

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Urologisk Ambulatorium, Horsens
Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	198
Besvarelser fra afsnittets patienter:	119
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

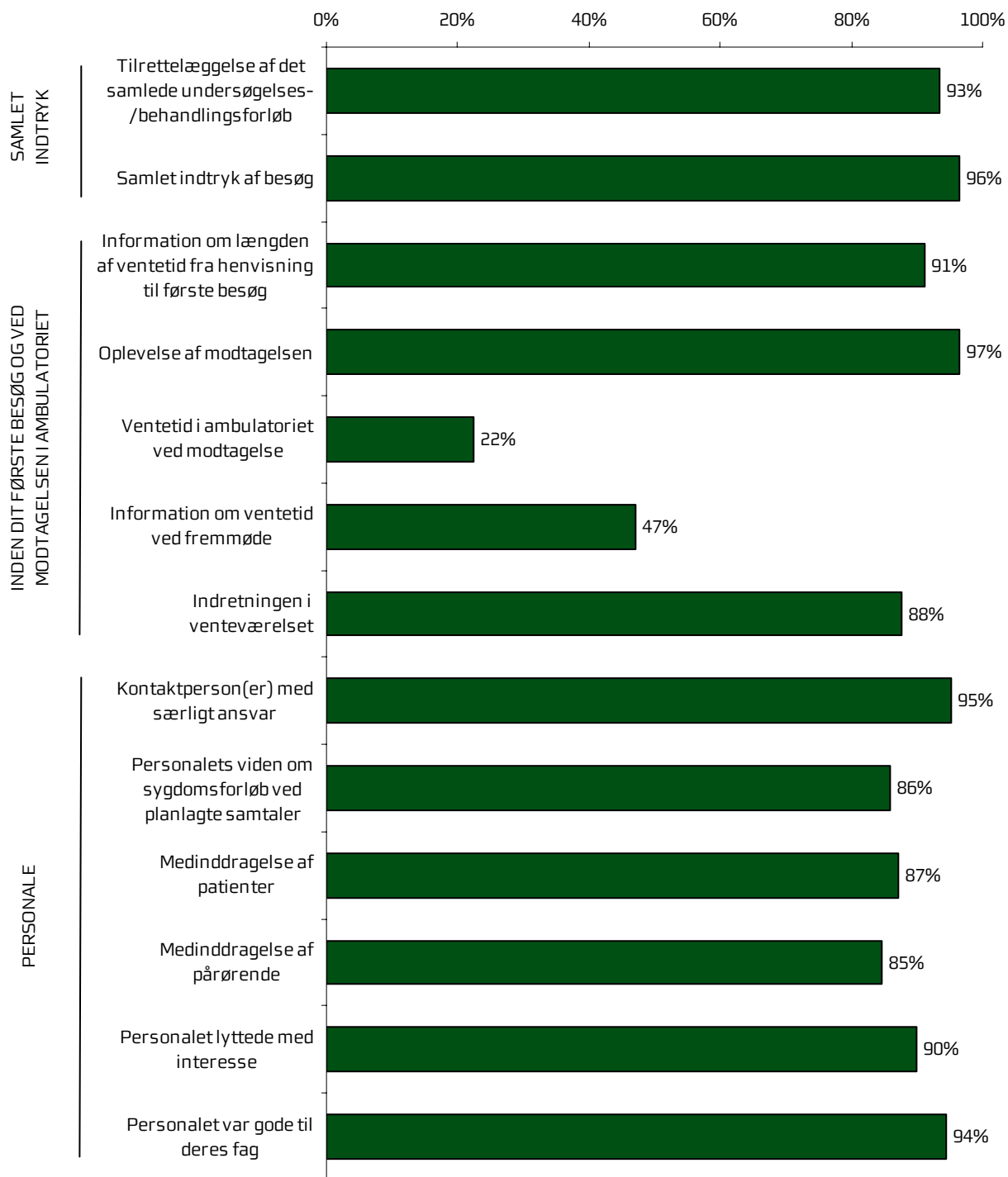
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

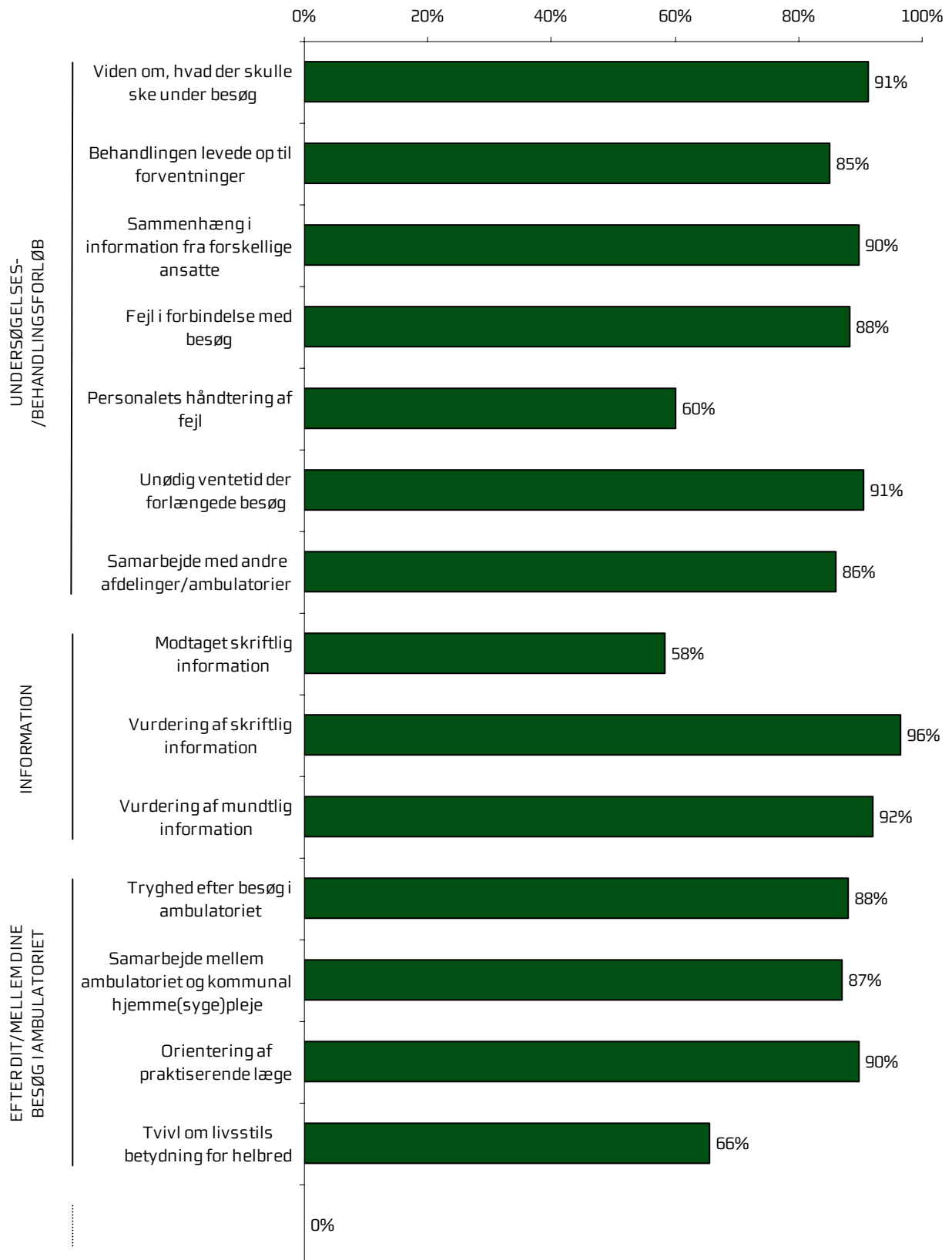
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

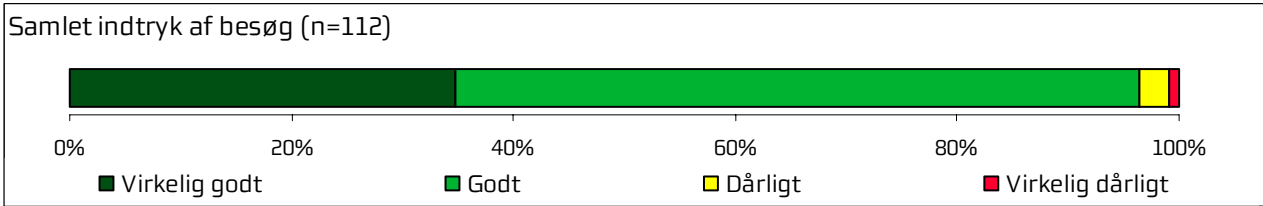
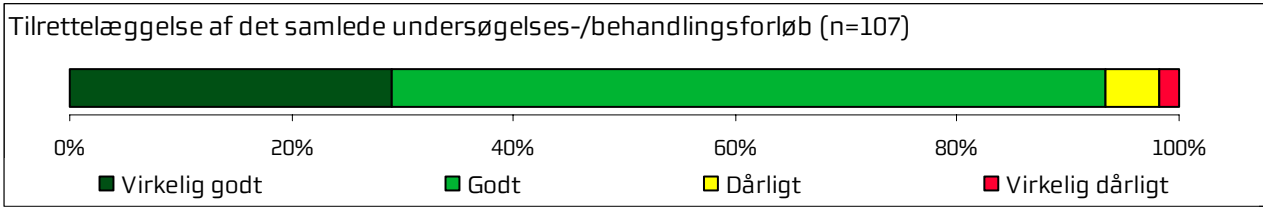
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

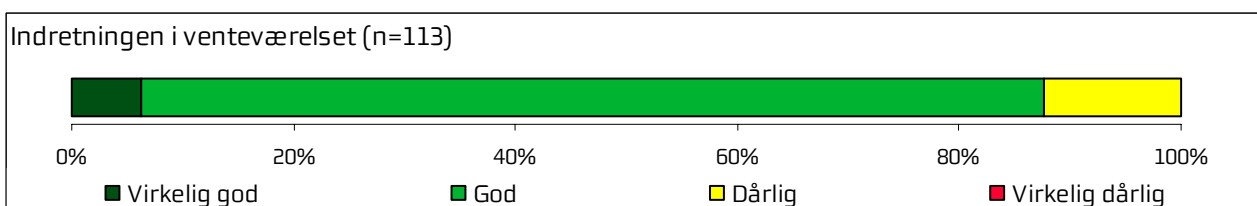
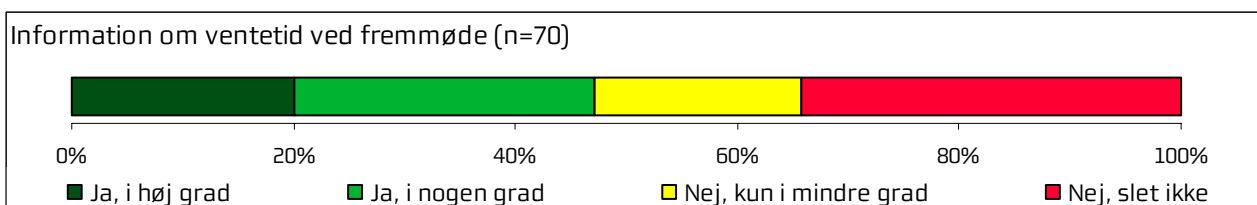
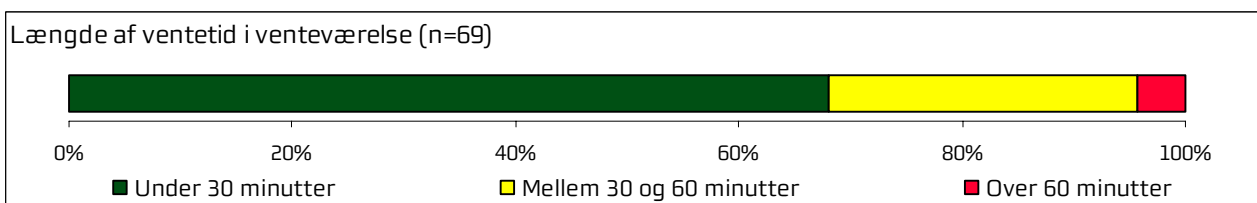
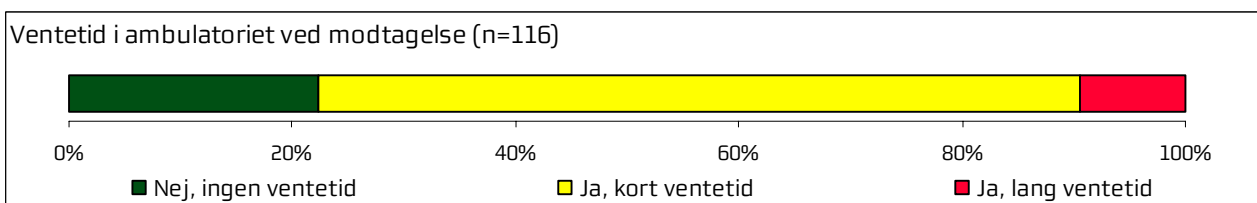
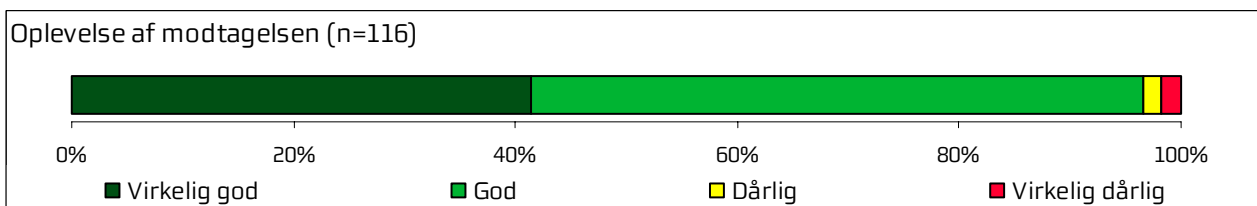
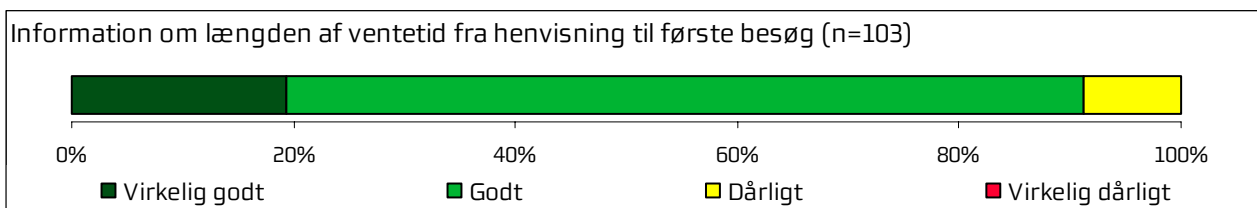
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

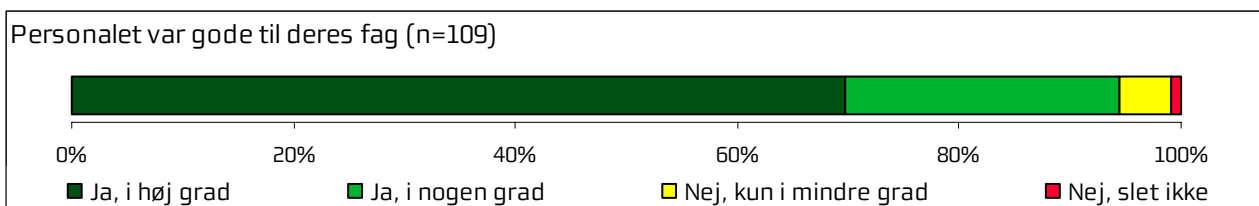
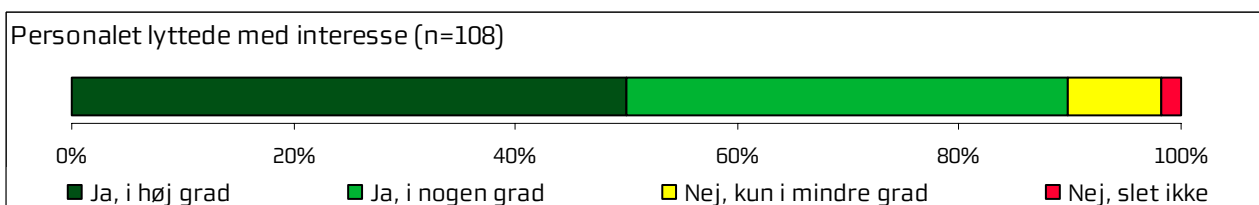
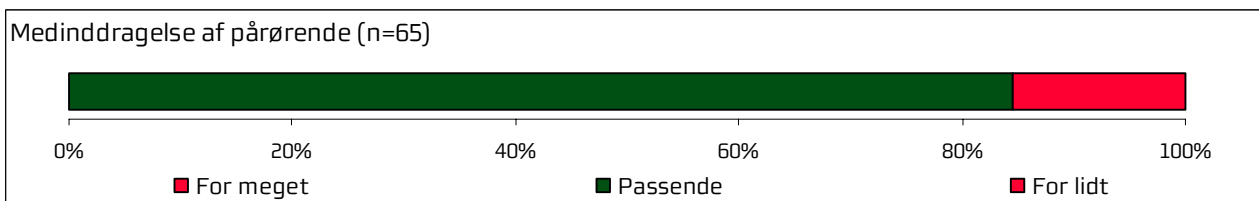
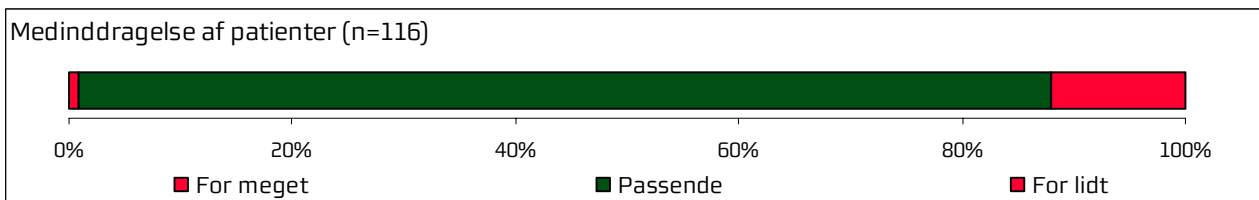
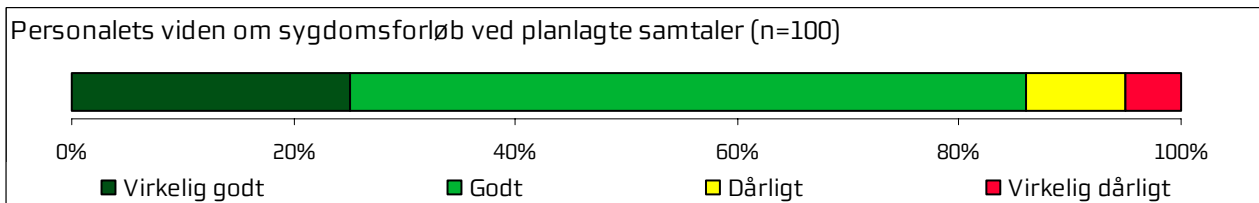
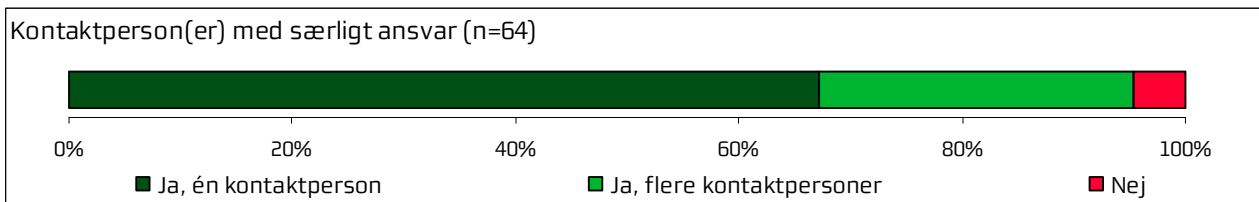
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	99%	92%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	94%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



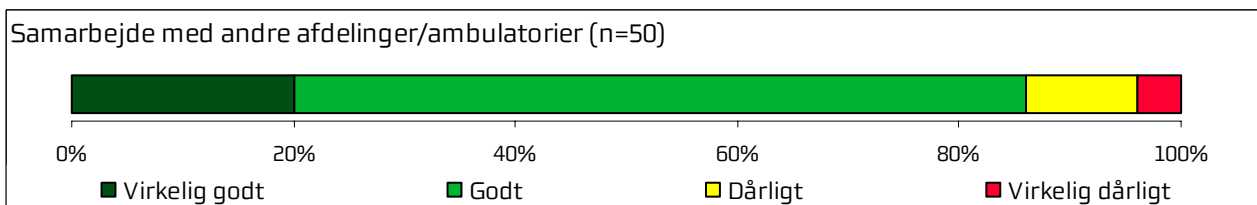
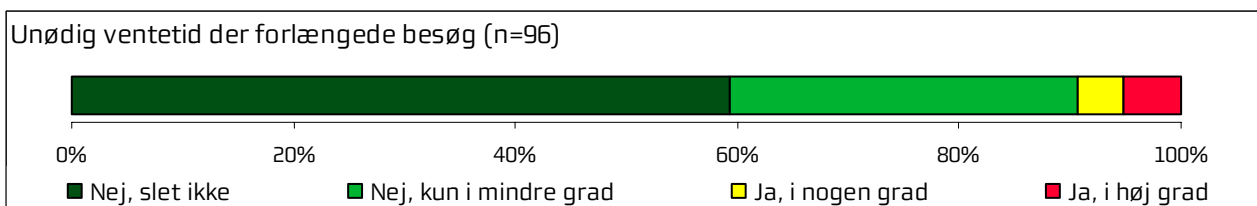
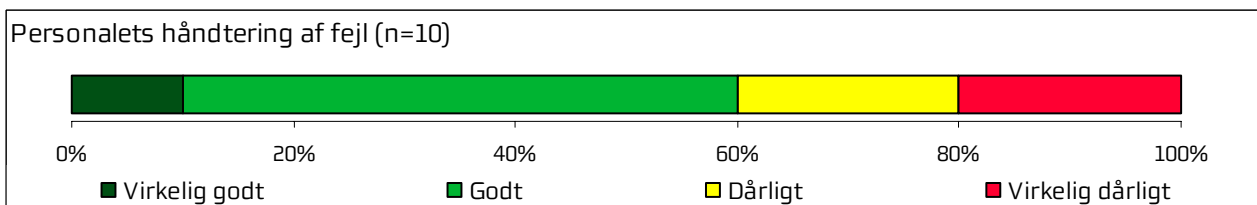
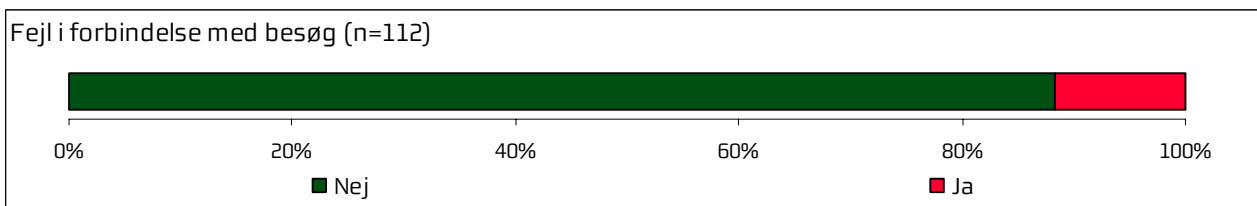
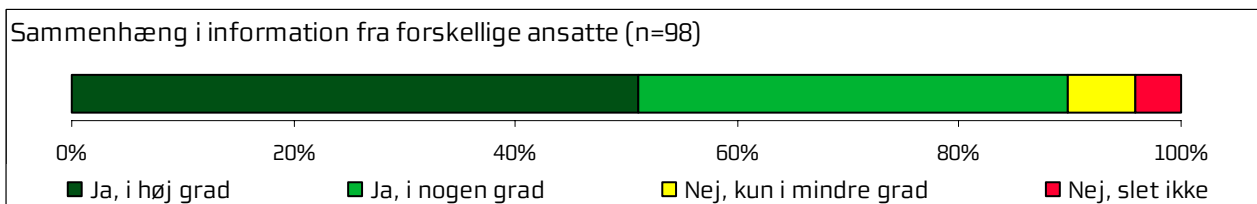
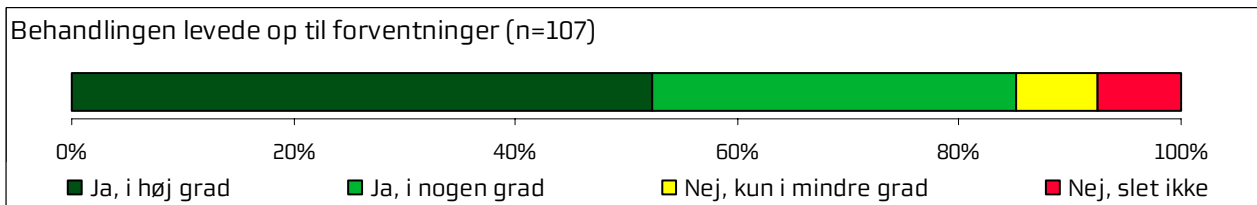
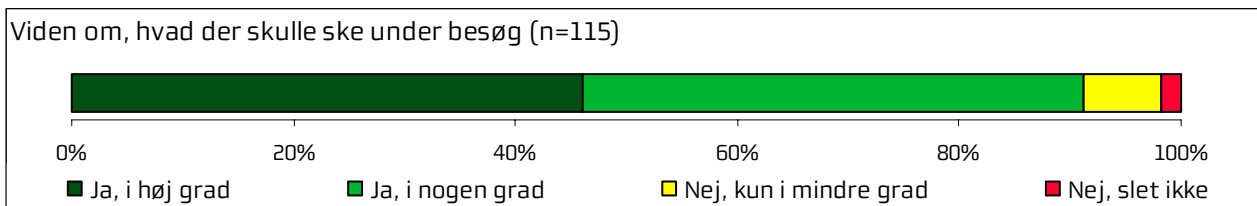
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%	84%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	22%	-	-	43%*	16%	30%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47%	-	-	69%*	33%*	47%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	96%*	74%*	88%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	92%	63%*	80%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	100%*	90%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	98%*	91%	94%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	80%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90%	-	-	100%*	94%	96%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	95%	98%

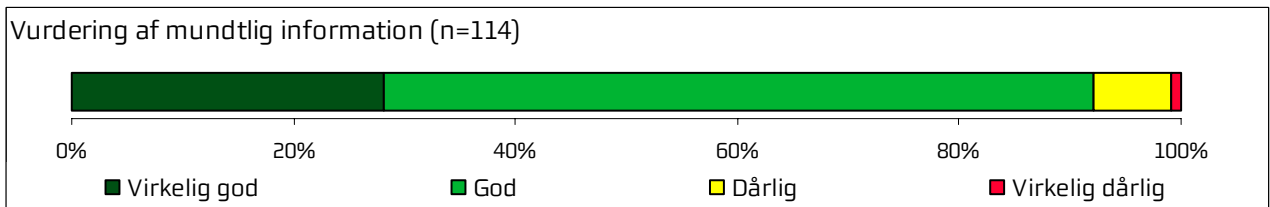
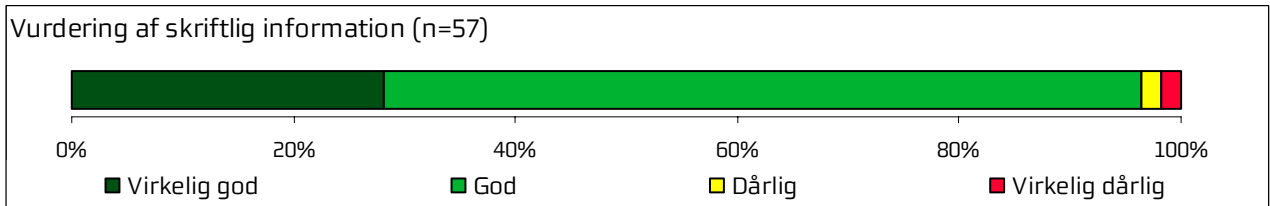
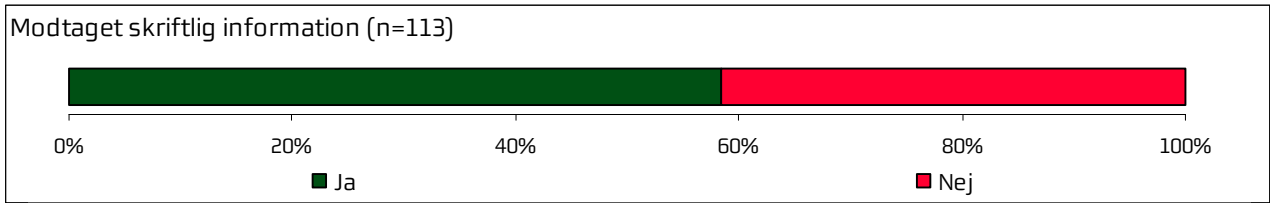
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%*	85%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	98%*	86%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	97%*	87%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	94%	84%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	92%	31%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	95%	83%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	96%	84%	93%

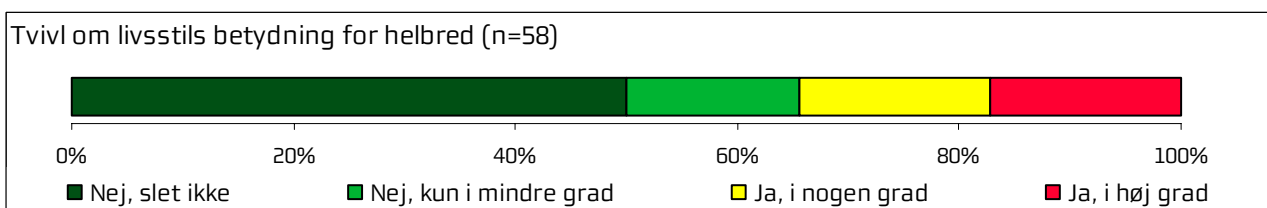
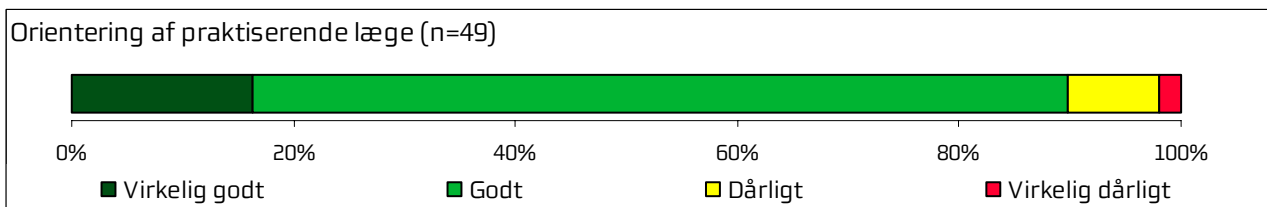
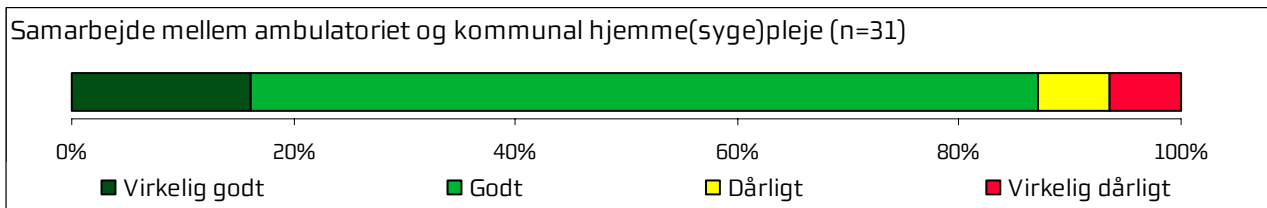
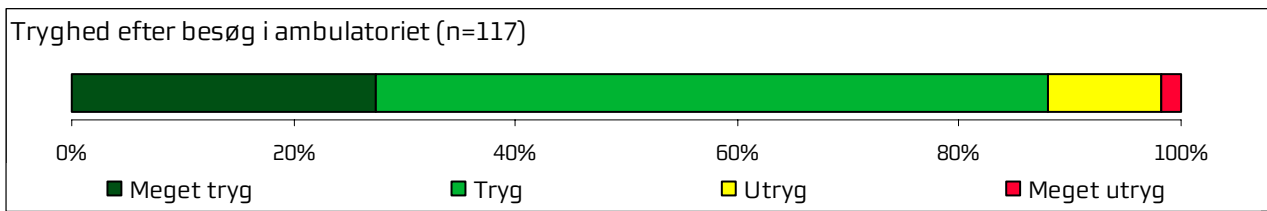
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	58%	-	-	93%*	56%	70%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	92%	96%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	98%*	91%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	100%*	83%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	98%	65%*	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66%	-	-	85%*	69%	75%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Urologisk Ambulatorium, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Den ambulante sygeplejerske var meget opmærksom og kompetent.	Dårligt
3	De svenske læger burde lære lidt dansk. Jeg opfattede ikke lægens (kun gennem sygeplejersken) ord.	Godt
4	At bruge en udenlandsk læge til at forklare en ældre dansk medborger, der ikke hører godt om sit sygdomsforløb er ikke optimalt.	Godt
6	Det er en god ting, at man har en kontaktsygeplejerske, der altid er imødekommende.	Virkelig godt
7	Jeg er overrasket over den opmærksomhed, jeg følte, der var om mit problem. Jeg fik medicin med hjem, og gik i øvrigt derfra med en rigtig god fornemmelse af et godt forløb.	Virkelig godt
9	Jeg var på urologisk ambulatorium i Horsens i vinteren og blev undersøgt og fik at vide, at man ikke mere opererede prostata, men at jeg skulle til Randers. De sendte undersøgelsesresultatet til Randers. Her 2½ måned efter har jeg ikke hørt nærmere. Man kunne have sendt et brev til mig om, at jeg skulle køre til Randers i stedet for til Horsens.	Godt
10	Alt virkelig godt.	Virkelig godt
13	Sygeplejersker og læger gør et særdeles godt og effektivt arbejde i organkirurgiskafdeling i Horsens.	Virkelig godt
14	Da der ofte går meget lang tid (sometider med udskydelse), fra man får indkaldelse til mødetidspunkt, synes jeg, at man som fast kutyme skulle ringe til patienten ca. otte dage før mødedag. Det ville også spare hospitalet for mange spildte arbejdstimer.	Godt
17	Der var en anden patient, som skulle have målt vandmængde som jeg, men som tog en del tid (skulle gøres om). Jeg følte, sygeplejersken gjorde ham til grin overfor mig.	Intet svar
18	Dejligt at have den samme sygeplejerske næsten hver gang.	Virkelig godt
19	Ambulatoriet kunne have sørget for operation. Forundersøgelsen, som gik helt skævt, tog den dobbelte tid af operationen. Moderne management savnes totalt. Jeg bor ved siden af hospitalet. Bliver henvist til ubestemt stand by tid på Randers Sygehus. I stedet burde de have henvist mig friklinisk Give. Fik ingen kontaktperson. Det er det, man kalder "gak, gak i låget".	Intet svar
20	Jeg synes, personalet er meget flinke.	Godt
21	Jeg har fået en fin behandling af sygeplejepersonalet med flinke læger, men hvor jeg virkelig manglede en, der kunne samle trådene til sidst. Jeg havde været igennem meget det sidste halve år og er stadig ikke rask.	Intet svar

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 22 | Virkelig venligt og beroligende personale. Desværre forstår man ikke, hvad personalet forklarer om forløbet af undersøgelserne. Først når man har været igennem undersøgelserne, forstår man, hvad de mente. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Ved en udenlandsk læge kan det være et problem at få den rigtige forståelse [af] sygdommen og forløbet af behandlingen. Nogle sygeplejersker er bedre end andre til at være behjælpelig med en dansk forklaring. Jeg mener, at dette kunne forbedres. | Godt |
| ✎ | 24 | Da lægen var fra et andet land, var han svær at forstå. | Godt |
| ✎ | 25 | Personalet flinke. Telefonisk samtale bagefter. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Mangel på læger synes at påvirke funktionaliteten negativt. Udenlandske læger burde være bedre til dansk. Det virker ikke betryggende, hvis man har fornemmelsen af, at lægen ikke forstår, hvad man siger. Sygeplejepersonalet gør en virkelig god indsats. | Godt |
| ✎ | 27 | Søde og venlige og forstående for den situation man står i: Er der ubehag ved undersøgelsen? Resultatet af undersøgelsen og så står man praktisk talt med bukserne nede overfor nogle fremmede. Men I er fantastiske til, at man føler sig tryk og at det er det mest naturlige i verden. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Det kunne ønskes, at der var kontrol af blodprøven samt lægesamtale ved hvert besøg (hver 3. måned) og ikke kun hvert andet (hver 6. måned). | Virkelig godt |
| ✎ | 31 | Lægen skal være ordentligt forberedt. Se på helheden i personen. Se på hvad eventuelle andre afdelinger, læger mv. har gjort før. Lægerne ser generelt stressede ud. | Intet svar |
| ✎ | 32 | Optimere modtagelse af patienter. Optimere ventetiden (være mere effektive). | Virkelig dårligt |
| ✎ | 33 | Information om en forestående operation burde IKKE være formidlet skriftligt men mundtligt. Bedre og mere transparent kommunikation mellem Region Syd og Region Midt. Katastrofalt, at den information ikke flyder helt frit. | Godt |
| ✎ | 34 | Det er rart, når man er nødt til at komme til behandling, at personalet prøver at behandle nogle symptomer, som ellers ikke er planlagt til behandling. Det er derimod uheldigt, at der ikke er nogen læge i en uge i sommerferien til min næste behandling. I det 1½ år jeg er kommet på sygehuset, er det den tredje læge, der forsvinder. | Godt |
| ✎ | 35 | Lægen skal ringe, når de glemmer en. Det er hårdt psykisk, for man går jo og har det dårligt. Og venter på brev. | Godt |




Urologisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Gentagende ændringer af mødedag og tid.	Godt
7	Det tilsendte papirmateriale opfyldte behov for at kunne finde vej - både til parkering og på sygehusområdet i øvrigt - både ude og inde.	Virkelig godt
10	Behagelig atmosfære.	Virkelig godt
12	Fik både kaffe og sandwich i ventetiden.	Godt
14	To indskydelser gav meget lang ventetid inden jeg blev undersøgt.	Godt
19	Jeg havde på forhånd aftale om at en bestemt dansk læge skulle undersøge mig, hvilket blev bekræftet ved skranken. Kom ind til en udenlandsk læge, som ordinerede en bestemt "operation", som jeg ikke ønskede.	Intet svar
31	De damer, der tager imod, gør et godt stykke arbejde. De prøver at klare de pressede situationer, som nu er de vilkår, de må arbejde under.	Intet svar
32	Personalet skal huske på, at det ikke er patientens skyld, hvis patienten har fået forkerte oplysninger og/eller mødetidspunkt.	Virkelig dårligt

Urologisk Ambulatorium, Horsens

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Stor blodansamling, der varede meget længe.	Godt
	19	Forkert diagnose.	Intet svar
	31	Forvirrede læger og forskellige læger.	Intet svar

Urologisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen taler og forstår dårligt dansk.	Godt
2	En læge, der talte til patienterne med ryggen til dem. Virkede uoplagt og uinteresseret.	Dårligt
6	Ambulatoriet bad telefonisk røntgenafdelingen om akut røntgen og scanning - dette blev lovet. Jeg ventede godt en time på, at henvisningen forelå skriftligt. røntgenafdelingen ville ikke scanne akut. Fik en tid fem dage senere. Scanningen tog tre minutter. Det medførte, at jeg måtte køre 24 km. hver vej en ekstra gang trods stærke smerter samt vente fem dage ekstra på svar og behandlingstilbud. Jeg oplevede røntgenafdelingen som en usmidig samarbejdspartner. Ambulatoriet forsøgte virkelig at få mit behandlingsforløb gjort bedst muligt.	Virkelig godt
7	God information af sygeplejersker om behandling hjemme.	Virkelig godt
8	Min søn blev i forbindelse med fem års undersøgelse henvist til undersøgelse i vinteren. I efteråret undersøgelse på børneambulatoriet i Skejby. Om vinteren brev fra Horsens om, at henvisning var modtaget. Vinteren året efter indkaldt til undersøgelse i ambulatorium. Samme måned operation på et afbud -heldigvis!!! Meget lang tid (et år) fra henvisning til operation.	Godt
10	Jeg har kun haft med behagelige mennesker at gøre.	Virkelig godt
11	Efter at have blødt fra prostata i over et år havde jeg forventet at få en samtale om dette. Blev mødt af en læge NN, som ikke var interesseret i at tale med mig. Ved gentagne forsøg på at etablere en dialog fik jeg blot at vide, at han kun var interesseret i mit PSA-tal.	Dårligt
12	Der var lidt tvivl om, jeg måtte forlade stedet, da jeg følte det var færdigt.	Godt
15	Virkelig god.	Godt
19	Havde en mindre forsnævring, som varede i ca. ½ time i lokalbedøvelse (men var i øvrigt særdeles generende psykisk som fysisk). Var til forundersøgelse vinter 2009 med normerede prøvetagning og tjek. Får at vide, at der er i hvert fald ½ års ventetid (så ville alle prøver være mere eller mindre ubrugelige). Får i foråret 2009 at vide pr. brev, at specialafdelingen er flyttet fra Horsens Sygehus til Randers Sygehus, men da dette hospital også er under omstrukturering, må jeg date på ubestemt tid.	Intet svar
20	Såfremt det også betyder Fredericia, hvortil jeg også har været henvist, må jeg sige, at efter mange undersøgelser, blodprøver mm. Nyrestensknusning [?], men vandladningsbesvær tog man fejl og vurderede forkalkning, der viste sig at være fremskreden prostatakræft. Jeg er skuffet.	Godt
26	Kommunikation med andre sygehuse virker mangelfuld.	Godt
28	Forkert diagnose på henvisning til scanning herefter forsinkelse (bortkommet journal) indtil ny	Virkelig godt

indkaldelse. Først derefter behandling med stråleterapi. Dette betød voldsom forringelse af tilstanden med mange smerter.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 29 | | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | Læge oplyste, der var kræft i prostata, men andet sygehus konstaterede, at der ikke er kræft. | Godt |
| ✎ | 31 | Journal var væk, det tog ca. 20-30 minutter at finde den. Lægen var som sædvanlig uforberedt, og han var svær at forstå. Han ser ikke på helheden i en person, kun i det specifikke den enkelte læge nu kan. Jeg har følt alle de gange, jeg kom i ambulatoriet, at lægen ikke havde forberedt sig på, hvorfor jeg kom, og så skulle jeg starte forfra hver gang. Uprofessionelt. | Intet svar |
| ✎ | 32 | Husk at det ikke er patientens skyld. Personalet bør altid være meget venlige og imødekommende. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 33 | Horsens Sygehus vidste ikke, at jeg kort forinden var blevet MR-scannet i Vejle. Man foreslog operation, da jeg selv foreslog, at dette ikke var nødvendigt, aflyste man igen.. Øhh. | Godt |
| ✎ | 35 | Lægen glemte at få mine journaler sendt til et andet sygehus. Så efter to måneder ringede jeg ind på ambulatoriet. Så nu skal jeg ind til ny røntgen. Den første var i vinter og er ikke kommet videre efter snart seks måneder. | Godt |

Urologisk Ambulatorium, Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg oplevede, at de glemte mig, fra jeg havde været hos sygeplejersken og derefter skulle ind til en læge, som for øvrigt var udenlandsk og meget svær at forstå.	Godt
15	God.	Godt
16	I kunne lære rigtig meget fra Give Sygehus. Der fik jeg alt det information om undersøgelsen, som jeg skulle igennem, det var I rigtig dårlige til, og ventetiden var alt for lang. Og personalet var meget imødekommende (Give).	Dårligt
17	Jeg havde en udenlandsk læge, som jeg ikke kunne tale med. Af afdelingens kontaktperson, fik jeg at vide, at jeg skulle undgå at få blærebetændelse. Hvordan gør man det? Undersøgelserne viste heldigvis ikke noget alvorligt, men det har jo ikke hjulpet på mine vandladningsbesvær.	Intet svar
19	Da jeg nu har ventet et ½ år fra egen læges besøg, synes jeg grænsen er nået for ["manegekultur"] - ringer til privathospital og patientvejledning. Får at vide, at jeg kan komme for på Vestdanske Friklinikker, Give i løbet af 2 uger. Får foretaget min operation på Giveklinik. I øvrigt en fornembehandling fra først til sidst - men hvilken parodi: overlægen, der opererede mig, kom fra Regionshospitalet Horsens.	Intet svar
20	Ambulatoriet er i og for sig ok, men jeg synes, at med mange ting er det altid andre sygehuse; så man sætter spørgsmålstejn ved, om man i det hele taget laver andet end at tage blodprøver på vort dejlige store sygehus.	Godt
26	Den udleverede informationsfilm fra kræftens bekæmpelse var unødigt negativ og skræmmende. Den mangler totalt positive historier.	Godt
28	Har ikke modtaget kopi af journal som lovet.	Virkelig godt
35	Da jeg ringede ind på ambulatoriet, sagde de, at lægen havde glemt mig, og at han ville ringe til mig, da jeg har store smerter tit. Og da det jo var hans fejl. Men han ringede aldrig, fik bare brev om ny røntgen.	Godt

