

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urologisk ambulatorium

Urologisk ambulatorium

Hospitalsenheden Horsens

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	274
Besvarelser fra afsnittets patienter:	190
Afsnittets svarprocent:	69%

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 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).

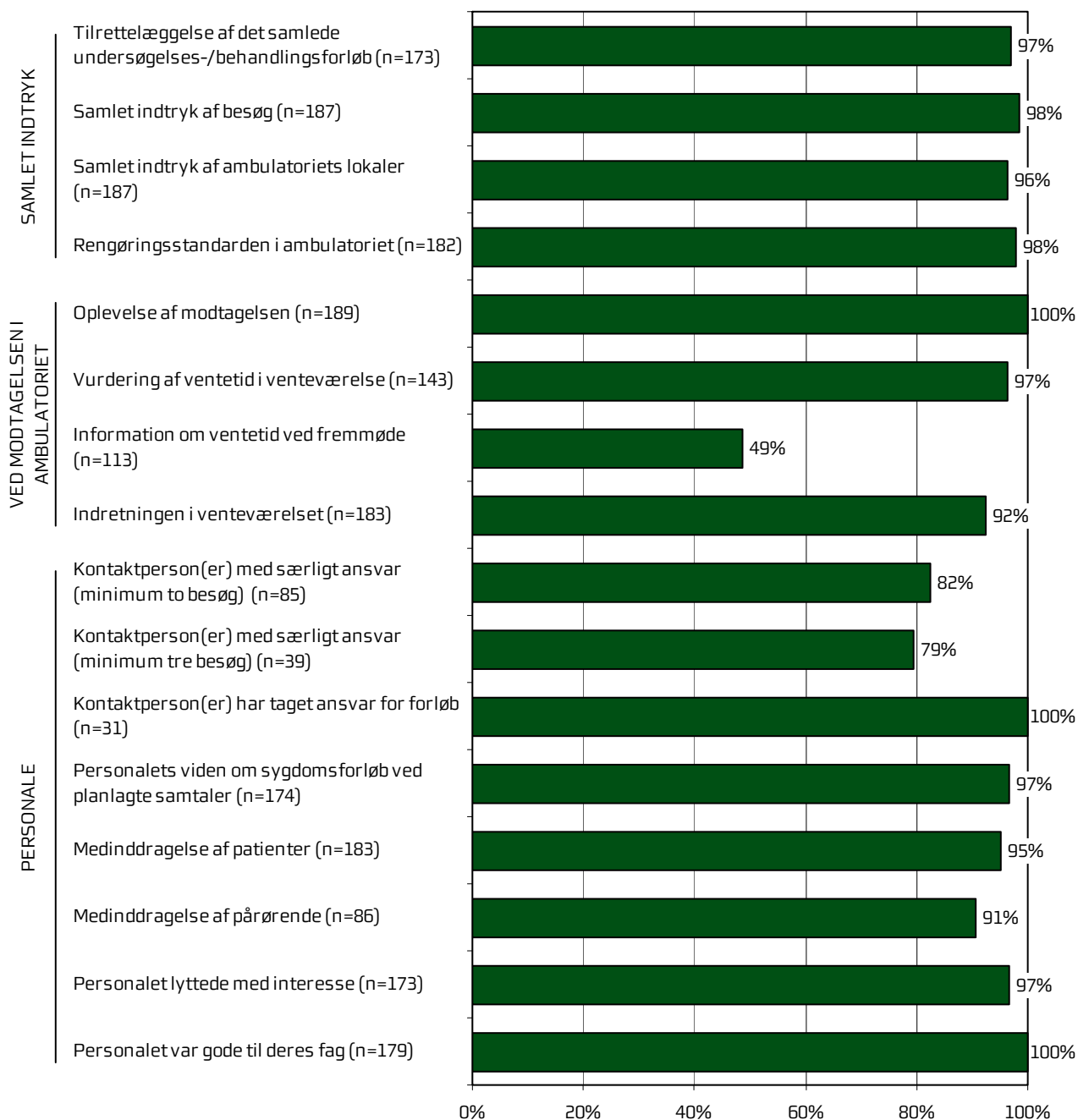
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

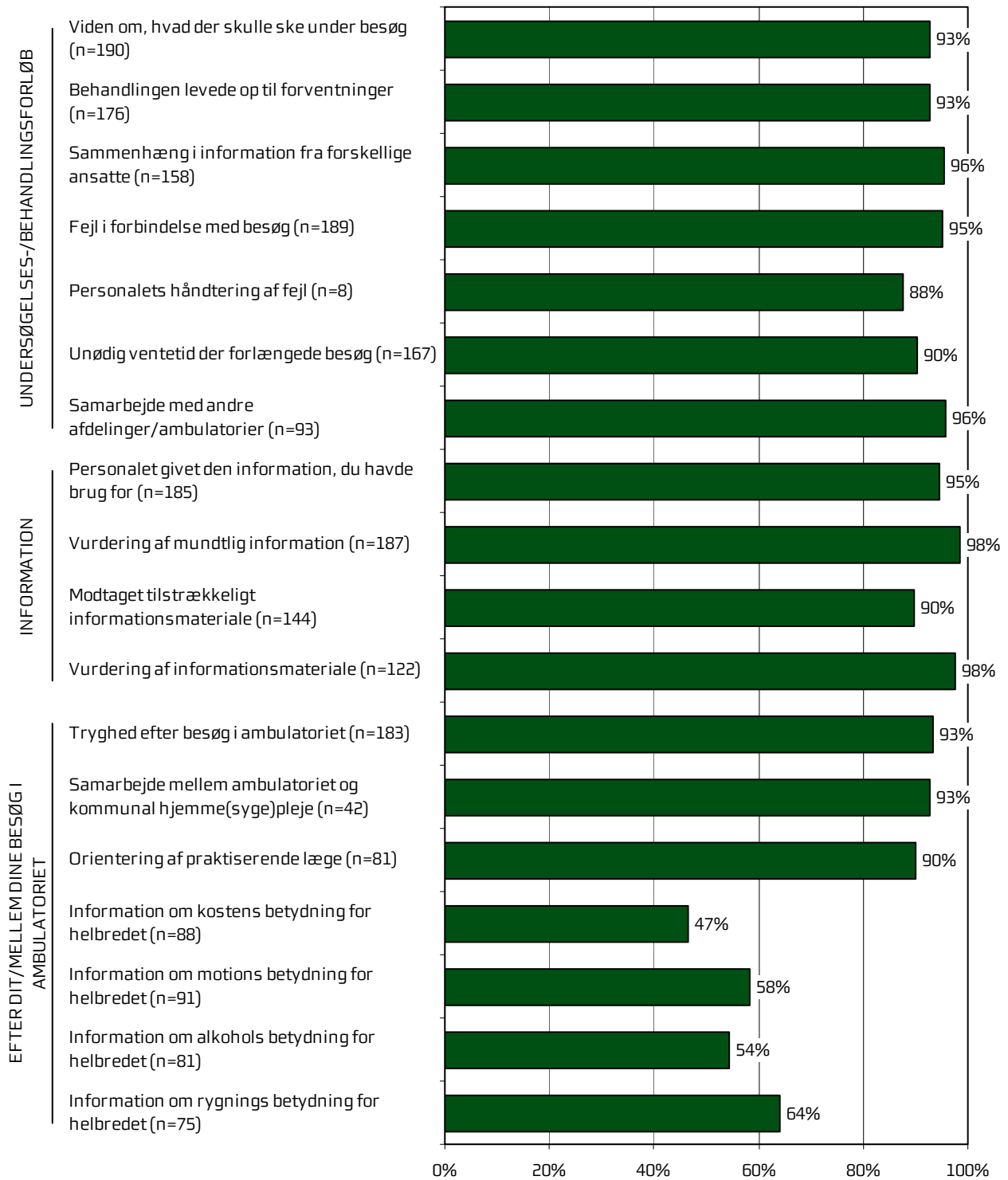
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Urologisk ambulatorium

2011-tallet er for: Urologisk ambulatorium

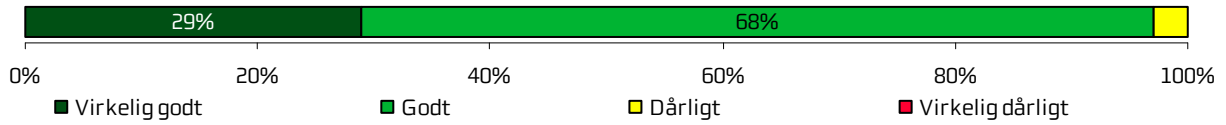
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

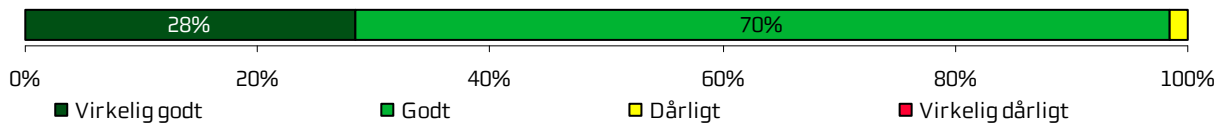
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=173)



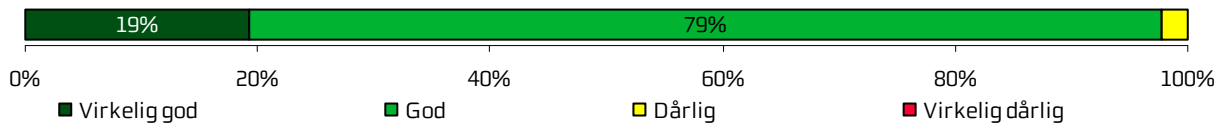
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=187)



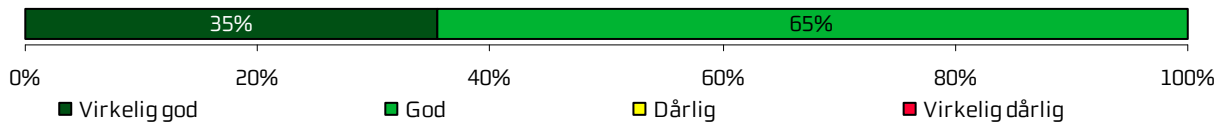
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=182)



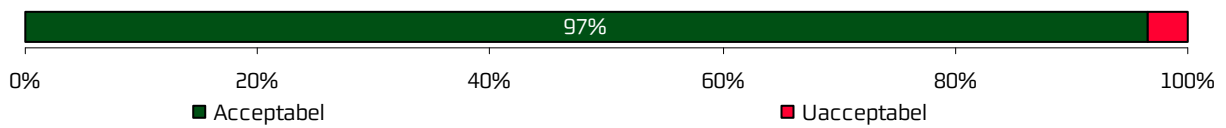
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	97 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	98 %	99 %	93 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	92 %	93 %	99 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 % *	95 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

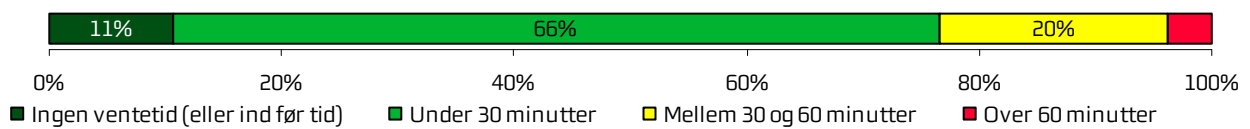
Oplevelse af modtagelsen (n=189)



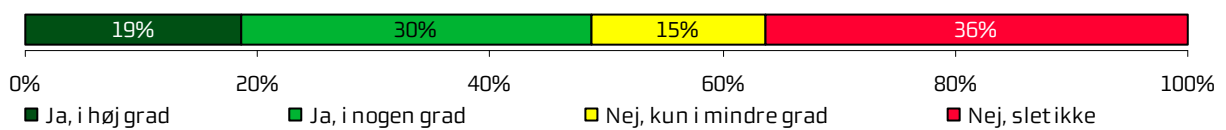
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=143)



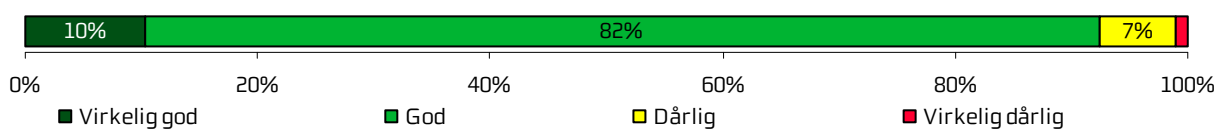
Længde af ventetid i venteværelse (n=132)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



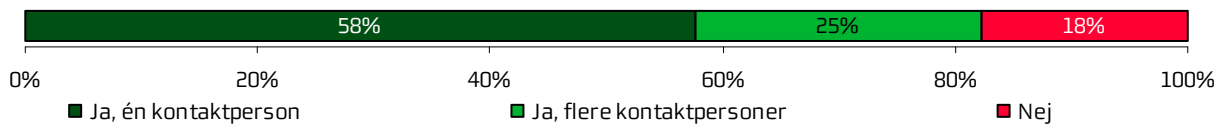
Indretningen i venteværelset (n=183)



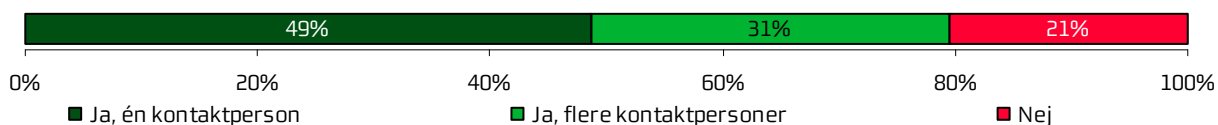
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 % *	100 %	99 % *	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	91 % *	97 %	94 %	87 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	49 %	52 %	57 %	57 %	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	86 % *	86 %	91 %	81 % *	84 % *

Personale

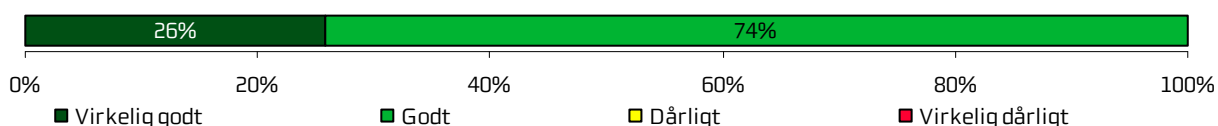
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=85)



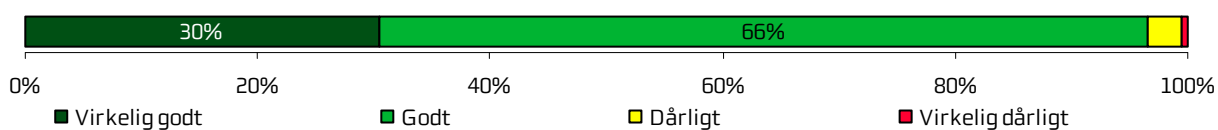
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



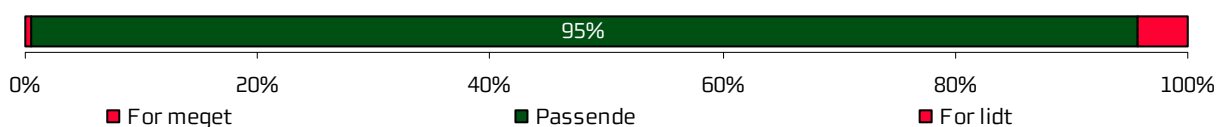
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



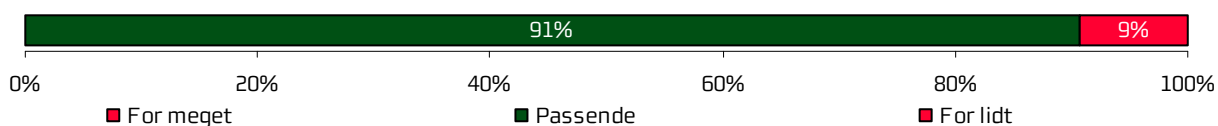
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=174)



Medinddragelse af patienter (n=183)



Medinddragelse af pårørende (n=86)



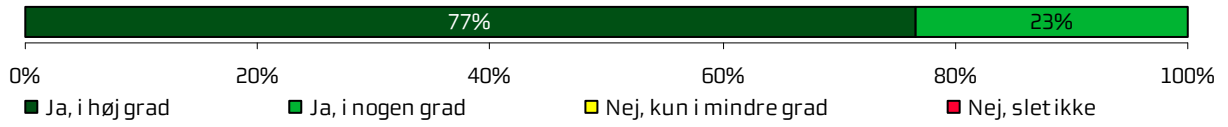
Personalet lyttede med interesse (n=173)



	2013	2012	2011	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)	82 %	84 %	85 %	94 % *	69 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	85 %	80 %	87 %	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	91 % *	97 %	95 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	94 %	96 %	90 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	93 %	95 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	94 %	97 %	97 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

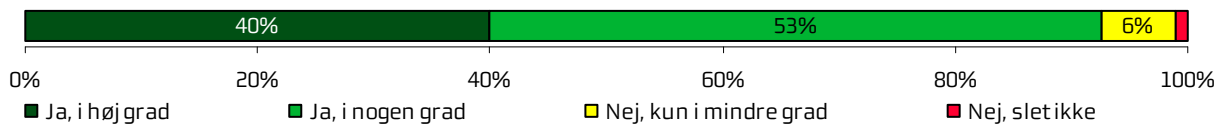
Personalet var gode til deres fag (n=179)



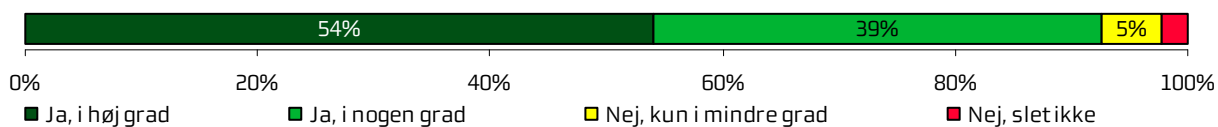
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 % *	99 %	99 %	95 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

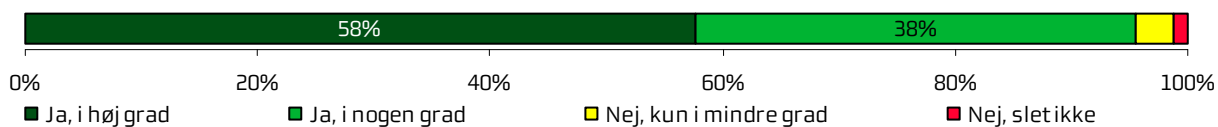
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=190)



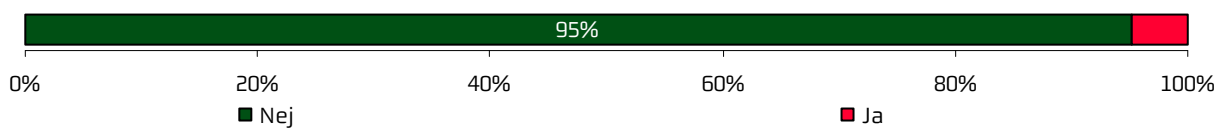
Behandlingen levede op til forventninger (n=176)



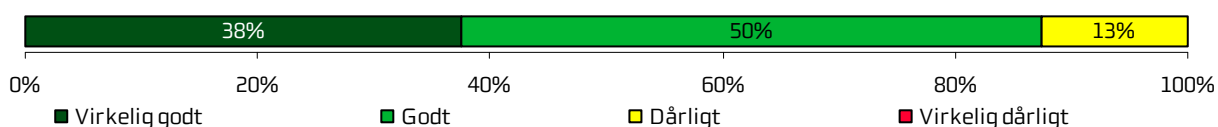
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



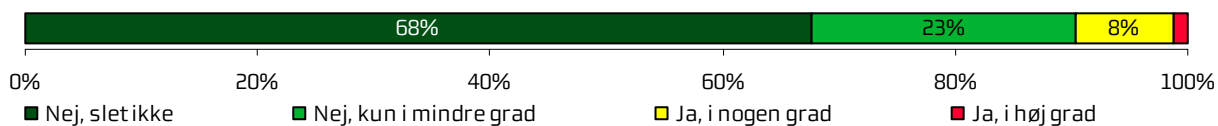
Fejl i forbindelse med besøg (n=189)



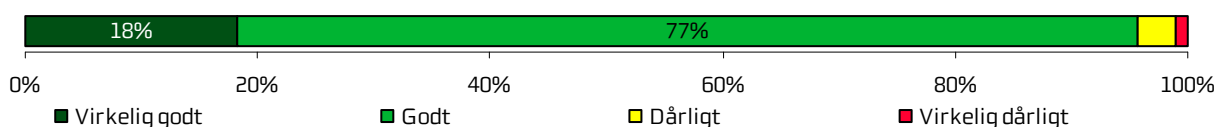
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=167)



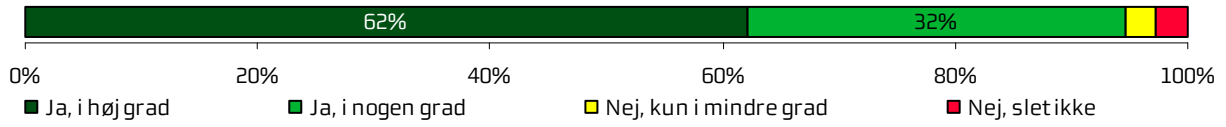
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=93)



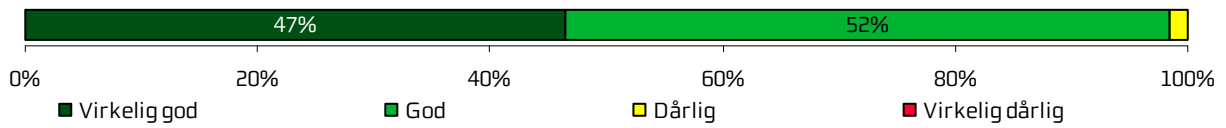
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	89 %	94 %	85 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	88 %	92 %	94 %	87 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	92 %	96 %	97 %	87 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	89 % *	97 %	95 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	71 %	100 %	74 %	50 %	62 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	91 %	95 %	94 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	87 % *	96 %	95 %	86 % *	92 % *

Information

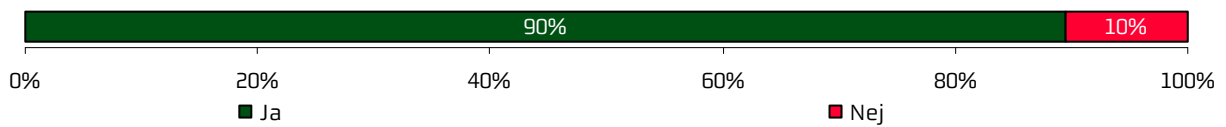
Personalet givet den information, du havde brug for (n=185)



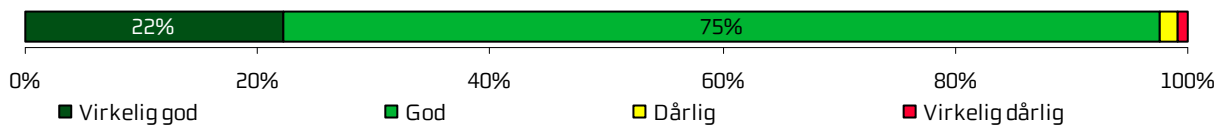
Vurdering af mundtlig information (n=187)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=144)



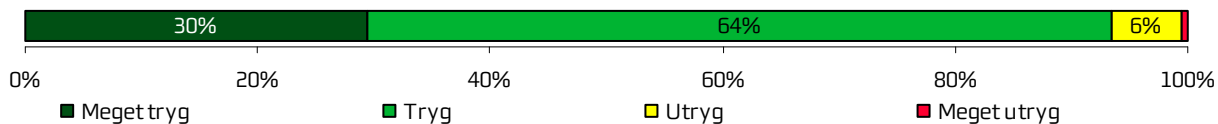
Vurdering af informationsmateriale (n=122)



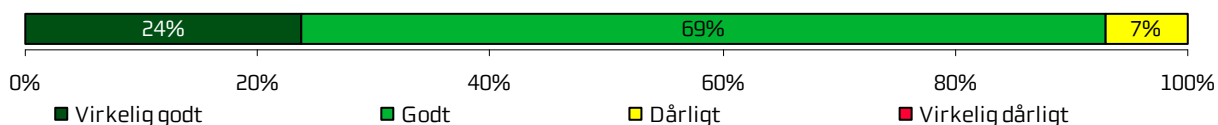
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	93 %	97 %	94 %	88 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	98 %	98 %	94 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	92 %	81 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	98 %	92 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

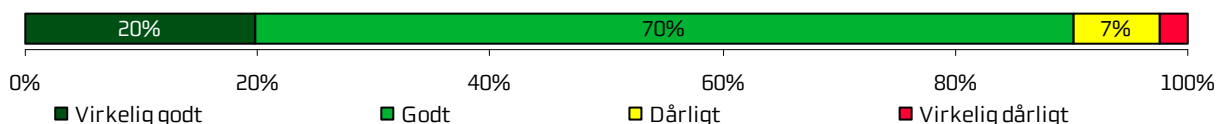
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=183)



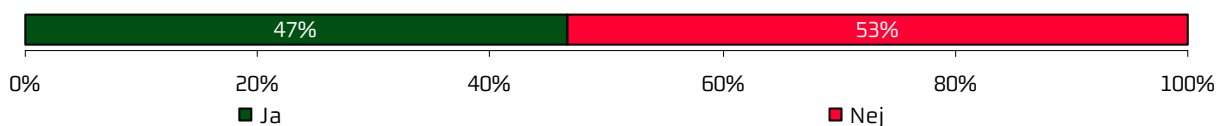
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



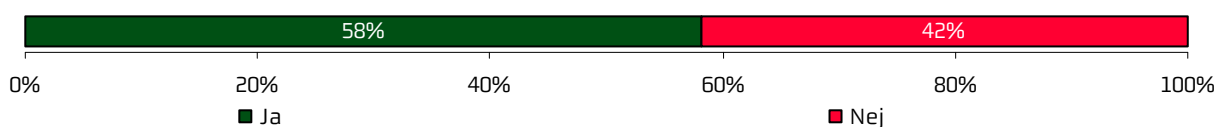
Orientering af praktiserende læge (n=81)



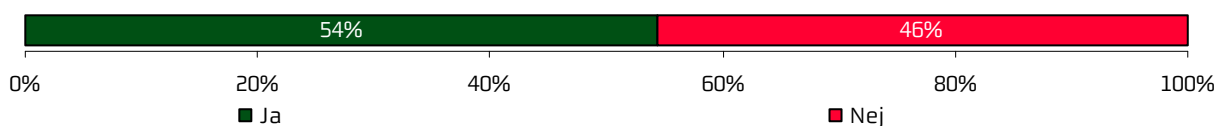
Information om kostens betydning for helbredet (n=88)



Information om motions betydning for helbredet (n=91)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=81)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=75)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	92 %	97 %	89 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	88 %	93 %	100 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	82 %	90 %	94 %	85 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	47 %	-	-	73 % *	49 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	77 % *	52 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	73 % *	46 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	78 % *	54 %	68 %

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	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	5
Ventetid	0

Urologisk ambulatorium**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Modtagelsen
 1	Jeg tog fejl af min indlæggelse og ambulatoriet, derfor overstregninger.	God
 2	På forhånd aftalt.	God
 3	Man føler sig velkommen.	Virkelig god
 4	Man bliver mødt med smil og stor venlighed. Super rart!	Virkelig god
 5	De var søde og flinke.	God
 6	God modtagelse.	Virkelig god
 7	Meget smilende og varm modtagelse.	Virkelig god
 12	Oftest bøvlet med IT-systemerne.	God
 17	Den var god.	Virkelig god
 24	Lidt svært at finde ud af selv at kode sig ind.	God
 30	De var søde og hjælpsomme.	Virkelig god
 31	Udmærket.	God
 32	Var både flinke og rare. Meget tilfreds.	Virkelig god
 36	Jeg følte det som ret betryggende.	Virkelig god
 39	Nej.	God
 42	Altid god.	Virkelig god
 45	Jeg har været mange gange på Horsens. Får altid en venlig behandling.	God
 46	Venligt, imødekommende personale, der gav nødvendig information og beredvilligt besvarede de spørgsmål, jeg stillede.	God

Urologisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Kikkerten satte sig fast.	Virkelig godt
9	Ingen.	Uoplyst
11	Ingen.	Uoplyst
12	Mødte op til et besøg, der var aflyst. Men ingen havde mit korrekte telefonnummer. Et andet besøg måtte aflyses, fordi it-systemerne var nede. En tredje gang gik et eller andet galt, hvilket gav en ventetid på to en halv time og nær havde kostet en P-bøde.	Virkelig godt
21	Prøver af prostata blev taget forkert. Ingen nåle ved første besøg, derfor tages om. Forkerte tal oplyst på "skærmen".	Dårligt
26	Med hensyn til det første besøg, hvor jeg skulle tømmes morgen og aften af en sygeplejerske i mit hjem, var en fejl, da jeg ikke kunne klare de mellemliggende toiletbesøg selv.	Virkelig godt
36	Jeg kan ikke sige, at jeg oplevede fejl. Jeg kom hurtigt i behandling.	Uoplyst
37	Jeg talte kun med en person.	Uoplyst
42	Ingen.	Uoplyst
44	Der manglede billeder fra scanningen (det havde de GLEMT i scanningsafdelingen), da jeg kom til samtale. Efter første scanning blev billederne kasseret, og jeg måtte scannes igen.	Godt
47	Ingen fejl.	Uoplyst
49	Lægens manglende håndtering af hele forløbet. Ingen orientering til egen læge, ingen orientering til andet sygehus. Måtte selv sige, hvad jeg var kommet for. Forkert medicin. Kunne ikke foretage slutkontrol pga. manglende vævsprøve.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Urologisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
12	Der var ikke overensstemmelse mellem de skemaer, som min praktiserende læge bad mig udfylde, og dem jeg skulle møde med ved første besøg. Det gav dobbeltarbejde. Da skemaerne er på papirform, er det bøvlet at overføre og rette.	Virkelig godt
13	Ingen behandlinger.	Uoplyst
16	Ved mit seneste besøg var der gået lidt koks i det, så der opstod ventetid. Ellers er alt gået fint.	Virkelig godt
22	Der var ventetid på operation i Skejby til foråret 2018. Blev derfor henvist til behandlingsgarantien. Der burde være hjælp hertil.	Godt
26	Af årsager, der for mig er uforståelige, går det pt. fint uden hjælp, men jeg frygter for, om det kan komme igen.	Godt
27	Klagede over forskellige smerter ved behandlingsforløbet. Har ikke indtryk af, at dette blev journaliseret.	Godt
29	Det var kun en vurdering om måske senere operation.	Virkelig godt
33	Jeg er i GODE hænder.	Virkelig godt
34	I forbindelse med sidste besøg af min behandling, glemte afdelingen at sende bud efter mig til den afsluttende behandling. Den skulle have foregået i maj 13, men da jeg gjorde opmærksom på det, fik jeg at vide, at systemet havde smidt mig af. Jeg blev efterfølgende fundet og jeg fik sidste undersøgelse foretaget med godt resultat.	Godt
36	Jeg sætter min lid til, at det hjælper.	Godt
39	Nej.	Godt
40	Kunne godt have sendt mig til et andet sygehus noget tidligere.	Godt
43	Jeg blev sendt rundt mellem Horsens og [to andre sygehuse]. Papirer blev væk, og jeg vidste ikke løbende, hvad planen var i forhold til indlæggelse, og hvor og hvordan jeg skulle behandles.	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
4	Kunne godt havde fået mere information om forebyggelse m.m.	Godt
7	Alt før og under var rigtigt godt, men jeg har aldrig modtaget svar på den scanning, der blev fortaget [] på andet hospital.	Virkelig godt
10	Med hensyn til videre forløb fik jeg en ny tid.	Godt
12	Den var fyldestgørende, resten slår jeg selv op på nettet eller andre steder.	Virkelig godt
15	Jeg kunne dog godt have brugt noget skriftligt om det videre forløb efter afsluttende kontrolbesøg.	Virkelig godt
25	Fik bare en rigtig god behandling af dejlige mennesker.	Virkelig godt
32	Tilfreds, meget.	Virkelig godt
39	Nej.	Godt
41	Nej.	Godt
43	Pjecer var okay. Men manglende/forkert information om behandlingsforløb.	Godt
47	Jeg har prøvet det flere gange, så det behøves ikke med forklaringen, jeg ved det jo.	Godt
48	Ja.	Godt
50	Nej.	Virkelig godt

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




ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
 10	VIRKELIG DÅRLIGE parkeringsforhold.	Godt
 12	Enkelte kiks i brevkommunikationen.	Virkelig godt
 14	Læge NN forekom noget brysk og utilnærmelig. Det kan jeg nemt tackle, men næppe alle patienter.	Godt
 18	Undersøgelse udsat [lang tid].	Godt
 19	Flinke sygeplejersker/læger.	Godt
 32	Kun POSITV.	Virkelig godt
 39	Nej.	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	Særlig god sygeplejerske NN. Var rigtig god, gjorde os helt trygge i en svær situation. [Relationer til personale]	Godt
3	Jeg skulle lave en opsamling af døgnurin. Sygeplejersken, som jeg talte med i telefon, sørgede for, at jeg meget nemt kunne hente det, jeg skulle bruge, selvom der var kort frist. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	De var stadigvæk søde og rare. [Relationer til personale]	Godt
6	Virkelig god behandling. Tak for alt. [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Jeg har været tilfreds med hele forløbet indtil dato.	Godt
9	God behandling.	Godt
12	Ok, der var et par kikserer, men personalet gav oprigtige undskyldninger, og jeg følte virkelig, at de var til for at hjælpe mig. Ros til dem for det. Lægen, der undersøgte mig ved sidste besøg, var hurtig og effektiv, og gav præcis diagnose og information. Det kunne ikke have været gjort bedre. Det eneste, der irriterer mig lidt er, at jeg ikke ved, om det også er ham, der skal operere mig. Det fremgår ikke af indkaldelsesbrevet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Jeg fik en god faglig, saglig og venlig behandling hele vejen igennem. Stor ros til personalet, der tog sig tid i en fortravlet hverdag. Venteværelset er for lille, overfyldt og kedeligt. Det er i åben forbindelse med modtagerkonsultationen, og jeg kunne tydeligt høre samtalerne der. Det kommer jo patienter ved. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Jeg syntes, at rengøringen kunne være bedre. NB: Jeg har tidligere været ansat [] på [flere] sygehuse. [Fysiske rammer]	Godt
23	Ringede dagen før for at tjekke, om jeg havde styr på min tid den næste dag, og hvordan og hvor jeg skulle møde. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
24	Jeg er fuldt ud tilfreds. Er kommet der to gange om året [i flere år].	Godt
26	Hvad skulle vi gøre uden jer? Tak for hjælpen.	Godt
27	Bedre respons på ens egne indikationer af bivirkninger m.m.	Godt
28	Det eneste jeg klager over er, at de øvrige patienter på stuen var for støjende (fire personer), efter jeg kom op efter operationen.	Virkelig godt
31	Absolut tilfredsstillende!	Virkelig godt
32	De var flinke og rare, både læger og sygeplejersker. Meget tilfreds. [Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Den sidste aftale, hvor jeg blev glemt, var træls, men det blev jo hurtigt løst.	Godt
35	Det hele var bare helt i orden, så en meget stor tak fra mig.	Virkelig godt
36	Jeg tror, at afdelingen gør sit bedste.	Godt
38	Jeg er blevet godt behandlet.	Godt

[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 42 | Alt i bedste orden. | Virkelig godt |
|  | 44 | Bør være mere orienteret mod andre afdelinger. Er scanning. | Dårligt |
|  | 46 | <input type="checkbox"/> Generelt var forløbet ok. Personalet var flinke, imødekommende og svarede beredvilligt på de spørgsmål, jeg stillede. Venteværelset er for stort og uden mulighed for diskretion. Jeg kan ikke vurdere, om rengøringen var ok, for jeg ved ikke, hvor meget der kræves, om det skal være sterilt eller? Man er vel utryk, når man afventer resultater af mikroskopi, men ellers var jeg tryk nok <input type="checkbox"/> . | Godt |

