

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA
Urologisk Afdeling
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	291
Besvarelser fra afsnittets patienter:	221
Afsnittets svarprocent:	76%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

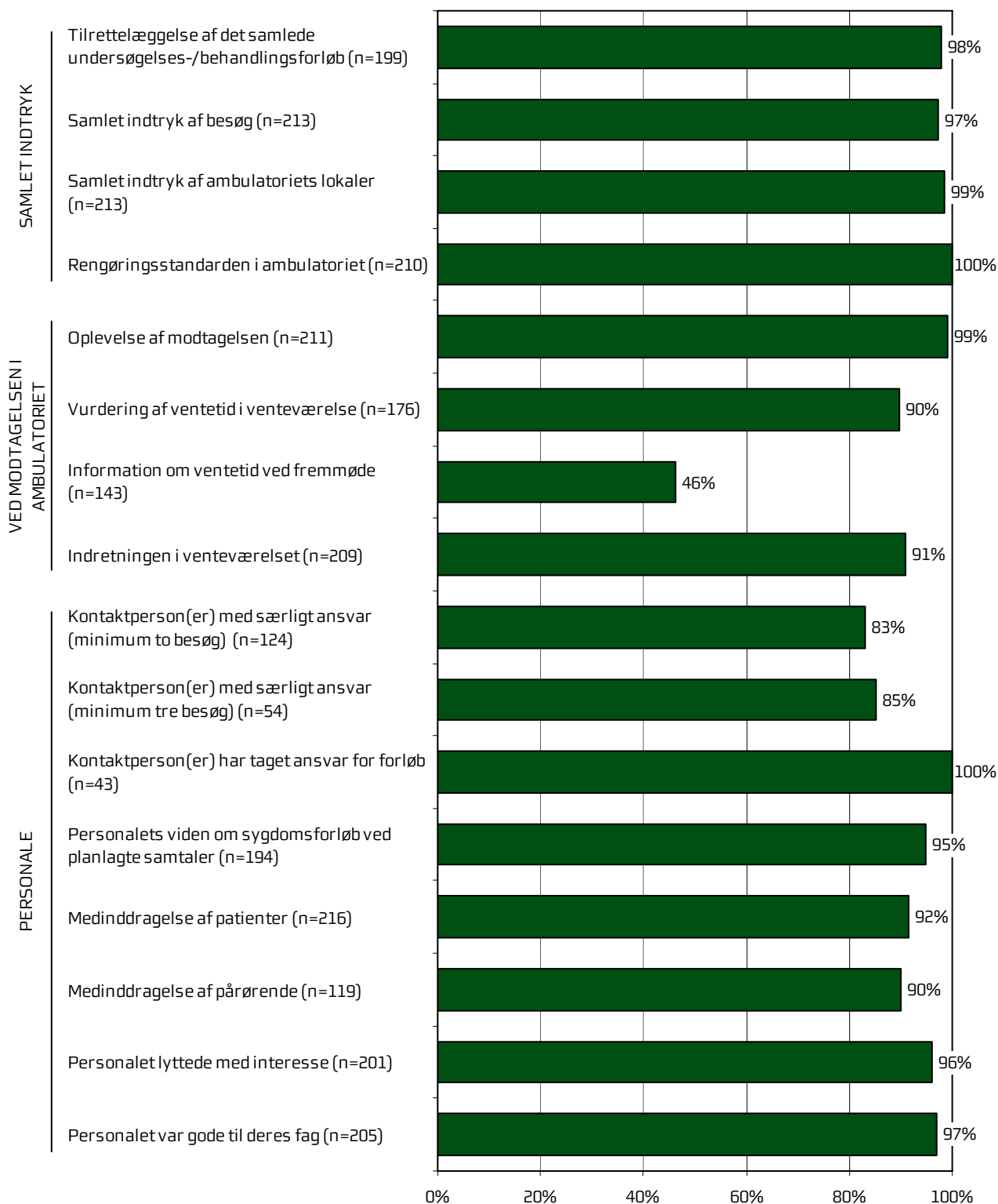
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

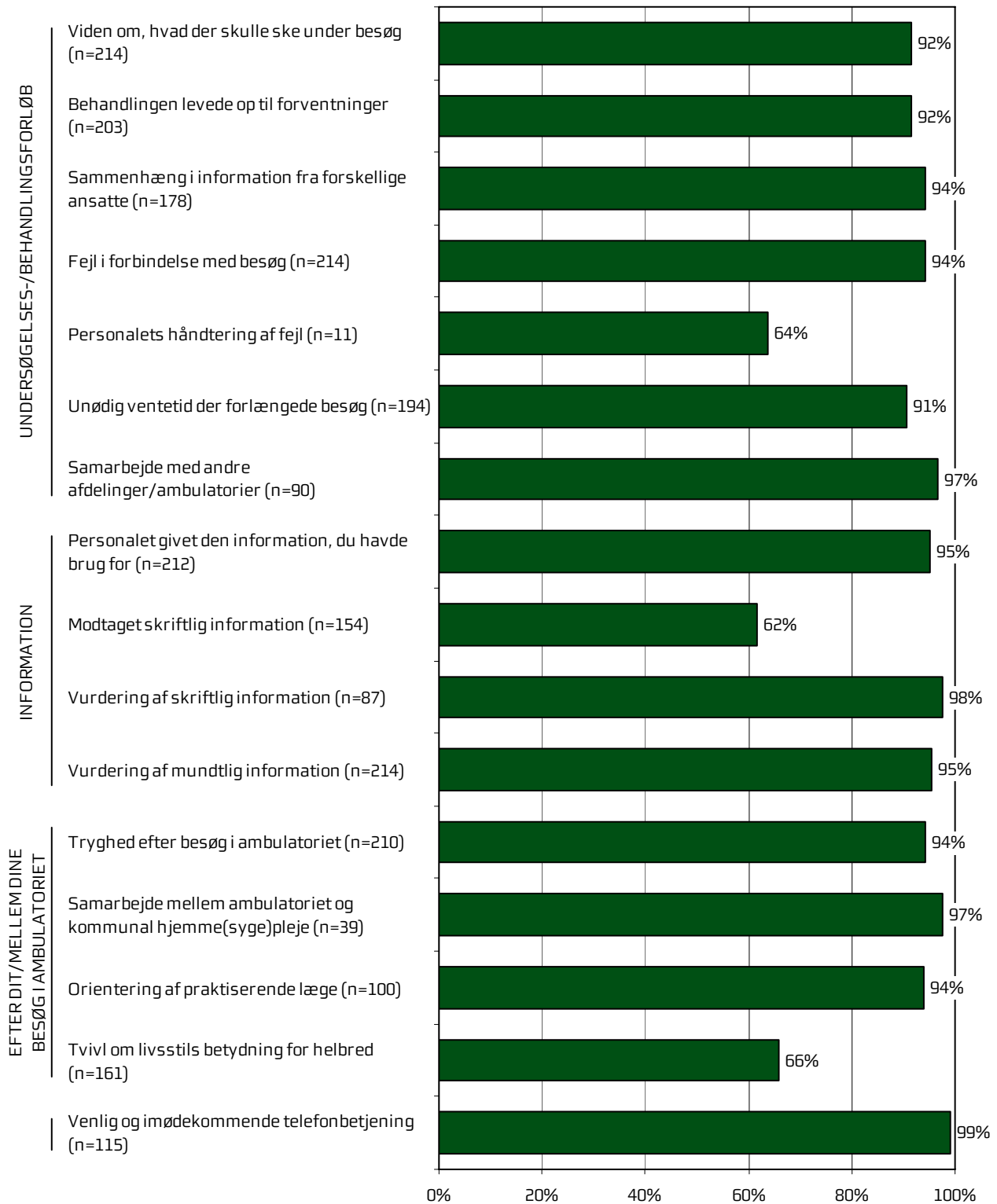
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Urologisk Ambulatorium

2009-tallet er for: Urologisk Ambulatorium

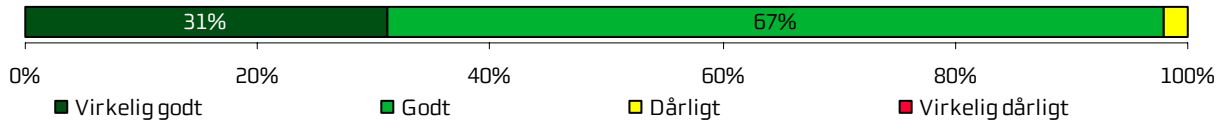
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

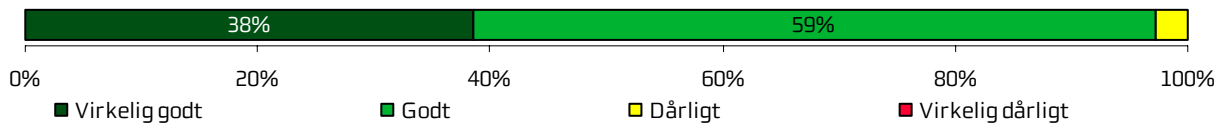
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

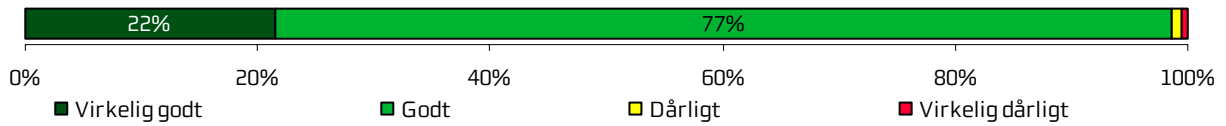
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=199)



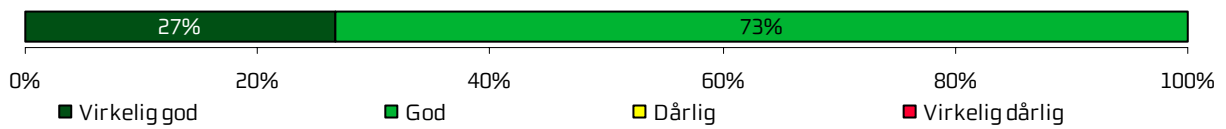
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=213)



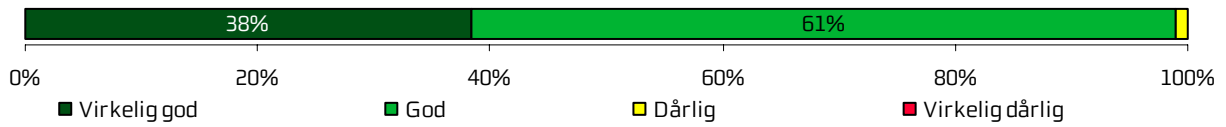
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=210)



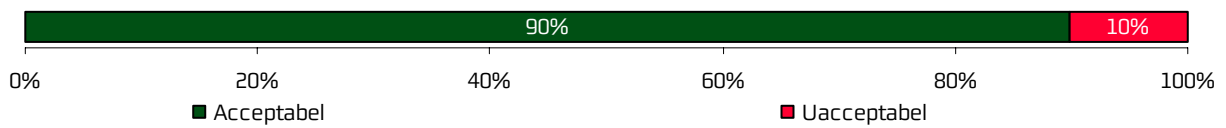
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	93 % *	100 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 % *	100 % *	92 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	-	-	100 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

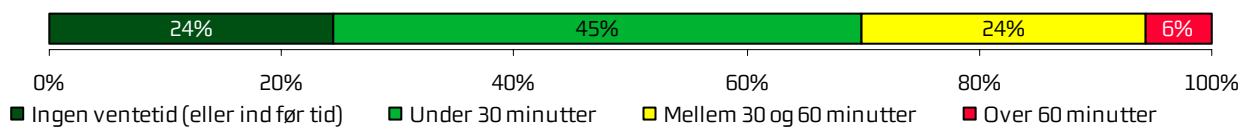
Oplevelse af modtagelsen (n=211)



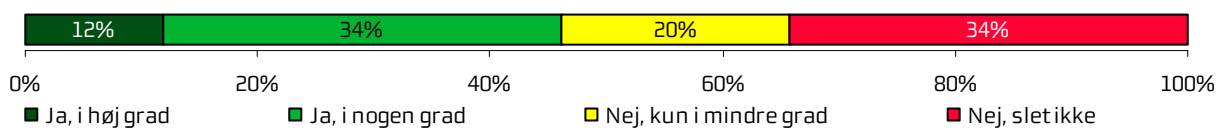
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



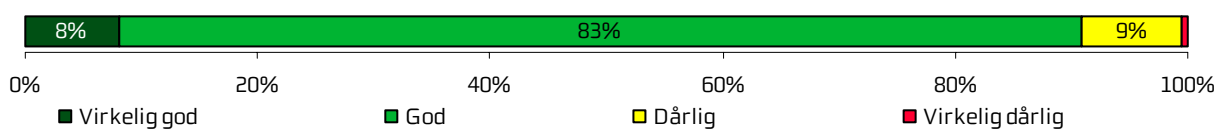
Længde af ventetid i venteværelse (n=209)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



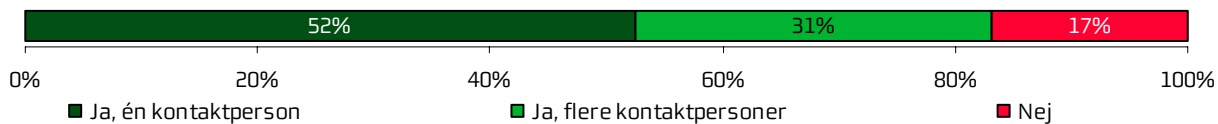
Indretningen i venteværelset (n=209)



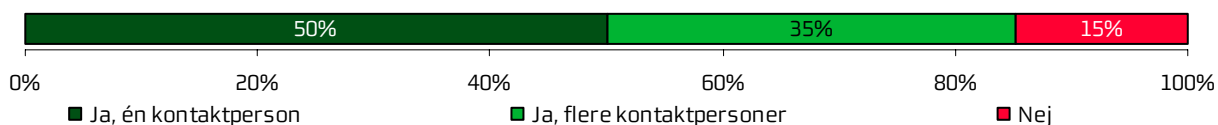
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	89 %	-	100 % *	86 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	46 %	55 %	38 % *	75 % *	24 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	91 %	82 % *	99 % *	82 % *	90 % *

Personale

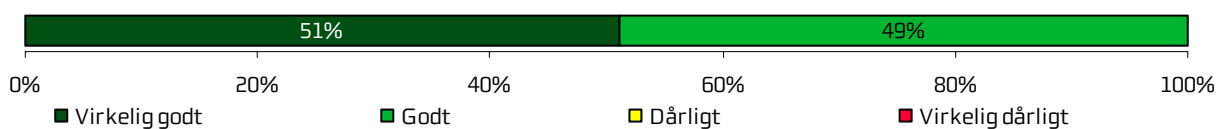
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=124)



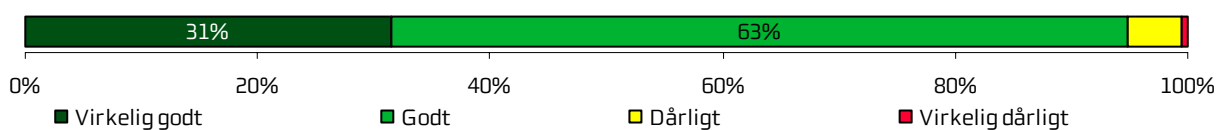
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=54)



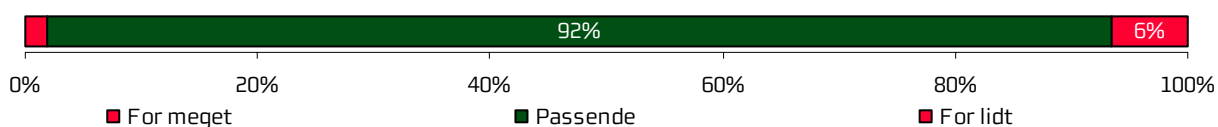
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=43)



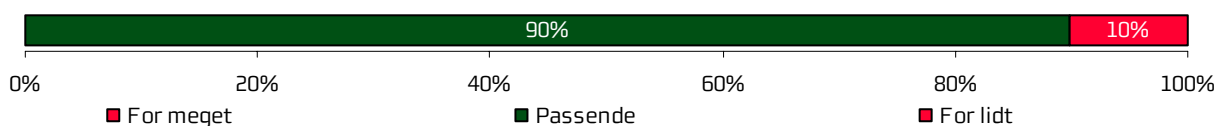
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=194)



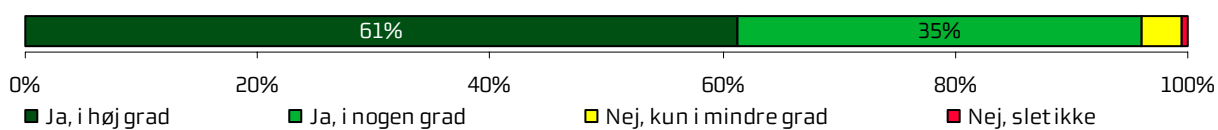
Medinddragelse af patienter (n=216)



Medinddragelse af pårørende (n=119)



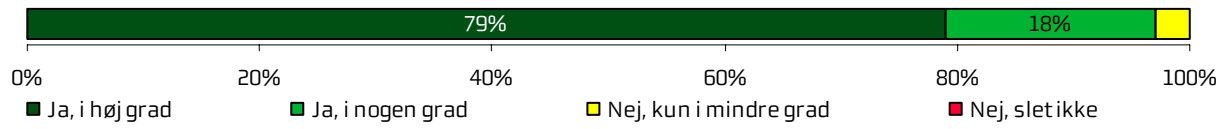
Personalet lyttede med interesse (n=201)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	83 %	82 %	75 % *	100 % *	69 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	85 %	-	100 % *	73 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	89 % *	100 % *	89 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	93 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	89 %	100 % *	83 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	100 % *	94 %	97 %

Personale (fortsat)

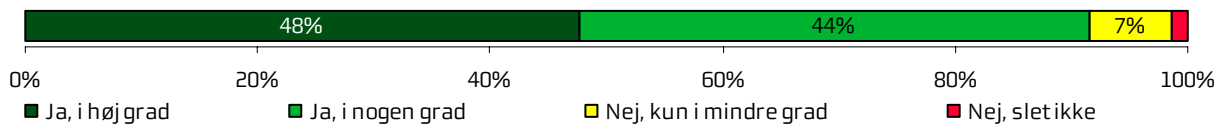
Personalet var gode til deres fag (n=205)



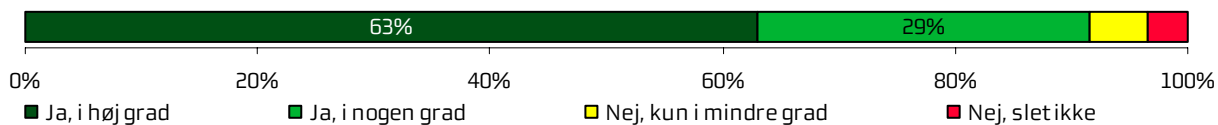
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	97 %	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

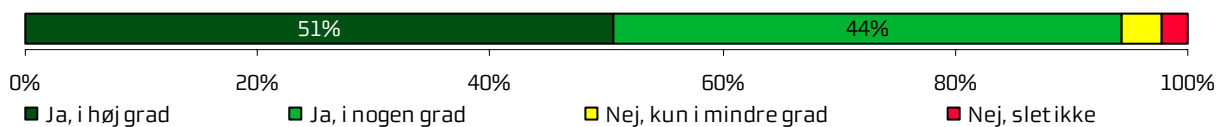
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



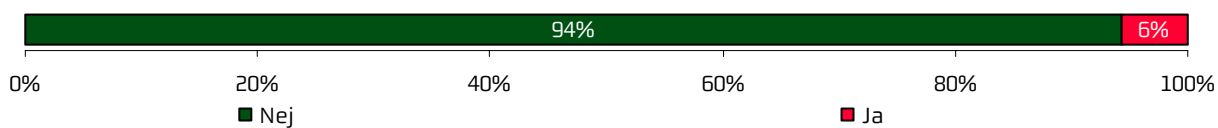
Behandlingen levede op til forventninger (n=203)



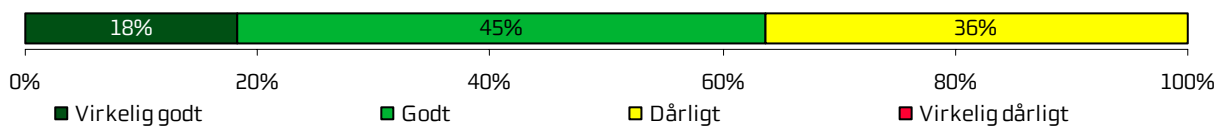
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=178)



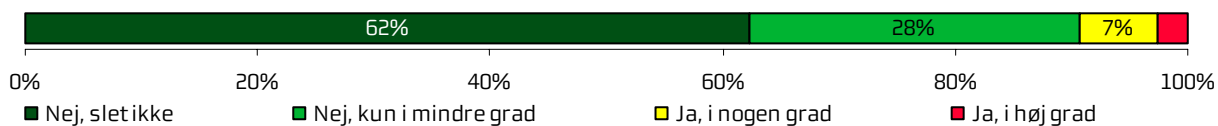
Fejl i forbindelse med besøg (n=214)



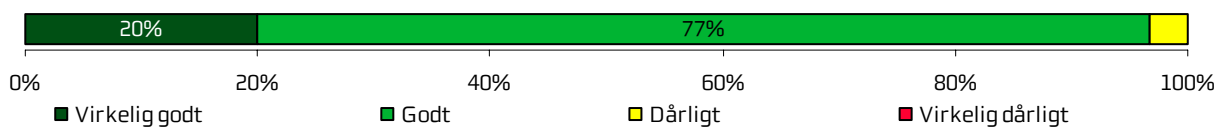
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=194)



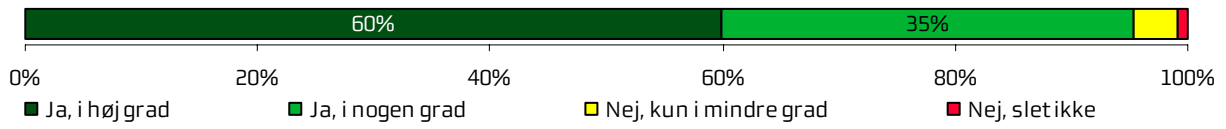
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=90)



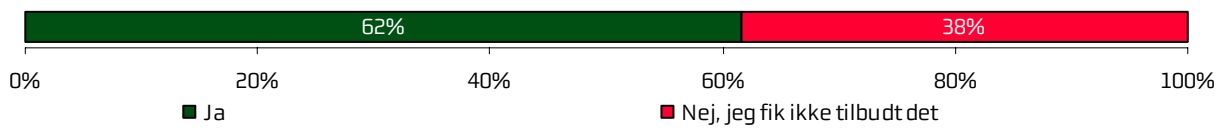
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	89 %	99 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	90 %	100 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	90 % *	100 % *	90 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	-	100 % *	89 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	82 %	-	-	-	77 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	87 %	81 % *	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	92 %	90 % *	100 %	86 %	94 % *

Information

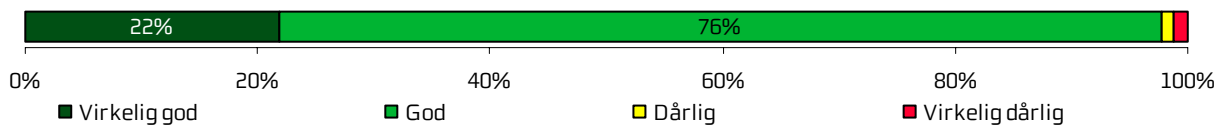
Personalet givet den information, du havde brug for (n=212)



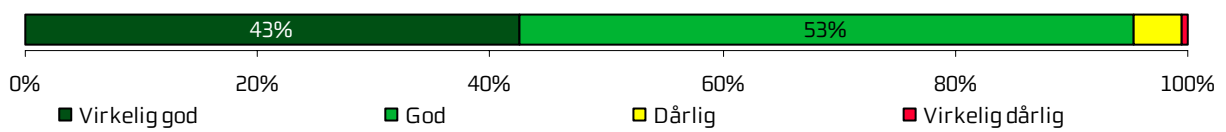
Modtaget skriftlig information (n=154)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



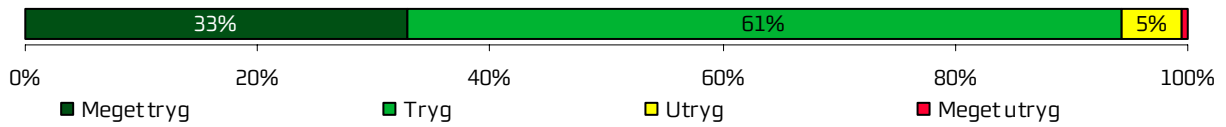
Vurdering af mundtlig information (n=214)



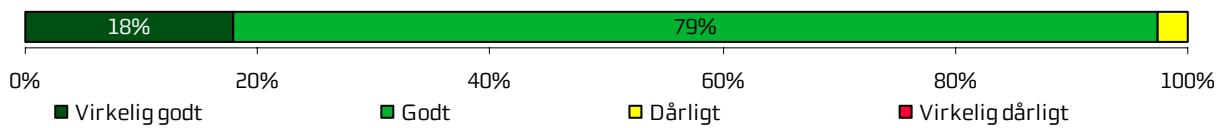
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	91 %	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	71 %	-	95 % *	53 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	95 %	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	94 %	100 % *	94 %	98 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

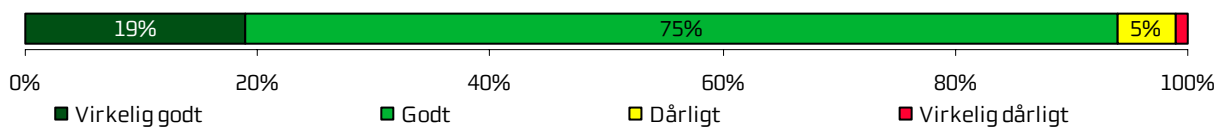
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=210)



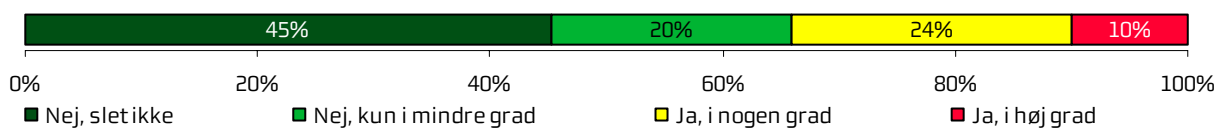
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



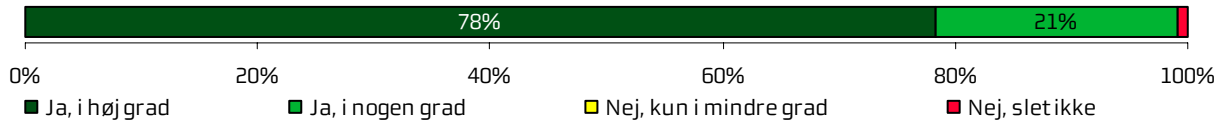
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	91 % *	100 % *	87 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	97 %	85 % *	100 %	89 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	92 %	85 % *	100 % *	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	71 %	81 % *	87 % *	59 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=115)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	99 %	98 %	94 % *	100 %	93 % *	98 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Modtagelsen
3	Ældre, lidt dement patient []. Er slet ikke fortrolig med hospitalsbesøg. Var i panik grundet vandladningsproblem og blev henvist til toilet, men han er ikke selvhjulpent. Opfordring til lidt bedre udveksling af personlige oplysninger fra plejehjem og til hospital.	Dårlig
6	Alt ok.	God
9	Venlig og imødekomende.	Virkelig god
13	Ved modtagelsen fik vi at vide, at der ville ikke blive gjort noget pga. patients, så det kunne være lige meget, om der blev taget en prøve, mente lægen. Men patienten ville gerne vide, om der var noget i prøven. Undersøgelsen blev foretaget, der var lave tal. Så der blev ikke gjort andet end holdt øje med tallet hvert halve år.	Intet svar
14	Hurtigt og effektivt.	God
15	Når lægen er syg, burde man få en sms, så man ikke kører forgæves!	Intet svar
20	Altid flink og venlig modtagelse.	Virkelig god
22	Forskellige modtagere. De er ikke ens. (Det er ikke kritik).	God
28	Sygeplejersken, der modtog os, var virkelig sød. Men modtagelsen af lægen var [oplevelsen af], at hun var meget overlegen både over for os og vores barn.	God
29	[] Meget ventetid. Savner opfølgning på ventetid (via information), når man venter længe.	God
42	Patienten har været bruger af ambulatoriet [i flere år] []. Vi er altid blevet taget godt imod, både ved planlagte og akutte besøg. Ventetiden er acceptabel, og telefonkontakten er altid foregået i en venlig tone med stor hjælpsomhed til følge. Patienten har desuden en anden sygdom, der i sig selv er en kompliceret opgave.	Intet svar
43	Denne gang blev det meddelt, at der var en times forsinkelse. Dét, at der er blevet betalingsparkering, kan hospitalet ikke tage hensyn til.	Dårlig

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	Efter flere undersøgelser vedrørende prøver, der blev taget [mange] af, oplevede jeg, at jeg skulle afgøre, om det var nødvendigt at få taget prøver, og det viste sig så, at der var [livstruende sygdomstegn] i en af prøverne. I dag er jeg glad for, at jeg forlangte at få taget prøven. I dag viser det sig, at I alle er for nedadgående. (Tak).	Intet svar
10	Jeg var til samtale med en læge. Han var ikke forberedt på, at han skulle tale med mig, da han kun skulle afløse en anden, der var forsinket. Han fortalte mig, at de havde fundet en sort plet på mit [organ], så jeg måske havde kræft, men det ikke er sikkert. Så undersøgte han min [tarm] og så skulle jeg havde taget en blodprøve med, men nu skulle der gå 14 dage efter at han undersøgte min [tarm], så det lang tid at vente på svar. Men den næste læge jeg talte med sagde, at det med de 14 dage havde ikke betydning.	Dårligt
17	Jeg er sendt til forkerte undersøgelser i det videre forløb.	Godt
24	Apparater, der ikke virkede.	Godt
25	Ingen. Men de piller har ikke hjulpet mig, og salven og cremen heller ikke.	Dårligt
26	Jeg fik konstateret, at der ved tidligere undersøgelser var ført ukorrekte oplysninger i min journal. Det var årsag til misforståelse, men det blev løst.	Virkelig godt
28	Lægen, der skulle operere, var ikke af samme mening om, at der skulle opereres, som lægen, vi var til forundersøgelse hos. Hun sad og talte grimt om ham og sagde, at han ikke vidste noget [] over for vores barn. Det, synes vi, var meget dårligt.	Intet svar
30	Jeg føler, de oplysninger, jeg fik, ikke var dækkende. Jeg blev ikke klogere.	Intet svar
32	Efter operationen oplevede jeg smerter ved nyrerne. Da jeg efterfølgende var til tjek, gjorde jeg opmærksom på dette, og blev af undersøgelseslægen sendt til scanning, hvor jeg får at vide, at alt ser normalt ud. Smerterne fortsætter og ved anden opfølgningstjek gør jeg atter opmærksom på dem. Får at vide, at det er normalt på grund af [problemer ved] blæren. (Den første læge burde have vidst det og derved sparet ressourcer).	Virkelig godt
34	Hofte og skulder.	Dårligt
43	Tidligere har jeg måttet ringe, for at blive indkaldt til efterkontrol.	Dårligt
44	Fik kontrastvæske sprøjtet ind, men jeg kom på en operationsstue, hvor udstyr manglede, så man ikke kunne se noget.	Godt
45	Havde glemt at tænde for tælleren af min mængde.	Godt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Denne gang var det andet besøg uden resultat/behandling, og det er ikke tilfredsstillende ([ældre og syg]). Burde indlægges, og ikke fragtes med taxa i denne tilstand. Er berørt af sådan en episode, og virker forvirret i flere dage derefter. Bekræftes af plejepersonale!	Dårligt
4	Der er aldrig tid til at tale med lægen. Der er alt for travlt på ambulatoriet. Vi oplever det som "hurtigt ind, hurtigt ud".	Dårligt
8	Måske andre alternativer for [behandling af] impotens, når man har problemer, måske grundet [medicinafhængighed]?	Godt
10	Efter jeg havde været til [undersøgelse], kom jeg til samtale hos en anden læge, som ville undersøge, hvad der skulle ske. Men jeg hørte ikke fra ham, så der gik [adskillige uger], før jeg fik brev fra et andet sygehus, som jeg nu er henvist til, og er ved at blive undersøgt ved.	Godt
17	Det er ET STORT PROBLEM, at svarene på de undersøgelser, man sendes til, f.eks. røntgen m.m., ikke kommer længere end til afdelingen. Vi, som patienter, får ingen besked om undersøgelsesresultat og går og venter og bliver usikre.	Godt
20	Kan kun sige, at alt forløb hurtigt og venligt.	Virkelig godt
28	Vi måtte selv bede om, at patienten skulle have denne operation, fordi lægen ikke ville operere, da vi mødte ind til operation, og patienten havde sat sig op til det i flere måneder. Sådan en læge kan jeg ikke have meget tilovers for. Dårligt. Det er et barn, man har med at gøre.	Dårligt
33	Jeg blev ikke indkaldt til strålebehandling [af legemsdel] i forbindelse med hormonbehandling. Måtte ringe og rykke for det. Man havde oplyst mig om, jeg ville blive indkaldt! Det havde man "glemt".	Godt
36	Kikkertundersøgelse smertefuld (gør det aldrig mere).	Virkelig godt
44	For mange læger. En ny til hver undersøgelse og samtale [hos] seks styk. Savnede en "tovholder".	Dårligt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
5	Kun den information jeg selv bad om.	Intet svar
8	Savner min sexbegejstring!	Godt
18	Det er kedeligt, at vi skal til undersøgelse på det ene hospital og have resultat på et andet, det giver en masse ekstra kørsel.	Godt
20	Altid en grundig information.	Virkelig godt
21	Der er for stor forskel på personalets vurdering af sygdommen og behandlingsforløbet.	Godt
23	Jeg er godt tilfreds med informationen, og jeg forstod den.	Godt
28	Dårlig, fordi man sidder ikke og aflyser en operation, som et barn har skullet sætte sig op til i flere måneder og samtidig nedgør lægen, som vi var til forundersøgelse hos. Dårligt.	Dårligt
31	Henvisning fra specialist [om foråret] og tidligere [undersøgelse] "kendes ikke" i ambulatoriet ved min forespørgsel [nogle uger senere]. Følgende opstår ved telefonisk kontakt med sekretær/NN en række misforståelser i forbindelse med henvisning om undersøgelse og behandling. Alt kunne have været afklaret ved få minutters samtale med en kompetent læge ifølge min anmodning, som blev afvist.	Godt
35	Egen læge blev ikke orienteret om resultatet af undersøgelsen! Måtte selv rykke flere gange, inden jeg telefonisk fik svar.	Godt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
✎ 10	Den læge, jeg talte med, arbejder [på flere sygehuse], men jeg føler ikke, at han har tid. Der gik en måned, før at det ene sygehus fik papirerne. Jeg har ringet flere gange for at få svar, men de kunne ikke finde ud af, hvor jeg skulle hen for at få en besked. Hvad, der skete til sidst, [var, at jeg fik fat] i lægen NN, der fortalte mig, at han ikke havde mit telefonnummer, så han kunne jo ikke give mig besked, (det har de i på det ene sygehus).	Godt
✎ 11	Ryger.	Godt
✎ 13	Egen læge tager [blodprøver] og kan se resultatet. Men lægen på sygehuset vil, vi skal køre dertil og er inde i [få] minutter hvert halve år. Patienten og pårørende mener, at vi lige så godt kan få resultatet hos egen læge, hvis der er ændring i tallet. For tiden er tallene stabile. [Så] må han jo sende os på sygehuset. Spild af tid for begge parter.	Dårligt
✎ 22	Jeg ved, at journalen/behandling bliver givet til min læge per mail samtidig med, at jeg forlader ambulatoriet. Har oplevet, at den blev videresendt til mig, så den var der, da jeg kom hjem. Så jeg ved, at den bliver sendt med det samme.	Virkelig godt
✎ 25	Jeg fik ikke at vide, hvad det var.	Godt
✎ 43	Jeg har været til undersøgelse og kontrol [mange gange]. Næsten hver gang med overfyldt venteværelse pga. ventetid på op til en time. Deraf også stressende undersøgelse som følge af dårlig planlægning.	Dårligt





AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Nedsæt unødvendig ventetid. Behandling i orden, når man endelig kommer til.	Intet svar
2	Jeg håber, det er ovre med al den køren til undersøgelse, når man er [ældre]. Den sidste gang, jeg var i Randers, oplyste de mig, at de lukker Urologisk afdeling. Med den behandling, jeg har fået i Randers, er jeg ked af at skulle flytte.	Godt
3	Sidste besøg var ikke heldigt. Tilsyneladende var der ikke opmærksomhed på patientens tilstand ved ankomst, blev henvist til venteværelset. Ikke et besøg, vi som pårørende, ønsker skal gentage sig.	Dårligt
7	Læge NN gjorde noget godt for mig.	Godt
9	At ambulatoriet havde et venteværelse, hvor der er plads til alle, og hvor man kan komme frem og tilbage. Flot med drikkevarer, og ved juletid frugt. Det er service. Alt i alt fint.	Godt
12	Den nye afdeling er pæn og smuk, samt rolig og effektiv.	Virkelig godt
16	Ventetiden efter ankomst til ambulatoriet er et problem. Allerede om morgenen er der forsinkelser. Jeg har nok været der [flere] gange, og der har altid været væsentlige forsinkelser.	Godt
19	Venligt personale til at snakke med. Meget lyttende, imødekommende og smilende.	Virkelig godt
20	Intet at bemærke.	Virkelig godt
22	Ambulatoriet virkede meget rent, men som patient kan jeg ikke vurdere det.	Virkelig godt
23	Jeg er tilfreds med det, som det er.	Godt
24	Når man kommer med en fyldt blære er det vigtigt, at aftalte tider passer. I modsat fald skal man jo hyppigt lade vandet og derefter starte forfra med at drikke, hvilket jo klart giver ventetidsproblemer.	Godt
27	Jeg er udmærket tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
28	Der var nogle søde personaler, der var på opvågningen. Stor ros til dem.	Dårligt
29	Venteværelser er for små (og kedelige). Må bruge ekstra stole indimellem, fordi en stor del af os patienter har pårørende med efter ønske fra afdelingen samt som chauffør. NB! Parkeeringsbetaling er for "stift" (ingen fleksibilitet). Du kender ikke din totaltid, når du stiger ud af bil (brug Odense Sygehus' model, der er super). Betal, når du kører.	Virkelig godt
30	Savner mere information.	Intet svar
34	Det værste var patientbefordringen, når man skulle hjem igen. Jeg blev udsat for, at en bil skulle lige forbi mit hjem, men måtte vente endnu lang tid og blev kørt rundt [i området].	Godt
37	Jeg synes, det var utroligt tidsrøvende at komme til en samtale (ventetid over 30 minutter), der kun varer to minutter, hvor eneste information var, hvad svaret på undersøgelsen var, og at jeg nu skal overgå til et andet speciale. Man kunne overveje at dette kunne foregå telefonisk.	Godt
38	Jeg vil meget gerne tilkendegive min allerstørste tilfredshed med Urologisk Ambulatorium i Randers. Her tænker jeg på både læger og sidst, men ikke mindst, på sygeplejerskerne. De virker som fagligt meget kompetente, og de husker også at smile. Der er plads til det hele.	Virkelig godt
39	Alle var meget venlige og imødekommende. Jeg følte, at det var MIG, det drejede sig om. Det var meget betryggende.	Virkelig godt
40	Jeg er kommet i ambulatoriet i [flere] år og har gennem hele forløbet haft samme søde kontaktperson. Det har givet mig enorm tryghed, for jeg er jo lidt nervøs hver gang, jeg skal til	Virkelig godt

Bilag 1

undersøgelse. Når det ikke kan være anderledes, har jeg altid været tilfreds med behandlingen på urologisk ambulatorium.

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 41 | Jeg synes, at personalet var meget imødekommende. | Godt |
|  | 43 | De fleste gange, hvor jeg har været indkaldt tidligt, kommer aktiviteterne først i gang en halv til en hel time senere end planlagt. | Dårligt |
|  | 45 | Personalet tog sig god tid og var engageret i deres hjælp omkring mit problem. | Godt |
|  | 46 | En enkelt gang oplevede jeg, at lægen kiggede på skærmen og ikke så op, da jeg kom ind. | Godt |