

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urologisk ambulatorium  
Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	270
Besvarelser fra afsnittets patienter:	177
Afsnittets svarprocent:	66%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



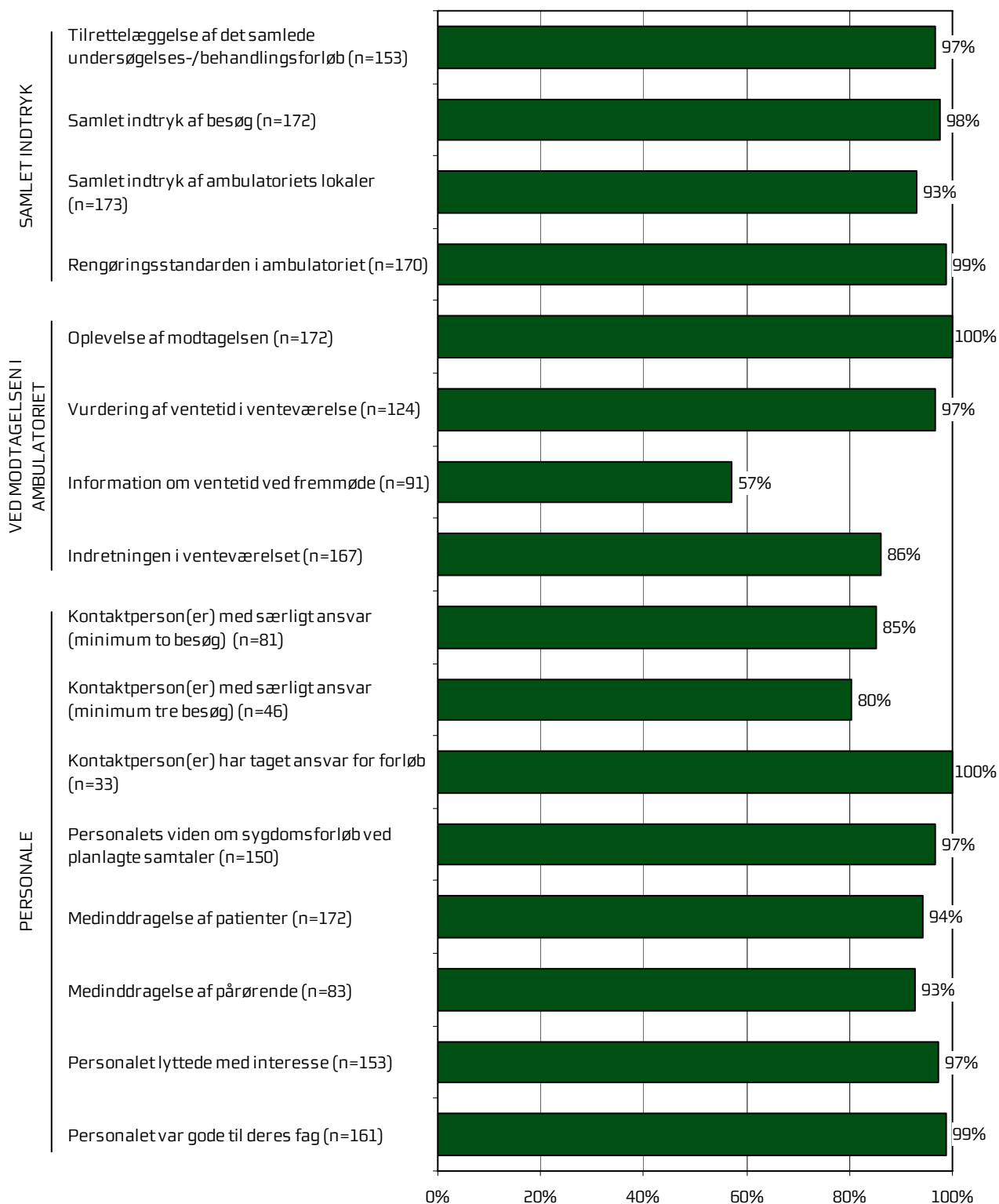


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

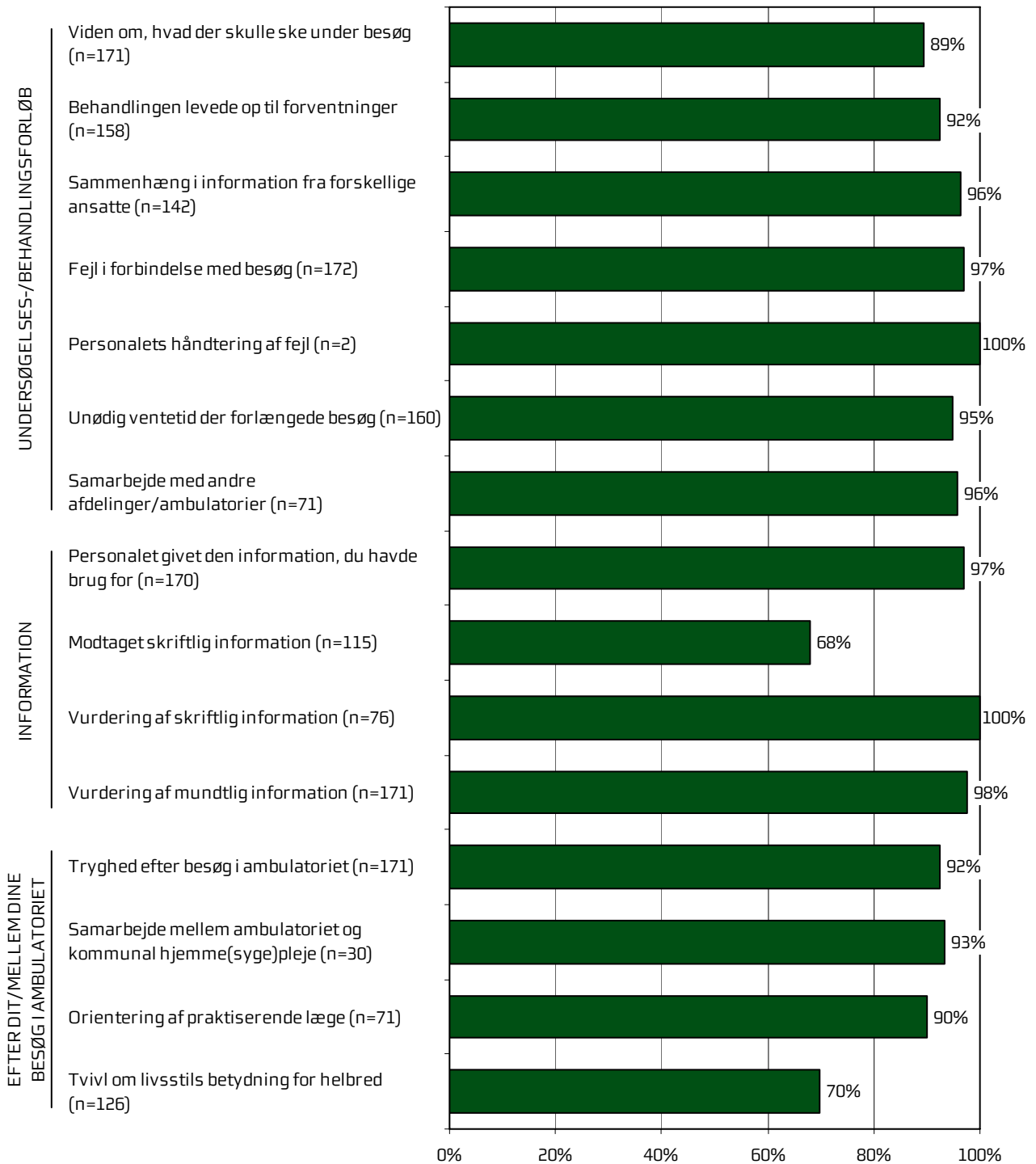
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Urologisk Ambulatorium, Horsens

2009-tallet er for: Urologisk Ambulatorium, Horsens

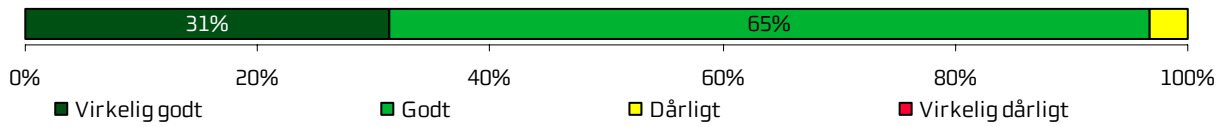
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

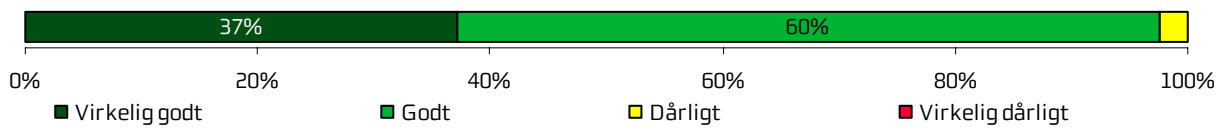
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

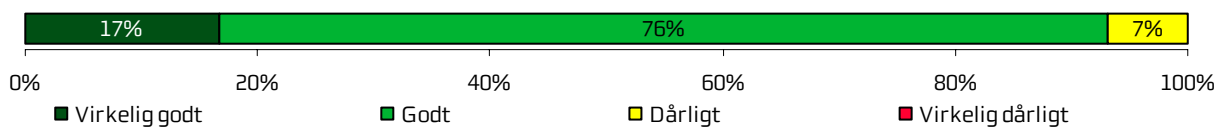
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=153)



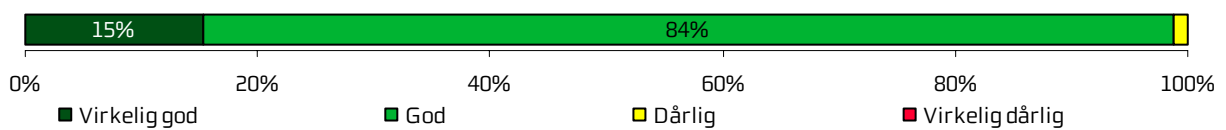
Samlet indtryk af besøg (n=172)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=173)



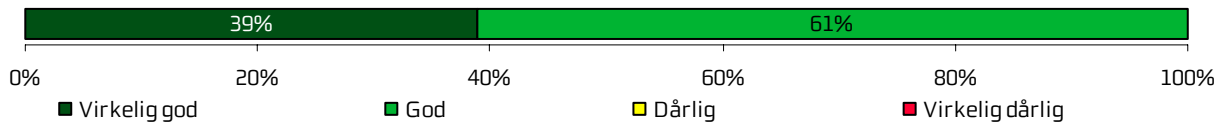
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=170)



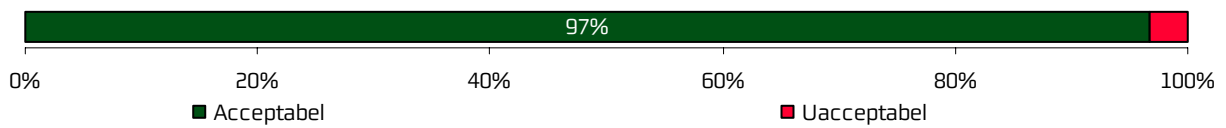
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	93 % *	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 %	89 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=172)



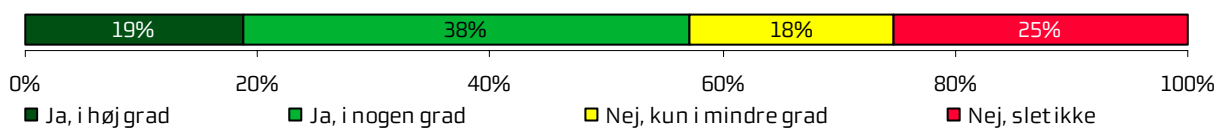
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=124)



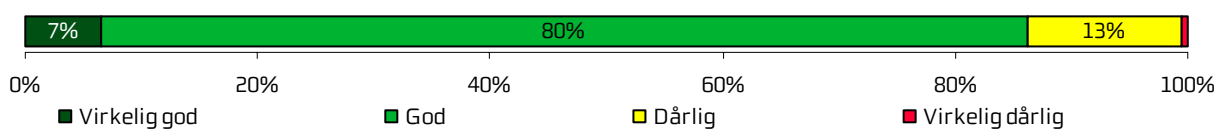
Længde af ventetid i venteværelse (n=168)



Information om ventetid ved fremmøde (n=91)



Indretningen i venteværelset (n=167)

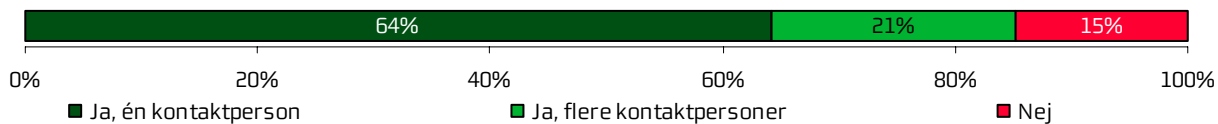




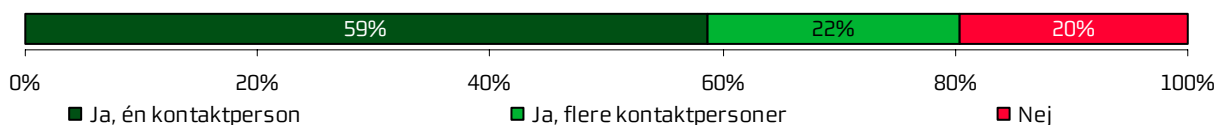
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	97 % *	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	94 %	-	97 %	92 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	57 %	71 %	47 %	58 %	38 % *	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	94 % *	88 %	86 %	77 % *	82 % *

## Personale

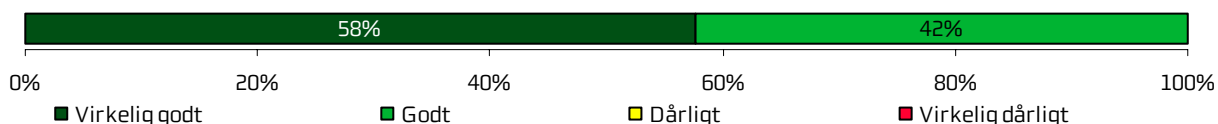
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=81)



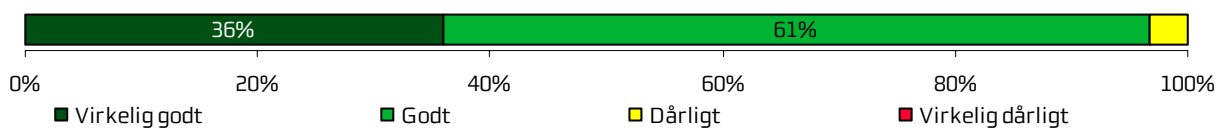
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



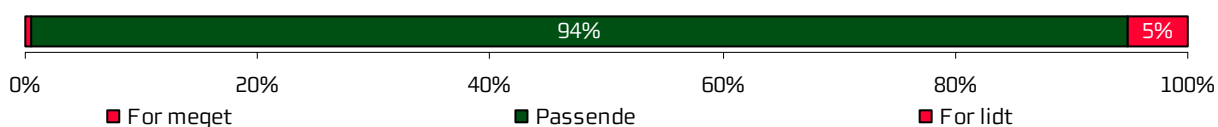
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



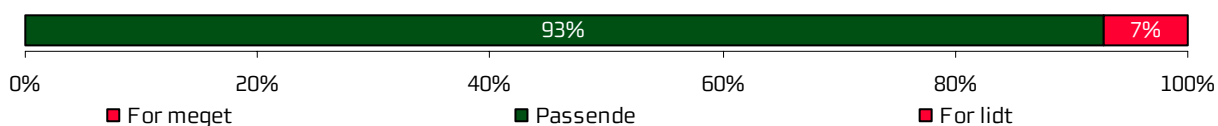
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=150)



Medinddragelse af patienter (n=172)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



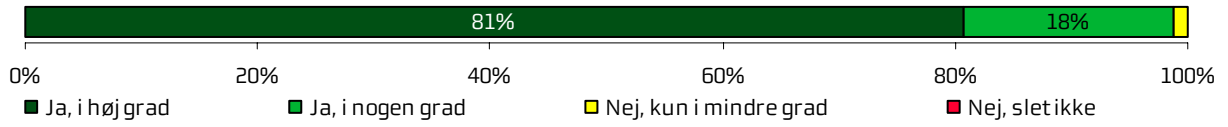
Personalet lyttede med interesse (n=153)



	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)	85 %	83 %	88 %	81 %	63 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	80 %	-	89 %	66 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	96 %	86 % *	96 %	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	87 % *	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	85 % *	98 %	85 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	97 %	90 % *	100 %	95 %	96 %

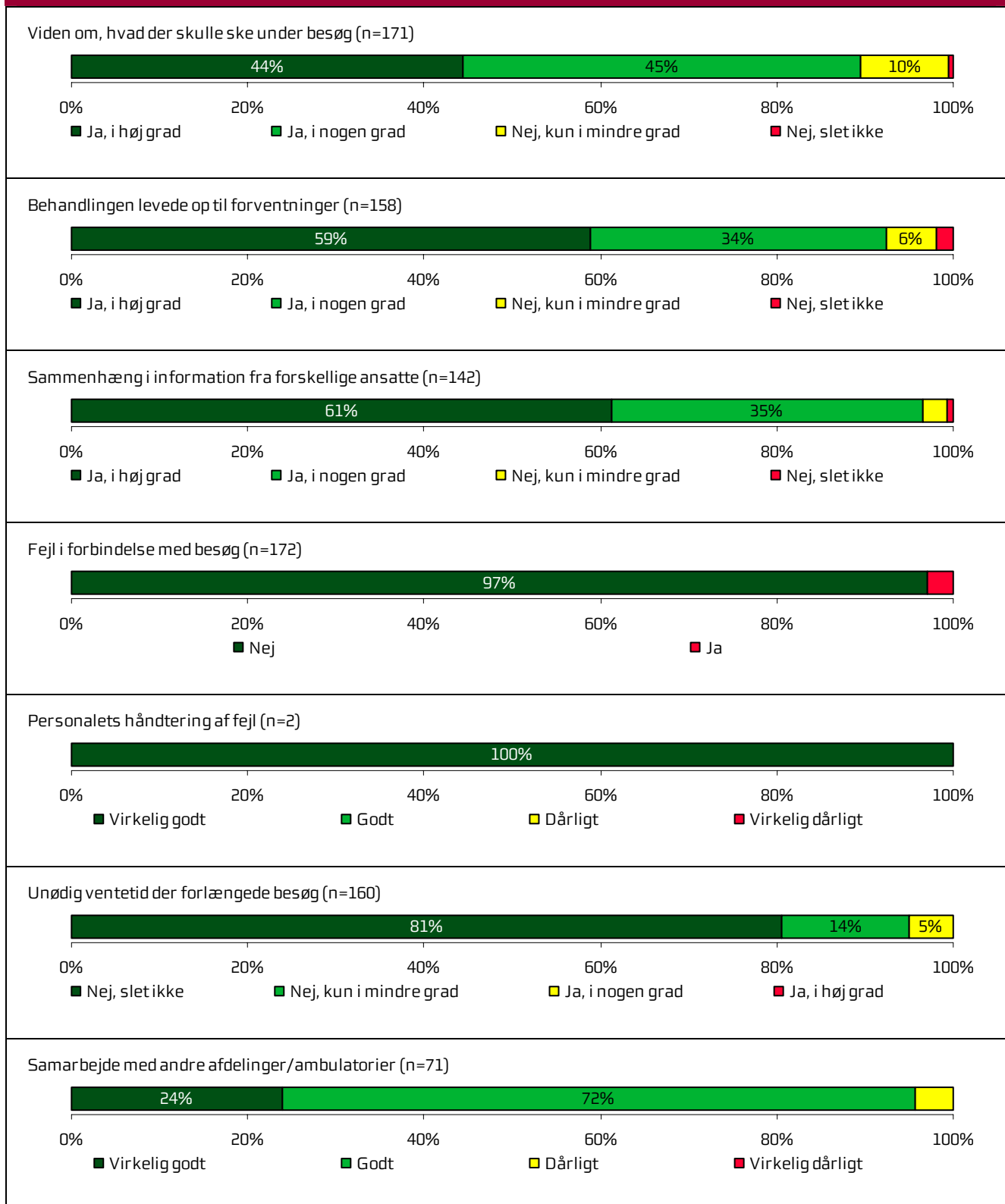
## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	94 % *	100 %	97 %	98 %

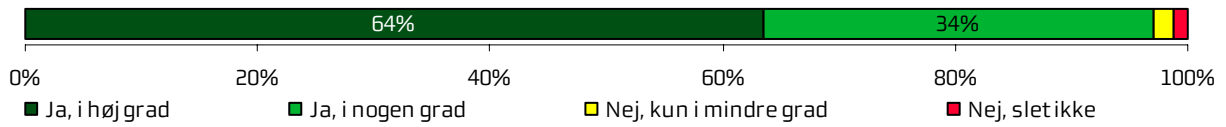
## Undersøgelser-/behandlingsforløb



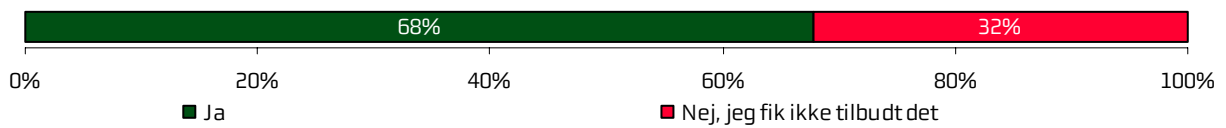
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	93 %	91 %	100 % *	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	91 %	85 % *	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	98 %	90 % *	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	92 %	-	96 %	90 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	57 % *	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	94 %	91 % *	92 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	100 %	86 % *	98 %	89 %	93 % *

## Information

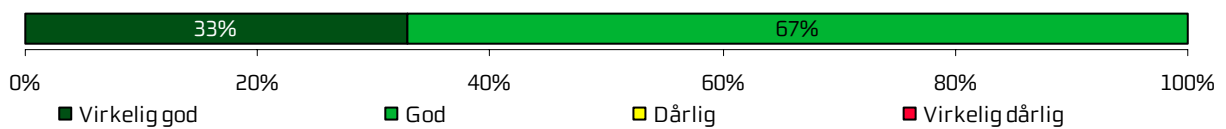
Personalet givet den information, du havde brug for (n=170)



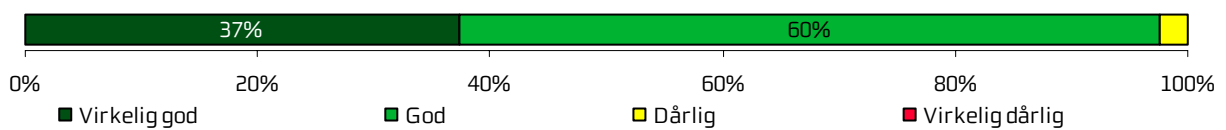
Modtaget skriftlig information (n=115)



Vurdering af skriftlig information (n=76)



Vurdering af mundtlig information (n=171)

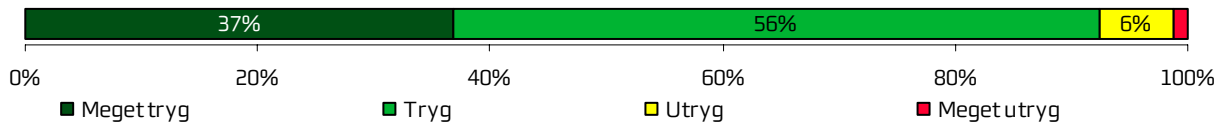




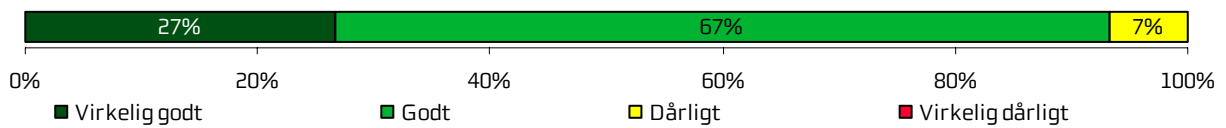
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	70 %	-	94 % *	65 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	96 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	92 % *	99 %	95 %	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

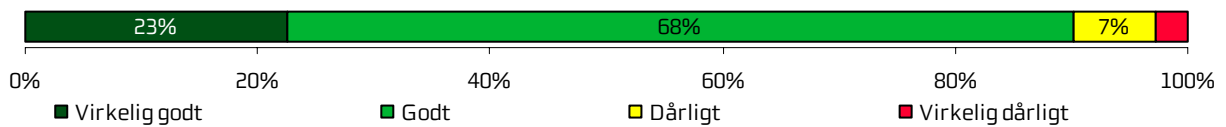
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=171)



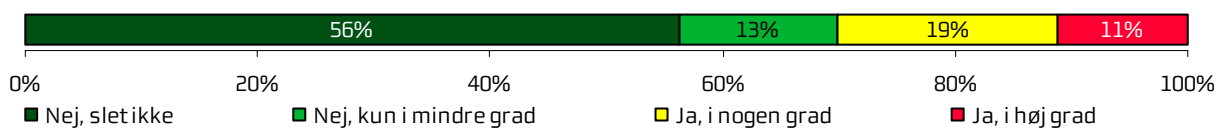
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=71)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=126)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	88 % *	99 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	97 %	87 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	94 %	90 %	97 %	85 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	70 %	66 %	83 % *	68 %	73 %



## 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

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Modtagelsen
2	Lang ventetid, trods tid.	God
3	Vi blev modtaget af en frivillig, der viste hvordan vi tjekkede ind, tilbød kaffe og småsnakkede lidt. Det var meget hyggeligt og meget lidt hospitalsagtigt.	Virkelig god
5	Rigtig god modtagelse. Følte, at personalet var med til at aftage nervøsiteten.	Virkelig god
10	Venlig og imødekommende modtagelse.	God
11	Der var ikke noget at klage over.	Virkelig god
14	Fik god information om, hvor jeg skulle hen.	God
18	De tog pænt imod mig, da de jo også havde ringet, om hvorvidt jeg kunne komme lidt før pga. afbud.	Virkelig god
22	Det var udmærket.	God
25	Høflig og saglig betjening.	God
27	Venlige frivillige hjælpere!	God
29	Alle er søde og venlige.	Virkelig god
31	Egentlig ikke til selve modtagelsen, men der var svigt i den efterfølgende proces mht. til henvisning til behandling på andet sygehus	God
33	Det var en god oplevelse, at en venlig frivillig på en diskret og behagelig måde kom hen og tilbød sin hjælp, da jeg ved ankomsten standsede op ved "informationsskærmen".	God
34	Fantastisk at se de venlige "frivillige," der stod klar.	God
40	Professionel og munter!	God
41	Særdeles fin modtagelse.	Virkelig god

## Urologisk ambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
9	To gange er der blevet ringet og spurgt patienten om, hvad der er foretaget ved sidste besøg.	Intet svar
10	Fejl og fejl? Der synes at være en verden til forskel mellem den virkelighed, som sygeplejerskerne oplever, og den teori som læge NN docerer. Eksempelvis var det mit klare indtryk, at sygeplejersken syntes min evne til at tømme blæren var normal, mens læge NN fordrede, at blæren skulle tømmes helt! Og at jeg forsåt skulle bruge kateter. Forespurgt om hvad NN ville anbefale, at jeg drak, så er det jo velkendt at alkoholiske drikke er vanddrivende ligesom kaffe og te, samt at sodavand er sukkerholdig. Men at jeg skulle afstå fra at drikke mælk, fordi det var fedende, det er vist en teori som stammer fra de gulnede sider i den gamle lærebog fra universitetet. Derfor blev jeg anbefalet kun at drikke vand! (I øvrigt har gode [] erfaringer med at drikke mælkeprodukter.)	Intet svar
30	På grund af tekniske problemer tog undersøgelsen, der var fastsat til at vare halvanden time, næsten FIRE TIMER.	Intet svar
31	Det blev aftalt, at henvisning til videre behandling skulle sendes til andet sygehus, omgående. Det skete først efter, at jeg havde rykket for en tid hos det modtagende sygehus (som intet havde hørt), hvilket var mere end en måned efter ambulatoriebesøg.	Virkelig godt
39	Der er for lang ventetid mellem undersøgelserne. For lang tid inden man scannede blæren.	Intet svar

## Urologisk ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg forhørte mig selv om årsagen til ventetiden på ambulatoriet.	Godt
3	Det var lidt misvisende, at læge NN var inde over, da patienten skal opereres på et andet sygehus, og hun ikke var orienteret om dette, men det er da det eneste "negative", der kan siges om besøget. Vi fik kort med hjem på kontaktperson og følte os meget venligt og positivt behandlet! TAK.	Virkelig godt
5	En afslappende stemning der gjorde, at man følte sig i de bedste hænder.	Virkelig godt
7	Mine besøg på ambulatoriet er udelukkende en [medicinsk behandling] hver tredje måned med [præparat] mod [kræft]. Alligevel er både læge og sygeplejerske optaget af at hjælpe på mine andre dårligheder, fantastisk!	Virkelig godt
9	Modstridende rådgivning. I tvivl om hvad der foretages efter besøget i ambulatoriet. Man skal selv være meget opsøgende. Ustruktureret forløb. Manglende svar fra blodprøver og scanning.	Dårligt
12	Ventetiden på to og en halv time fra tilsagt tid medførte, at jeg efter min operation måtte indlægges natten over!	Godt
13	Forløbet på afdelingen på første sygehus var ok. Det efterfølgende forløb, hvor der var henvist til andet sygehus, var under alt kritik. Fra første undersøgelse til operation er der gået [flere] måneder (klanderer andet sygehus). Måtte selv ringe og rykke for tid.	Godt
19	Jeg havde regnet med også at blive scannet i [tarmen], men det blev jeg ikke.	Godt
20	Samme sygeplejerske og læge ved begge besøg: Gav min søn meget tryghed.	Virkelig godt
25	Yderst professionel vedrørende undersøgelse/konklusion.	Virkelig godt
31	Det var, så vidt jeg kan skønne, en banal administrativ fejl. Det kan jo ske.	Godt
38	Jeg undrer mig tit over, at man ikke ser mere som en helhed på kroppen, men kun undersøger et meget specifikt område. Jeg synes også, at fra man går til praktiserende læge med smerter, til man får tid til undersøgelse på sygehus og finder ud af noget, tager det så VILDT lang tid.	Godt
39	For lang ventetid mellem undersøgelse og indlæggelse.	Godt
40	Behandlet gennem [mange år].	Virkelig godt



## Urologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Skulle have haft kikkertundersøgelse [], men blev affærdiget med, at jeg kunne tage hjem og drikke tranebærsaft. På det tidspunkt havde jeg haft blærebetændelse [flere] gange, hvor jeg havde fået penicillin.	Godt
14	Jeg fik en god behandling og information.	Virkelig godt
33	Det ville være godt at få tilbudt informationerne på skrift.	Godt
35	Jeg har besvær med at huske ansigter, stemmer og navne på personer, der kun kort optræder i et kort "bekendtskab". Meget nedsat hørelse. Ville gerne have mere hjælp, da kommunal hjælp er ubetydelig.	Godt
37	Har aldrig fået svar.	Virkelig godt
41	Jeg fik at vide, at der skulle tages vævsprøve, men ikke at det var [mange] (for [sygdom]) (måske var det pædagogisk en fordel ikke at vide det).	Godt

## Urologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
23	Motion, ernæring, alkohol.	Godt
32	I de [mange] år, jeg er kommet til ambulatoriet i Horsens, har det forbavset mig, at det næsten hver gang har været en ny læge, som jeg er blevet undersøgt af. Problemet er, at der er to sygehuse, som råder over den samme lægestab. Foruden Horsens er det også et andet sygehus. Derfor opstår der ofte meget turbulens. Mit problem er, at jeg er ramt af [en alvorlig sygdom]. Mit [tal] bliver målt [jævnligt], og tallet har været meget svingende. [] De ordinerede piller har også været forskellige.	Intet svar

## Urologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Lagde ikke lige mærke til, om der var rent.	Godt
6	LANG VENTETID.	Godt
8	Venlighed og god information.	Godt
9	Mangler hurtigere opfølgning. Hjælpesom sygeplejerske. Vores indtryk er, at de gør, hvad de kan.	Dårligt
11	Ambulatoriet gjorde det godt.	Virkelig godt
12	Jeg blev opereret []. Efterfølgende har det vist sig, at der i det fjernede væv var cancerceller. Jeg er ikke tilfreds med, at der fra det øjeblik, sygehuset blev klar over dette, skulle gå en måned, førend man havde tid til at overbringe mig beskeden ved en ambulant samtale. Jeg [] blev [] ringet op af læge NN senere samme dag, som jeg havde modtaget den skriftlige indkaldelse, og denne overbragte beskeden mundtligt, for øvrigt midt i [arbejdstiden]. Havde [læge NN ikke reageret sådan], skulle jeg så have ventet en måned på at få overbragt en sådan besked, som jo alt i alt er så betydningsfuld/alvorlig for den, det går ud over!	Godt
15	Jeg er blevet behandlet godt hos jer. Jeg var ude hos jer første gang [i foråret] og har været til flere undersøgelser, hvor der blev konstateret []kræft. Men [sidst på efteråret] venter jeg stadig. Skal til andet sygehus [om lidt over en uge] til forundersøgelse (operation). Jeg synes, det har taget alt for lang tid.	Intet svar
16	Jeg fornemmede en god stemning blandt personalet, som smittede af på mig.	Godt
17	Det er meget uheldigt at blive indkaldt til [operation] en fredag eftermiddag, og hvis der opstår problemer, er man overladt til lægevagt og skadestue i to døgn.	Godt
18	Jeg var glad for at få et kort med oplysning om min kontaktperson.	Virkelig godt
21	Ambulatoriet er ok fint for mig, men indkaldelse til Ambulatoriet er alt for tidligt. Jeg har fået en tid [i efteråret], hvor jeg skal møde i ambulatoriet [i foråret næste år].	Virkelig godt
24	For lidt plads i venteværelse.	Godt
26	Folk var venlige. Kun godt at sige.	Virkelig godt
27	Generelt for Horsens Sygehus: For "utilstrækkelige" parkerings forhold.	Godt
28	Større venteværelse og bedre indretning kunne være ønskeligt. Der er ikke mange borde, og der er ventende placeret i gangarealer. SUPER personale, der giver god information og også forståelig information. De er lydhøre og opmærksomme, og det giver TRYGHED for patienten!	Virkelig godt
29	Lægen, NN, og de forskellige sygeplejersker, har været fantastiske.	Virkelig godt
36	Rart og venligt personale.	Godt
38	Arbejde samme og se kroppen som en helhed. Speed ud i proces. Lær evt. af privathospitalerne.	Godt
41	ROS TIL SYGEPLJEJERSKER OG LÆGER. [] Rolige folk, virkede på mig, som folk jeg havde tillid til.	Godt