

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Urologisk Dagkirurgi
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 Brugerindvøling, 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	148
Besvarelser fra patienter:	120
afsnittets svarprocent:	81%

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:

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

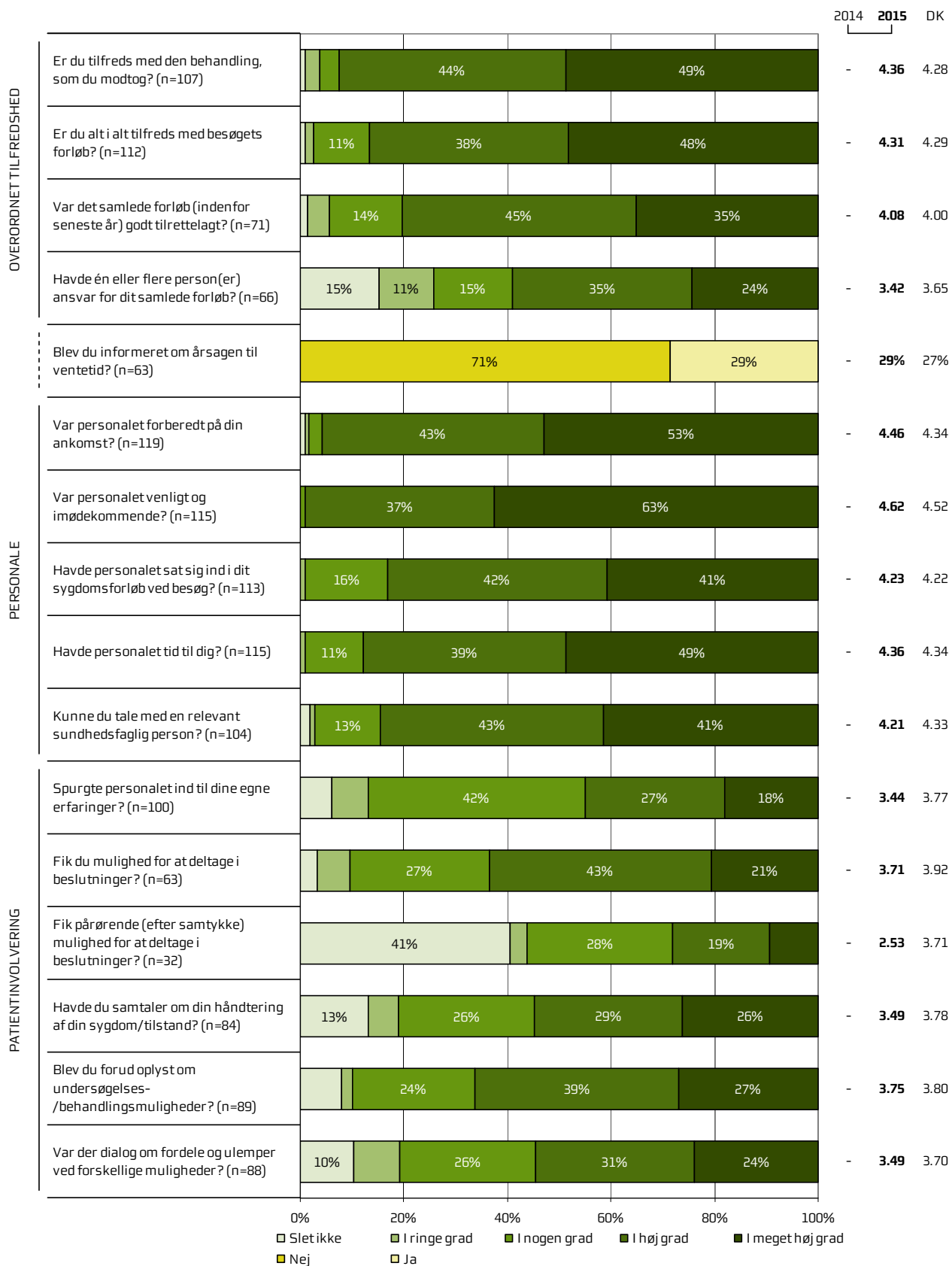
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

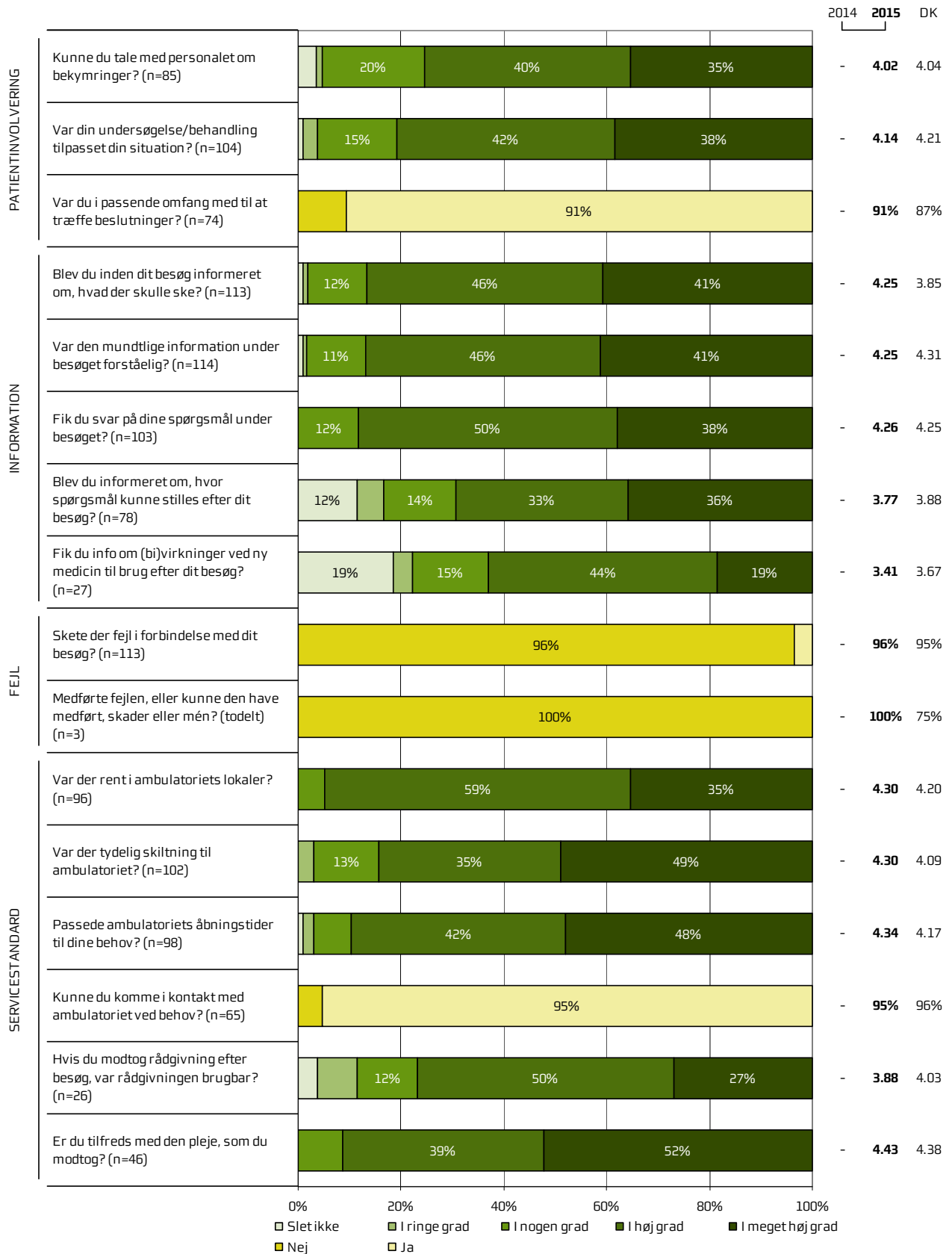
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

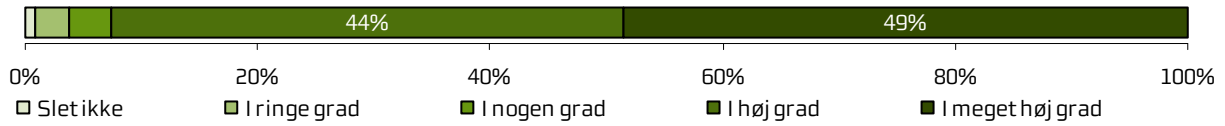
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

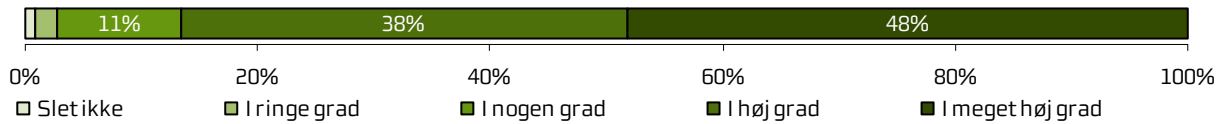
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

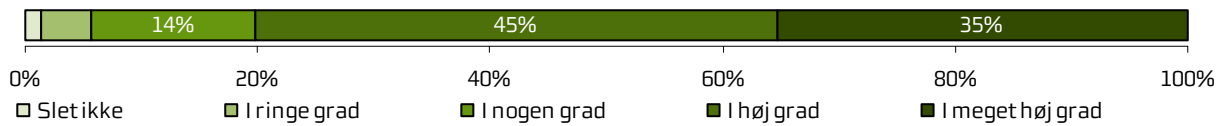
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=107)



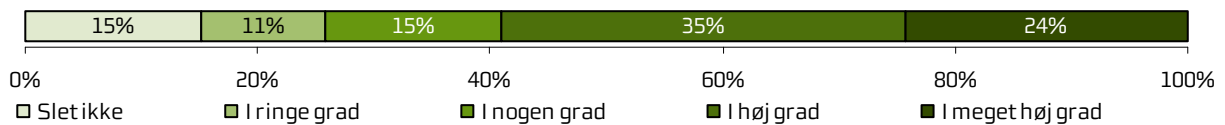
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=112)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=71)



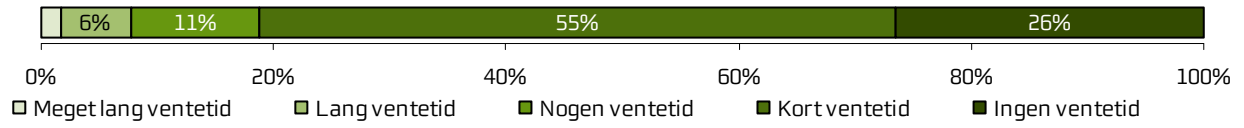
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=66)



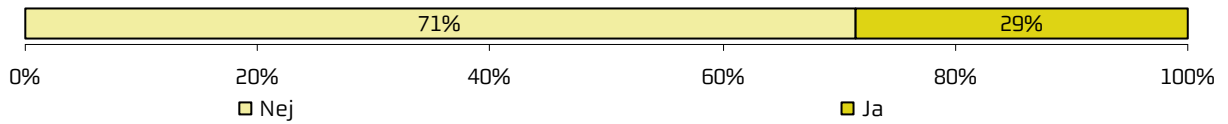
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,36		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,08		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,42		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=117)



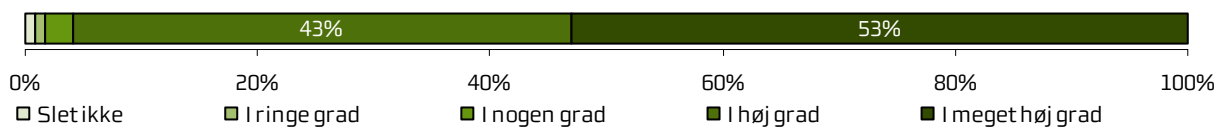
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=63)



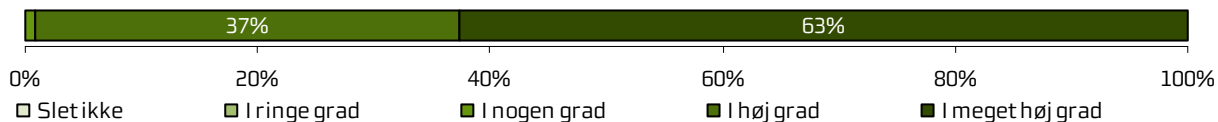
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,98		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	27 %	

Personale

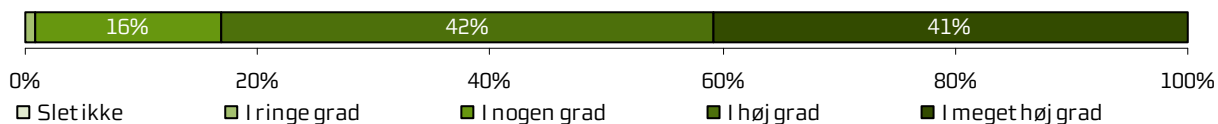
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=119)



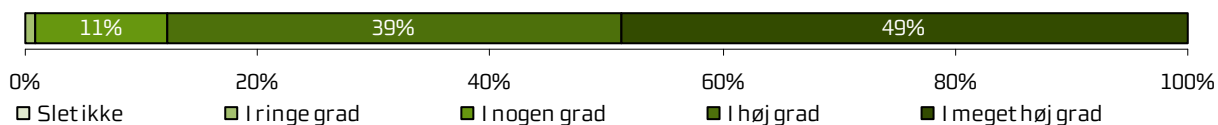
Var personalet venligt og imødekommende? (n=115)



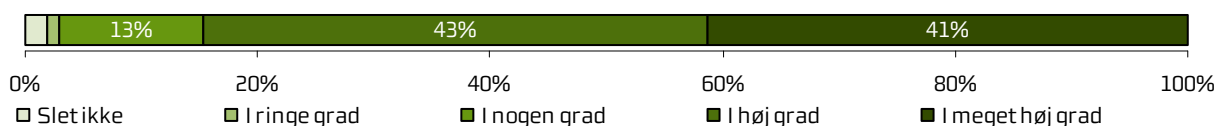
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=113)



Havde personalet tid til dig? (n=115)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=104)



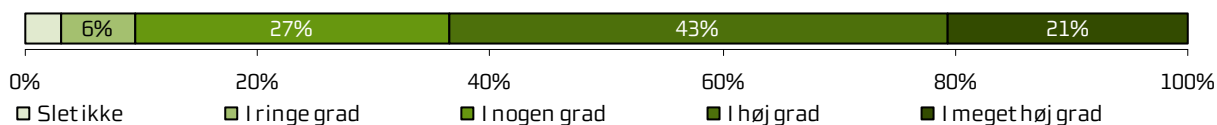
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,46		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,23		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,21		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=100)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



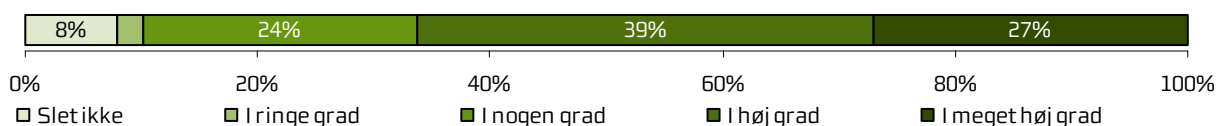
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=32)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=84)



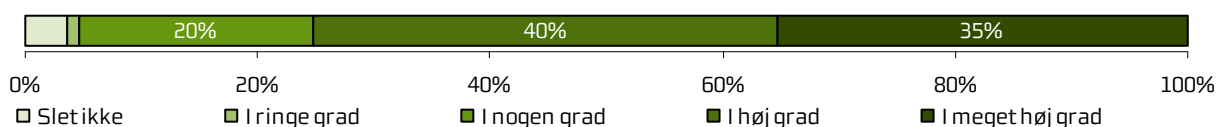
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=89)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=88)



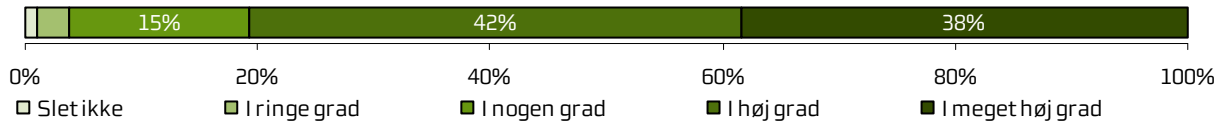
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=85)



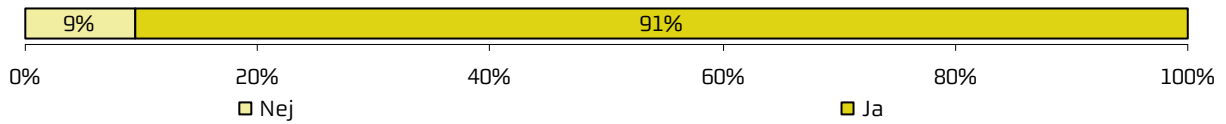
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,44		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,53		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,49		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,75		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,49		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,02		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=104)



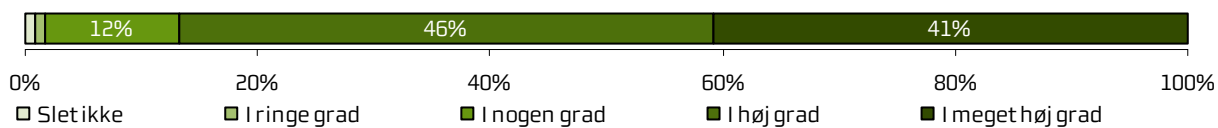
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=74)



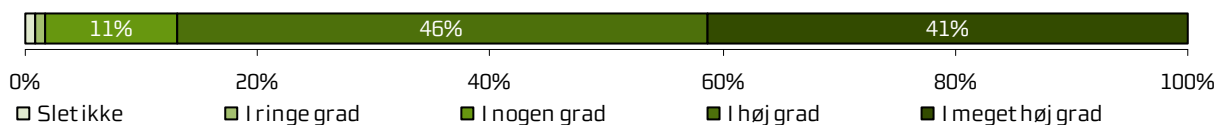
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,14		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	

Information

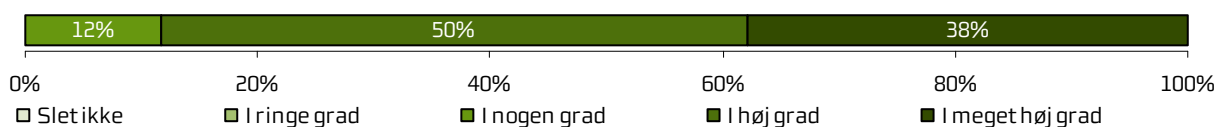
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=113)



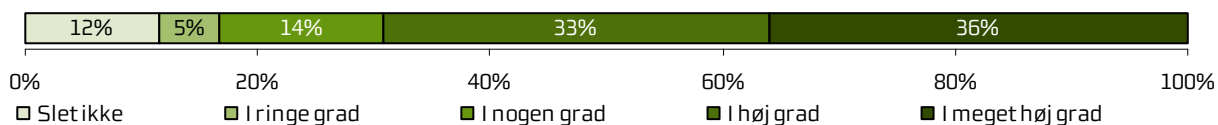
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=114)



Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=103)

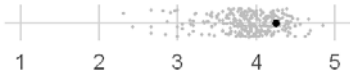


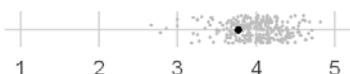
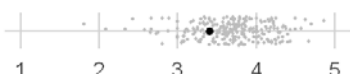


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=78)



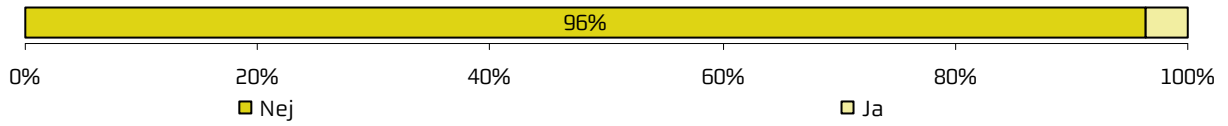
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=27)



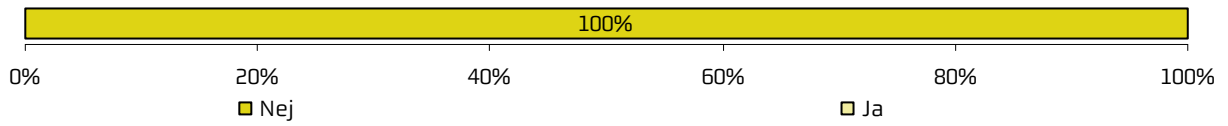
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,25		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,25		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,26		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,77		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,41		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=113)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



	Gennemsnitsscore	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)		100 %	75 %	

Servicestandard

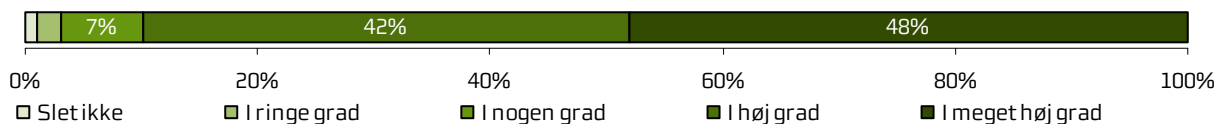
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=96)



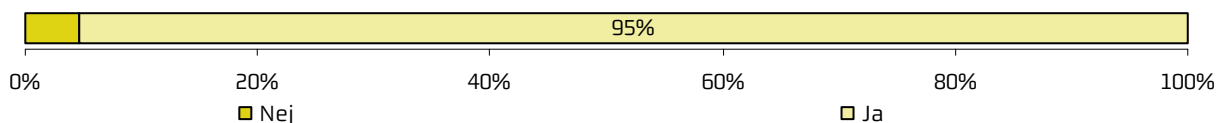
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=102)



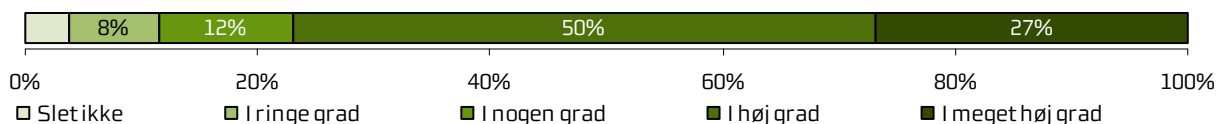
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=98)



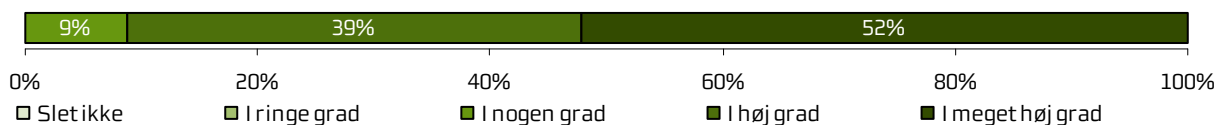
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=65)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=46)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,3		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,34		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,88		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 [].

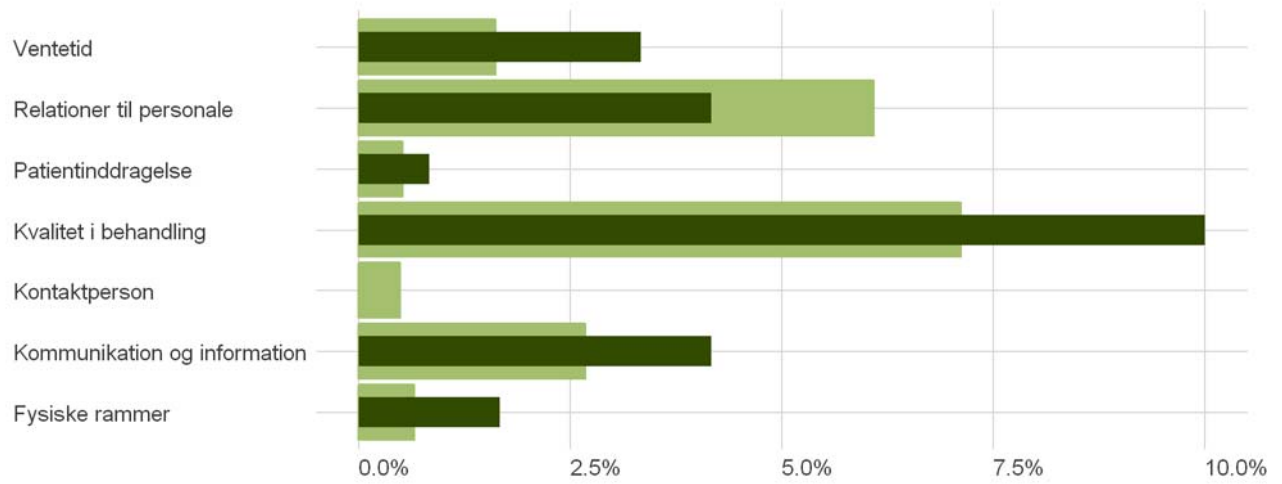
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Informere om, at der kan opstå meget voldsomme smerter, efter knusning af nyresten, og at give medicin med da det var [op til weekenden] og smerterne først kom [om eftermiddagen]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg er meget tilfreds med min behandling!	I meget høj grad
7	Ja, [der kunne gøres noget bedre]. Melde tilbage med operationen på andet sygehus. Melde tilbage med resultat fra scanning på tredje sygehus. Her hænger sygehuset i bremsen! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Venlige, kompetente, nænsomme, smilende og forstående for en gammel kone. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Personen, som gav behandling, var dygtig og kompetent. Alt i alt en god oplevelse på behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Mine lidt kritiske bemærkning omkring sprogproblemerne var ved besøg i Viborg. Efter henvisning til afdelingen på et andet sygehus følte jeg mig i "gode hænder", og jeg fik en fyldestgørende forklaring på alt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
36	Jeg var, og er fuldt ud tilfreds med Viborg Sygehus og PERSONALET.	I meget høj grad
37	Jeg synes, at hvis man er indkaldt til en bestemt tid/tidspunkt og har meldt sin ankomst til receptionen, er det ikke særlig rart blot at sidde og VENTE op til 25 til 30 minutter. Så burde patienten få besked om, at der er en DEL VENTETID! [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
39	Hvad kan man gøre, når det er flinke og rare mennesker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Når man skal have flere behandlinger [], synes jeg, der går alt for lang tid imellem behandlingerne. [Behandlingen har været godt et halvt år]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
35	Aftaler skal overholdes! Havde bedt om ikke at blive ringet op med hensyn til resultatet af [] vævsprøven pga. ferie i udlandet. Det sker alligevel! Det er ikke i orden! Der kan sagtens ske en forbedring på det område. Der var gjort notat hos sekretæren, og det skulle være sendt videre til lægen, blev der sagt. Det sker alligevel. Ikke godt nok. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
40	Jeg synes der mangler omklædningsfaciliteter. Så man ikke skal klæde sig af foran fire personer i et lille undersøgelsesrum. [Fysiske rammer]	I nogen grad
4	Tidligere i forløbet skulle jeg faste og var klar til operation. Jeg ventede fra [morgen til eftermiddag], hvorefter jeg blev sendt hjem. Det synes jeg ikke var så godt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
9	Søde og dygtige hver især, men ringe dialog med andet sygehus. Skulle i første omgang selv	I ringe grad


















ringe for at høre, om jeg snart blev indkaldt, og da var det glemt. Godt at behandling blev afbrudt pga. uklarhed ved RIK, men meget svært at forstå, det ikke var med i vurdering inden behandling, da jeg er kendt på afdelingen på andet sygehus, og RIK er velbeskrevet i min journal. Har efterfølgende haft store []problemer og nu [kateter] i [organ] muligvis som et resultat af SF knusningen. Der blev ikke brugt ressourcer på at informere om risikoen ved behandlingen, før jeg lå på et lege ved efter første knusning, hvor det efter behandlinger blev nævnt, at det heldigvis sjældent resulterede i alvorlige bivirkninger såsom kraftige blødninger. Efterfølgende behandling på andet sygehus har været besværlig, hvor jeg ikke har oplevet at blive hørt eller respekteret eller kunne få konkrete svar på efterfølgende scanning og operation. Overvejer en klagesag, ikke over de enkelte personer, men pga. systemets rigiditet, mangel på respekt for mine egne observationer og udsagn samt total magtesløshed i forhold til at få svar på undersøgelser og information om handleplan. Dertil meget lang svartid på scanning ud over det, de lovede.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]



- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 20 | Det var meget godt. Venlig modtagelse. Helt ok.
[Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |
| ✎ 27 | Tilfredsstillende. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 10 | Der er ingen sammenhæng. Forskellige læger hver gang og lidt "hovsa" præget, "hvad gør man nu?" Er et komplekst tilfælde og flere gange måtte de tilkalde hjælp hos lægerne NN, hver gang jeg var til kontrol, fordi de ikke var gode nok til at håndtere min sygdom, og der hvor jeg var i min sygdom. Jo, jeg har navnet på én person, som jeg vil tillade mig at sige har ansvaret for mit forløb, men om han er enig, ved jeg ikke. Der mangler totalt sammenhæng. Er så også tilknyttet et andet sygehus, og her er der så slet, slet ingen sammenhæng fra afdeling til afdeling. Rigtig, rigtig skidt for os patienter!
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| ✎ 6 | Venlig modtagelse og god information under undersøgelsen.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 11 | Der er for stor ventetid.
[Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 15 | Mangler parkeringspladser.
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ✎ 22 | Alt var utrolig professionelt samtidig med en god og nærværende atmosfære. Et meget behageligt sygehus at være på. Nyt og spændende byggeri, og rigtig venligt personale.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 30 | Jeg mangler måske lidt opfølgning efter min operation. Det er nu [flere uger] siden, at jeg fik opereret min forhud væk pga. forsnævring. Men nu sidder jeg egentlig og er i tvivl om, om det er lavet rigtigt, og om det stadig skal gøre ondt osv. Kunne være rart med en kontrol af fagpersonale efter sådan en operation.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 31 | Ambulatoriet burde arbejde på at forbedre kommunikationen blandt personalet, så man som patient kan forvente, at den aftale man laver med én læge også bliver overholdt af den næste læge, man møder!
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

Urologisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg kunne ikke ønske mig det bedre.	I høj grad
 17	Modtagelsen var helt fin. Med venlig hilsen NN.	I høj grad
 20	Jeg var meget tilfreds og blev venligt modtaget. En god oplevelse. Tak for det.	I høj grad
 23	Modtagelse helt ok.	I høj grad
 24	Meget venlig modtagelse. Alt forløb, som jeg regnede med. Dygtigt personale ;-).	I høj grad
 26	Modtagelsen var helt i orden. Ventetiden var kort og uden betydning.	I høj grad
 2	Alt, hvad jeg oplevede ved mit besøg, var meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
 5	Der skal være mindre ventetid.	I meget høj grad
 7	Personalet var klart flinke, men pressede!	I meget høj grad
 12	Jeg fik en god samtale med den sygeplejerske, der var tildelt mig. Hun var godt orienteret om min sygdom og mega kompetent.	I meget høj grad
 13	Der kan altid forekomme en lille ventetid, så det var ok for mig. Personalet er bare super, med et godt humør.	I meget høj grad
 16	Jeg er yderst tilfreds med min behandling. Vil selv gerne færdigbehandles på en ordentlig måde. Formoder, at patienten, der er inde før mig, ønsker det samme. Af den grund kan der let opstå ventetid. Det er jo frivilligt, om man ønsker kontrol/behandling. Derfor kan jeg blive irriteret over at høre folk i venteværelset brokke sig over ventetid.	I meget høj grad
 18	Utrolig venlig, næsten familiær (har været der et par gange i den sidste tid) modtagelse. Dejligt.	I meget høj grad
 19	Sød, venlig og kompetent.	I meget høj grad
 21	Alt forløb tilfredsstillende.	I meget høj grad
 22	Alt var fint. Sad kun kort i venterummet.	I meget høj grad
 28	Der var måske lidt usikkerhed om, hvem der tog over i modtagelsen.	I meget høj grad
 32	Modtagelsen var perfekt, og ventetid til behandling var højst fem til ti minutter.	I meget høj grad
 33	Jeg blev kaldt ind til samtalen ca. ti minutter før den planlagte mødetid. Helt OK.	I meget høj grad
 40	Jeg gjorde opmærksom på, at jeg var kommet, ved at indlæse mit sygesikringskort ved kortlæseren og fik af en tilfældig personale, der gik forbi, at vide, at det var ok, jeg skulle bare finde hen til venteværelset. Det gjorde jeg så og regnede med, at man vidste, at jeg var ankommet. Da jeg så havde ventet et stykke tid, kom der en sygeplejerske og spurgte, om jeg var i venteværel-	I nogen grad

set, for hun kunne ikke se, at jeg havde gjort opmærksom på min ankomst. Det undrede jeg mig over, men hun fortalte, at jeg også skulle registreres ved informationen i afdelingen, det stod også på en seddel indenfor i venteværelset, sagde hun. Det havde jeg ikke observeret, da jeg selvfølgelig regnede med, at man havde registreret min ankomst. Måske skulle man "blænde" kortlæseren af, hvis ikke den virker.





- | | | | |
|---|----|--|-----------|
|  | 29 | Blev ringet op på undersøgelsesdagen, at der manglede en blodprøve. Kunne heldigvis komme tidligere så det kunne ordnes. | Slet ikke |
|  | 15 | Mangler parkeringspladser. | Ved ikke |

Urologisk Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Da jeg fik mange smerter og var så dårlig, at jeg faktisk ikke kunne finde ud af at ringe, fik jeg en bekendt til at komme og få ringet til vagtlæge, som gav [] medicin per injektion. Der blev ikke sendt medicin med hjem, som kunne reducere smerterne, Det synes jeg var noget dårligt. Ved anden behandling havde jeg ingen smerter, dejligt.	I høj grad
8	Jeg blev ikke informeret om konsekvenserne af undersøgelsen [], og jeg var ikke ordentligt klar over, hvorfor jeg skulle til anden undersøgelse.	I høj grad
9	Risikoen ved behandlingen blev ikke gennemgået før første knusning. Denne var to behandlinger. Ved denne [knusning] blev behandlingen afbrudt pga. jeg [] og bekymring om sten kan komme ud gennem kateter, men det vidste man i forvejen ved henvisning fra andet sygehus og første nyrestensknusning. Fint det blev stoppet men underligt at henvise, når problemet ikke var afklaret.	I høj grad
11	Jeg er ikke tilfreds med, at der er otte måneders ventetid på så lille et indgreb, så jeg har søgt et andet sygehus igen. Det er godt, jeg har ben i næsen og kan finde ud af det, så jeg ikke skal gå så lang tid. Det er ikke første gang, jeg bliver svedet af på Viborg sygehus.	I høj grad
20	Det var, som det skulle være.	I høj grad
1	Det fungerede fint. Jeg var tryk og personalet virkede kompetente. En god oplevelse.	I meget høj grad
33	Lægen var meget venlig og informativ. Vedrørende besøget i Viborg. Lægen var [svær at forstå], han forstod ikke altid lige mine spørgsmål og omvendt. Det drejede sig om resultatet af nogle biopsier, og jeg blev henvist til en ekspert i en anden by, hvor jeg fik alle relevante oplysninger på en meget behagelig og forståelig måde.	I nogen grad
38	Var meget utilfreds med at jeg ikke kunne få besked en uge efter undersøgelsen, da læge NN havde fri. Så får man et dårlig indtryk af hospitalets arbejdsgang.	I nogen grad
31	Informationen før undersøgelsen var OK. Under selve undersøgelsen var det rigtig svært med en læge der [var svær af forstå]! Og hvor lægen gik i gang med undersøgelsen (under store smerter), som han til sidst måtte opgive, og sendte en sygeplejerske efter andre instrumenter. Det tog så for lang tid, hvor han så prøvede en gang til, og måtte så opgive igen (store smerter igen).	Slet ikke

Urologisk Dagkirurgi**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Urologisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 17	Havde fået en tid i forbindelse med de to besøg jeg havde på samme dag. Dog var det sidste besøg en uge forskudt. De skulle ellers være efterfølgende og samme dag.	Ja
 31	Se tidligere svar. Undersøgelsen kunne ikke gennemføres.	Ja
 15	[Der] mangler parkeringspladser.	Nej
 34	Prøven [] var ikke god. Ny prøve [i efteråret] og ingen svar endnu [to uger efter]. Det er for dårligt.	Uoplyst

