

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urologisk Ambulatorium, Horsens
Organkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Horsens



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	179
Besvarelser fra afsnittets patienter:	128
Afsnittets svarprocent:	72%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

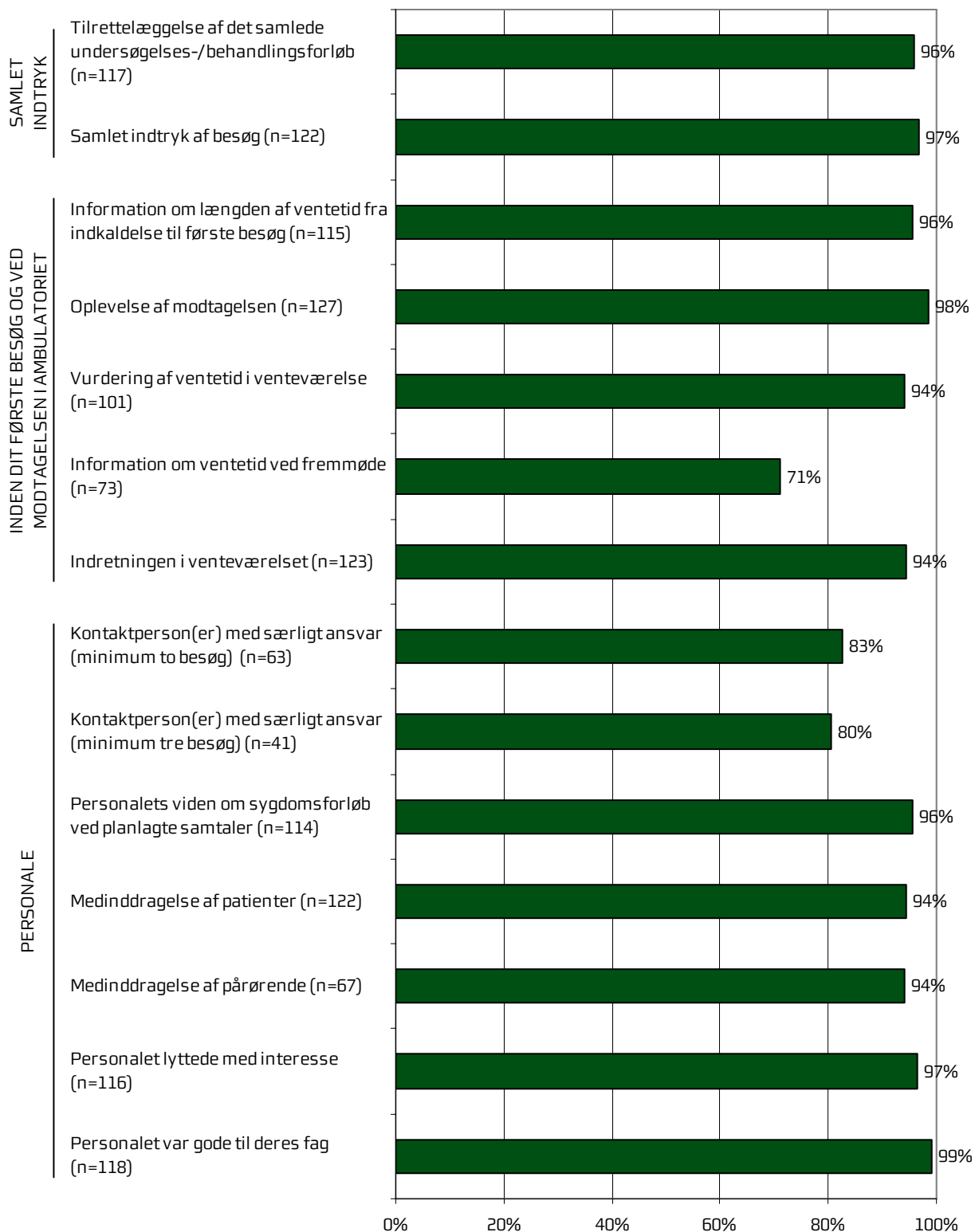
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

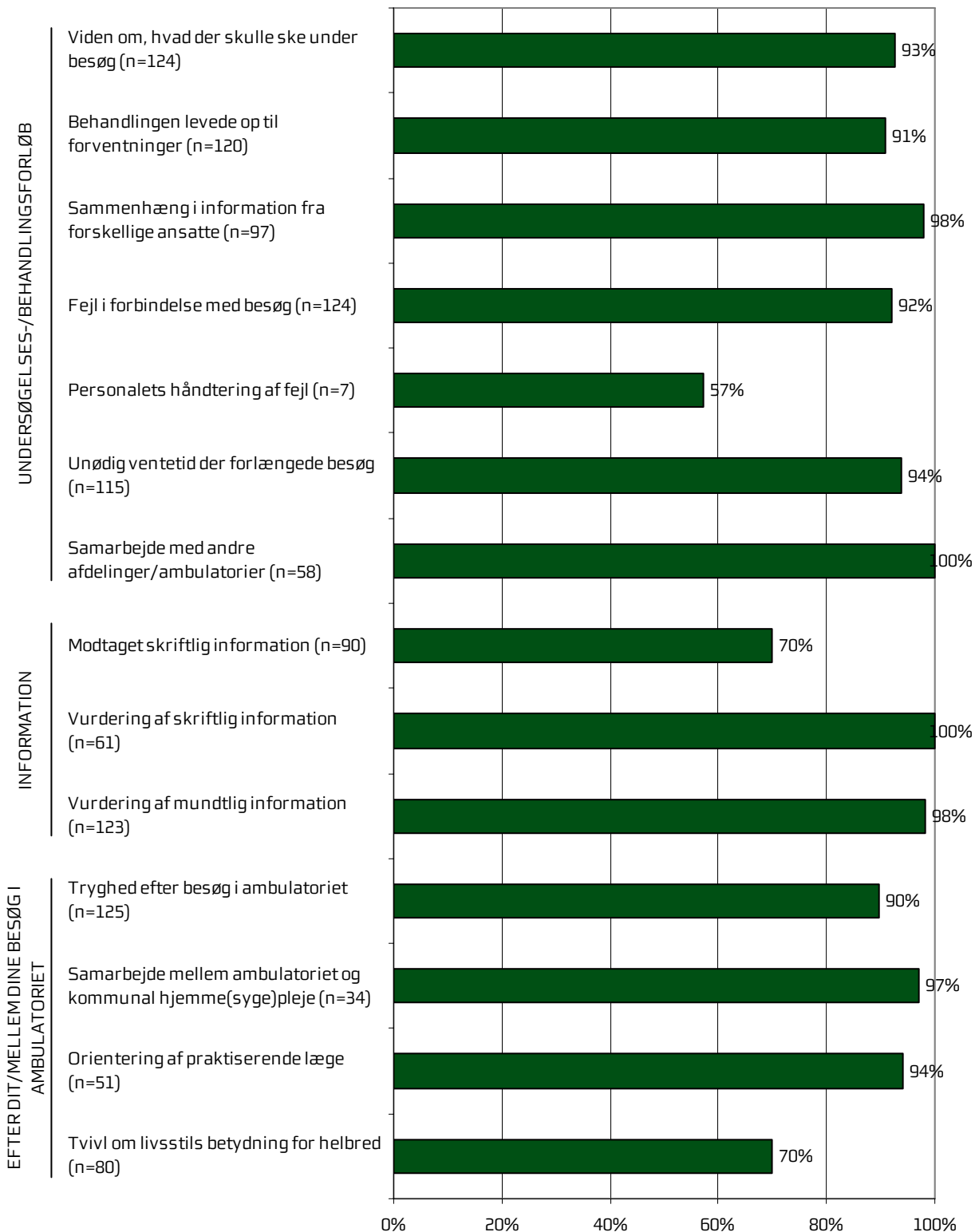
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Urologisk Ambulatorium, Horsens

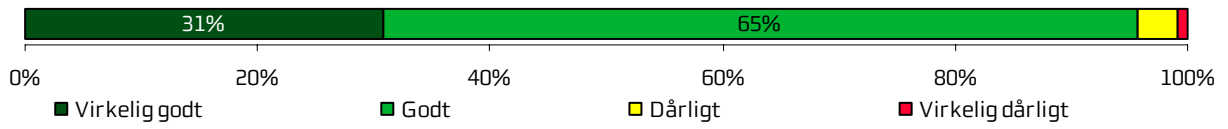
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

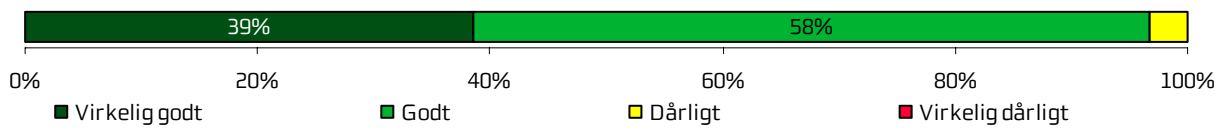
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=117)



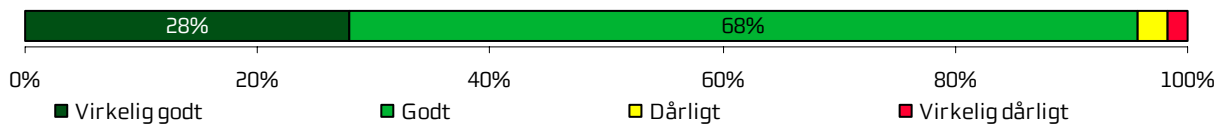
Samlet indtryk af besøg (n=122)



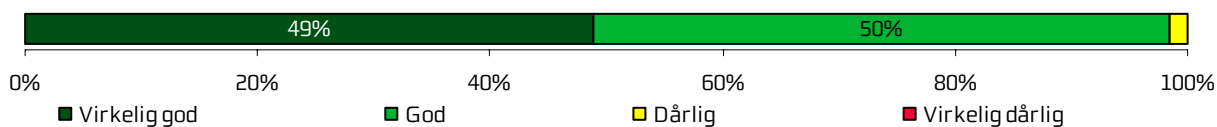
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	93 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	94 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

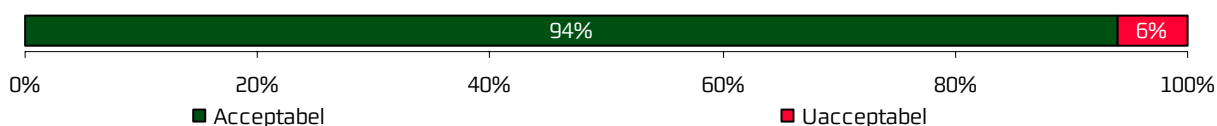
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=115)



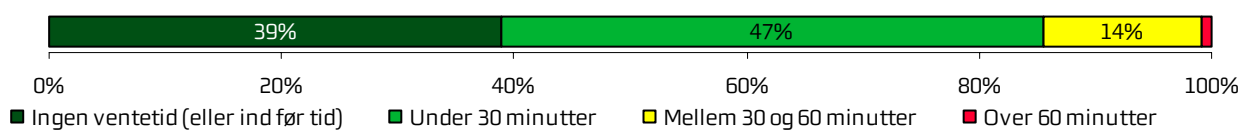
Oplevelse af modtagelsen (n=127)



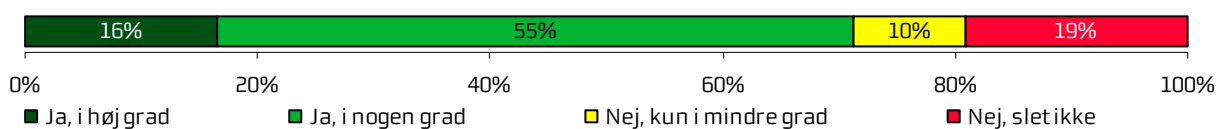
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=101)



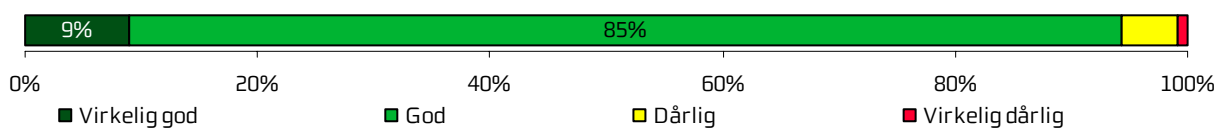
Længde af ventetid i venteværelse (n=118)



Information om ventetid ved fremmøde (n=73)



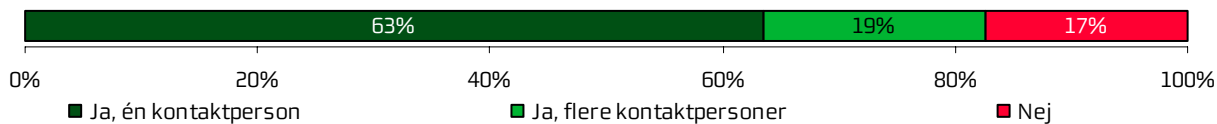
Indretningen i venteværelset (n=123)



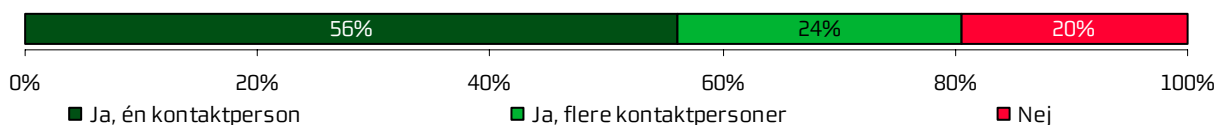
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	97 %	86 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	100 %	83 % *	94 %
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?		71 %	47 % *	60 %	37 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		94 %	88 %	97 %	61 % *	86 % *

Personale

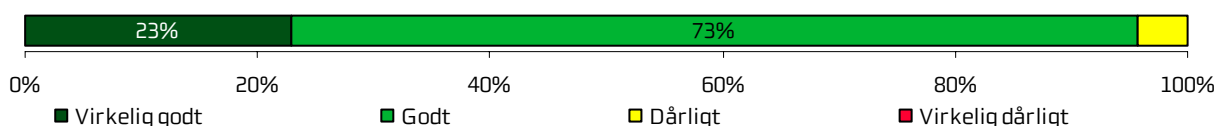
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=63)



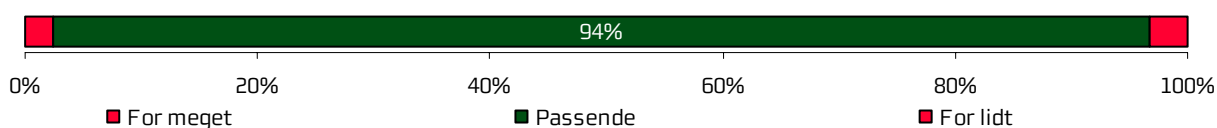
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



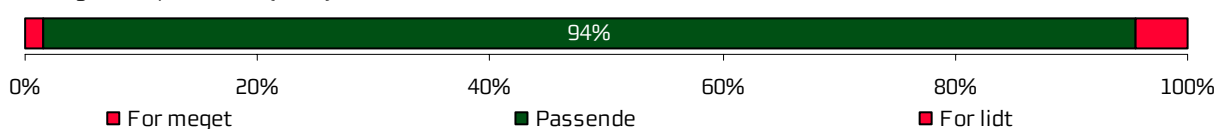
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=114)



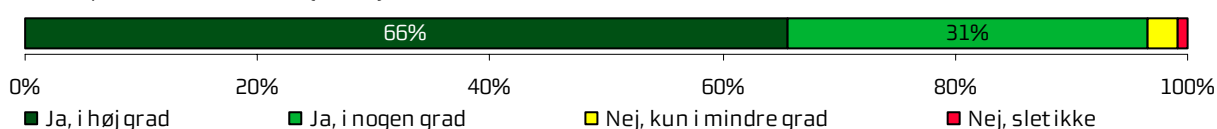
Medinddragelse af patienter (n=122)



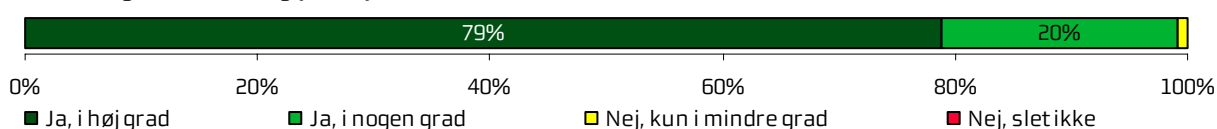
Medinddragelse af pårørende (n=67)



Personalet lyttede med interesse (n=116)



Personalet var gode til deres fag (n=118)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		83 %	88 %	95 % *	72 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	96 % *	69 %	79 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	86 % *	100 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	87 %	98 %	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	85 %	96 %	82 % *	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	90 %	100 % *	93 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	94 %	100 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

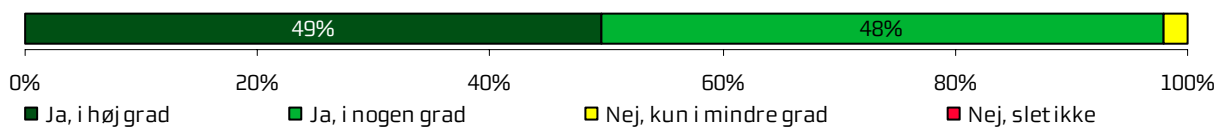
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=124)



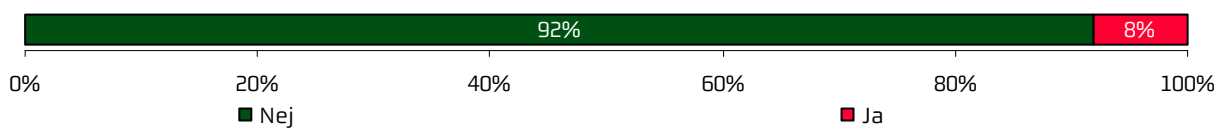
Behandlingen levede op til forventninger (n=120)



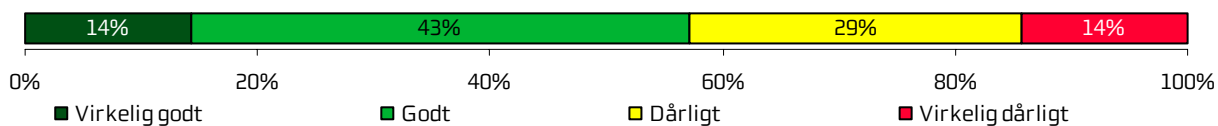
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



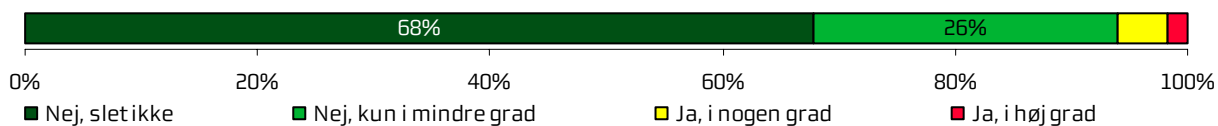
Fejl i forbindelse med besøg (n=124)



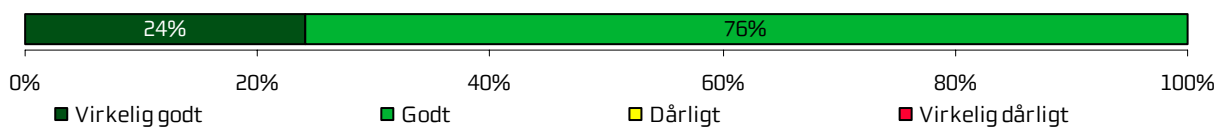
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=115)



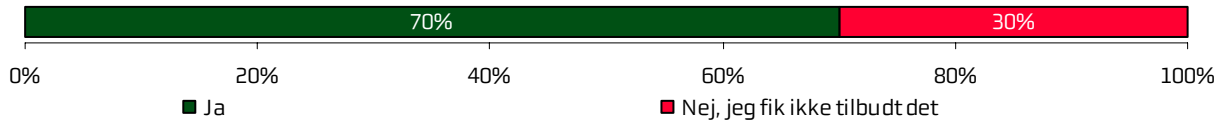
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=58)



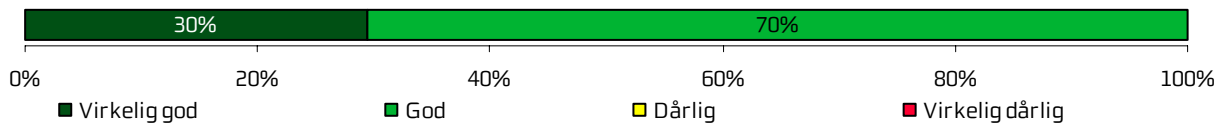
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	97 %	83 % *	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	85 %	98 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	90 % *	100 %	90 % *	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	97 %	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		57 %	-	85 %	63 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		94 %	91 %	96 %	83 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		100 %	86 % *	96 %	86 % *	92 % *

Information

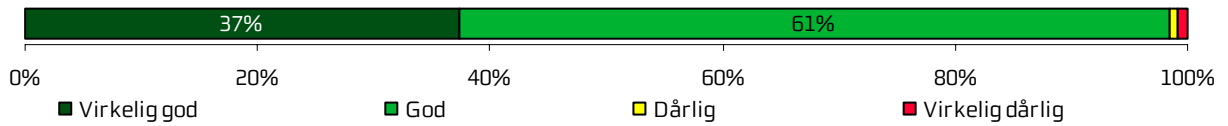
Modtaget skriftlig information (n=90)



Vurdering af skriftlig information (n=61)



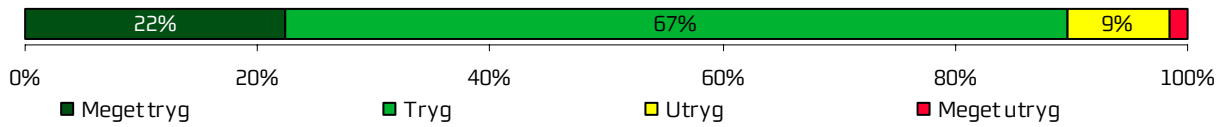
Vurdering af mundtlig information (n=123)



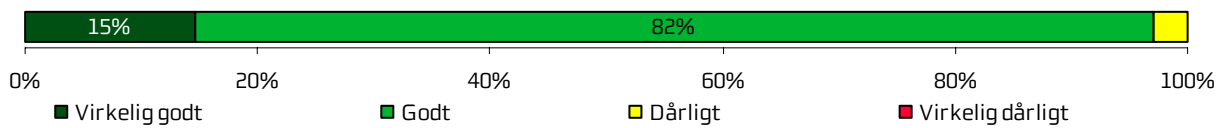
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	93 % *	56 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	92 % *	100 %	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

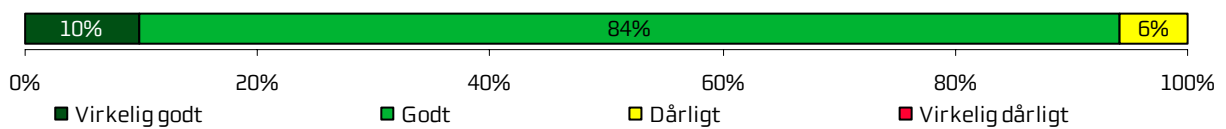
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=125)



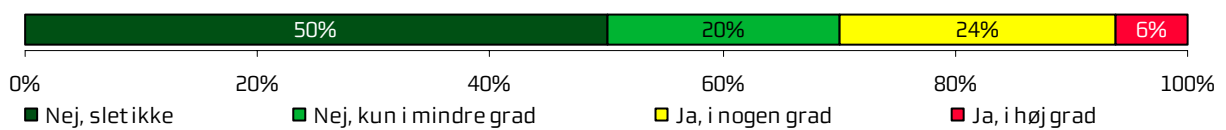
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=51)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	88 %	98 % *	90 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	87 %	100 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	90 %	97 %	74 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	66 %	82 % *	50 % *	77 %

















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.

Urologisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
 2	Nej.	Godt
 3	Hvis jeg var kommet som almindelig patient, tror jeg, at mit helhedsindtryk ville have været virkelig godt! Men da "jeg" havde brug for mere end "normalt" er mit samlede indtryk ikke godt - da jeg ikke synes, der blev taget hensyn til min beboers behov for "noget ekstra".	Dårligt
 4	Jeg kom til undersøgelse, fordi jeg [havde problemer med min blære]. Jeg troede, det skyldtes [uregelmæssigheder med] min prostatakirtel. DET BLEV IKKE UNDERSØGT PÅ HOSPITALET, hvor man kun var fikseret på blæremuskulaturen. Det var sikkert den rigtige behandling. Det kan jeg ikke dømme om. Ellers kan jeg kun sige, jeg fik en god behandling.	Godt
 5	Unødvendigt at udfylde alle felterne [i spørgeskemaet], da det hele var virkelig godt.	Intet svar
 6	Meget venlig behandling.	Virkelig godt
 7	Sygeplejersken informerede mig på en måde, som gav mig en god fornemmelse.	Virkelig godt
 9	Jeg og min mand har været syge i [mange] år. Kan kun rose [alle tre forskellige sygehuse] for ualmindelig god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
 11	Jeg fik en meget dårlig behandling af lægen, for ikke at sige den var meget, meget FLABET. Har aldrig oplevet det før. Hvor var lægen overlegen. Et spark bagi var, hvad han fortjente.	Virkelig dårligt
 16	For mig har det været en god oplevelse at komme der. Personalet har været søde og venlige.	Virkelig godt
 17	Jeg forsøgte ved andet besøg at få præciseret, hvad der blev kigget på/ talt om, men efter besøget blev jeg alligevel i tvivl, om lægen og jeg talte om det samme.	Godt
 18	Blandt andet ordineret medicin, som af fabrikanten i mit tilfælde ikke var tilrådeligt.	Dårligt
 20	Sygeplejersken og lægen følger mig som patient. Har haft fire til fem læger, men to sygeplejerske, hvilket er trygt.	Godt
 25	Den sygeplejerskemæssige del af ambulatoriet fungerer rigtig godt, den lægelige del ikke så godt.	Godt
 26	Jeg syntes, at vores kontaktperson gjorde det "top nice", da vores søn startede dagen med en is :-) Så NN, hatten af for dig.	Virkelig godt
 31	Altid venlige og smilende sygeplejersker.	Dårligt
 32	Ikke alle er gode til at give mig indsprøjtning (sygeplejerske NN er super perfekt).	Det kan jeg ikke vurdere

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 33 Bedre indkaldelse, som beskrevet i begyndelsen af skemaet, og større venteværelse. | Godt |
| ✎ | 34 Koncentrere sig bedre om de enkelte opgaver, er lig patienten i centrum, så de nævnte mangler/fejl ikke opstår. Venlig og imødekommende modtagelse og behandling, men ikke overbevisende handlinger. | Godt |
| ✎ | 35 Jeg synes, de var rigtig gode til at håndtere, at det var "behandling/undersøgelse" af en [lille] dreng. | Godt |
| ✎ | 36 Kompetent læge, kompetent sygeplejerske. | Godt |
| ✎ | 40 I mit sygdomsforløb har jeg haft fire forskellige læger. Ud af dem har der været én, der virkelig har informeret mig om situationen og mine muligheder for at få det bedste ud af livet fremover. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Jeg har været rigtig glad for alt, der er blevet gjort for mig. | Virkelig godt |













Urologisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
3	Da min beboer (jeg er kontaktperson for en udviklingshæmmet) bruger ble og derfor ikke kan tisse på kommando, ringede jeg før undersøgelsen til en sygeplejerske, vi blev enige om, at der var mulighed for at undersøgelsen ikke kunne blive gennemført tilfredsstillende, men at vi skulle prøve. Fik indtryk af at hun ville informere afdelingen om problemet, men det virkede ikke således, da vi kom.	Dårligt
5	Er meget tilfreds med det hele, virkeligt godt.	Intet svar
6	God behandling.	Virkelig godt
14	Blev kontaktet telefonisk om ventetiden og aftale mødetid.	Virkelig godt
17	Det var sikkert godt, siden jeg ikke kan huske det.	Godt
18	Både sekretærer og sygeplejerske var venlige og imødekommende.	Dårligt
22	Der gik over et halvt år, før jeg ved min egen læges hjælp fik mit første besøg på ambulatoriet. Sekretærens bemærkning lød: Vi har sendt brev til dig, men det må være forsvundet ved postvæsenets "hjælp".	Godt
30	Der gik et par måneder, før det blev klarlagt efter et par henvendelser fra lægen, at ambulatoriet på sygehuset ikke havde modtaget orientering eller papirer fra andet sygehus. Dagen efter at ambulatoriet var inddraget, var jeg til undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
33	Nej, men har lige fået en indkaldelse til ny kontrol i marts måned. Afsendt fra Kirurgisk Ambulatorium. Der står intet om, hvad jeg skal kontrolleres for, så der gik lige lidt tid inden jeg fandt ud af, at det nok var urologisk ambulatorium jeg skulle på. Meget dårlig indkaldelse/information.	Godt
37	Selve [undersøgelsen] var ualmindelig smertefuld.	Godt
39	Næsten ingen ventetid.	Godt
41	Nervøs.	Virkelig godt

Urologisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
	1	Trods stor travlhed, mister man tilsyneladende IKKE overblikket.	Godt
	3	Meget flinkt personale der tog imod os ved skranken.	Dårligt
	6	Meget venlig behandling.	Virkelig godt
	8	Jeg blev virkelig godt modtaget af en frivillig medhjælper, hvilket jeg synes er fremragende.	Godt
	9	Alle damerne er utrolig søde.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Blev budt velkommen.	Godt
	12	Venligt personale, der gav god orientering.	Virkelig godt
	13	Godt med kort med en kontaktperson.	Godt
	28	Ventetiden [er] for lang, når man skal møde med fyldt blære.	Godt
	30	Præget af venlighed og ro.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Venlig modtagelse, men manglende kompetence. Jeg blev ikke informeret om, at der skulle drikkes meget vand.	Godt
	41	De var meget søde imod mig.	Virkelig godt

Urologisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
17	Jeg har svært ved at huske "første besøg" og ved at huske hvert af besøgene. Jeg er i tvivl, om det var samme problem, jeg blev undersøgt for ved besøgene. Det burde være samme problem hver gang, men det er min fornemmelse her bagefter, at der var fokus på to forskellige problemer?	Intet svar
18	Udvidelse af urinrør mislykkedes. Det gav en kraftig blærebetændelse. Egen læge ordinerede en antibiotika behandling.	Dårligt
23	Måtte selv ringe for at få ny tid.	Virkelig godt
24	Et stykke tid efter behandling ses bivirkning: Kraftig udvikling af brysterne! Ved en senere kontrol oplyste man mig om, at inden behandlingen var sat i gang, skulle der have været foretaget en [behandling]! Denne forglemmelse har medført, at jeg nu venter - længe - på at blive underkastet en operation herfor.	Godt
27	Manglende oplysninger på computeren, der blev ledt længe efter dem. Manglende svar på urinprøve (mislykket).	Dårligt
34	Der blev ordineret medicin, der ifølge indlæggelsessedlen ikke måtte tages samtidig med anden medicin, jeg havde anført på oplysningsskemaet. Ved telefonisk henvendelse til lægen blev det oplyst, at denne oplysning ved en fejl ikke var anført på min medicinliste. Lægen foreslog, at jeg henvendte mig til min speciallæge for opklaring af risikoen ved denne kombination af medicinering, der ifølge indlæggelsessedlen var uheldig. Sorte Per blev sendt videre!!	Virkelig dårligt
38	Kun ved et besøg hos sygeplejerske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Der manglede en vigtig undersøgelse inden indlæggelse/operation på andet hospital.	Intet svar





Urologisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg er kontaktperson for en kvinde, som går med ble. Jeg havde ringet til afdelingen, og fortalt hvordan landet lå (hun skulle tisse på kommando). Personen kan ikke tisse på kommando, så vi aftalte, at vi skulle komme og se, hvordan det gik. Vi kom til aftalt tid, og hun fik saftevand, så hun kunne have en fyldt blære - men idet vi ventede over 30 minutter efter vores egentlige tid, havde hun allerede tisset, før vi nåede ind til undersøgelsen!!! Jeg spurgte, om der var mulighed for at komme på "målingstoiletet" NU, men det var ikke muligt. Jeg synes ikke, det virkede som om, de vidste, at der kom en person med særlige behov.	Dårligt
✎ 9	Jeg er blevet virkelig godt behandlet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 13	Desværre er der ikke i forløbet fundet "de vise sten" for mit problem, men det kan jeg sandsynligvis ikke klandre afdelingen for. Jeg tror, de har gjort, hvad de kunne.	Godt
✎ 15	I forbindelse med min konsultation blev jeg bedt om at drikke en vis mængde vand, og derefter melde mig, når jeg følte vandladningstrang, men jeg gik fuldstændig i "baglås" og der gik to timer, før jeg kunne, men dette kan jo ikke lastes hospitalet.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået, lige fra min første kontakt med ambulatoriet for snart fire siden.	Virkelig godt
✎ 25	Den [] læge, der stod for de første undersøgelser, virkede meget uengageret og næsten umulig at forstå. Dette forhold betyder, at den lægelige del af behandlingsforløbet startede meget dårligt. Efterfølgende var der alt for mange forskellige læger med forskellige meninger med i behandlingen.	Godt
✎ 31	Vedrørende [aggressiv fremskreden kræftlidelse]: Måske man kunne iværksætte behandling inden alle prøver/undersøgelser var tilendebragt ud fra erfaringsgrundlag, da man derved sparer nogen tid.	Dårligt
✎ 38	Alt i alt er jeg godt tilfreds, der er bare ikke kommet noget ud af det.	Godt
✎ 42	Ved ikke om personalet opdagede fejlen!!!	Det kan jeg ikke vurdere

Urologisk Ambulatorium, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
	12	Utrygheden var mht. min eventuelle sygdom. Behandlingen i ambulatoriet blev jeg godt orienteret om før og i forløbet.	Virkelig godt
	19	Mere fokus på sammenhængen mellem sygdom og livsstil bør tilstræbes!	Godt
	21	Ja, kaffen er for dårlig i kiosken.	Virkelig godt
	29	Jeg har været til undersøgelse for []kræft og er ikke færdig med undersøgelsen.	Intet svar