

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Urologisk Ambulatorium
Urologisk Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	252
Besvarelser fra patienter:	181
afsnittets svarprocent:	72%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Urologisk Ambulatorium

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

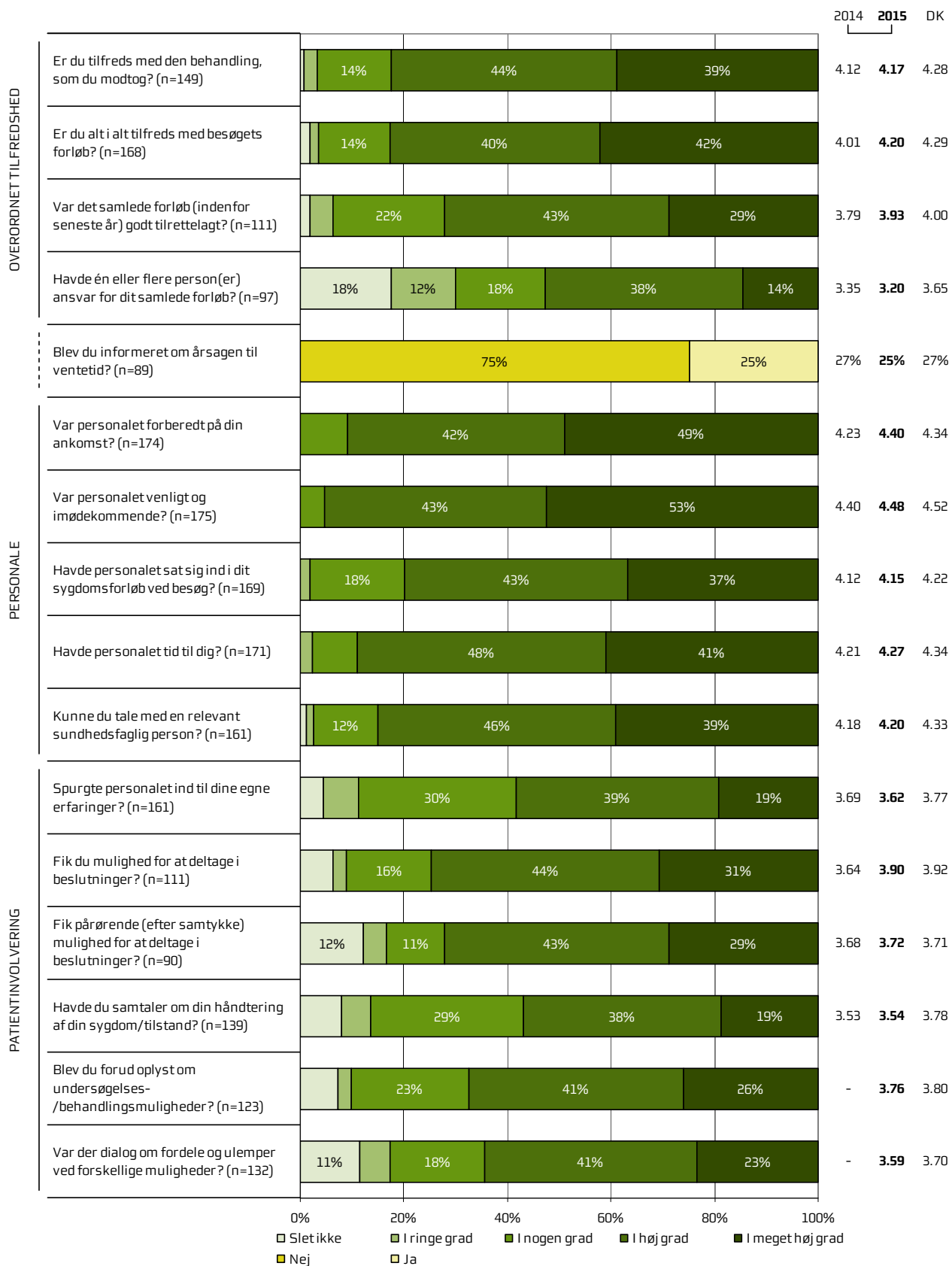
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

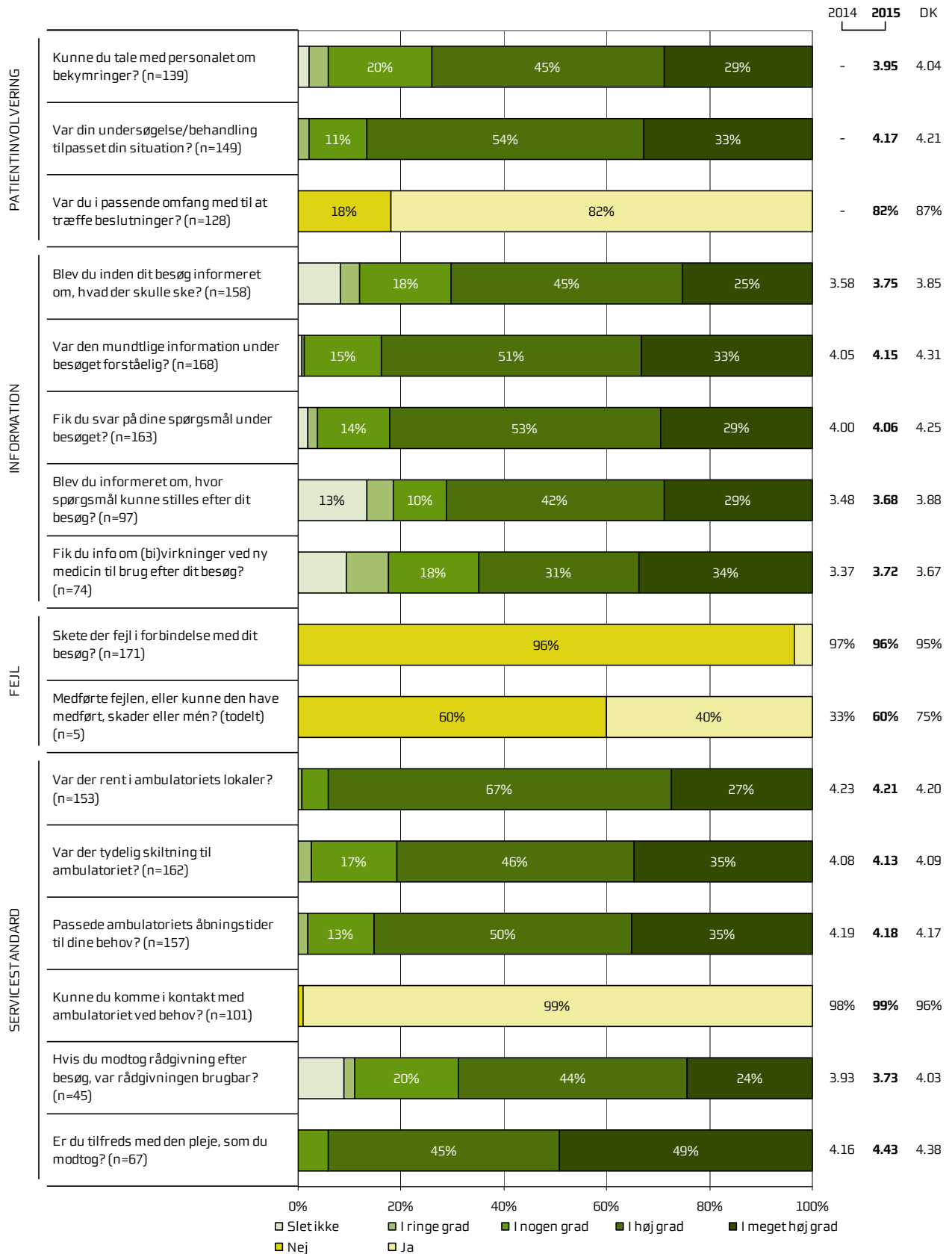
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

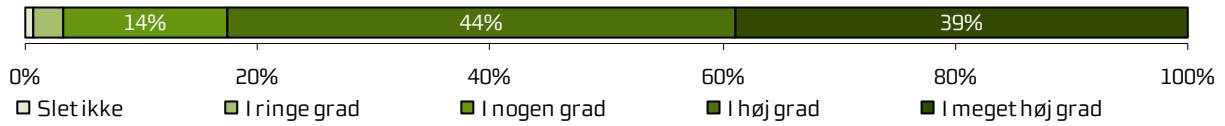
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

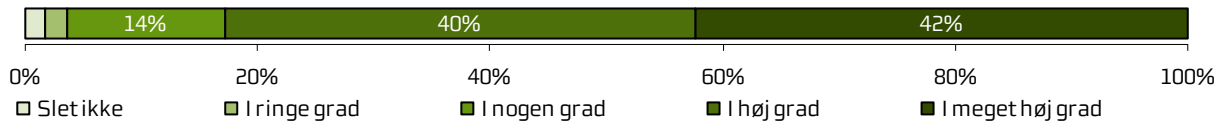
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

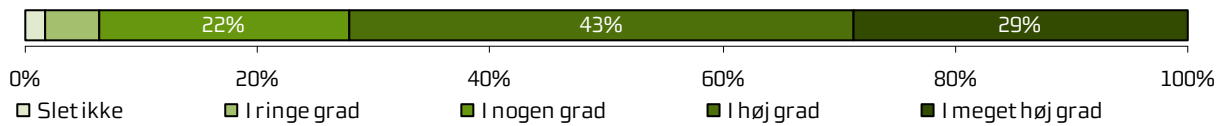
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=149)



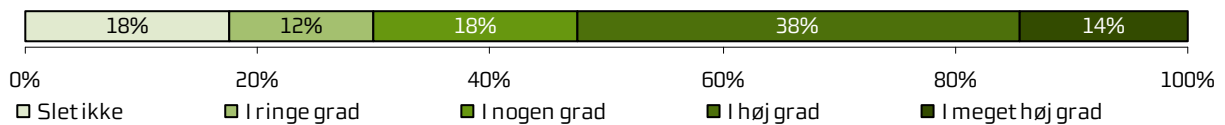
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=168)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=111)



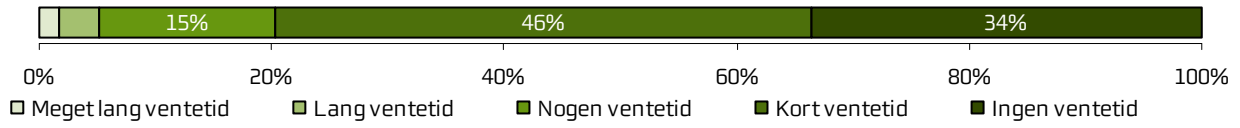
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=97)



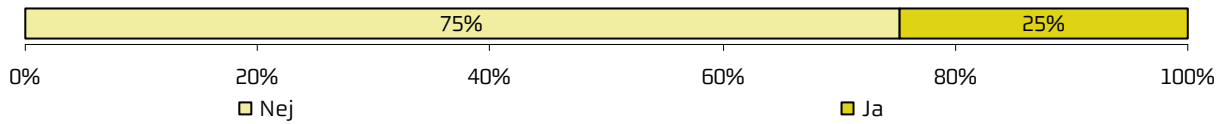
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,17		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,2		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,93		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,2		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=173)



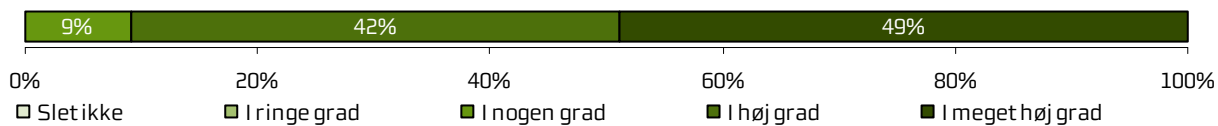
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=89)



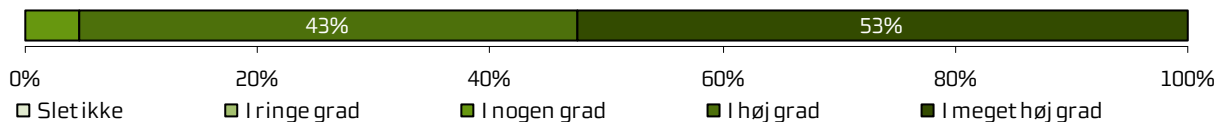
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,06		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		25 %	27 %	

Personale

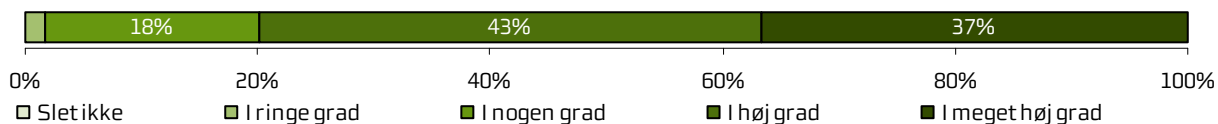
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=174)



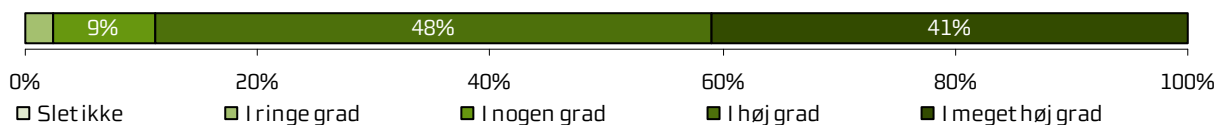
Var personalet venligt og imødekommende? (n=175)



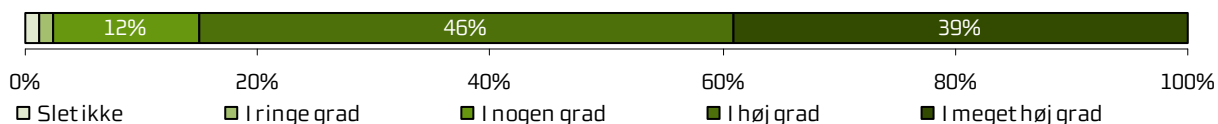
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=169)



Havde personalet tid til dig? (n=171)



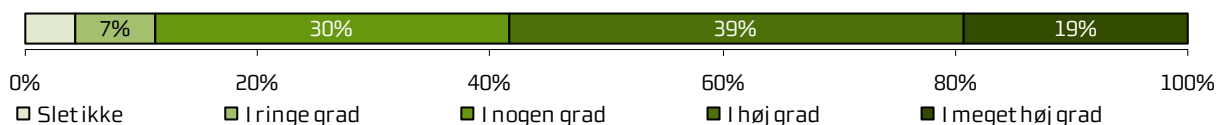
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=161)



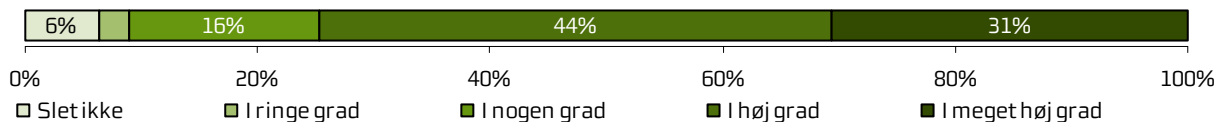
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,4		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,48		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,15		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,27		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,2		4,33	

Patientinvolvering

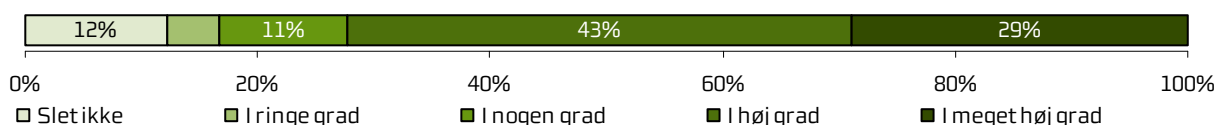
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=161)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=111)



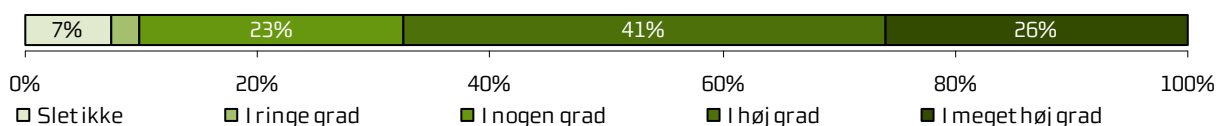
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=90)



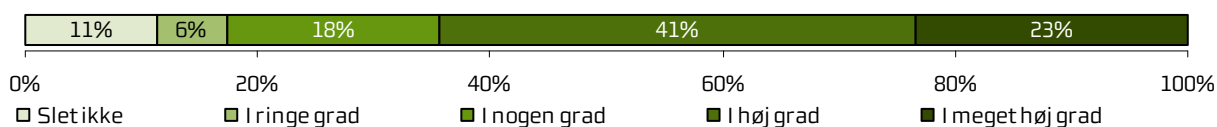
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=139)



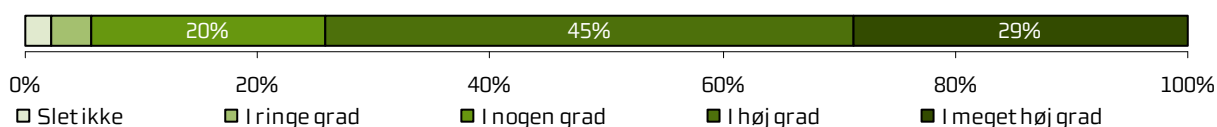
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=123)


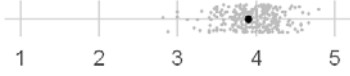



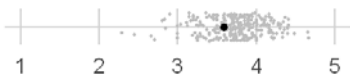



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=132)



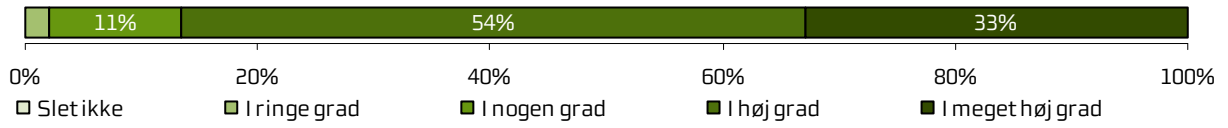
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=139)



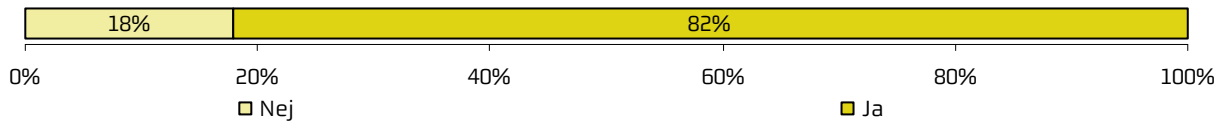
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,62		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,9		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,76		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,59		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,95		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=149)



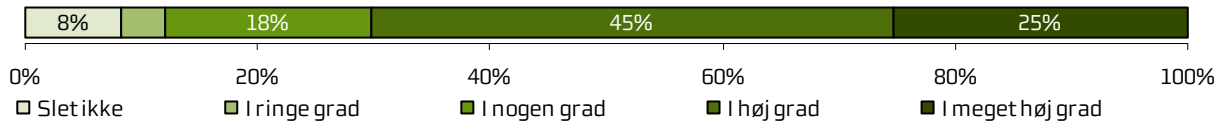
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=128)



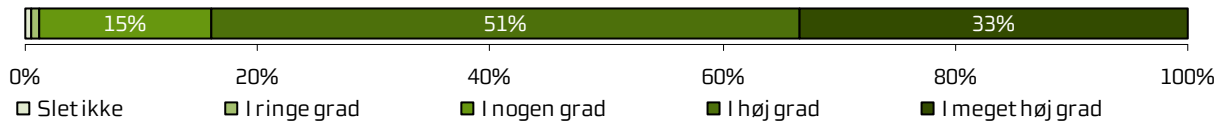
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,17		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		82 %	87 %	

Information

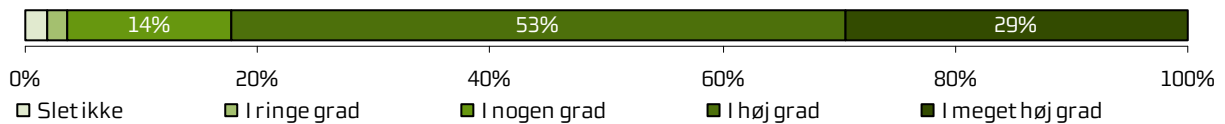
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=158)



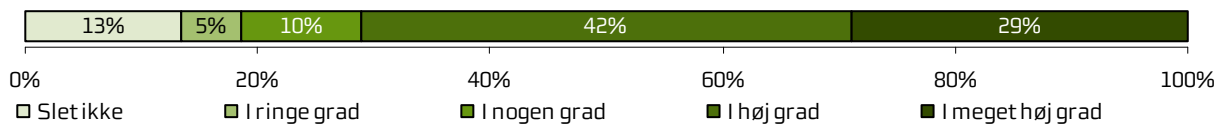
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=168)



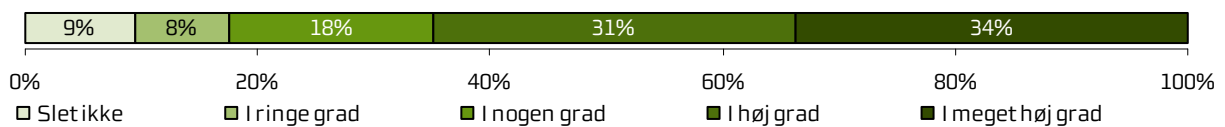
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=163)

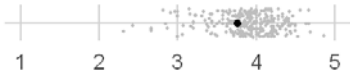






Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=97)



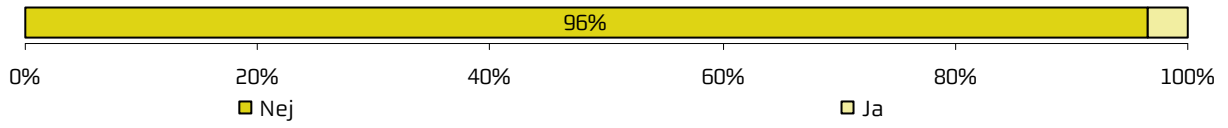
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=74)



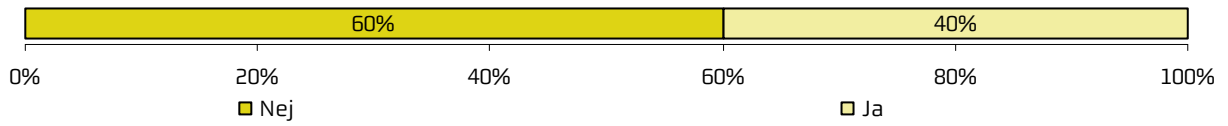
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,75		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,15		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,06		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,68		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,72		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=171)



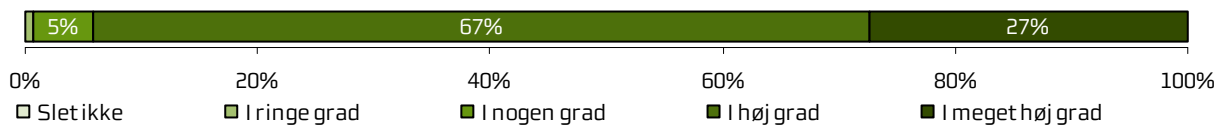
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



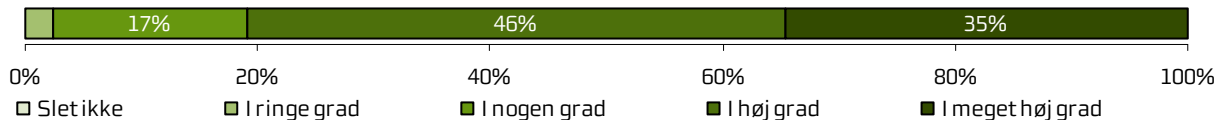
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		60 %	75 %	

Servicestandard

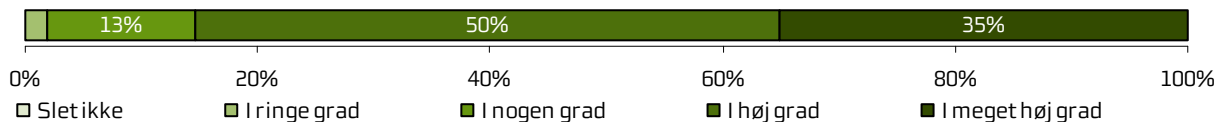
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=153)



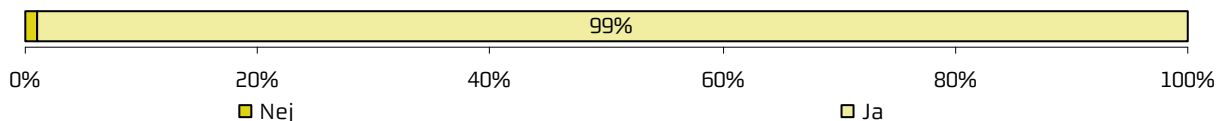
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=162)



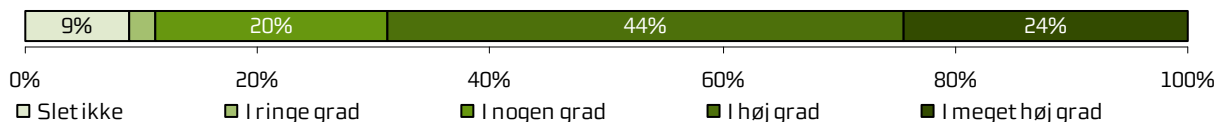
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=157)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=101)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=45)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=67)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,21		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,18		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,73		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,43		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

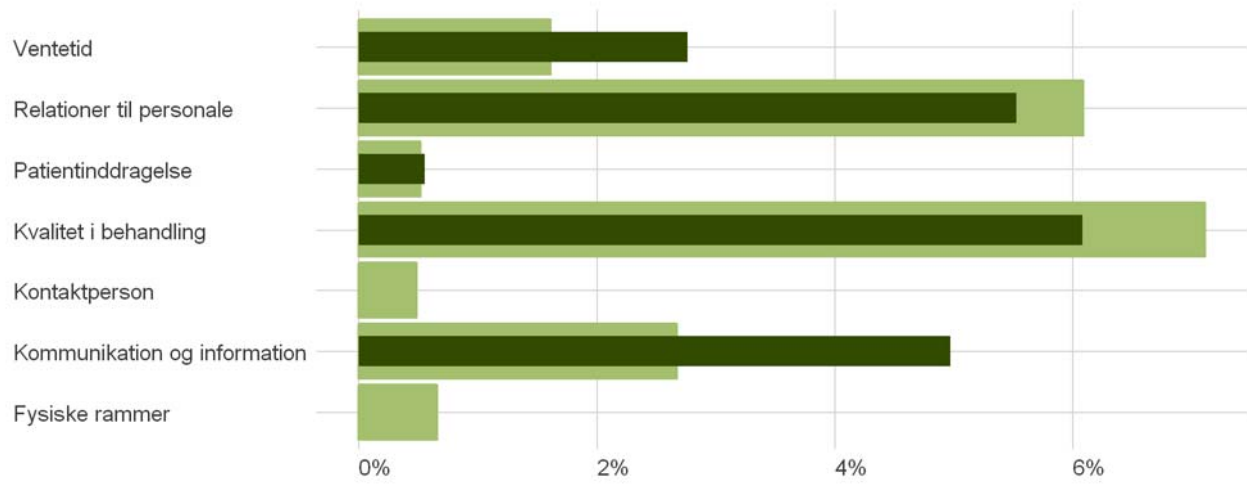
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
13	Selvom det er forskellige læger jeg møder, går det normalt rigtig godt, og jeg er meget tilfreds. Men denne gang var det helt galt med kommunikationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Meget venlig modtagelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Fin behandling.	I høj grad
22	Jeg er meget tilfreds med behandlingen på ambulatoriet, som har drejet sig om kontrol og overvågning af min sygdom efter indlæggelse, og som indebar dels medicinsk behandling og kateterisation. Min kone har været med hver gang, hvilket har haft stor betydning for os begge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Positivt, at lægen lyttede til mit eget forslag om en ekstra CT-scanning før operation [], hvilket CT-scanning efterfølgende bekræftede min egen fornemmelse om, at [en nyresten] nu formentlig var passeret ned til blæren i forbindelse med nyrestensanfald [et par uger] tidligere. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
24	Det kunne være rart med en [læge, der er til at forstå]. [Kommunikation og information]	I høj grad
32	Jeg har en positiv opfattelse af forløbet.	I høj grad
40	Venlige personer og tryk behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Både læge og sygeplejerske gjorde sig umage for, at vi skulle forstå, hvad der foregik, og vi fornemmede ikke stress. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Godt tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Professionelt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Jeg gentager gerne, hvor positivt jeg oplever sundhedspersonalet. Beklageligvis har jeg i dag stor erfaring, da jeg er blevet ramt rimelig hårdt. Jeg deltager derfor ikke i kritikken af det regionslede sundhedssystem.	I meget høj grad
43	Det kunne ikke gøres bedre. Jeg synes, det var lige efter bogen, han var sgu dygtig, 100 procent. Kan ikke skrives bedre fra mig lige der.	I meget høj grad
44	Det er svært at forestille sig en bedre behandling, end den jeg fik. Jeg er yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Vi synes, at ambulatoriet skal have ros for den positive og store faglige viden, de havde om plejen, som NN fik efter operationen. De virkede meget professionelle og velorienterede omkring hele operationen og den efterfølgende behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Jeg tror, at ambulatoriet gjorde det, de kunne, men der var andre, der spændte ben: "økonomi".	I nogen grad

33	Lang ventetid før operationen. [Ventetid]	I nogen grad
38	Ventetid, []. Forskellige læger næsten hver gang. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
12	Lovet konklusion fra undersøgende læge ved biopsi-tagning udeblev. Opfølgende undersøgelse/samtale på Urologisk Ambulatorium blev iværksat efter min telefoniske henvendelse til sygehuset. Den opfølgende undersøgelse/samtale forløb meget tilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
17	Efter foregående besøg, blev jeg telefonisk kontaktet af den ansvarlige læge om det videre behandlingsforløb. Vi blev enige om forsøg med pille behandling. Han ville så kontakte/indkalde mig straks efter afslutningen af "forsøget" for at aftale den efterfølgende behandling. Da jeg [flere] måneder efter afslutning af pille forløbet ikke var blevet kontaktet/indkaldt, måtte jeg selv ringe til hospitalet for at rykke for videre behandling. Sekretariatet kunne ikke umiddelbart se, at jeg skulle indkaldes igen, men et par dage senere modtog jeg så et officielt indkaldelsesbrev. Efter min sidste konsultation [i efteråret], har jeg fået indkaldelse til forundersøgelse [til sommer] med efterfølgende operation [i efteråret]. Dvs. ventetid på [mange] måneder! Jeg har efterfølgende bedt om at komme på privathospital og fået indkaldelse med ventetid på [få] uger. Gør dog noget for det offentlige hospitalssystem (øget bemanning) i stedet for de evindelige besparelser, som altid ender op med afskedigelser af personalet. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
51	Gøre bedre: Have klokkeklar styr på information. Godt: Søde mennesker. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
2	PS. Har gået i [flere] år med stort vandladningsbesvær og trang efter operation af forstørret prostata på et andet sygehus. Der var ingen opfølgning. Så efter den oplevelse synes jeg, at det var en god oplevelse at komme til Regionshospitalet Viborg, så stor ros til jer. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
5	Er ældre og er tilfreds med behandlingen.	Uoplyst
20	Der var spørgsmål omkring, at der skulle tages blodprøve. Det blev undersøgt, om det var muligt, men det var det ikke, da udstyret til blodprøvetagning på børn ej var at finde på afdelingen. Det kunne være rart at kunne have det overstået, når vi var der, og det blev snakket om.	Uoplyst
25	Det var OK.	Uoplyst
26	Det var rigtig lang tid, vi skulle vente på svar på [undersøgelse], og det var, han [endda allerede] udredt for på andet sygehus. [Ventetid]	Uoplyst
29	Jeg syntes, i det hele taget, at man blev taget godt imod til operationen, og at både sygeplejerske og læger NN var rigtigt imødekommende og gode til at forklare, hvad der skulle ske under forløbet, og få en til at føle sig tilpas under forløbet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Jeg fik skrabet prostata i [nogle år siden] på et privathospital [], da der næsten var et års ventetid i Viborg. Man fandt celleforandringer, og siden er jeg blevet fulgt af Regionshospitalet Viborg med dels blodprøver af PSA-tal og biopsier. Det har desværre været et meget negativt og uprofessionelt forløb med dårlig eller slet ingen information [som f.eks.] indkaldelser til nye biopsier, selvom PSA-tallene fra blodprøverne lå meget lavt og stabilt. Jeg blev så indkaldt til yderligere en biopsi, hvilket jeg syntes var underligt. Jeg ringede til sygeplejersken for at høre, om det kunne have sin rigtighed, hvilket hun bekræftede og udtalte: "Du har jo kræft?". Jeg bad derfor pågældende om at få lavet min tid om til en samtale med en læge. På dette møde bad jeg om en second opinion på andet sygehus. Lægen svarede, at det var der ikke nogen problemer i. Få dage efter får jeg en indkaldelse til et tredje sygehus, hvad der undrede mig meget. Jeg tog derfor kontakt til tredje sygehus, hvor jeg talte med en meget sød og venlig sekretær NN, som kontaktede andet sygehus. Få dage efter fik jeg en tid på andet sygehus, og hvilken forskel på håndtering af patienten. Her blev jeg mødt med imødekommenhed, venlighed, og en super professionalisme samt en samtale, som fik samlet op på al den forvirring og misforståelse, der havde været i det tidligere forløb. Her blev der givet samme information, som jeg tidligere havde modtaget fra læge NN i Viborg nemlig, at der skulle tages blodprøver hver tredje måned og en biopsi én gang om året, men måske med længere varighed imellem på et senere tidspunkt,	Uoplyst

hvis PSA-tallene var stabile. Meget stor respekt for den professionelle måde, som andet sygehus håndterede denne sag på. Yderligere havde jeg store problemer med at få afdelingen i Viborg til at lave en skrivelse til min rejseforsikring: "Det har vi ikke tid til, der vil mindst gå [et par uger] ", var svaret gentagne gange, men jeg bad så om at få en udskrift af min journal, som skulle sendes til [privat forsikringsfirma]. ("Det plejer vi ikke at gøre", blev der sagt.) Jeg fik dog udskriftet efter personlig henvendelse på Urologisk Ambulatorium, så vi kunne få vores rejseomkostninger refunderet af rejseforsikringen. Dertil kan jeg tilføje, at den sekretær NN, som sad ved telefonen, så absolut ikke burde sidde sådan et sted. Hun var særdeles uforskammet, vrangvillig og ikke indstillet på at ville hjælpe med at få løst de problemer, der var opstået ved, at man havde indkaldt til en ny biopsi og dermed havde sygeliggjort mig "Rejseforsikringsmæssigt". Til dette vil jeg gerne tilføje, personalet kan være presset og have en dårlig dag. Men her er der tale om nogle dage og flere kontakter.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 45 | <p>Det burde fremgå af indkaldelse til udtagning af vævsprøve fra prostata, at urin skal tjekkes for bakterier m.v. hos egen læge. Jeg oplevede, at en sygeplejerske midt i venteværelset snakkede kræftpakke mm. med mig, og måtte bede hende om at finde et andet lokale til en så følsom samtale.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| ✎ 50 | <p>Fin tid, ordentlige forhold, kort ventetid og venligt personale. Dårlig forklaring på mit spørgsmål.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p> | Uoplyst |

Urologisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Er blevet godt behandlet.	I høj grad
10	Obligatorisk SMS ligesom alle andre ude i det private.	I høj grad
14	Personalet yder en stor indsats, og er ofte uden skyld i ventetider.	I høj grad
16	Man føler sig virkelig velkommen.	I høj grad
31	De aftalte mødetider overholdes ikke. Ventetiden er oftest mellem 20 og 40 minutter. Det er ikke så rart at sidde og vente på en samtale vedrørende et svar på målinger m.v. efter kræftbehandling. Man møder til tiden og ønsker at få forløbet/samtalen overstået så hurtigt som muligt.	I høj grad
32	Der var faktisk ikke ventetid. Jeg mødte en venlig modtagelse af den sygeplejerske, der skulle håndtere mit forløb. Igangsætning straks med det praktiske. Meget kort tid efter var konsultationen ved lægen.	I høj grad
48	Man burde have besked om ventetiden, så man ikke tror, man er glemt.	I høj grad
49	Jeg synes, at hele samtalen var god, men jeg kan godt bruge, at de oplyser en om, at der er ventetid på svar på de forskellige prøver, man fik taget.	I høj grad
55	Jeg synes, at det var en god modtagelse.	I høj grad
3	Vi kom for tidligt, men blev hentet ind med det samme :-).	I meget høj grad
4	God modtagelse af professionelt personale.	I meget høj grad
9	Meget venlig modtagelse og til aftalt tid.	I meget høj grad
11	God modtagelse.	I meget høj grad
18	Normal modtagelse.	I meget høj grad
27	Jeg ventede kun ganske få minutter, og det er OK.	I meget høj grad
29	Ikke så meget til forbedring, da min forsinkelse var for noget mere akut, hvilket jeg har forståelse for, ellers var de gode og rare til at holde mig opdateret.	I meget høj grad
34	Personalet var positivt, og bestemt i stand til at modtage og sende humor.	I meget høj grad
35	På mødetidspunktet kom sygeplejersken og orienterede mig om en ventetid på 15 minutter. Det passede.	I meget høj grad
39	Ingen kommentar. Det foregik professionelt.	I meget høj grad
40	Jeg følte mig velkommen og mødte kun smilende og imødekommende personer.	I meget høj grad

✎ 41	Jeg synes, at alt var rigtig godt. :)	I meget høj grad
✎ 44	Det var en fin modtagelse af et meget venligt personale.	I meget høj grad
✎ 46	Kom ind før tiden.	I meget høj grad
✎ 54	Modtagelsen var helt i orden.	I meget høj grad
✎ 56	Bedre skiltning så det er klart, at man skal tage nord-elevatoren.	I meget høj grad
✎ 57	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 8	Der kunne måske forebygges en automatisk beskedsender, der over dagens forløb udregner, hvor lang tids ventetid, der nogenlunde vil være, hvorefter at skrive det til patienten.	I nogen grad
✎ 13	Lægen [var svær at forstå]! Det er en ny læge hver gang. Meget dårlig kommunikation denne gang.	I nogen grad
✎ 15	Fra da jeg kom ind på stuen, til jeg blev kørt ned på operationsgangen, var der kun én inde hos mig én gang. Uden at informere mig om, hvad årsagen til ventetiden [på flere timer] var.	I nogen grad
✎ 47	Hvis der er bare lidt ventetid. Giv besked.	I nogen grad

Urologisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg





ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Ingen mangler.	I høj grad
28	Jeg kunne godt tænke mig, at få den samme læge hver gang, jeg er til undersøgelse.	I høj grad
29	Til den første undersøgelse på ambulatoriet synes jeg, det hele gik lidt for hurtigt.	I høj grad
30	Jeg forventer at få patologisvaret på min nyresten, og hvad gør jeg så? I forhold til stentype: er der forskel, og hvordan specifikt forhindres dette i forhold til stentype?	I høj grad
32	Jeg mødte med et ark med spørgsmål og fik en god besvarelse fra lægen.	I høj grad
37	Ingen mangler.	I høj grad
51	Jeg deltog med min far til hans undersøgelse, hvor han skulle have nyt kateter. [Jeg havde rejst en lang distance for at køre ham]. Da vi ankommer, siger lægen: "Jeg skal bare lige være sikker på, at din far ikke har taget blodfortyndende medicin [de sidste dage]?". Det tjekker de op på via plejepersonalet, og det viser sig selvfølgelig, at den information ikke er kommet videre. Totalt spild af tid og ressourcer, og vi er nødsaget til at køre hjem igen med uforrettet sag.	I høj grad
53	[Patienten] skulle i fem dage efter operationen have inj. fragmin (blodfortyndende). Han blev her ikke informeret om, hvordan han skulle handle, hvis han begyndte at bløde. Ja, det var jo så godt, at han er gift med en sundhedsfaglig person. Ja, jeg kunne jo reelt have været bortrejst. Så det havde da været godt, hvis han var informeret omkring dette. Det havde været ønskeligt, at hjemmeplejen var orienteret inden udskrivelsen, da jeg på ingen måde ønsker at stikke i min egen mand, hvilket jeg havde gjort opmærksom på inden operationen. Ellers en meget fin pleje.	I høj grad
18	Selv sundhedsfaglig uddannet.	I meget høj grad
20	F.eks. hvor lang tid, der ville gå fra visitationsambulant til, hvornår operationen kunne finde sted. Men spurgte ej heller ind til det.	I meget høj grad
34	Jeg må også denne gang rose personalet i det danske sundhedssystem.	I meget høj grad
35	Har ikke manglet nogen yderligere information.	I meget høj grad
7	Lægen gjorde sikkert, hvad han kunne, men det var meget svært at forstå ham, []. Det virkede af og til, som om han ikke forstod, hvad jeg/vi sagde.	I nogen grad
13	Denne læge ville give mig [] medicin, som jeg tidligere havde prøvet, men blev syg af. Da det er flere år siden, kunne jeg ikke huske, hvad der skete, når jeg tog medicinen. [Jeg] henviste til, at det måtte stå i min sygejournal. Det fik jeg ikke noget svar på. Jeg tror ikke lægen rigtig forstod, hvad jeg sagde.	I nogen grad
23	Jeg vidste ikke, om besøget kun var i samtaleforbindelse eller evt. også ambulant, fysisk undersøgelse.	I nogen grad
45	Jeg var ikke informeret om, at der var brug for test af urinprøve for bakterier taget hos egen læge forinden udtagning af vævsprøve fra prostata. Denne forglemmelse betød en uges forsinkelse af behandlingsstart.	I nogen grad
47	Jeg fik følelsen af, at der ikke var mere at gøre. Samt, at de ikke vidste, hvad de skulle gøre mere	I nogen grad

og at, hvis jeg blev ved med at have ondt, så skal min [legemsdel] fjernes. Hvorfor den er øm og er blevet mindre, ved de ikke, og jeg mangler svar.

- | | | |
|------|--|-----------|
| ✎ 50 | Jeg stillede ét og kun ét afgørende spørgsmål angående mit videre forløb. Dette spørgsmål blev ikke besvaret, men jeg fik derimod en længere lægefaglig forklaring, som omhandlede operation og problematikker ved yderligere operation. | Slet ikke |
| ✎ 44 | Ingen mangler og meget fin information. | Uoplyst |

Urologisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 25	Lægen glemte at sende recepten til apoteket, men jeg ringede og fik det ordnet.	Ja
 45	Der manglede underretning om, at der skulle tages urinprøve hos egen læge. Se foregående bemærkninger.	Ja
 51	Manglende information om ikke at skulle tage blodfortyndende medicin op til besøget.	Ja
 52	Vi aftalte, jeg skulle opereres, men efter [et par] måneder ringede jeg selv til afdelingen, da jeg intet havde hørt. Hun var ikke bekendt med, at jeg skulle opereres.	Ja

