

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Urologisk Ambulatorium
Urologisk Afdeling
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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 | | 25 |

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: | 343 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 221 |
| Afsnittets svarprocent: | 64% |

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".

Det 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.

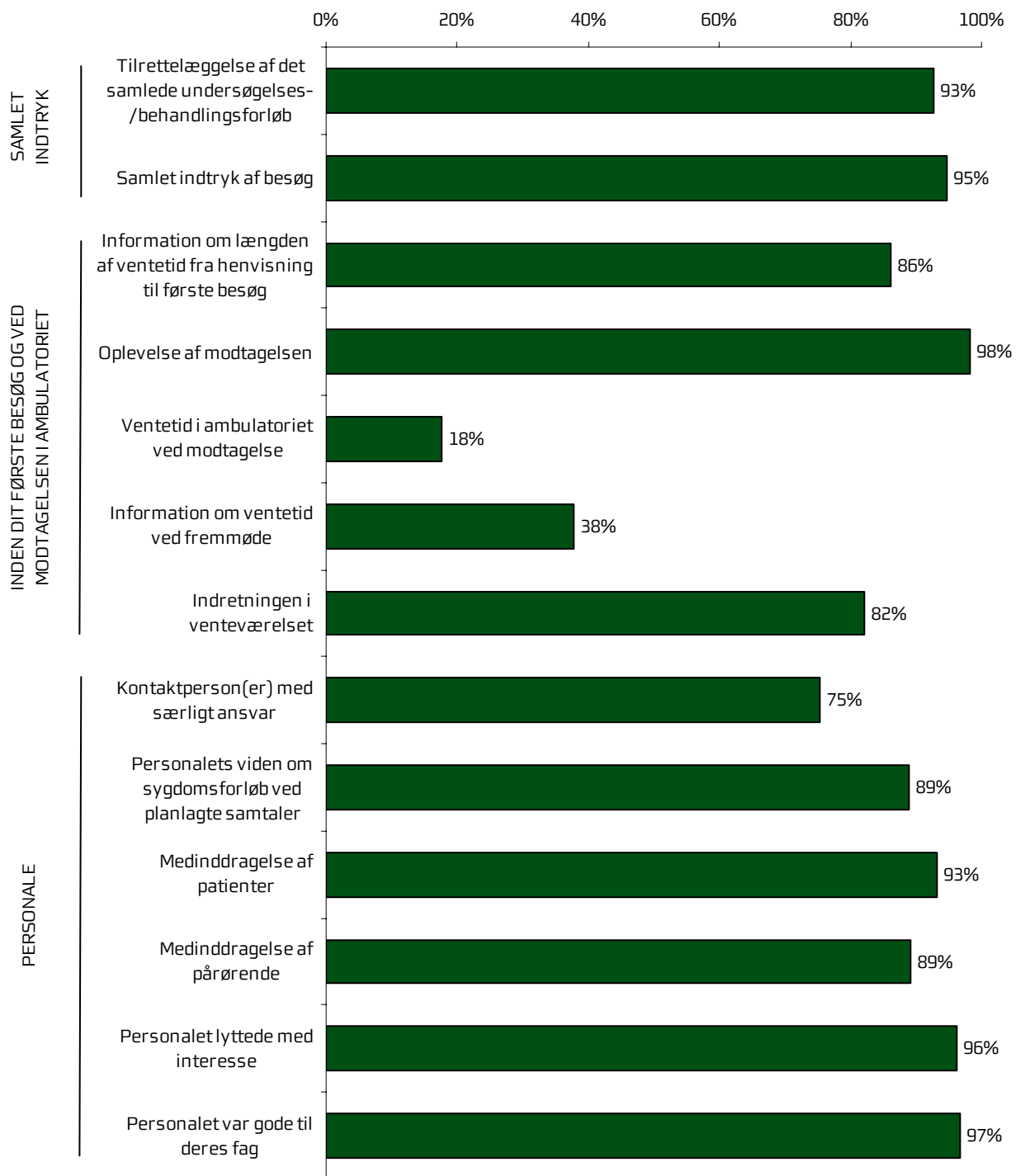
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

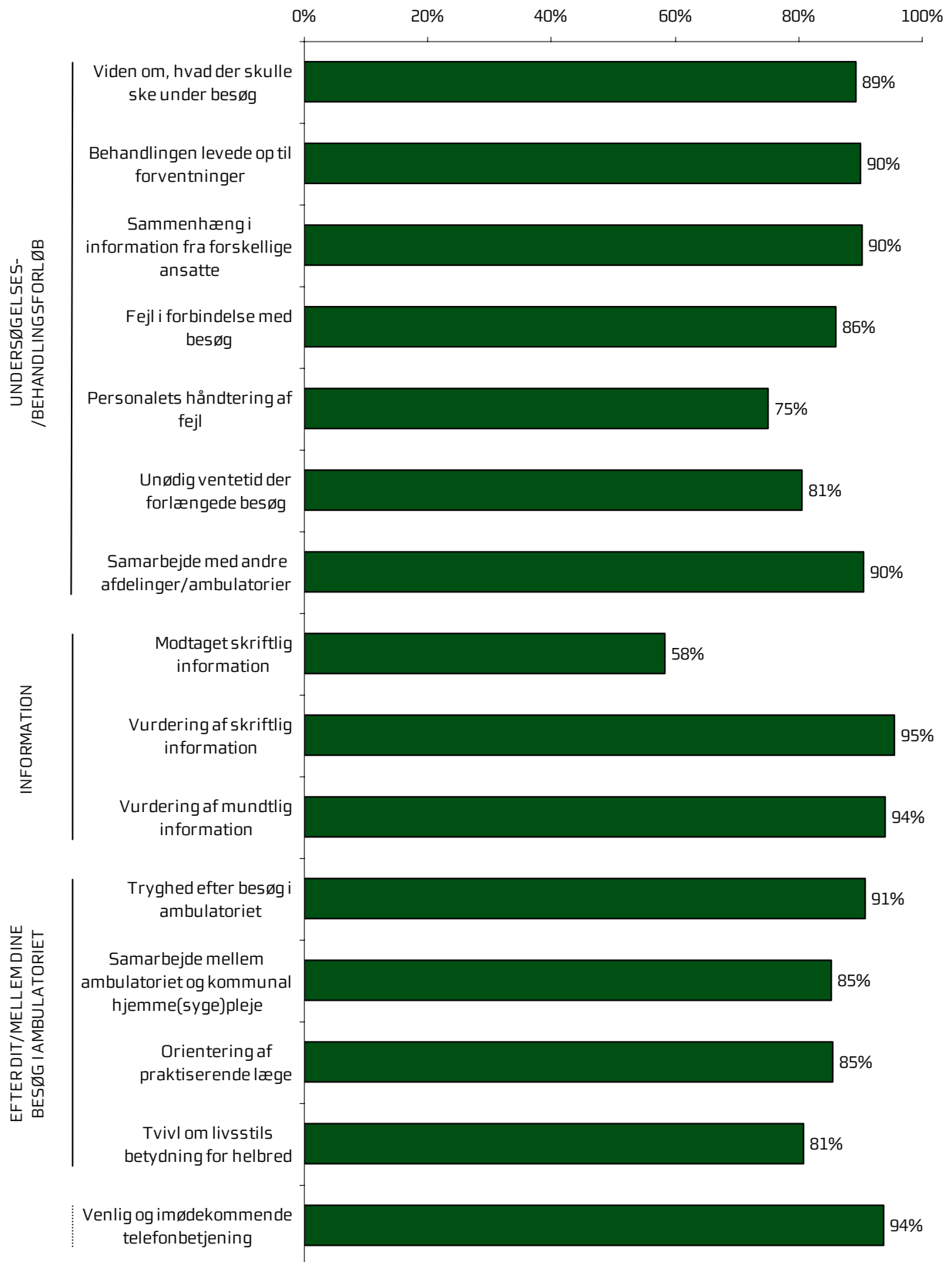
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbelttopslagene 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.

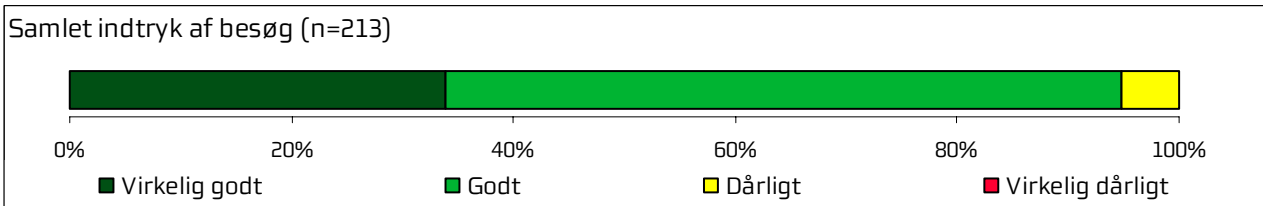
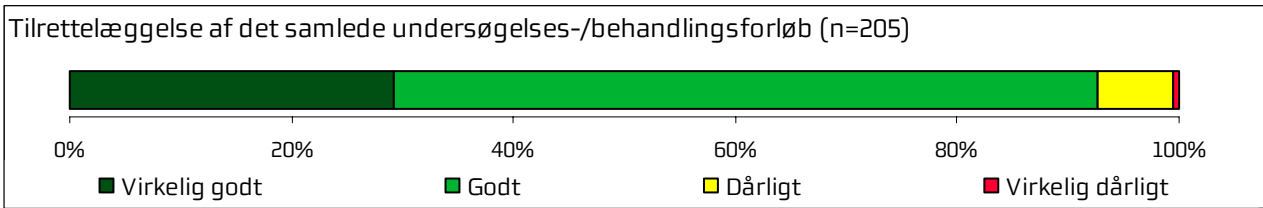
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

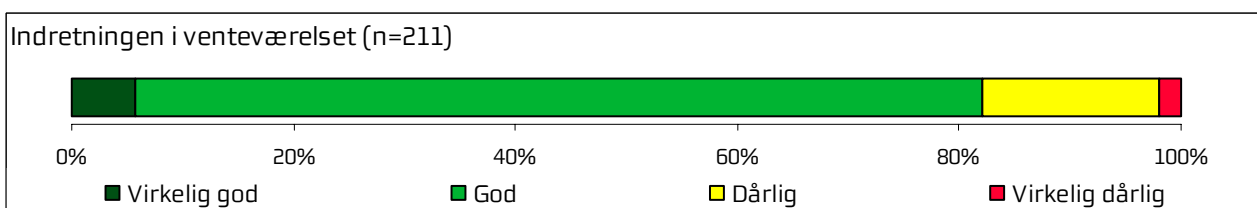
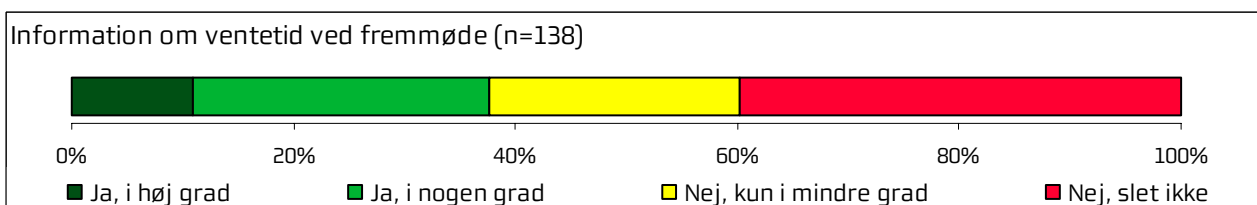
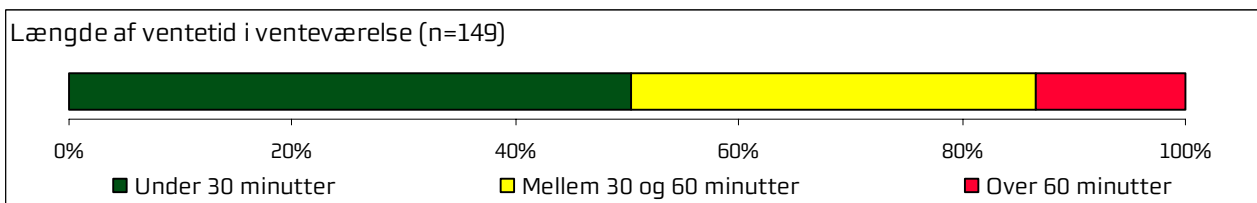
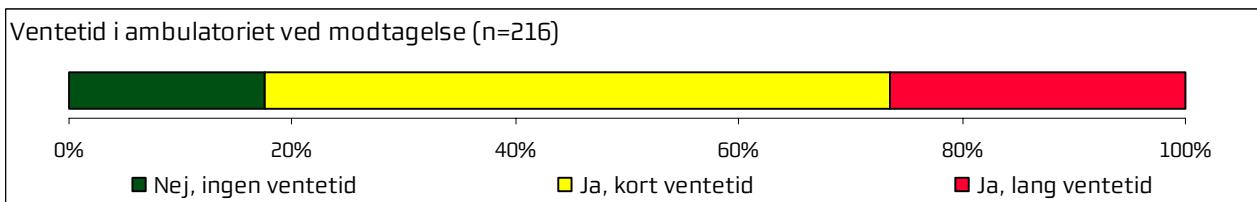
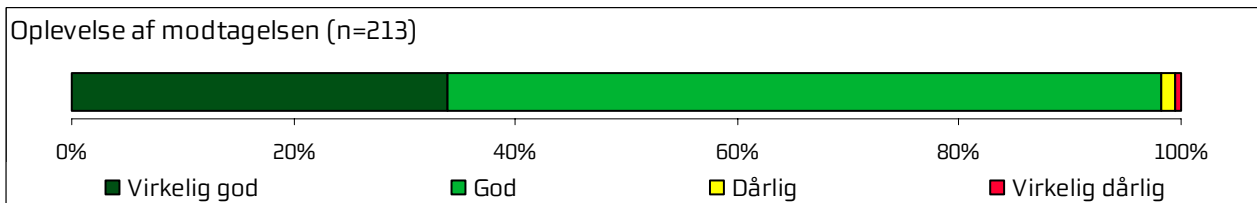
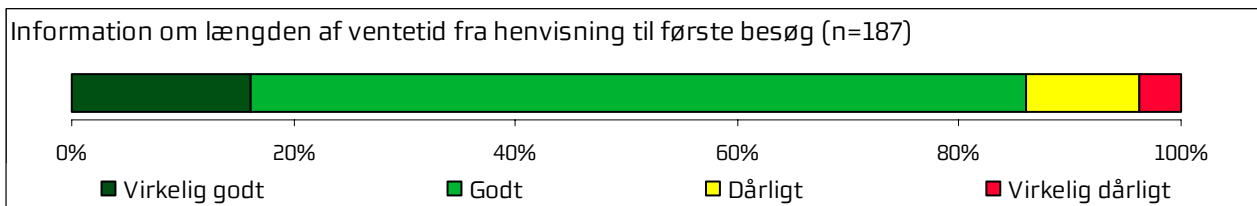
4.1 Samlet indtryk



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% | - | - | 100%* | 92% | 96% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95% | - | - | 100%* | 93% | 96% |

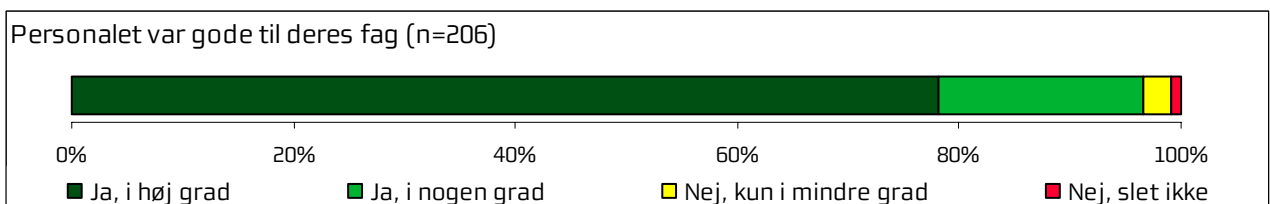
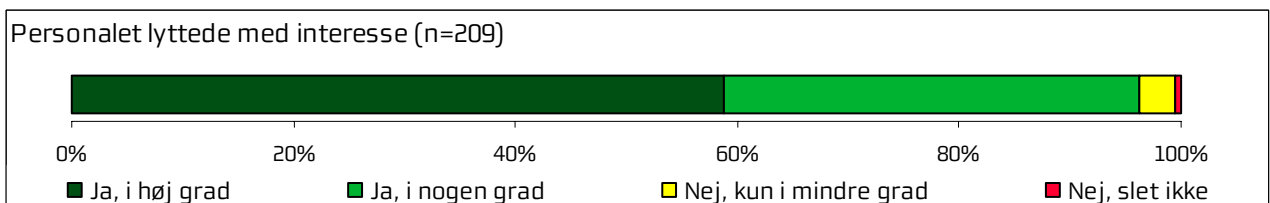
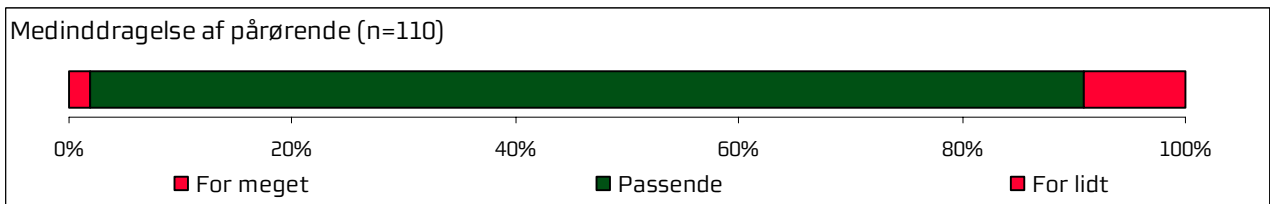
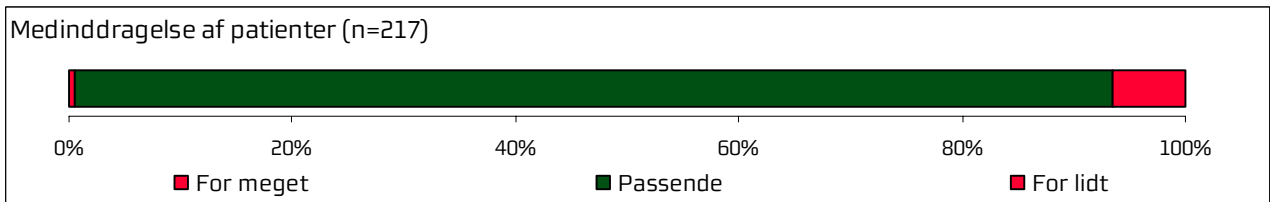
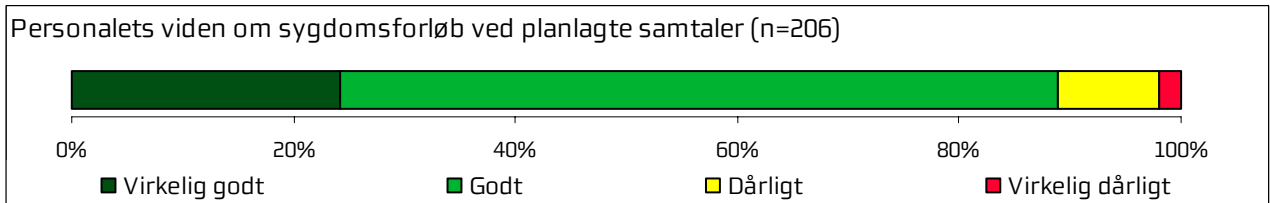
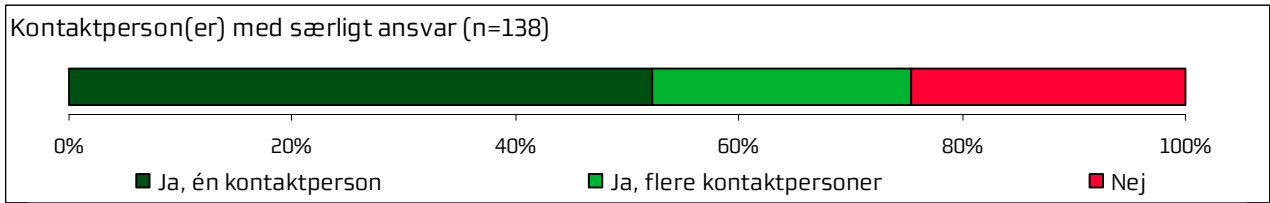
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 86% | - | - | 100%* | 82% | 89% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98% | - | - | 100%* | 92%* | 98% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 18% | - | - | 53%* | 19% | 32%* |
| 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? | 38% | - | - | 69%* | 26%* | 38% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 82% | - | - | 98%* | 71%* | 82% |

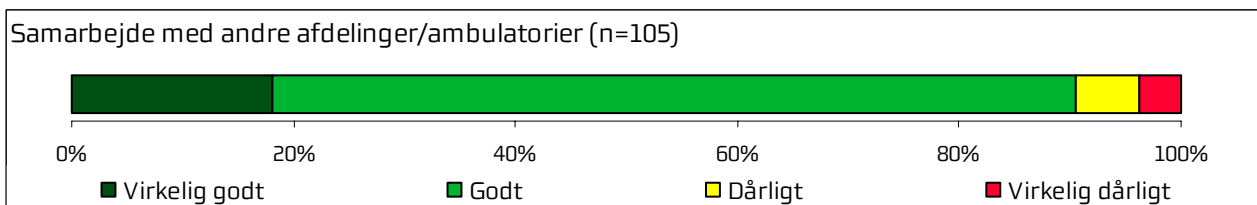
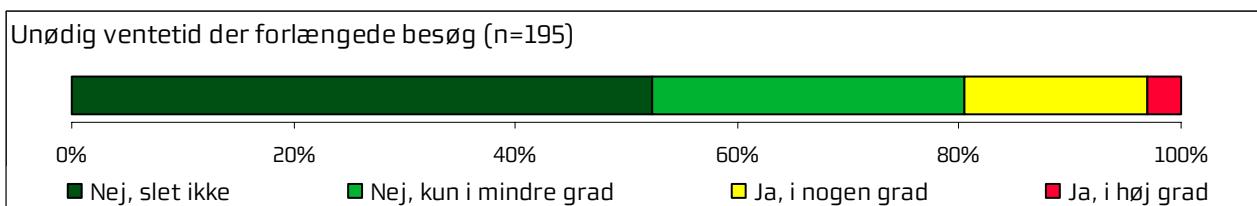
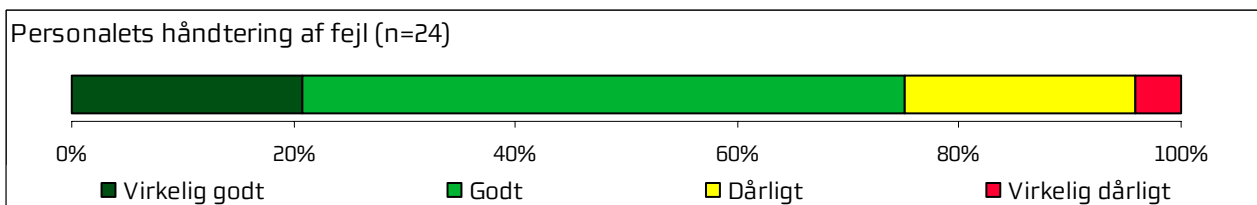
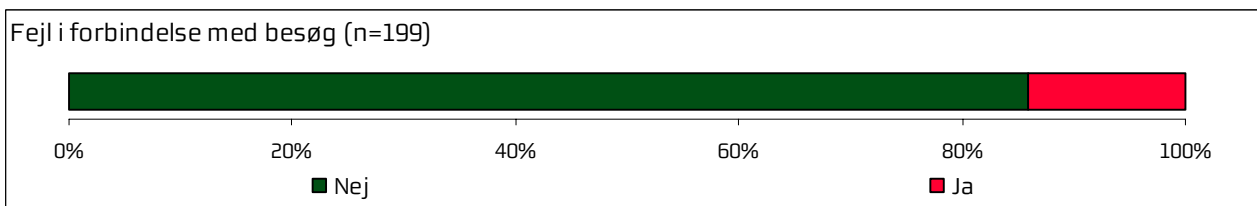
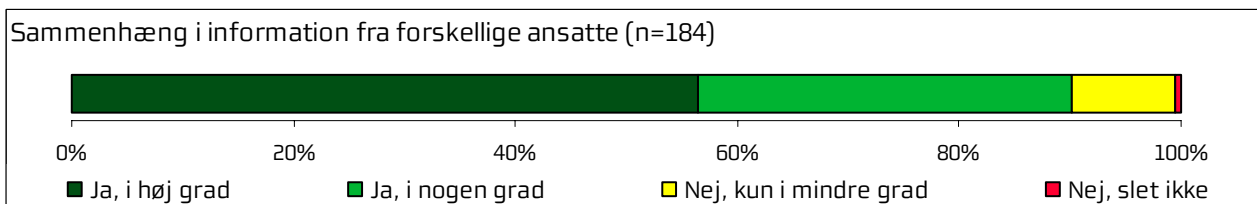
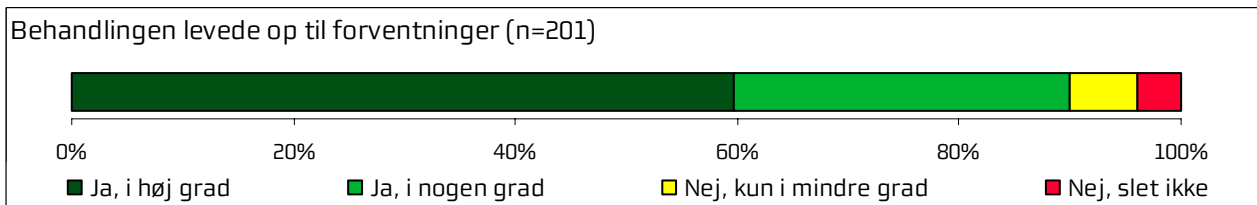
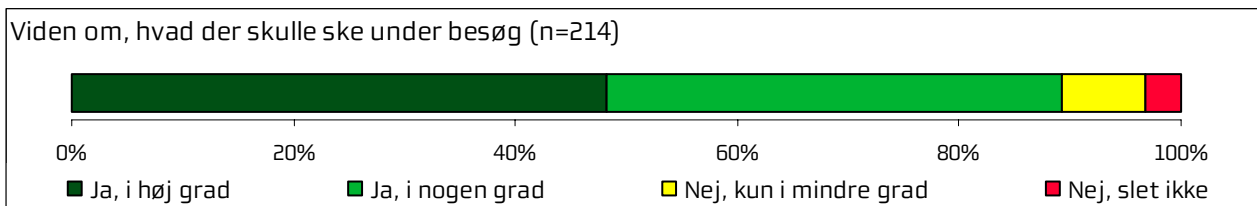
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 75% | - | - | 95%* | 70% | 80% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 89% | - | - | 100%* | 84% | 94%* |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93% | - | - | 100%* | 86%* | 93% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 89% | - | - | 100%* | 77%* | 88% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96% | - | - | 100%* | 92%* | 96% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97% | - | - | 100%* | 96% | 98% |

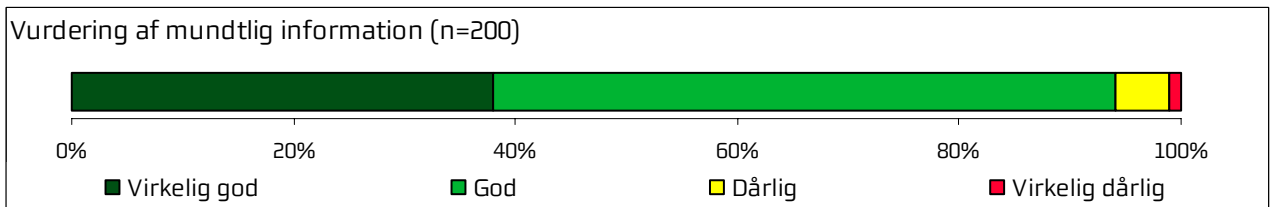
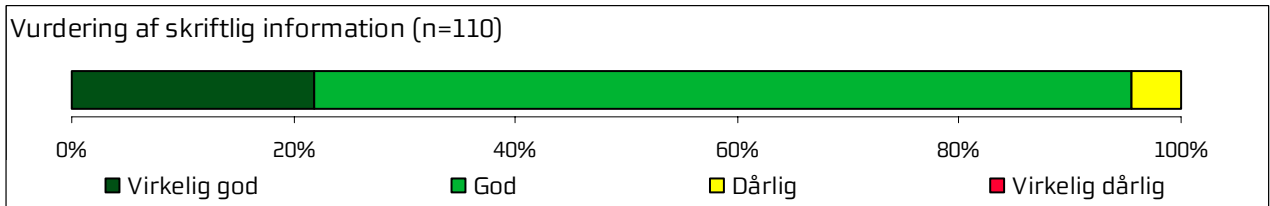
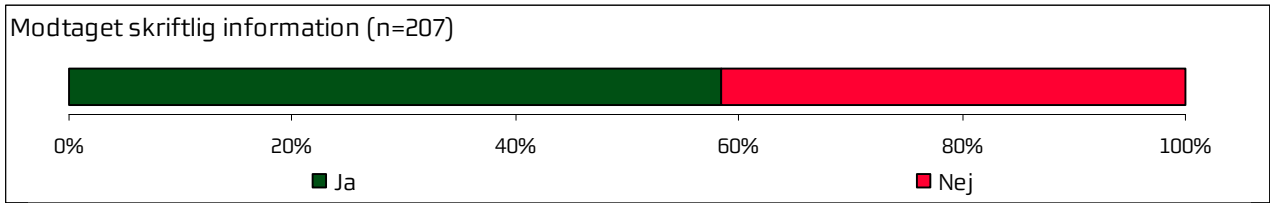
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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? | 89% | - | - | 100%* | 84% | 91% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90% | - | - | 100%* | 83%* | 92% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 90% | - | - | 100%* | 89% | 94% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 86% | - | - | 98%* | 82% | 89% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 75% | - | - | 100%* | 53% | 74% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 81% | - | - | 98%* | 78% | 88%* |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 90% | - | - | 100%* | 87% | 93% |

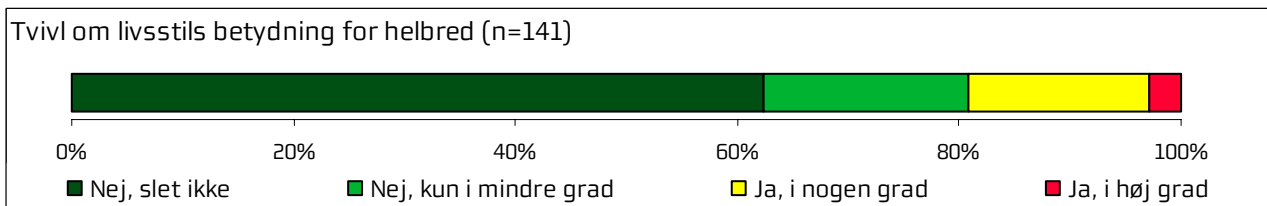
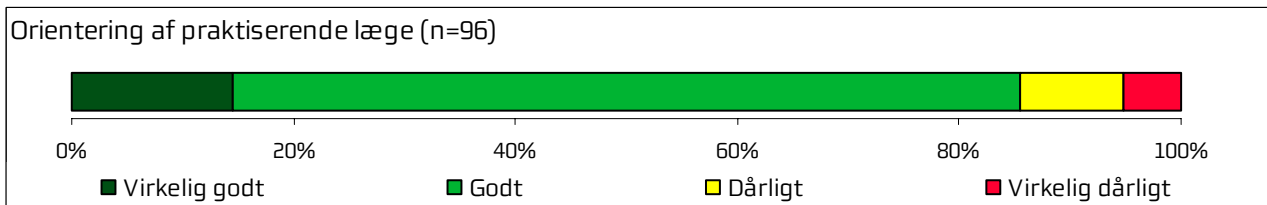
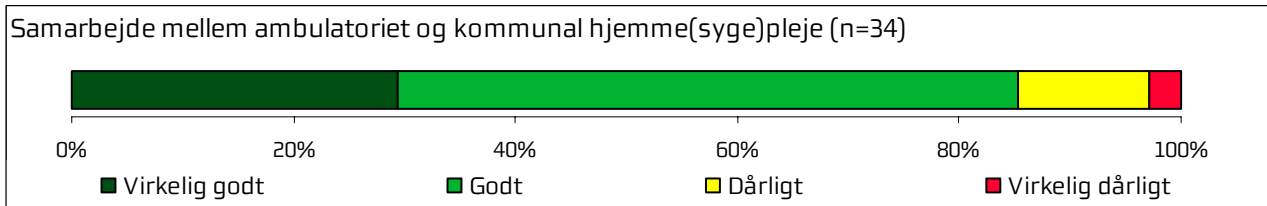
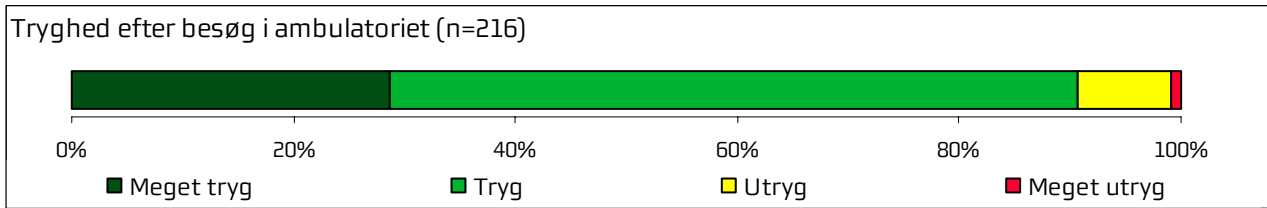
4.5 Information



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% | - | - | 88%* | 44%* | 64% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 95% | - | - | 100%* | 94% | 98% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 94% | - | - | 100%* | 93% | 96% |

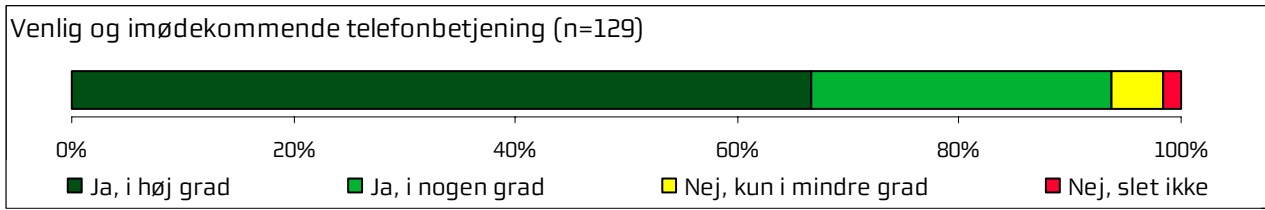
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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? | 91% | - | - | 100%* | 89% | 94% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 85% | - | - | 100%* | 73% | 93% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 85% | - | - | 97%* | 82% | 88% |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 81% | - | - | 90%* | 62%* | 76% |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende? | 94% | - | - | 100%* | 93% | 97% |

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

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 |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Hospitalet har gjort, hvad de kunne, selvom det ikke har hjulpet. | Godt |
| 4 | Selve behandlingen på ambulatoriet var god, venligt personale. Det hele blev ødelagt af dem, der skulle videregive den skriftlige information til mig. Den kom aldrig, vi måtte ringe mange gange efter svar. Glemte at sende ny indkaldelse til sidste scanning, selvom det var aftalt. Efter sidste besøg fik jeg slet intet svar og var næsten glemt. | Godt |
| 5 | Jeg fik en god behandling og god information, så jeg har intet at klage over. | Godt |
| 6 | | Godt |
| 9 | Stor venlighed og god information fra læge og sygeplejerske. | Virkelig godt |
| 10 | Bortset fra en der virkede, som om hun havde meget ulyst til sit arbejde, sagde til mig, at resultatet fra nogle blodprøver ikke var kommet. Da lægen et par min. efter kom, spurgte jeg lægen, som straks slog dem op og viste mig resultatet. Da jeg spurgte til kørselsgodtgørelse, fik jeg et stykke papir i hånden med ordene, der står, hvordan du skal gøre. Ellers et rigtig sødt, venligt og imødekommende personale. | Godt |
| 11 | Søde og rare. | Godt |
| 16 | Sørge for, at det om muligt er den samme kirurg, som har forundersøgelsen, som også opererer. Eller at kirurgen har sat sig ind i problemet før operationen, det andet virker som spild af tid og ressourcer. | Godt |
| 19 | Det ville være rart at kunne få besked om det videre forløb - OPERATIONS DATO AFVENTES SNAREST. | Godt |
| 20 | Jeg blev behandlet i Tyskland (strålebehandling) - særdeles vellykket og fin behandling, men vedrørende medicinsk behandling er der ingen koordinering mellem Danmark og Tyskland - ikke så godt. | Intet svar |
| 22 | Der bør tages hensyn til indkaldelsestidspunktet, så man kan nå det med offentlig transport og ikke skal påføres hoteludgifter. | Godt |
| 24 | Der burde være et mærkat på alle personaler om, hvad de var. Jeg kan ikke se forskel på en portør og en læge. | Godt |
| 25 | Overlægen burde tage mere hånd om patienten og ikke virke ligegyldig med mit problem, som måske er lille, men for mig et stort problem. | Dårligt |
| 26 | Før ambulatoriet skal gøre noget, så er det politikerne, som skal gøre noget. Så i bund og grund er jeg ikke sur på jer, men på systemet og især regeringen, som knokler for, at private hospitaler skal | Dårligt |

høste penge.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 28 | En bedre orientering, når der indtræffer forsinkelser i ambulatoriets undersøgelses system. | Godt |
| ✎ | 32 | Burde være bedre til at overholde tiden. Personalet var generelt meget venligt. | Godt |
| ✎ | 33 | Alt for lang ventetid fra henvendelse indtil første besøg. Information om forsinkelsen kunne forbedres. Særligt god behandling af især sygeplejersken og lægen. | Godt |
| ✎ | 36 | Vi vil sige en tak til dem alle sammen. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Jeg føler, man vil trappe mig ud af behandlingen mod cancer. En læge tog tabletter fra mig, jeg har mistanke om, at det var af den grund, min tilstand forværredes. | Dårligt |
| ✎ | 42 | Mødetid og den reelle behandlingstid ligger meget langt fra hinanden, jeg har ventet meget lang tid i venteværelset, hvilket er enormt frustrerende. Det må kunne gøres smartere? MEN min operation gik perfekt og jeg følte, at jeg var i MEGET kompetente hænder. Især sygeplejerskerne på urologisk afdeling var dygtige og søde. | Godt |
| ✎ | 45 | Være en smule mere nærværende som læge, i stedet for at virke ren rutineagtig. Jeg var dog særlig glad for den kvinde, som gik og snakkede og muntrede mig op, imens de opererede. | Godt |
| ✎ | 46 | Der afslørede utroværdighed: Jeg modtog oplysning om, at min operation skulle gennemføres af en bestemt navngiven kirurg. Efterfølgende fik jeg tilfældigt viden om, at en anden (yderst kompetent naturligvis) havde opereret mig. | Godt |
| ✎ | 48 | Ved operationen har de været meget hård ved min hals. De første seks dage efter operationen kunne jeg kun indtage flydende kost. Drøbelen var fuldstændig ødelagt. Jeg kørte på sygehuset, inden der var gået 24 timer og fik en penicillin kur. Det er først nu, ca. en måned efter, at det er ved at være normalt. | Godt |
| ✎ | 49 | For lang ventetid på at få resultat (der gik ca. 4 uger). | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Af uvidenhed savner jeg efter undersøgelsen at vide, hvilken behandling mine sygdomsulemper vil få mest "glæde", mindste ulemper/bivirkninger af. (Måske skriftligt). | Intet svar |
| ✎ | 55 | I flere år samme læge NN - fint fortrolig, gensidig tillid. Herefter mærkbar uro blandt læger og personale på ambulatoriet - urologisk team - skiftende læger. Indgivelse af medicin uden tid til samtale eller ønske herom, hvorimod patienten blev orienteret om, hvor mange til syn lægen havde den dag. Ambulatoriet virkede fortravlet og mere som en fabriksinstitution end et patienthospital. | Dårligt |
| ✎ | 58 | Såvel sygeplejerske som læge gav sig god tid og en omhyggelig orientering. | Godt |
| ✎ | 60 | Ambulatoriet har gjort et godt stykke arbejde. | Godt |
| ✎ | 61 | Ambulatoriet kunne informeres om ventetid, da man overhovedet intet får at vide. Et lukket venteværelse var at foretrække, så folk kunne hyggesnakke før. Personalet er søde og rare. | Intet svar |
| ✎ | 62 | Ved mit sidste besøg fik man fat i den pågældende læge, der havde behandlet mig. Han fortalte hændelsen om blodprøven. Han undskyldte meget, tog en ny blodprøve og jeg ville få svar i løbet af 14 dage, senest tre uger - jeg venter stadig. Konklusion: lægeteamet i afdelingen er hjælpsom og | Godt |

Bilag 1

effektive. Ansatte ved skranken giver en forklaring uden at vide, om det er korrekt information.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 67 | Receptions mødet kunne være lidt mere privat. | Virkelig godt |
|  | 69 | Bortset fra fejlen til indkaldelsen blev jeg rigtig godt modtaget. | Godt |
|  | 70 | Jeg savnede en forklaring på, hvorfor man ikke gjorde noget ved prostata! Urinvejen er forandret ved operation, og jeg må lade vandet hvert kvarter. Så måske behøver der ikke være tale om en stor prostata, for at det kan være til gene for antallet af vandladninger. | Intet svar |
|  | 72 | Bedre tilrettelægning så ventetiden ikke er op til to timer. | Godt |



















Urologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 8 | Jeg fik indkaldelse pr. brev med indgående oplysning om, hvad der skulle ske samt medicin jeg skulle tage en halv time før. | Dårligt |
| 13 | Ved ankomst til ambulatoriet var venteværelset fyldt helt op. | Godt |
| 15 | Jeg har overhovedet ikke noget at beklage mig over angående betjening. At min operation blev forsinket to måneder på grund af sygeplejestrøjen, var jo ens for alle sygehuse. Jeg synes virkelig, I havde en dygtig læge til operationen, og jeg er fuldstændig rask nu. N.B. Når jeg skulle møde tilsynsværgende på sygehuset, var jeg der som regel tyve minutter før, jeg skulle møde, men jeg kom altid til med det samme, så jeg kunne tage hjem, før jeg skulle møde. Tak for det. | Intet svar |
| 16 | Vi blev henvist til ambulatoriet fra egen læge i foråret og kunne først få en tid året efter. Derefter måtte vi vente i tre måneder på egentlig behandling. Vi havde fået en tid til behandling to måneder senere, men modtog et brev om udsættelse til måneden efter. Urimelig lang tid at vente, når man er 10-11 år gammel og har et akut problem. | Godt |
| 17 | Efter al snak om ventetid på sygehuse gik dette utroligt hurtigt, og jeg blev behandlet vældigt godt af personalet. Det var faktisk en ferie med god mad og dejlig opvartning (søde sygeplejersker). | Virkelig godt |
| 21 | Telefonbetjening: Svært (meget svært) at komme igennem, men herefter meget sød. | Godt |
| 22 | Lang tid inden indkaldelse og aflysninger. Især aflysninger er meget frustrerende. Indkaldelsestidspunkt kan være svært at nå, når man kommer over 60 km. fra. Har måttet overnatte på hotel for at være præcis. | Godt |
| 23 | Som regel overfyldt venteværelse. Må vente i gang. Ingen stole. | Godt |
| 24 | Folk sidder alt for tæt, og man kan høre alt, hvad der bliver talt om i receptionen. | Godt |
| 26 | Fra første gang, hvor jeg har været på hospitalet til anden gang, skulle jeg vente cirka fem måneder. Jeg var nødt til at gå til min egen læge for at komme på hospitalet igen. Da jeg kom anden gang, vidste lægen ikke, hvem jeg var og hvorfor, jeg var kommet den dag. | Dårligt |
| 27 | Ringede fem uger efter lægens henvisning for oplysning om tidspunkt. Svar: vi sender ikke besked om modtagelse af lægehenvísninger. Der er 3-400 før dig. Og jeg gik og var nervøs. Tre uger senere kom tidspunktet for samtale fire uger senere. | Virkelig godt |
| 28 | Venteværelset var lyst og venligt, men trængt, og der mangler læsestof ud over dameblade. | Godt |
| 29 | Beklagede meget ventetiden, da jeg rykkede for at komme ind. | Godt |
| 31 | Der gik lang tid fra lægens henvisning til det første besøg i ambulatoriet. Jeg ringede selv til urolo- | Godt |










Bilag 1

gisk ambulatorium for at få en tid.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 33 | Venteværelset er for lille. Alle ugeblade osv. var gamle og slidte. Information om forsinkelser var meget begrænset. | Godt |
|  | 36 | Vi var meget tilfredse med at blive informeret virkelig godt. | Virkelig godt |
|  | 38 | Grundet strejke (går jeg ud fra) udsat fra vistnok medio 2008 til primo 2009. | Virkelig godt |
|  | 39 | Forløbet har været flere gange. Halvdelen af disse stor ventetid. Ved det seneste ingen. Venteværelset for lille til at alle kunne sidde ned. | Virkelig godt |
|  | 41 | Der gik seks måneder fra henvisning fra egen læge, inden jeg kom til forundersøgelse. | Godt |
|  | 43 | Ventetiden skulle højst være 20 minutter. Der var over en time, de to gange jeg var der. | Godt |
|  | 44 | Indkaldelse til bestemt tid, ok. Samt info om undersøgelsen, ok. Uheldigt at blive visiteret til Randers, når der findes urologisk afdeling i Århus. | Godt |
|  | 46 | Venteværelset var aldeles overfyldt. | Godt |
|  | 51 | Ventetiden på undersøgelsen var et halvt år, hvilket jeg finder aldeles urimeligt. | Godt |
|  | 52 | Min far, der er alderspensionist, har været godt tilfreds med behandlingen. | Intet svar |
|  | 59 | I venteværelset er der en tavle, så vi kan se den forventede ventetid. Fint! | Godt |
|  | 64 | Der var kun 10 minutters ventetid, da jeg mødte på ambulatoriet. Efter min mening har det ingen betydning. | Virkelig godt |
|  | 65 | Ventetid 2 timer. Venteværelse for lille. | Virkelig godt |
|  | 66 | Det var helt fint. | Godt |
|  | 67 | Anden gang måtte jeg vente 30 minutter, men fik svar, da jeg spurgte. Holdt på vandet - lidt problematisk. | Virkelig godt |
|  | 68 | Pga. konflikten gik der ca. et år fra lægens henvendelse til hospitalet og til indkaldelsen. | Godt |
|  | 69 | Der var sket en fejl, fra min læge sendte en henvisning, og til jeg blev kaldt til undersøgelse, gik der ca. otte måneder. Havde akutte symptomer, og lægen på urologisk ambulatorium fortalte selv, at jeg skulle have været kaldt ind inden for 14 dage (akut) selvom der var strejke. | Godt |
|  | 72 | Utilfredsstillende med 1 års ventetid. | Godt |

Urologisk Ambulatorium

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 |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2 | For lang ventetid til første gang. | Godt |
|  | 4 | Efter jeg blev udskrevet og skulle til scanning hver 14. dag, fik jeg intet svar efter undersøgelsen og måtte kontakte mange gange for at få svar. | Godt |
|  | 18 | Forkert indkaldelse. | Godt |
|  | 30 | PC breakdown. | Godt |
|  | 32 | Utilsigtet bivirkning af medicin. | Godt |
|  | 40 | Læge blev væk. | Virkelig godt |
|  | 54 | Glemte blodprøve. | Godt |
|  | 55 | Blodprøve ikke modtaget i laboratoriet. | Dårligt |
|  | 58 | Måske var medicin årsag til udslæt på kroppen. | Godt |

Urologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 3 | Utrolig kompetent behandling og rådgivning både af sygeplejerske (specialist) og læge. | Virkelig godt |
| 4 | Alle fire gange, jeg var til ambulans behandling, måtte jeg rykke for at få svar og også rykke for ny indkaldelse. | Godt |
| 6 | En sygeplejestuderende var god til at give injektion. | Godt |
| 7 | Utilfreds med at det er flere forskellige læger, man møder til samtalerne. | Dårligt |
| 8 | Efter et par timers ventetid blev jeg kontaktet af en person, som skulle have en urinprøve, men da jeg lige havde været på toilettet, kunne det ikke lade sig gøre. Det var jeg ikke orienteret om inden mødet. Jeg blev kontaktet af en læge og fik at vide, at undersøgelsen ikke kunne gennemføres, og fik en ny tid 4-5 måneder senere og nogle spørgeskemaer, som jeg fandt sagen uvedkommende. Efter et par dage ringede jeg til ambulatoriet og aflyste det hele. | Dårligt |
| 10 | Unødig ventetid ved jeg ikke. Jeg fik at vide, der var sket et færdselsuheld, så min aftale var aflyst. Jeg har over 50 km. til Randers. Med seks måneders mellemrum skal jeg møde for at få "et stik" i maven. Det passer sammen med, når jeg også skal have en kikkertundersøgelse, men jeg kan ikke forstå, der skal være en - to dage imellem behandlingerne. At man ikke kan tilrettelægge et halvt år frem +/- 1 uge, så behandlingerne kan gøres samme dag (stik = 10 min., kikkert = 20 min.). Miljøet og jeg sparer 2x58 km. | Godt |
| 12 | Ved andet besøg på ambulatoriet skulle der samtales om resultatet af en ny måling. Der skulle så tages stilling til, om der skulle tages biopsi, hvilket man kunne sige både for og imod. Jeg besluttede så at få det foretaget, hvorefter det til min store overraskelse skulle ske i løbet af et kvarter. Det, synes jeg, var stærkt, effektivt og helt perfekt. | Virkelig godt |
| 13 | Skal til behandling efter ca. et års ventetid. Forundersøgelse var - også ifølge lægen - unødvendig. | Godt |
| 16 | Var til forundersøgelse med en kirurg, hvor vi gennemgik mit barns problem og behandling og aftalte, hvad der skulle ske. Ved selve operationen var det en anden kirurg, som havde en helt anden mening og som ikke havde læst journalen. Så hvad er meningen med forundersøgelsen? | Godt |
| 23 | Efter lang transporttid til sygehus med følge heraf vandladningstrang duer det ikke at vente lang tid i venteværelset inden "vandprøve" (må kunne komme til med det samme). | Godt |
| 24 | Meget venlige personaler. | Godt |
| 28 | Jeg burde være orienteret om, at urinvejsundersøgelserne kunne give urinvejsinfektion, hvilket de gjorde. | Godt |
| 30 | Det er ønskeligt, at man så vidt muligt får samme ansvarlige læge ved hvert besøg (konsultati- | Godt |

on/samtale), og at der gives mulighed for et valg af læge.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 32 | Jeg har gennemgået to undersøgelser, der var særdeles smertefulde for mig. Bedøvelse har ikke været drøftet. Fik to gange forskellig medicin, der formentligt udløste hjerteflagren. | Godt |
| ✎ | 34 | Jeg synes, lægen var arrogant og talte ned til mig. | Godt |
| ✎ | 36 | Vi siger tak til vores kontaktperson, og vi fik indtryk af, at personalet var god til vores (vores søn) fag. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Personalet virker utroligt imødekommende og dejligt tillidsvækkende. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | En bedre parkering. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | MEGET ventetid, men dygtigt og effektivt personale, når man endelig kom til. | Godt |
| ✎ | 45 | Der var en praktikant med, som skulle sy mig, men det gjorde mig meget usikker, at praktikanten "prøvede sig frem", og jeg var bange for at denne gjorde noget forkert eller grimt. Jeg skal jo gå med det resten af livet. Men det blev ok. | Godt |
| ✎ | 46 | Forslag til grundlæggende, tryghedsskabende foranstaltning: Giv tilbud om kopi af patientjournal, når behandling m.v. er afsluttet. Det er besværligt selv at skulle henvende sig herom. Giv hver enkelt et telefonnummer på kompetente folk i afdelingen, hvis noget utænkt opstår efterfølgende. Egen læge klarer IKKE særproblemer i relation til behandling m.v. | Godt |
| ✎ | 47 | Vores forløb var noget rodet. Forklaring: Vores praktiserende læge henviser os, da vores barn har en problematik, hun ikke kan tage stilling til. Efter kort tid modtager vi en indkaldelse til operation! Dette kommer bag på mig, og jeg ringer til ambulatoriet. Får så at vide af en sekretær, at man simpelthen på grund af mange henvisninger har valgt at indkalde alle til operation. Jeg ville jo gerne have vores søn vurderet af en specialist inden et evt. indgreb. Får så at vide, at vi skal møde op i en bestemt uge og få lavet et narkosetilsyn. Denne oplysning havde man glemt at sende med indkaldelsen. Vi møder op, og jeg udtrykker endnu engang min undren over, at drengen ikke skal ses af en læge. Der kommer en læge NN og hilser på, men han forsvinder hurtigt igen, hvorefter en sygeplejersker kommer og siger, at vi skal gå med over på en anden afdeling. Hun forstår godt min undren over den omvendte rækkefølge, så hvis vi er villige til at vente, ville der komme en læge og tale med os. Det tager så denne læge to minutter at konstatere, at drengen har gode chancer for at vokse fra problematikken, og at han da ikke skal opereres. Det er en fejl, at vi er blevet indkaldt til operation, siger lægen. Så jeg synes jo ikke, at vores oplevelse med Urologisk Ambulatorium og dagkirurgisk var særligt imponerende. | Dårligt |
| ✎ | 56 | Scanningen var foretaget på et privathospital, og resultatet heraf var ikke kommet til kendskab for ambulatoriet ved mit første besøg. Kontrolscanning efter cirka 1 ½ mdr. blev foretaget samme dag som den anden konsultation, som derfor kunne gennemføres. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 | Jeg kan kun sige, både ambulatoriet og dagkirurgisk har kun behandlet mig utrolig godt, selv om der er travlhed. | Godt |
| ✎ | 71 | Synes, at undersøgelserne er gode. | Godt |
| ✎ | 73 | Sygehuspersonalet har jo travlt, så det forklarer årsagen. | Godt |

Urologisk Ambulatorium

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 10 | En dag var jeg ambulantly indlagt for 1 dag. Mødte tidligt, fik at vide, jeg var den første, der kom til. Kl. 15.00 var jeg endnu ikke kommet til, ingen besked. En anden indlagt havde om formiddagen tisset på gulvet, stor sø. En anden indlagt havde brugt potten, der stadig stod ved siden af sengen to gange. Personalet var inde på stuen flere gange, bl.a. med mad, selvom der var en tydelig lugt af urin skete der intet, før jeg flere timer senere gjorde opmærksom på det. | Godt |
| 11 | Meget lang ventetid. | Godt |
| 14 | Jeg aftalte med personalet, at en skriftlig orientering kun var nødvendig, såfremt de tagne prøver viste uregelmæssigheder. | Godt |
| 21 | Lægerne: lidt hurtige. Sygeplejerskerne: super rare og informative. | Godt |
| 25 | Sygeplejersken, der fulgte mig, var behagelig og god til at snakke med mig. Lægen var virkelig dårlig. Var ikke interesseret i mit problem. Foreslog, at jeg kunne tage noget af min kones gigtmedicin uden at vide, at det er medicin hun får for leddegigt. Det må man vel ikke? | Dårligt |
| 31 | Jeg blev lovet hurtig besked efter en knoglescanning, men måtte selv ringe. Jeg kunne ikke få besked, da lægen ikke var til stede. Jeg fik først besked nogle dage senere i Skejby. | Godt |
| 32 | Jeg undrer mig over, at man på Randers Sygehus ikke kan læse min samlede journal og tage højde for min hjertelidelse ved undersøgelsen. Det medførte en times ekstra ventetid inden undersøgelse til inddækning med antibiotika og måske også udskrivning af medicin, der indvirkede uheldigt på hjerterytme og gav hjerteflagren. | Godt |
| 34 | Det er rigtig godt, at man får et telefonnummer og en tid, man kan ringe og tale med en fagperson. Også vigtigt, at man kan få en læge til at ringe tilbage, når der er uafklarede spørgsmål. | Godt |
| 35 | Denne gang kun positive oplevelser. Meget positivt i forhold til for fire år siden med overlæge NN, som jeg oplevede som ubehøvlet arrogant og ikke god til at undersøge mig. | Godt |
| 37 | Jeg føler mig mest tryk ved læge NN. | Dårligt |
| 42 | Det ville være rart at få lægens bemærkninger fra den afsluttende samtale/evaluering på skrift. Det er svært at huske det hele. | Godt |
| 46 | ½ år efter operationen fik jeg smerter i operationsområdet. Jeg ville da gerne have kunnet henvende mig i Randers. | Godt |
| 53 | En enkelt gang gik der ca. tre måneder mellem to undersøgelser, hvor jeg mener, der skulle gå ca. en uge. | Godt |

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 57 Tryk, hvad angår personalets indsats. Utryk, hvad angår eventuel sygdom. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Der siges mange ord i løbet af 1/4-1/2 time. Det kan være svært at huske alle detaljer. Et kort referat på papir kunne være godt. Det kunne vel udskrives fra ens journal? | Godt |
| ✎ | 62 Klage. Efter blodprøve i februar har jeg ringet flere gange efter svar - men blevet orienteret om, at udskrivning med svar har været meget bagud, men jeg ville få besked snarest. Jeg har personligt tre gange været i afdelingen efter svar, men først sidst i april efter et meget kraftigt, ABSOLUT KRÆVENDE SVAR, fandt man min journal, og det viste sig, at blodprøven var TABT i laboratoriet, og i alle henvendelser var jeg til grin. | Godt |
| ✎ | 67 Jeg har ringet et par gange og fået hurtigt og kompetent svar. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Ingen besked til egen læge. | Godt |

