time. Årsagen der til.	I nogen grad
13	Ingen undersøgelse. [Var] kun på sygehuset for at få en sprøjte med hormonbehandling, og fik at vide, at alt var ok. Det tog ca. fem minutter på stuen. Kniber lidt med at forstå lægerne, så ingen spørgsmål, når alt var ok.	Uoplyst
55	Bedre læsestof i ventesalen. Dagens avis.	Ved ikke



Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Jeg fik en ny tid til scanning af mit sygdomsforløb. Ingen ny medicin i den mellemliggende periode.	I høj grad
14	Medicin oplysning.	I høj grad
19	Indkaldelsesbrevet lød på forundersøgelse. Derfor var jeg i tvivl om, hvorvidt der allerede var truffet beslutning om operation. Fik telefonisk afklaret, at det blot var en almindelig undersøgelse, og at man først herefter skulle tage stilling til, om der skulle opereres.	I høj grad
23	En blodprøveværdi måles før besøget (PSA), resultatet gives ved konsultationen. Lægen spørger i dette tilfælde, om jeg har det godt, og om jeg har mærket noget til sygdommen eller har andre symptomer. Først efter flere af disse spørgsmål nævnes, at værdien er tilfredsstillende. Jeg vil anbefale, at gøre det omvendt for ikke at give unødigt nervøsitet.	I høj grad
31	Efter tre besøg om slidgigt [] og tre behandlinger med binyrebarkhormon savner jeg information om på næste besøg [i 2015], hvad der videre skal ske? [].	I høj grad
39	Har fået den information jeg havde brug for.	I høj grad
16	Skal fortsætte med den medicin, jeg har fået hele tiden.	I meget høj grad
44	Fik medicin, lægen sagde, den skulle tages om aftenen, apoteket sagde om morgenen, indlægsstedlen sagde om morgenen.	I meget høj grad
40	Jeg modtog to indkaldelser med forskellige datoer. Ved indkaldelse nummer to meddelte jeg telefonisk, at jeg allerede havde en indkaldelsesdato.	I nogen grad
15	[Lægen] talte ikke tydeligt og vidste ikke, hvad de forskellige faggrupper hed, f.eks. gynækolog [blev til] damedoktor.	I ringe grad
24	Når man får information om at man har []cancer med metastaser (fem minutter inden, var man en rask person), ved man ikke, hvad er relevant at spørge om!	I ringe grad
54	Der var information fra lægen, men denne var svær at forstå, hvorfor samtalen ikke gav mig et sikkert grundlag for vurdering af min behandling.	I ringe grad
29	Det var et mislykket besøg. Jeg kunne ikke forstå Lægen, og han forstod ikke mig og mine problemer. [].	Slet ikke
61	Kunne ikke forstå, hvad lægen sagde [].	Slet ikke
56	Jeg var blot indkaldt til samtale om det videre forløb i behandlingen af min sygdom.	Uoplyst

Urologisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Der blev trykket alt for hårdt på min betændte prostata. Det er nu 24 dage siden, og der kommer stadig blod ud sammen med sæd og urin. Det kan ikke være rimeligt.	Ja
 36	Jeg ER stadig generet af lidt feber efter operationen. Vil kontakte hospitalet i næste uge.	Uoplyst

Urologisk Ambulatorium

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










ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
21	Jeg fik taget otte til ti billeder af mit problem på sygehuset. Desværre kunne lægen ikke se et billede ved undersøgelsen på et andet sygehus. Spørgsmålet er så, har lægen der skal operere, tilstrækkeligt med oplysninger inden operationen? Bekymret, lidt måske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	Jeg oplevede behandling på en anden afdeling [i efteråret 2013] som "kikset". Det kontaktede jeg ambulatoriet/Urologisk om, og de to sidste behandlinger [i vinteren 2014] og [efteråret 2014] har være MEGET fine oplevelser.	I høj grad
3	Som sagt: Formel adresse.	I nogen grad
17	Jeg har været til [mange] kontrolbesøg og har haft [flere] forskellige læger. Det kunne jeg godt tænke mig var anderledes, og sådan at man kunne vælge den læge, som JEG synes, der er bedst at tale med. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
40	Katetre, der blev sagt, skulle komme til vores adresse, måtte jeg efterlyse på ambulatoriet. Den udleverede portion fra ambulatoriet blev brugt, inden ny forsyning kom med fragtbil. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
43	Nogle læger opleves som uforberedte og fortravlede. Telefoner passes under konsultationen. Ligeledes sættes aktuelt behandlingstrin ikke ind i en sammenhæng/perspektiv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
52	Blev scannet [i efteråret]. Har ikke fået besked [i dag, tyve dage efter]. Lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
41	[Først fik jeg en] CT skanning. [Så] et møde med læge NN, hvor han meddeler, at jeg vil blive indkaldt til en ny skanning [] inden for [nogle] uger. [Nogle] uger senere rykker jeg for denne. Sekretæren oplyser, at hun ikke kan se, at jeg skal skannes. Hun vil tale med læge NN. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
4	De havde undladt at informere mig om medicin. [Kommunikation og information]	Uoplyst
6	De arbejder utroligt professionelt, og det har givet mig et meget afslappet forhold til min prostata. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Det var rigtig godt. Jeg følte mig helt tryk og godt informeret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Rigtig godt.	Uoplyst
15	Sygeplejersken var meget kontant og uvenlig. Lægen var rar, men [var svær at forstå]. Sygeplejersken kunne ikke forstå, hvorfor jeg ikke bare kunne tisse på kommando, når jeg nu havde en fuld blære, hvilket gjorde mig mere anstrengt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	Alt er ok for mig.	Uoplyst
22	Jeg er forundret over at skulle køre [mange kilometer] for at aflevere en urinprøve, samt samtale med en læge. Kunne diverse skemaer ikke være blevet sendt pr. mail?? Og urinprøve til egen	Uoplyst

	læge?.	
✎ 24	Ti minutters information af en [læge der var svær at forstå] ved et alvorligt tilfælde som [cancer] [] og fem minutter fra en sygeplejerske [], er absolut uantageligt. Undertegnede har tidligere arbejdet i [en virksomhed] med adskillige læger som nærmeste medarbejdere, så jeg er absolut i stand til at bedømme det som absolut meget ringe og uden forståelse for patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 34	Jeg skulle have fri fra arbejde en hel dag for at komme til en samtale, der varede under fem minutter. Set i bakspejlet kunne det have været klaret med et telefonopkald. Føler, at det var spild af min og jeres tid.	Uoplyst
✎ 36	[Pleje efter operation] var særdeles professionel. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 39	Bevare den gode kontakt. Super god læge, som lyttede og var fagligt klog, og som gik i dialog med mig i stedet for at bare at tale (ned) til mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 45	I forhold til det min praktiserende læge havde henvist for, føler jeg, der manglede noget i logistikken. Når en patient skal køre 70-150 kilometer for hver undersøgelse, kunne flere ting nemt have været samme dag. Man kunne f.eks. sætte tid af til første samtale og gynækologisk undersøgelse med to timers interval. Trods alt bedst at vente en time, end at køre to gange.	Uoplyst
✎ 46	De var så flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 49	I var meget børnevenlige :-)	Uoplyst
✎ 50	Informere om der er tale om en SAMTALE: Troede behandlinger skulle foretages på indkaldelsesdagen. NB. Har ikke tidligere haft kontakt med hospitalsvæsenet, men har erfaret dette åbenbart er helt normalt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 51	Jeg ville gerne have vidst, at jeg kunne nøjes med lokalbedøvelse frem for fuld bedøvelse. I informationen, altså den skriftlige, står der, at operationen [] kræver fuld bedøvelse. Der burde have stået: "Operationen [] kan ske ved fuld bedøvelse eller ved lokalbedøvelse". [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 54	1. Jeg synes, at personalet var imødekommende og opmærksomme. 2. Der er bare en barriere i sproget []! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 42	Har under udredningerne været tilset og behandlet af tre forskellige læger []. [To af lægerne] virkede kompetente, men havde noget besvær med, under samtalen, at gøre sig forståelige, og man var ikke sikker på, at ens fremlægning af sygdomsforløb mv. blev opfattet korrekt. [Kommunikation og information]	Ved ikke

Urologisk Ambulatorium

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

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

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

