

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE
Urinvejskirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

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

© 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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

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:	476
Besvarelser fra afsnittets patienter:	356
Afsnittets svarprocent:	75%

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.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).

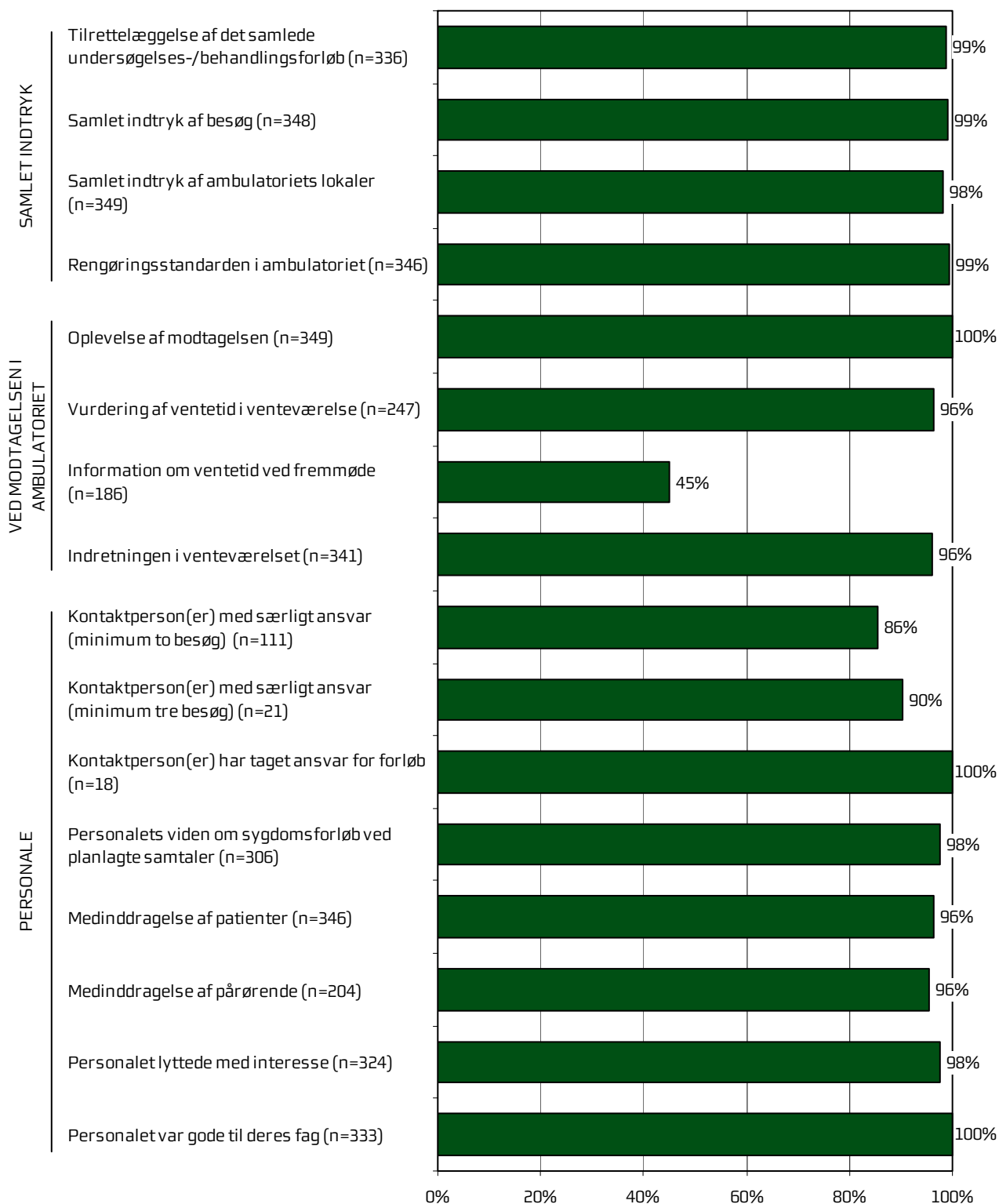
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

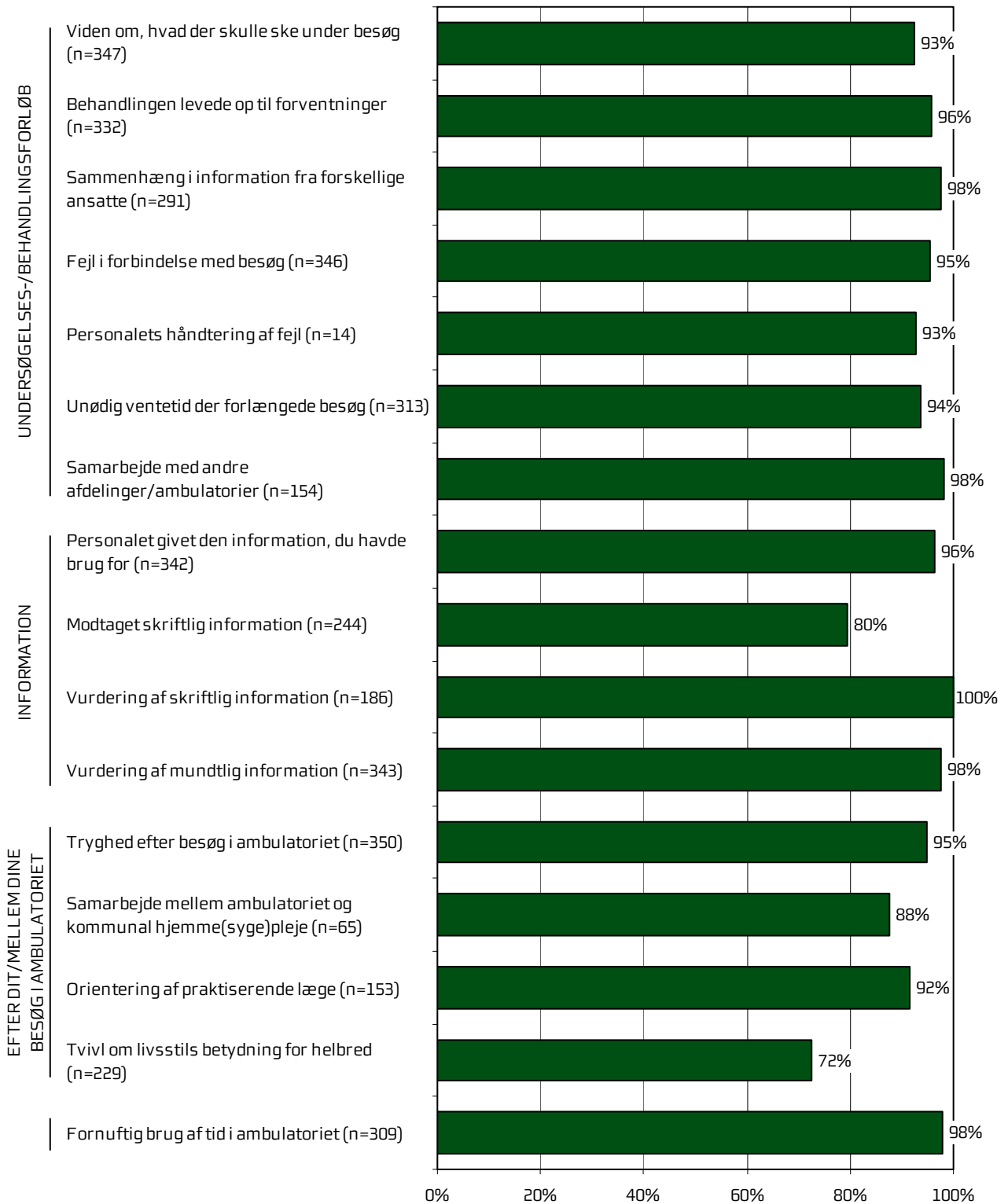
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

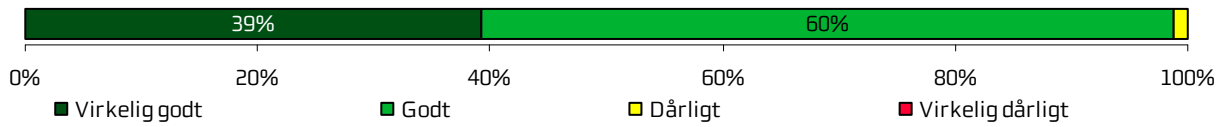
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

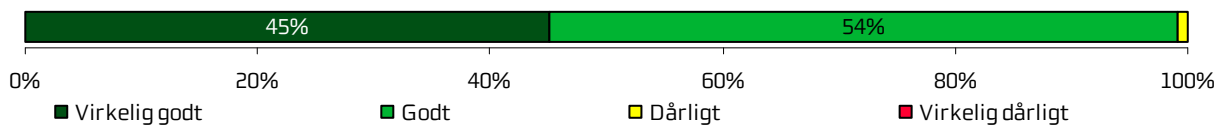
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

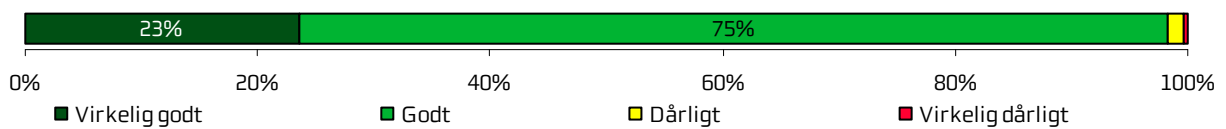
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=336)



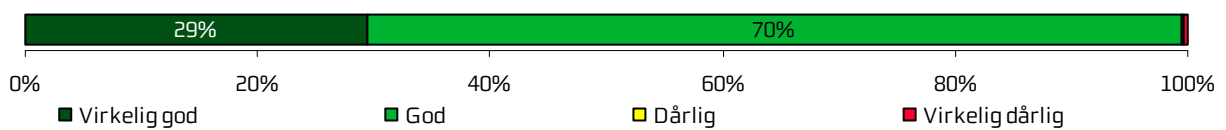
Samlet indtryk af besøg (n=348)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=349)



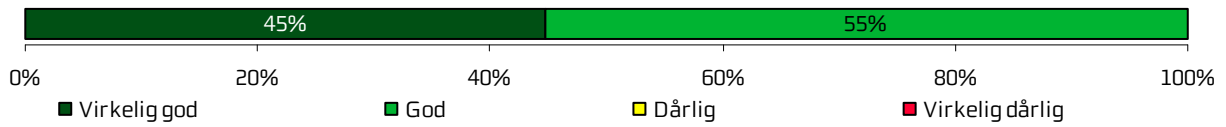
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=346)



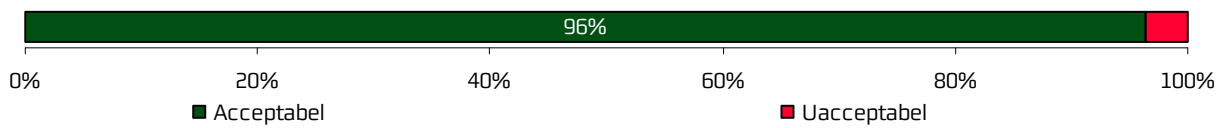
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=349)



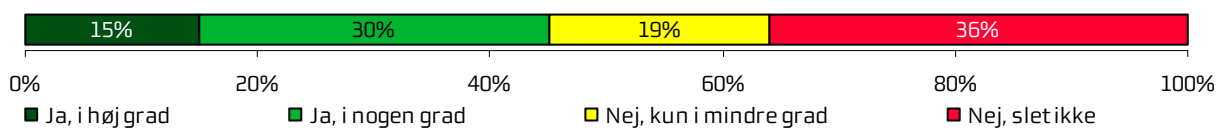
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=247)



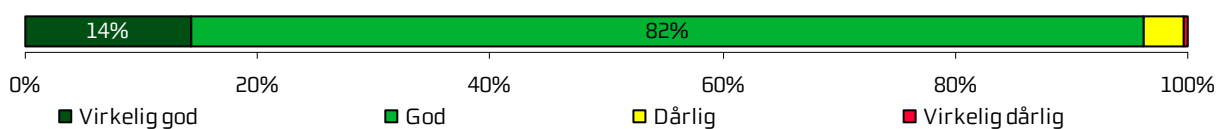
Længde af ventetid i venteværelse (n=336)



Information om ventetid ved fremmøde (n=186)



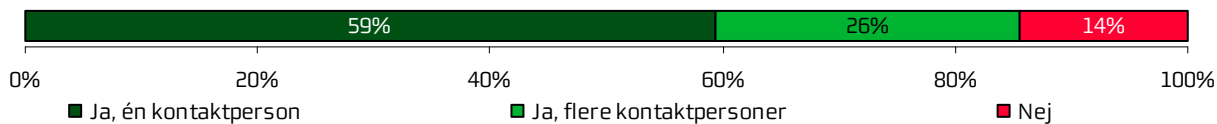
Indretningen i venteværelset (n=341)



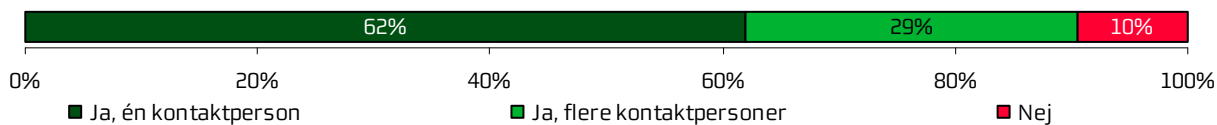
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	-	-	61 % *	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	-	-	99 % *	67 % *	86 % *

Personale

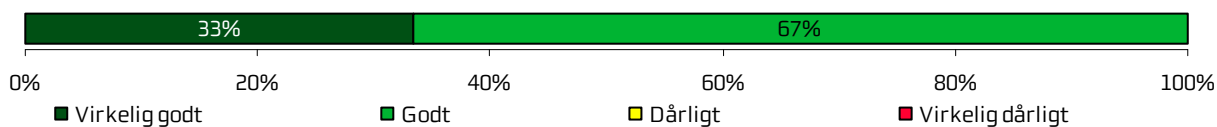
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=111)



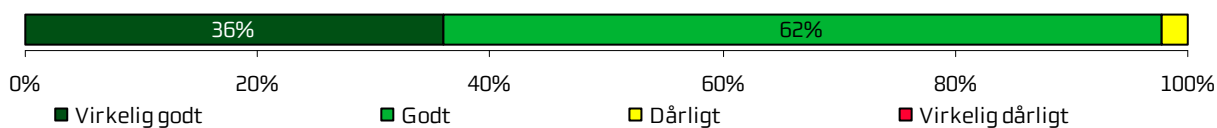
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=21)



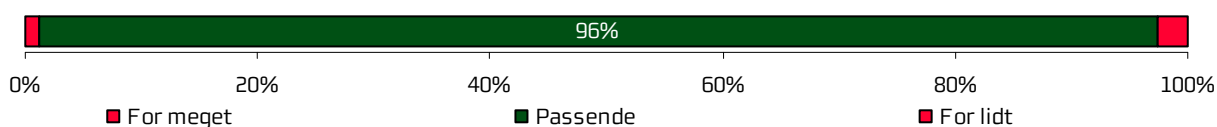
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



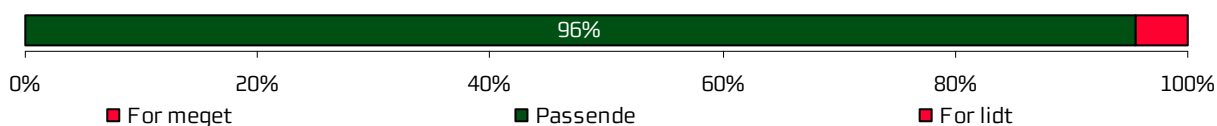
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=306)



Medinddragelse af patienter (n=346)



Medinddragelse af pårørende (n=204)



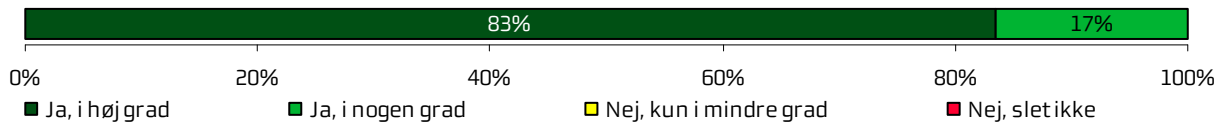
Personalet lyttede med interesse (n=324)



	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)	86 %	-	-	95 % *	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	-	-	98 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	99 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	99 %	82 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 % *	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

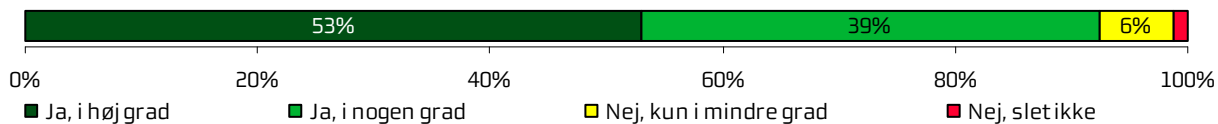
Personalet var gode til deres fag (n=333)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

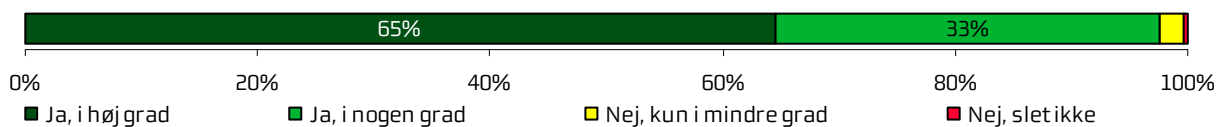
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=347)



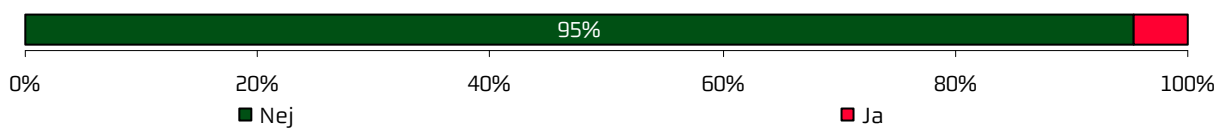
Behandlingen levede op til forventninger (n=332)



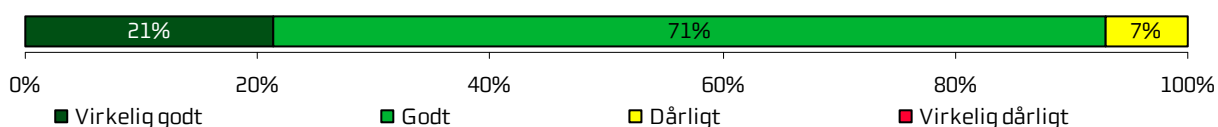
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=291)



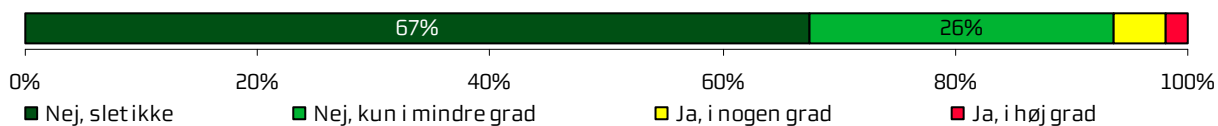
Fejl i forbindelse med besøg (n=346)



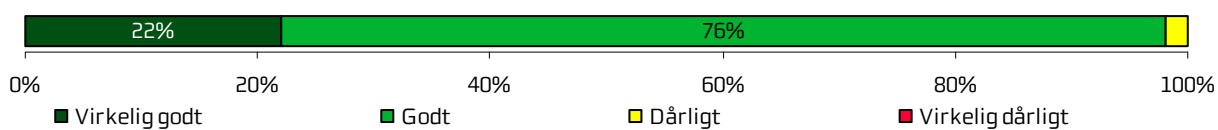
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=313)



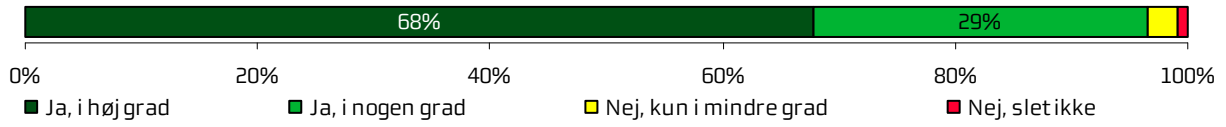
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=154)



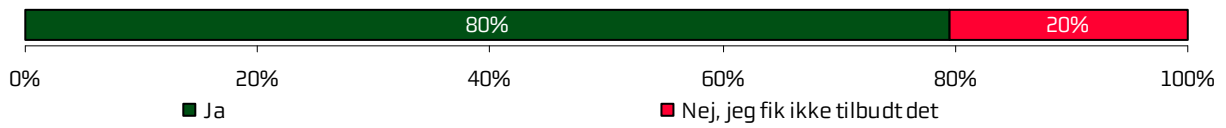
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	-	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	93 %	-	-	93 %	60 % *	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	82 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	99 %	88 % *	93 % *

Information

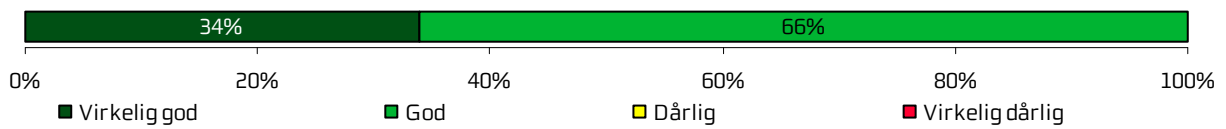
Personalet givet den information, du havde brug for (n=342)



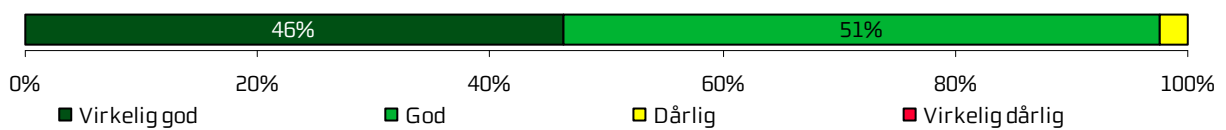
Modtaget skriftlig information (n=244)



Vurdering af skriftlig information (n=186)



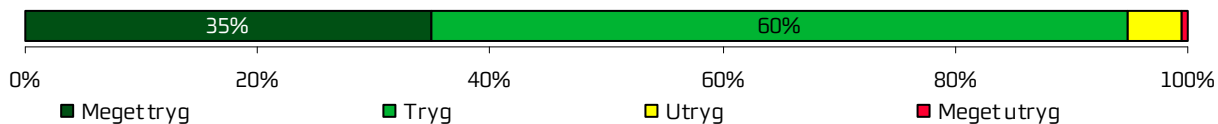
Vurdering af mundtlig information (n=343)



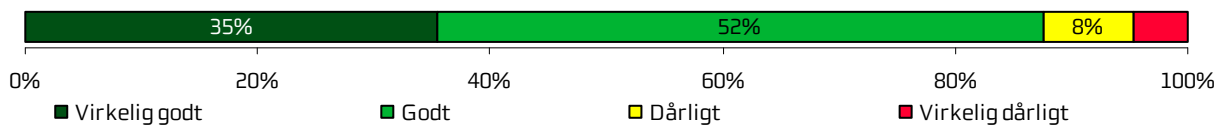
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	-	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

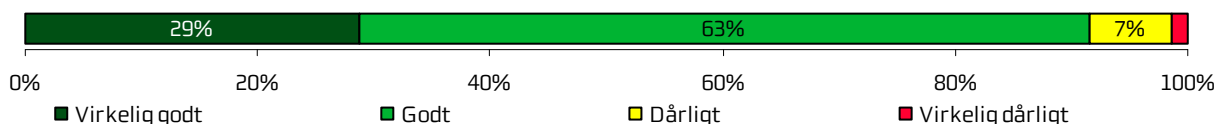
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=350)



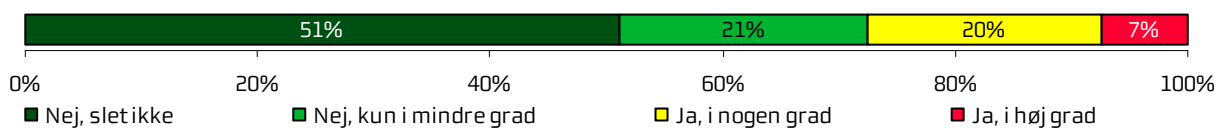
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=153)



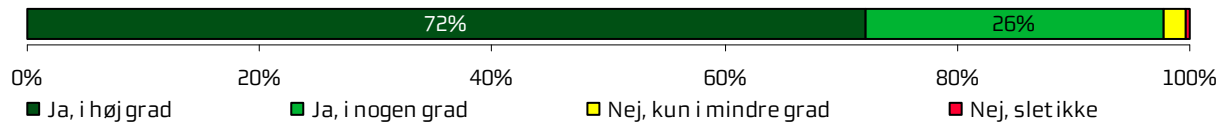
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=229)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	100 % *	82 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	95 %	69 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	-	-	84 % *	62 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=309)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

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.

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Modtagelsen
3	Lidt overrasket over den korte ventetid (positivt) :-)	Virkelig god
4	God og venlig betjening	Virkelig god
5	Ankom i et enkelt tilfælde til konsultation [], og blev modtaget med den besked, at der var sendt brev [tre dage] forud, som unødvendiggjorde besøget og dermed forbundne kørsel [langvejsfra].	God
8	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
9	Har været der nogle gange, der var gode. Dog én gang, hvor jeg blev glemt, var ikke så god.	God
10	Behageligt.	Virkelig god
13	Jeg er igennem [flere] år to til fire gange årligt kommet på ambulatoriet, hvor alt er til UG. [Ældre patient].	God
14	Alle var så søde og forklarede mig alt. Det tog ikke lang tid. Jeg har aldrig før oplevet noget så behageligt. [Topkarakter] til personalet.	Virkelig god
16	Rolig, venlig, behageligt.	Virkelig god
20	Overhovedet ikke.	Virkelig god
23	Vi ankom omkring [om formiddagen] og ventede i ca. to timer med et toårigt fastende barn.	God
29	Tidligere ofte (uundgåelig) ventetid. Denne gang ingen.	Virkelig god
38	Betydeligt bedre end andet sygehus.	God
42	Hurtigt og kontant. Fint fint for mig.	God
43	God service.	Virkelig god
48	Efter jeg har henvendt mig, kommer der personale og kontakter mig.	Virkelig god
52	Frisk. Venlig og hurtig modtagelse i afdelingens reception.	Virkelig god
52	Frisk, venlig og hurtig modtagelse i afdelingens reception.	Virkelig god
54	Er blevet venligt modtaget hver gang, jeg har været der.	God
55	Lægen var god til at snakke med børn.	God
57	Synes ikke, jeg fik den rigtige besked om det, jeg skulle have lavet, da det skal skiftes hver tredje måned. Til forundersøgelsen fik jeg besked om, at dem, jeg talte med, var dem, der var der til at tage imod, men desværre helt andre.	Intet svar
60	Positiv.	Virkelig god
71	Føler os velkomne.	Virkelig god
72	Flink og god betjening.	God
75	Som forventet. Ventetid pga. manglende trang til at tisse.	God
76	Tiden, fra jeg fik konstateret, at jeg havde brok[sygdom], til jeg blev opereret, var uacceptabelt lang, flere måneder.	God

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 78 | Orienteringen forud for diverse prøver var god (selvom jeg er en af de "irriterende" personer, der på forhånd har trawlet internettet!). | Virkelig god |
|  | 79 | Fungerede 100 procent professionelt. | Virkelig god |
|  | 80 | Manglede nyere læsestof. | Virkelig god |
|  | 85 | Venlig og smilende modtagelse hver gang. | Virkelig god |
|  | 86 | God og direkte. | God |

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE

Hvilke(n) fejl oplevede du?












ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Fejlhåndtering
1	At man tilsyneladende havde glemt mig. Deraf den lange ventetid i venteværelset.	Virkelig godt
2	Ikke bestilt blodprøver.	Godt
7	Der var ingen registrering i systemets data til den dato for mødet [i efteråret] i Holstebro.	Intet svar
9	1) Efter meldt ankomst blev der sagt, at der ville komme en og hente mig. Der kom bare ingen. Ventede mere end halvanden time. Gik så ud til informationen og beklagede situationen. Så skete der noget. 2) Under anden konsultation, hvor jeg skulle tale med læge NN og have en indsprøjtning, var der en anden patient, der var blandet ind i mit sygeforløb. Stor forvirring, men det blev rettet.	Godt
11	Det var rigtig træls, da jeg skulle have undersøgt blæren, at vandet var løbet ved siden af, og da jeg skulle op at stå igen, hvor vandet fossede ud ned på gulvet. Det, syntes jeg, var ubehageligt. Men jeg blev derefter tilbudt en ble, og så var det jo det.	Dårligt
18	Ved én ud af de seks [blærebehandlinger], var en sygeplejerske meget uheldig med [behandlingen], så det blev meget smertefuldt.	Virkelig godt
21	En uheldig oplevelse: Efter en scanning blev jeg [en morgen] ringet op af en læge, der fortalte, at der var noget i lungerne. Han vidste ikke helt, hvad det var, men ville ringe senere på dagen med yderligere oplysninger. Han ringede ikke den dag og heller ikke den næste. Tre dage senere ringede jeg til hospitalet og fortalte, at jeg tog på ferie. Der kunne jeg heller ikke få nærmere besked af den [] læge, jeg talte med.	Godt
34	Maskinen gik i stå, men det blev hurtigt udbedret af dygtige personaleansatte.	Intet svar
45	Personalet var ikke klar over, hvorfor jeg var indkaldt!	Godt
48	En studerende kom til at sige noget fra en anden undersøgelse om min nyre. Den anden læge prøvede at rede det, men da var det jo sagt. Den læge, der var der, var meget dygtig.	Intet svar
55	Patienten skulle have været indkaldt på en anden afdeling, da det var en anden slags brok, end det, vores egen læge havde henvist ham til.	Intet svar
58	Maskiner der ikke fungerede.	Virkelig godt
63	Jeg synes, at det er en fejl, og at det er forkert, at det er forskellige læger, der tager sig af informationssamtalen i ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
66	En times forskel på mit kort og sygehusets! Kom derud en time for tidligt, men blev ikke informeret om det ved ankomst.	Godt
74	De havde sat min kateterslange forkert.	Godt
90	Efterfølgende blodansamling i pungen, hvilket medførte, at den ene sten er trukket op.	Godt

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
6	Jeg er MEGET glad for min LÆGE. PRIMA.	Virkelig godt
14	Alle var meget professionelle og behagelige.	Virkelig godt
16	Grundig, omhyggeligt.	Virkelig godt
19	Meget kort ventetid mellem undersøgelserne.	Virkelig godt
22	Positive og kvalificerede medarbejdere.	Virkelig godt
29	Besøget var udelukkende kontrolbesøg (lægesamtale).	Virkelig godt
30	I to tilfælde kom sygeplejersken ned for at se, om jeg stadig ventede på at komme ind til blodprøvetagning.	Godt
33	Der fandt ingen behandling sted, da det var kontrol af behandlinger.	Godt
34	Jeg er meget godt tilfreds med behandling af mig.	Virkelig godt
35	Blodprøve/snak med læge NN, der skal man kontakte to læger. Det er ikke hensigtsmæssigt, når det ikke tydeligt fremgår, at man skal begge steder hen.	Godt
36	Fik ikke at vide, at jeg ikke måtte lade vandet, inden jeg mødte op på ambulatoriet.	Godt
37	Ja, der var for mange mennesker og det er svært at følge med i en samtale, det går for stærkt for mig, ofte er det jo første gang, man hører om noget, så det er jo nyt.	Godt
38	Fin behandling.	Virkelig godt
42	For mit vedkommende var den nye læge ved mit sidste besøg ikke inde i mit forløb.	Godt
43	Helt igennem OK service.	Virkelig godt
44	Jeg føler ikke efterfølgende, at jeg har fået lukket sagen helt af hos egen læge. Den smerte, jeg havde over flere dage, i den [ryggen] hang ikke sammen med konklusionen: At jeg [havde en lidelse i stedet for en anden], som i øvrigt ikke skulle behandles yderligere. Måske kunne jeg godt have tænkt med en grundigere forklaring, hvorunder jeg kunne tænke mig at få klarhed over, om der kunne have været [anden sygdom] tilstede, som i så fald ved scanningen var forsvundet, eller der med stor sandsynlighed kun var tale om [den konkluderede lidelse], og om de i så fald kunne risikere at give mig problemer på et senere tidspunkt.	Godt
46	Særdeles kompetent personale, som nøje forklarede, hvad der skulle foregå, med ord, som jeg var i stand til at forstå.	Virkelig godt
52	Jeg blev meget forbavset over den hurtige indkaldelse og det hurtige forløb på sygehuset. Meget fint.	Godt
52	Jeg blev meget forbavset over den hurtige indkaldelse og det hurtige forløb på sygehuset. Meget fint.	Godt
59	[] Skrabet prostata. Var sløj [i mange måneder]. [] Udskrabning til prostata kostede [flere måneder] med bakterier i blodet på ét sygehus og et andet sygehus.	Godt
62	En stor ros til både læge og sygeplejersker.	Virkelig godt
64	De sygeplejersker og læger kunne deres ting. Jeg følte mig godt tilpas efter behandling.	Godt
65	Når jeg var informeret om, at jeg skulle lave tisseprøve ved ankomsten, og man kan det, så er det ikke rimeligt, at man skal vente næsten halvanden time på samtalen med lægen.	Godt

Bilag 1

 67	Der vil jo være ventetid, når man kommer fra én undersøgelse til en anden.	Godt
 71	Veludført med god virkning.	Virkelig godt
 73	Er meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
 75	Jeg var meget taknemmelig for min læges faglige og menneskelige behandling (fysisk og psykisk). At have [mit problem] som [ung] vækker mange bekymringer om fremtiden. Lægen var utrolig god til at være realistisk. I dag er jeg af den opfattelse, at jeg fortsætter med at være 100 procent, og at jeg ingen gener [] får i fremtiden.	Virkelig godt
 77	Fra jeg havde ladet vandet til undersøgelse for, om blæren blev tømt, gik der for lang tid. Der kan være kommet meget vand fra nyrerne inden. Dette kan jo give et forkert resultat.	Dårligt
 78	Jeg er meget glad for den prioritering jeg fik, da diagnosen gav mulighed for radikal operation. Ingen ventetid. Jeg er også meget glad for, at der ikke er opstået problemer og ulemper efter operationen (ingen komplikationer).	Virkelig godt
 79	Alt fungerede godt.	Virkelig godt
 80	Blev tilsendt og var ok.	Virkelig godt
 83	Var meget godt tilfreds, på nær én gang. Jeg var indkaldt til operation, skulle møde [om morgenen] fastende, men kom først til operation [sen aften]. Fik hverken mad eller drikke hele dagen. Det var dårligt.	Godt
 85	Venlig og imødekommende med forespørgsel til udbrudsforløbet.	Virkelig godt
 89	Jeg er så heldig stillet, at der ikke skulle ændres i den behandling, som jeg får [og har fået gennem flere år]. Sygdommen kan holdes nede.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
8	Meget venlig og forstående om min situation. Tog vare på mig.	Virkelig godt
9	Stillede nogle spørgsmål til lægen. Synes, svarene kunne være mere uddybende. Det oplevedes som om, der var travlhed, og at det skulle overstås hurtigt.	Godt
12	Måske skulle man have krævet [undersøgelse for betændelse] første gang, da jeg skulle have foretaget en [anden undersøgelse].	Godt
14	Jeg er bare ovenud tilfreds med det hele.	Virkelig godt
16	Jeg fik skriftlig information om mine sygdomme før undersøgelserne, små pjecer. Disse var gode. Den mundtlige information efter undersøgelserne var god, håber dog at man ikke har fortiet noget.	Virkelig godt
19	Fik orientering af lægen, hvad han foretog sig under undersøgelsen.	Virkelig godt
28	Der bliver sendt al for megen papirinformation ud. Oplysningskema der ikke skal bruges, oplysninger om ventetid. Her ville det for mig være fint med en henvisning til en website	Godt
34	Jeg føler, at det går rigtig godt på sygehuset. Fint personale overalt.	Virkelig godt
46	Jeg var hele tiden velinformeret om behandlingsforløbet.	Virkelig godt
48	Først efter en måned, da min egen læge ringede.	Godt
50	Sygehusets personale har under mit forløb talt et sprog, som var til at forstå. Talen har også været meget direkte mod sygdommen, uden der blev noget "pakket ind". TAK FOR DET.	Virkelig godt
52	Klar og kontant information fra lægen.	Godt
52	Klar og kontant information af lægen.	Godt
53	Jeg manglede samlet overblik og forklaring, på både min tilstand og behandling af denne.	Intet svar
61	Fik en meget dårlig information af den læge (NN), der informerede mig om, at jeg havde kræft. Både hans kropssprog og det, han sagde, viste med al tydelighed, at han var fuldstændig ligeglad. Både min kone og jeg havde den samme opfattelse af denne samtale. Men derefter har alle i ambulatoriet og alle øvrige læger vist særdeles god omsorg og været meget professionelle. Tak til dem alle. En særlig tak skal dog gives til anden NN og tredje NN.	Virkelig godt
67	Kan ikke vurdere. Vi talte kun kort med en sygeplejerske, inden vi blev kaldt ind.	Godt
75	Tak til afdelingen for jeres faglige og menneskelige kompetencer.	Virkelig godt
77	Jeg troede, man også vurderede problemerne eventuelt kunne skyldes [kræftsygdom].	Dårligt
78	Informationen var præget af den store erfaring og dygtighed, der er oparbejdet på afdelingen gennem mange lignende operationer. Alle involverede er rutinerede, de kender hele forløbet og specielt deres egen rolle heri.	Virkelig godt
81	Kun undersøgelser er foretaget.	Godt
89	Var både uddybende og forståelig.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE

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















ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
17	Meddelelse om ny medicin til egen læge manglede.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke røget drukket alkohol, så jeg har tænkt over, om <input type="checkbox"/> problemet kan skyldes min tid som klinikassistent hos en tandlæge. <input type="checkbox"/> .	Virkelig godt
26	Er blevet overført til egen læge, som jeg ikke har haft kontakt med, siden besøget på ambulatoriet. Jeg håber, at lægehuset er i stand til at varetage opgaven i fremtiden på samme betryggende måde som på ambulatoriet.	Godt
33	Jeg er behandlet på det ene sygehus og kun været til kontrol en gang på det andet sygehus. Men har fået [adskillige] strålebehandlinger på onkologisk på det andet sygehus, hvor jeg synes, at denne afdeling fungerede meget godt.	Godt
37	<input type="checkbox"/> Min læge ville gerne have været bedre informeret, sagde han til mig.	Godt
38	Ikke ryger og meget begrænset med alkohol.	Virkelig godt
49	Ambulatoriet var ok. Men hjemmesygeplejer var dårlig.	Virkelig godt
54	Oplever, at min læge er godt informeret om min sygdom.	Intet svar
75	[Andet sted i landet] blev jeg behandlet på en privat klinik (grundet ventetid). Her oplevede jeg store problemer med "kateter" efterfølgende. Hjemmeplejen mente ikke, at lidelsen var "livs-lang", og klinikken ville ikke stille nogle katetre til rådighed <input type="checkbox"/> . Tak for, at I har et fungerende samarbejde med hjemmeplejen, da det er vildt frustrerende at havne mellem to "institutioner", som ikke kan hjælpe og lægger ansvaret på den anden part.	Virkelig godt
87	Er indlagt på ét sygehus og behandles også på et andet sygehus.	Virkelig godt

Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgisk ambulatorium, RHL og RHE	Samlet indtryk
1	Det er ikke godt at glemme en patient i venteværelset, men da jeg selv henvendte mig, blev der taget godt hånd om det.	Godt
4	Jeg synes, at de gør et godt og professionelt stykke arbejde.	Virkelig godt
8	Jeg synes, personalet er meget kompetent og omsorgsfuldt. De tager hånd om min situation [] og støtter på bedste vis.	Virkelig godt
15	Sikre, at der ingen ventetid er. Venligt personale.	Virkelig godt
16	Alle, jeg mødte af personalet var rolige og behagelige.	Virkelig godt
18	Hele personalet var meget nærværende og hjælpsomme. Måske var det en god ide, at det var den samme sygeplejerske, man mødte ved hvert [] besøg og især, at det var en øvet.	Virkelig godt
24	Dejligt at der ikke var ventetider. I det hele taget en god oplevelse.	Virkelig godt
25	Mødte kun venlige, hjælpsomme og kompetente personer.	Virkelig godt
27	Synes de gjorde alt for, at jeg havde det godt :-)	Virkelig godt
28	Den faglige del er der intet at komme efter. Personalet er imødekommende mv., men ventetiden og især ventelokalet er under al kritik: Gamle blade fra 2008, dårlig plads, når man kommer til at vente over en time og som kvinde har jeg ikke behov for at høre om, hvad øvrige, især mænd, skal på afdelingen. Alle i ventelokalet kan høre alt om alle. Det overskrider mine grænser.	Godt
29	Virker velleddet, alle kender deres rolle.	Virkelig godt
30	Dårligt samarbejde med egen kommune om udlevering af katetre. Penge :-)	Godt
31	Personalet var rart og venligt.	Godt
32	Nej, det tror jeg ikke. Er meget tilfreds med Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
34	Jeg syntes, at det hele er meget godt tilrettelagt, og blev tacklet godt af et dygtigt personale.	Virkelig godt
37	Bedre stole for os, der har svært ved at sidde.	Godt
38	Kaffe og en hyggelig sludder.	Virkelig godt
39	Har i høj grad manglet information om ventetid.	Virkelig godt
40	For små rum til undersøgelse.	Virkelig godt
41	Læge NN og sygeplejerske NN, der behandlede mig, skal have ren UG og med TAK.	Virkelig godt
42	Problemet kan være ikke at møde samme læge og personale. Ud fra det kan man ikke vide, hvor meget de ved om ens sygdomsforløb.	Godt
46	Jeg har kun rosende ord til alle, jeg har været i kontakt med under min behandling.	Virkelig godt
47	Fin.	Virkelig godt
48	Sende brev om, der var noget i forhold til undersøgelsen.	Godt
51	Der ville være topkarakter, hvis modtagelsen var bedre. Altså budt velkommen, hæng evt. overtøj der, undersøgelse sådan og sådan, ventetid, værsgo at tage en kop kaffe... Det har jeg prøvet i et andet ambulatorium. Det var godt!	Godt

Bilag 1

	52	Mine to besøg var relativt korte. Jeg følte en god form for effektivitet.	Godt
	52	Mine to besøg var relativt korte, jeg følte en god form for effektivitet.	Godt
	53	Bedre information om sygdom, eventuel behandling og mulige konsekvenser.	Intet svar
	55	Lægen var god til at undersøge og tale med [patienten] på syv år. Vor egen læge havde henvist til ambulatoriet for [én type brok], men læge sagde, at det var [en anden type], så henvisningen måtte så videre, og [patienten] genindkaldes.	Intet svar
	56	Alt i alt godt og flinkt personale, ligefrem og nede på jorden.	Godt
	68	Jeg har kun været i Herning én gang uden ventetid.	Intet svar
	69	Man bør give en grundigere information om de konsekvenser, en operation medfører for patientens seksualliv, samt hvad der mest effektivt kan gøres for at afhjælpe disse problemer.	Godt
	70	<input type="checkbox"/> Jeg [har] været på sygehus mange gange og har været godt tilfreds. [Tit er med]. [Pårørendes akutindlæggelse] gik godt. Dygtige Falck-folk <input type="checkbox"/> . Godt tilfreds.	Intet svar
	74	Tager hånd om individuelle behov.	Virkelig godt
	77	Jeg er senere blevet bekendt med, at jeg skulle have foretaget en prøve forinden. Hvorfor er jeg ikke gjort bekendt med dette forinden?	Dårligt
	82	Generelt oplevede jeg den store glæde, at alt var tip-top o.k. Jeg er 100 procent tilfreds.	Virkelig godt
	84	Synes generelt, det var rigtig godt!	Virkelig godt
	85	Laboratoriets venlige facon og imødekommende, hjælpsomme måde at kommunikere på skaber tryghed i dagligdagen.	Virkelig godt
	88	Mit indtryk er, at det er en kompetent afdeling med et utrolig venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt