

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urologisk ambulatorium

Urologisk ambulatorium

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	242
Besvarelser fra afsnittets patienter:	178
Afsnittets svarprocent:	74%

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 tests 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 præsentationsmæssige 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).

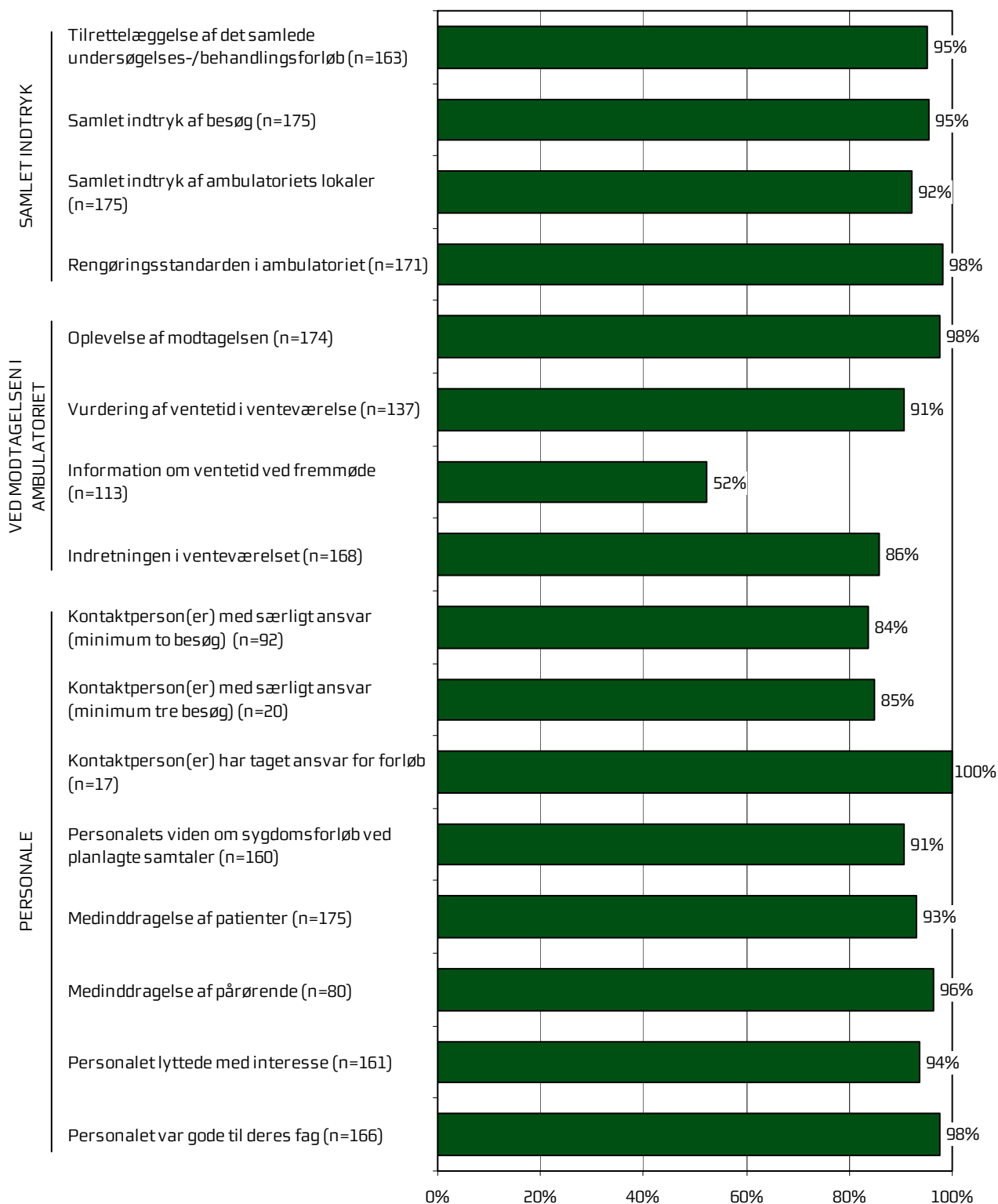
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

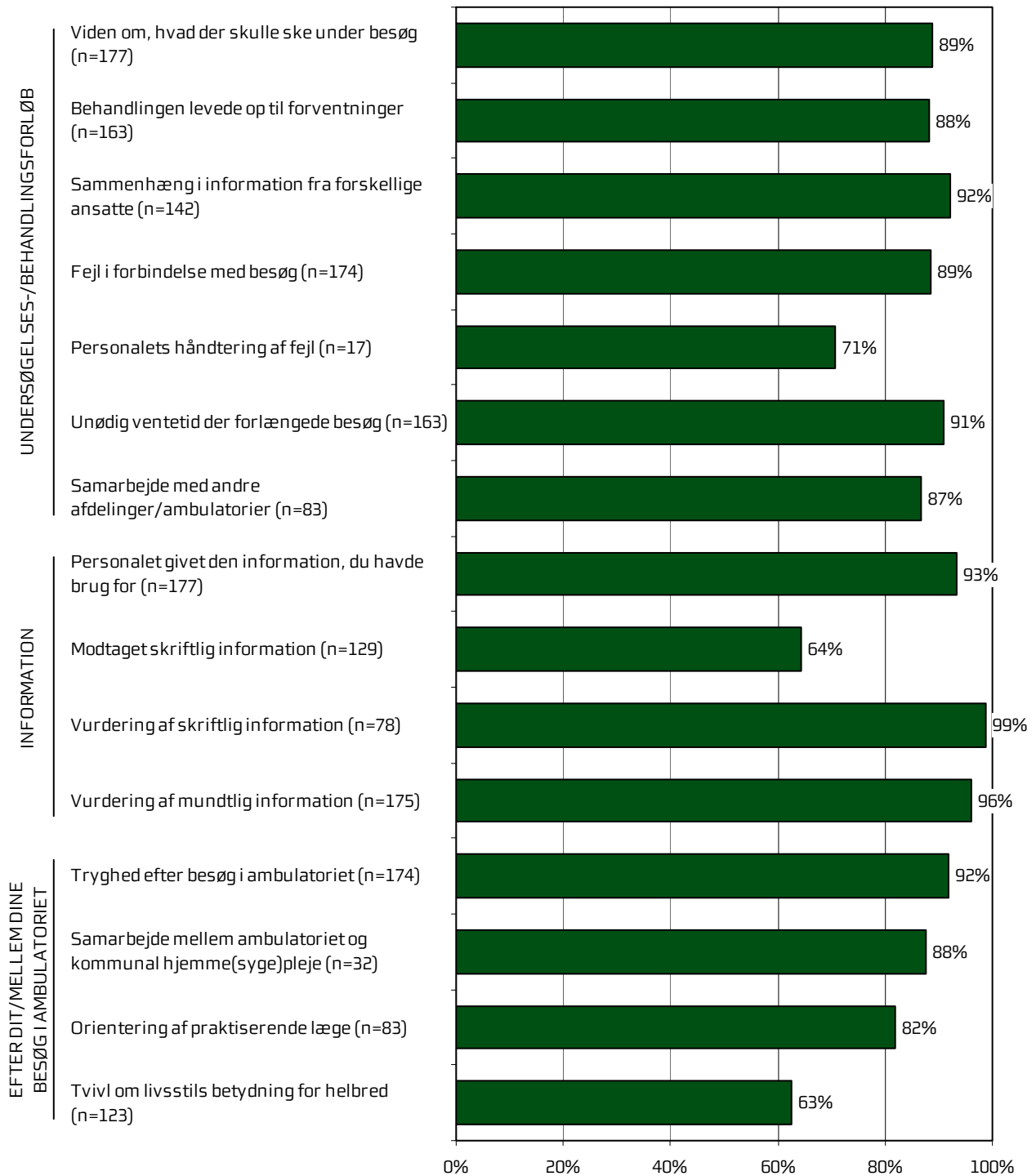
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Urologisk ambulatorium

2010-tallet er for: Urologisk Ambulatorium, Horsens

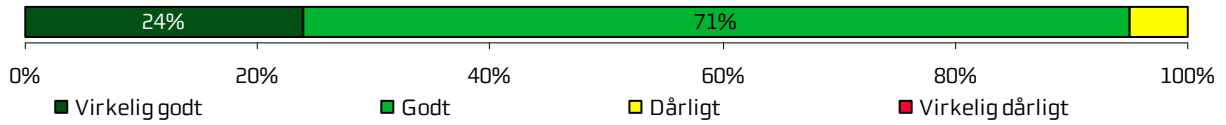
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

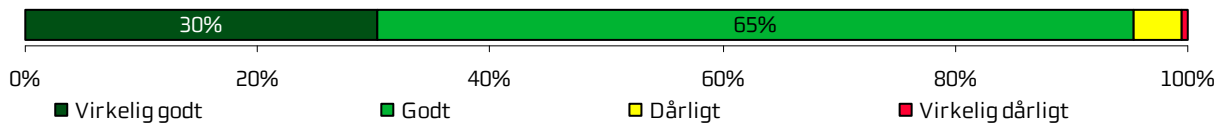
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

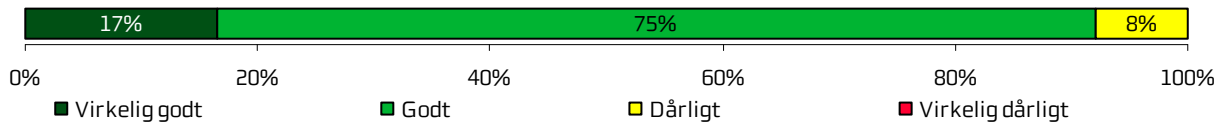
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=163)



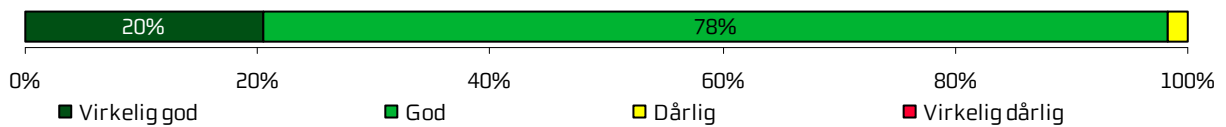
Samlet indtryk af besøg (n=175)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=175)



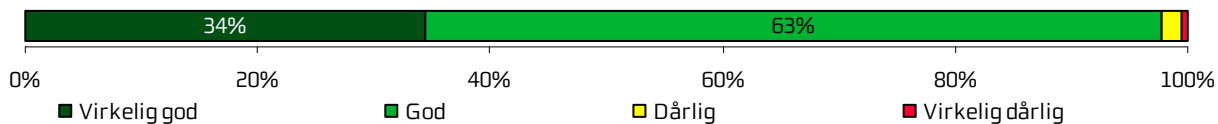
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=171)



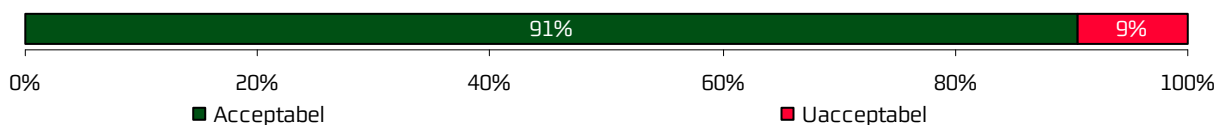
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	96 %	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	97 %	100 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	93 %	-	95 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	96 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

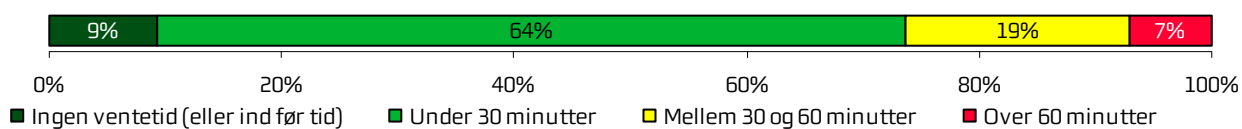
Oplevelse af modtagelsen (n=174)



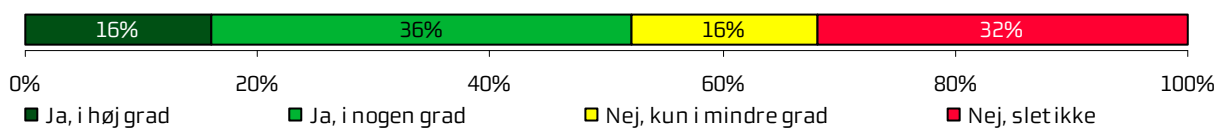
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=137)



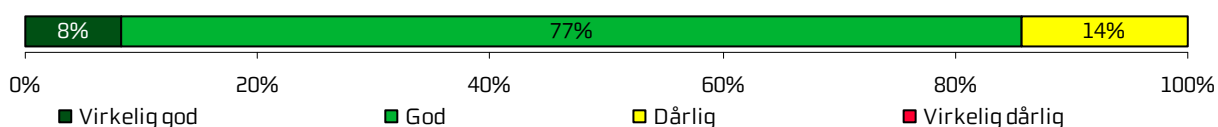
Længde af ventetid i venteværelse (n=129)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



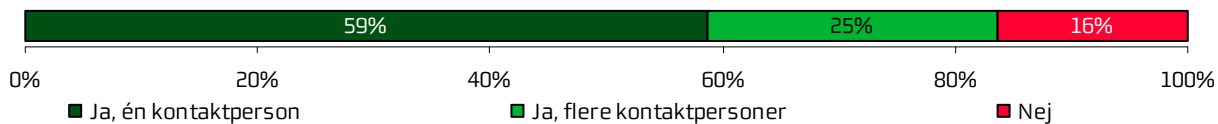
Indretningen i venteværelset (n=168)



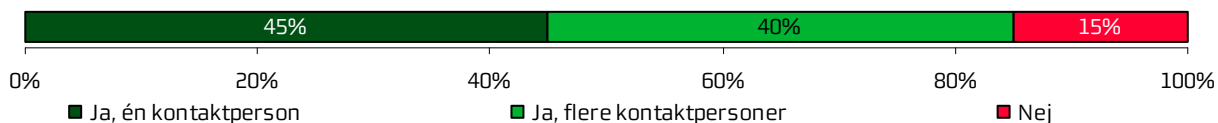
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 % *	98 %	99 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	97 % *	94 %	96 %	90 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	57 %	71 % *	55 %	32 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	86 %	94 % *	93 % *	80 %	83 %

Personale

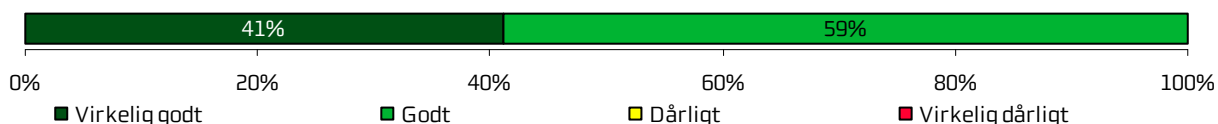
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



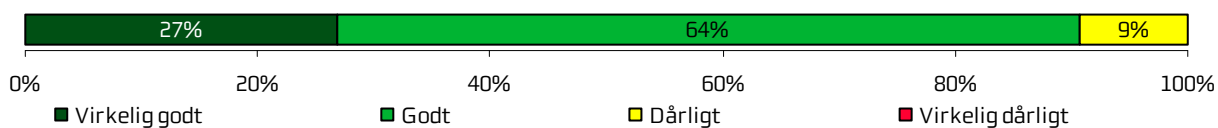
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



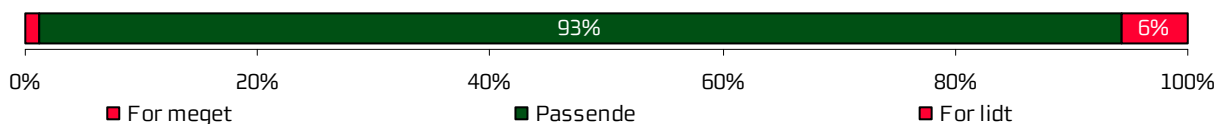
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



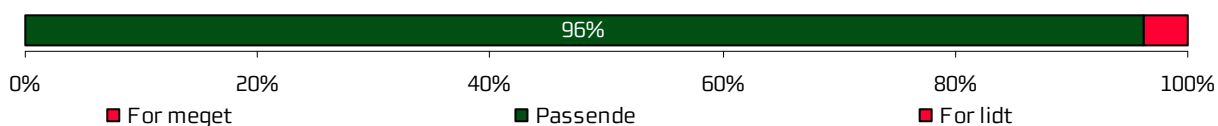
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



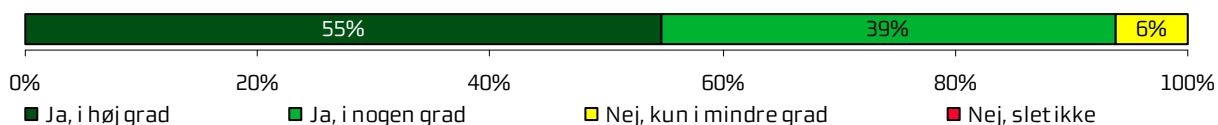
Medinddragelse af patienter (n=175)



Medinddragelse af pårørende (n=80)



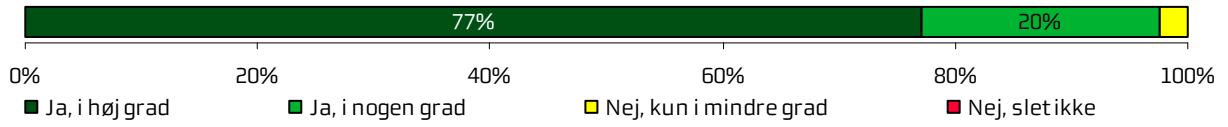
Personalet lyttede med interesse (n=161)



	2012	2011	2010	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)	84 %	85 %	83 %	79 %	66 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	80 %	80 %	87 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	97 % *	96 %	97 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	94 %	95 %	89 %	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	94 %	95 %	83 % *	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	97 %	98 % *	94 %	95 %

Personale (fortsat)

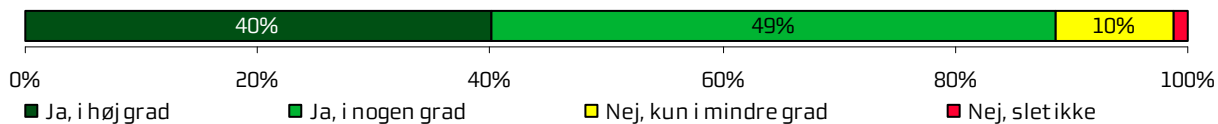
Personalet var gode til deres fag (n=166)



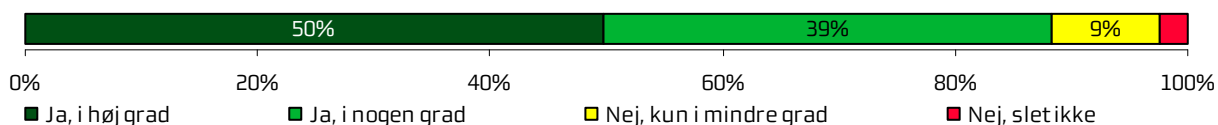
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	100 %	95 %	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

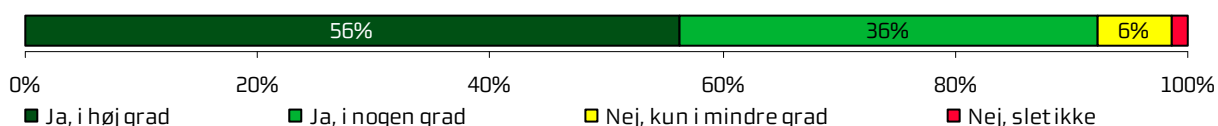
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=177)



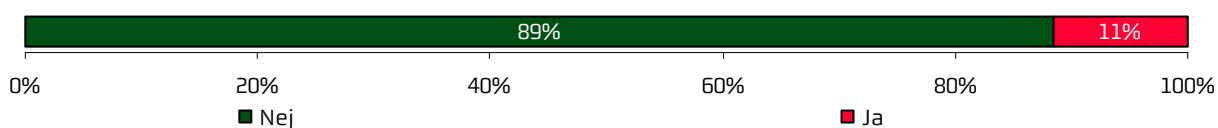
Behandlingen levede op til forventninger (n=163)



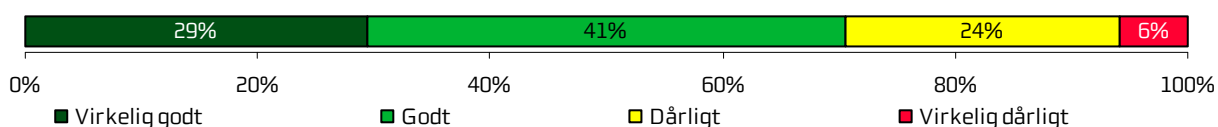
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



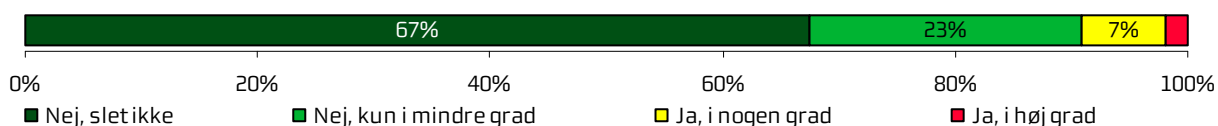
Fejl i forbindelse med besøg (n=174)



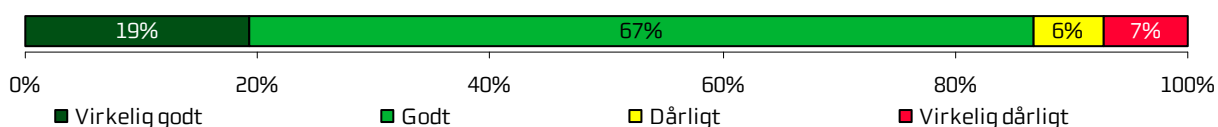
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=163)



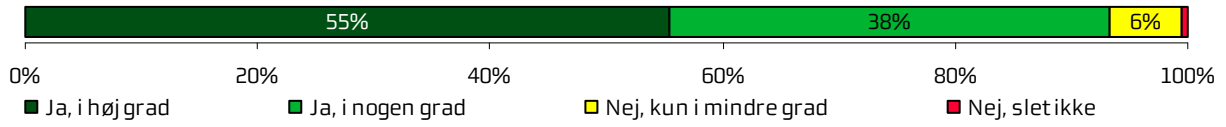
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=83)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	93 %	96 % *	88 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	92 %	91 %	96 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	96 %	98 % *	99 % *	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	97 % *	92 %	95 % *	83 %	90 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	100 % *	57 %	84 %	42 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	95 %	94 %	91 %	82 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	96 % *	100 % *	97 % *	86 %	92 %

Information

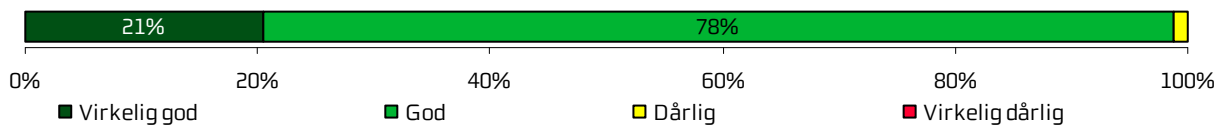
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



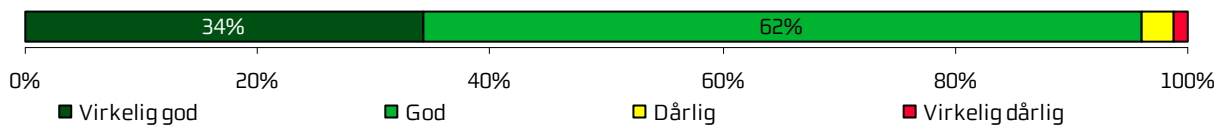
Modtaget skriftlig information (n=129)



Vurdering af skriftlig information (n=78)



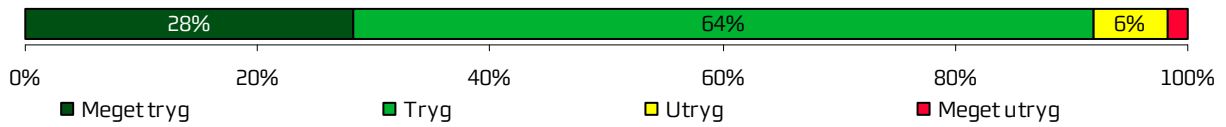
Vurdering af mundtlig information (n=175)



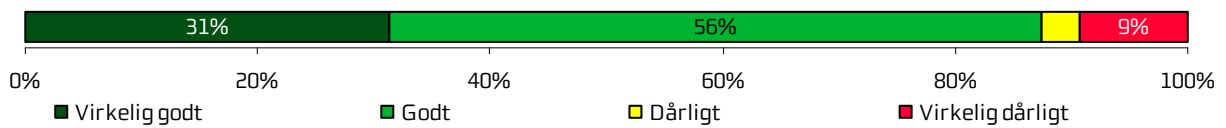
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	97 %	-	96 %	89 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	68 %	70 %	93 % *	64 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	98 %	99 % *	93 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

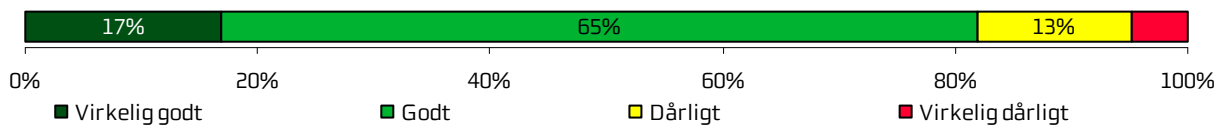
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



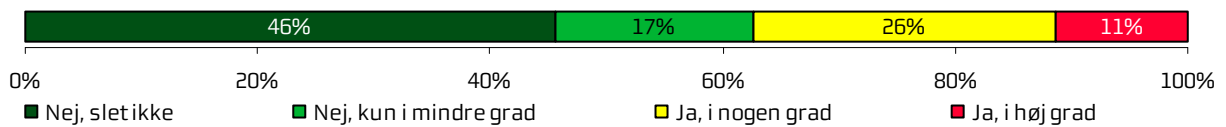
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=123)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	90 %	98 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	93 %	97 %	100 % *	86 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	90 %	94 % *	91 %	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	70 %	70 %	82 % *	69 %	74 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	2
Relationer til personale	2
Ventetid	0

Urologisk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Modtagelsen
4	Medarbejderne havde meget travlt.	God
5	Hurtig i røntgen, det er ok, men ventetiden i ambulatoriet er fire og en halv time. Det er ikke godt nok.	Dårlig
6	Var bevidstløs ved indlæggelsen!	God
10	Ambulatoriet tildeler en tid, men det er vanskeligt at ændre den. Det er svært at komme igennem på telefonen. Jeg måtte møde op for at ændre [tiden]. Det kostede 60 km og to timer. Det er ikke OK.	God
12	Lidt forvirring. Blev glemt.	God
17	Parkeringsforholdene ved Horsens Sygehus er virkelig dårlige.	God
21	Venlig, tålmodig og imødekommende. Udmærket.	God
25	Der var travlt, men alt ok.	God
28	Nej. Alle var venlige, men ventetid føles naturligvis altid lang.	Virkelig god
30	[Er] kommet der de sidste [mange] år.	Virkelig dårlig
31	Rigtig god.	Virkelig god
35	Positivt, at der var en frivillig til at hjælpe med scanning af sygesikringsbevis.	Virkelig god
36	Følte mig velkommen. Alle var søde og venlige.	Virkelig god
40	Den lange ventetid skyldes, at min indkaldelse ikke var registreret i Ambulatoriet. De var meget overraskede over at se mig, men også meget venlige og beklagende. Jeg blev vist "presset" ind.	God
43	Vedkommende virkede fraværende og ubetryggende inkompetent. Ellers havde hun vel heller ikke påbudt mig at blive ved at drikke så meget, at man efterfølgende blev nødt til at lægge et kateter, uagtet at jeg havde afgivet [prøve] én gang. Jeg blev "syg" af at komme på sygehuset.	Dårlig
47	Ingen.	God
48	Der er lang lang ventetid over halvanden time og derefter igen ca. en time. For dårlig plads i venteværelset med kørestol.	God
50	Personalet var imødekommende.	Virkelig god
53	IT-system var brudt ned. Eventuelt manglende information vedrørende ventetid.	God

Urologisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
2	Den lovede henvisning til []undersøgelse blev først glemt og i anden omgang ingen reaktion, før jeg rykkede egen læge. Der var ingen, der svarede telefonen i den fastsatte telefontid. Sygeplejersken havde understreget muligheden for at ringe til enhver tid!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Når ventetiden er så lang, kunne man godt have informeret om, at man kunne få en parke-ringstilladelse i receptionen.	Dårligt
7	Forskellige læger medfører forskellige beskeder. Fik ikke besked om, hvilke prøver der skulle tages. Fik ikke den aftalte ugetid. Måtte selv rykke og det viste sig, at lægen ikke havde givet ugetider.	Virkelig godt
12	Var blevet glemt/forlagt.	Virkelig godt
14	Efter tredje lægesamtale [] i Horsens gik der [nogle] uger inden indlæggelsen på et andet sygehus trods henvisning til [stor familiebegivenhed kort tid efter]. Horsens havde sendt en håndskrevet fax til det andet sygehus, som aldrig blev modtaget. Måtte selv rykke telefonisk for indkaldelsen til begge sygehuse.	Godt
15	Det skulle komme en henvisning/indkaldelse til mig fra andet sygehus inden for få dage. Den henvisning, som skulle sendes hertil, blev aldrig sendt korrekt, så der kom aldrig nogen ny tid til mig. Jeg måtte kontakte jer to gange, før det endelig gik i orden, og jeg fik en tid til undersøgelse på det andet sygehus, som jeg skal til mandag i næste uge. Det er bare ikke i orden.	Virkelig dårligt
19	Efter svar på vandprøver fra laboratoriet bliver jeg ikke kontaktet med type medicin. Er derfor fejlmedicineret i fire måneder i [flere måneder], ifølge akutundersøgelse på andet sygehus.	Dårligt
21	En prøve duede ikke. Men det er IKKE en fejl, det er et vilkår!	Uoplyst
22	Jeg mente, at jeg også skulle have svar på, om mine lymfeknuder var blevet mindre, da man havde sagt det [mange måneder] før denne undersøgelse. Men lægen var ikke informeret om dette.	Dårligt
23	Min journal blev væk i computersystemet. Ingen kunne finde den, og den er aldrig blevet fundet.	Dårligt
29	Jeg havde meddelt, at jeg ikke kunne anvende engangskateter. Lægen ved mit sidste besøg troede, jeg skulle have dette.	Godt
32	At de gav mig noget beroligende, selvom vi takkede nej.	Godt
34	Jeg foretog en flowprøve/måling [flere] gange. Det har ikke været et problem for mig, men for personalet. Flowmaskinen kom ikke ud med en strimmel de gange, den skulle! Jeg håber, der bliver råd til en ny maskine.	Virkelig godt
38	Ved scanning af prostata gennem endetarm, oplevede jeg meget store smerter, og det varede et par måneder, før de var nogenlunde væk. Jeg følte, at seancen var meget grænseoverskridende og var ikke forberedt. Ville foretrække fuld narkose.	Uoplyst
40	Booking af tid.	Virkelig godt
42	Ingen.	Uoplyst
44	Jeg blev lovet telefonisk tilbagemelding om resultatet af blodprøven, men dette skete ikke.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Jeg blev forvekslet med en anden. Man bør forhøre sig om patientens personnummer for at undgå lignende fejl.	Virkelig godt
49	Kunne ikke finde tingene.	Godt

Urologisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Helt tilfredsstillende.	Virkelig godt
7	Mit forløb er ikke afsluttet. På grund af forskellige læger fra gang til gang opleves det, som om der ikke er sammenhæng i vurderingerne. En læge siger operation om [nogle] måneder. En anden, at vi ser tiden an. Dette har stået på [over et år].	Godt
11	Undersøgelsen hos NN var en meget dårlig oplevelse.	Godt
13	Har været til flere undersøgelser i Horsens []. Så virker Jeres læge NN UTROVÆRDIG. Det han siger, står ikke til troende! Desværre. :-) [Dette] er ikke med i min bedømmelse!	Virkelig godt
17	Da jeg var til undersøgelse nummer to, skulle jeg selv tage stilling til en bestemt "prøve", og det synes jeg var svært, da jeg jo ikke har forstand på det.	Godt
18	Jeg oplevede kompetente, rutinerede og venlige mennesker OVER ALT!	Godt
19	Jeg har fået [mange] kure med penicillin siden [sommer] uden nogen form for resultat. Først efter jeg [kontaktede] Horsens Sygehus, at min læge ville akutindlægge mig, fik jeg den rigtige medicin, som nu ser ud til at hjælpe.	Dårligt
20	Problemer med at lade vandet.	Godt
24	Ja. Der blev taget prøve for celleforandringer. Hvis der var celleforandring, ville jeg høre noget indenfor ca. 14 dage, ellers ville jeg ikke høre noget. Det ville være rart med klar besked uanset resultatet, således man ved, at der ikke er noget, der er glemt. Jeg skal have en ny undersøgelse. Den skal jeg vente et halv år på, dvs. [vinteren 2013]. Jeg har endnu ikke hørt noget.	Godt
29	Jeg synes ikke, at filerne (PC) virkede særlig godt mellem [sygehusene]. Jeg var yderst opmærksom på dette.	Godt
31	Tryk ved god behandling.	Godt
33	Mangler at tale med en læge.	Godt
34	Jeg har været godt tilfreds, og man må skønne på at blive hjulpet!	Virkelig godt
35	På forhånd havde jeg fået at vide, at jeg skulle afsætte et par timer til undersøgelsen, men det varede ca. fem minutter. Jeg var ved afgang/afslutningen usikker på, om jeg havde været igennem hele forløbet eller ej.	Dårligt
39	Stadig smerter [flere steder i kroppen].	Dårligt
41	Jeg følte mig som et CPR-nummer og ikke en person. Lægen talte en masse fagsprog i diktafon. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg skulle spise en pille hver dag, når jeg kom hjem. Da jeg spurgte ind til det, fandt jeg ud af, at det ikke var en kort behandling, men han mente resten af mine dage. Jeg gad godt vide, hvad alt det, han sagde til diktafonen, betyder! Men jeg følte mig anmassende, da jeg spurgte. Så jeg kom ikke videre.	Dårligt
43	Ja, personalet virkede ikke positivt opmuntrende/lyttende omkring mit problem. Det skulle jeg selv lancere, og det blev nærmest modtaget stiltiende misbilligende. Ingen humor overhovedet.	Virkelig dårligt
45	Det egentlige problem [] blev forbigået, da man fandt andre problemer, som åbenbart var vigtigere.	Godt
47	Alt fungerede ok.	Godt

Urologisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
7	Information fra læge: Dårlig. Information fra sygeplejerske: God.	Godt
13	De [] PERSONER, jeg er tilknyttet, er super gode.	Virkelig godt
19	Jeg tror, at de er meget stressede og underbandede.	Dårligt
28	Jeg fik en god snak med lægen, som afslutning på behandlingen!	Virkelig godt
33	Tale med en læge.	Godt
43	Ved det første besøg blev jeg direkte misinformeret omkring virkningen af medicin. Og mine spørgsmål omkring evt. operation blev nærmest slet ikke besvaret.	Virkelig dårligt
44	Jeg blev lidt urolig, da jeg ikke, som lovet, fik en telefonisk underretning om prøveresultatet.	Godt
45	Afdelingen var præget af mangel på læger og sygeplejersker. Personalet virkede stresset af stort arbejdspress.	Godt
47	Ingen.	Godt

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
15	Jeg er træt af, at jeg selv skulle tage min henvisning til [et andet sygehus] i egen hånd, da jeg var blevet glemt eller lignende. Jeg blev kastet rundt i telefonen fra den ene afdeling til den anden uden held, for at de så denne gang fik lavet en tid til mig til undersøgelse. En uge efter ringede jeg så igen, men jeg var nok lidt skrap og træt af det hele. Og så var der så en venlig dame som ordnede det hele for mig, og jeg havde en tid i postkassen få dage efter.	Godt
21	Brug ikke energi/ressourcer på at ændre noget, som fungerer godt!	Virkelig godt
28	Helt uden for den aktuelle behandling, har jeg tabt mig [en del kilo]. Hvilket ifølge egen læge, har medført et betydeligt bedre helbred.	Virkelig godt
41	Der var ikke nogen samtale om, hvad jeg selv kan gøre, og om der var noget, jeg selv kunne gøre for at bedre min situation.	Dårligt
43	Jeg hører til dem, der kan tænke selv. Men jeg kan tvivle på, at der orienteres mht. livs-til/sygdom.	Virkelig dårligt
45	Efter første henvisning i [starten af] 2012 er løsningen på mit problem stadig langt væk [10 måneder efter]. Jeg fornemmer, at de lange ventetider skyldes underbemanding i ambulatorierne. Ansæt flere folk!!!	Godt
47	Ingen.	Godt
48	Hjemmesygeplejerske er for dårligt informeret omkring kateterpleje.	Godt
52	Min [læge] NN har været fantastisk. Og det har sygeplejerskerne også været.	Virkelig godt

Urologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg gik med kateter i [flere] måneder før behandling. Det er lang tid, når man ellers er rask og mobil. Jeg fik kun udleveret én urinpose. Det er for lang tid uden skift (ingen hjemmehjælp). [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Der sker fejl i ferietiden. Hvad med at lukke to-tre uger? [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Jeg savnede nogle flere [] plastrer.	Virkelig godt
5	Oprydning i venteværelset. [Fysiske rammer]	Dårligt
6	Virkelig god hygiejne!	Godt
8	Jeg blev behandlet ualmindelig godt.	Virkelig godt
9	Under undersøgelsen fik jeg at vide, at hvis dette ikke hjalp, kunne de ikke hjælpe mig videre. Det var ret nedslående, for hvordan skulle jeg kunne gå videre? [Kommunikation og information]	Godt
16	Jeg har kun godt at sige om det hele og om de ansatte.	Godt
17	Region Midtjylland bør gøre noget ved parkeringsforholdene ved Horsens Sygehus. De er virkelig dårlige. Man skal næsten altid ud og finde en på gaden uden for sygehusets område. [Fysiske rammer]	Godt
18	Jeg var til undersøgelse af prostata, og det er bestemt ikke behageligt. Men læge og sygeplejerske var omsorgsfulde, venlige og rutinerede, så jeg har kun positive erindringer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
21	Alt var ok, også selvom der (som sædvanlig) var en ombygning i gang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Læge og sygeplejerske var 100 procent professionelle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Det kunne være lidt mere betryggende, at det var den samme læge ved efterfølgende undersøgelser. [Pleje]	Virkelig godt
28	Jeg er generelt godt tilfreds.	Virkelig godt
29	Det eneste er, at personalet virkede stresset. [Pleje]	Godt
37	Altid venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
41	Høre på mig. I mit forløb er jeg [flere] gange blevet undersøgt for klamydia, [på forskellige sygehuse]. Hvis I have spurgt mig, kunne jeg sige, se i journalen, jeg har fået denne test. Og herved sparet en masse ressourcer, og jeg vil føle mig taget alvorlig. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
43	Lidt professionel kunst og indretning ville gøre godt. Hvis der er penge til det. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
47	Bedre venteværelsesfaciliteter. [Fysiske rammer]	Godt

- ✎ 51 En rigtig god oplevelse i Horsens, er de frivillige, der viser vej. Andre sygehuse burde tage ideen op. Godt

