

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

Kirurgisk Afdeling

Regionshospitalet Randers

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	239
Besvarelser fra afsnittets patienter:	185
Afsnittets svarprocent:	77%

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 tests 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).

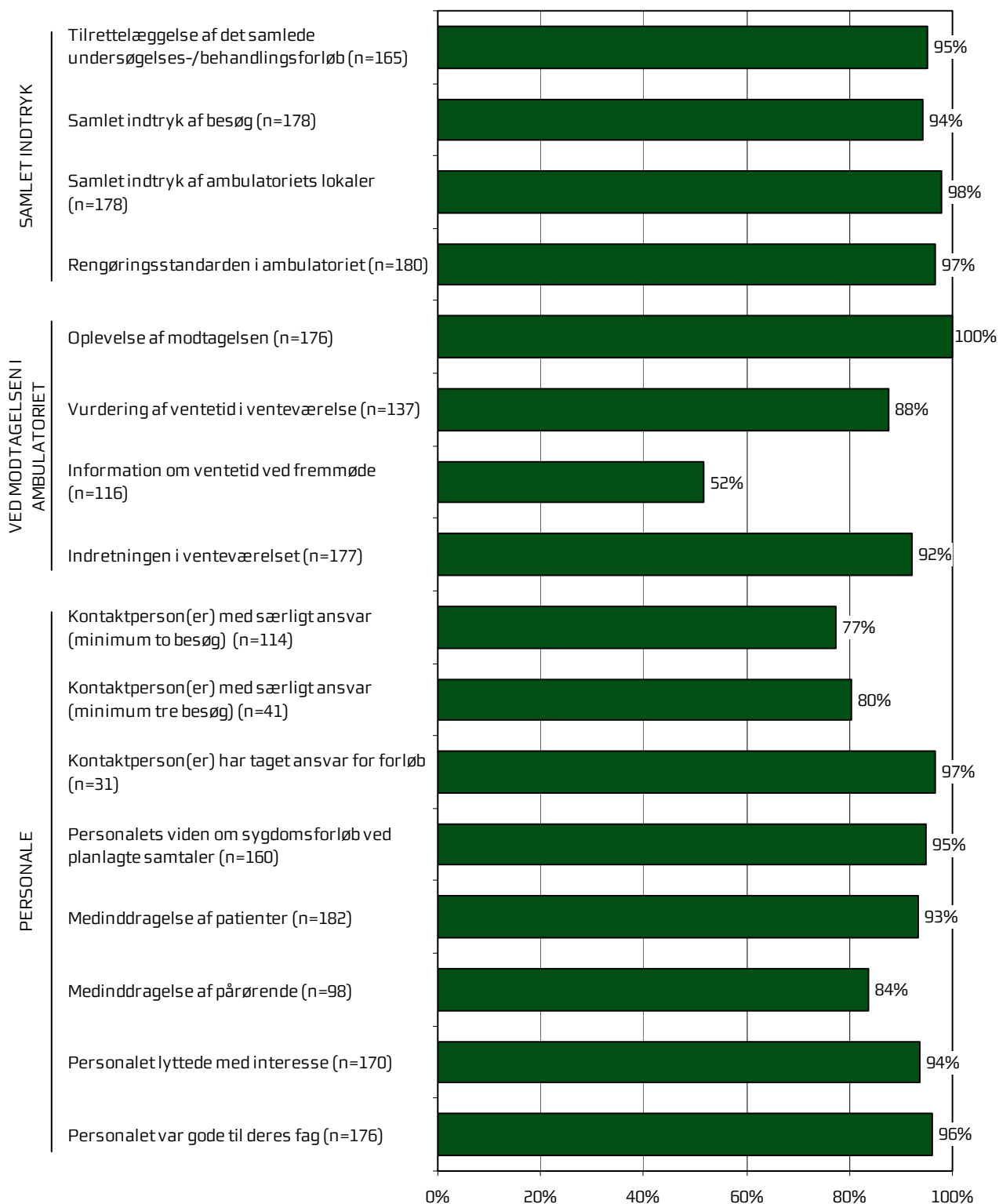
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

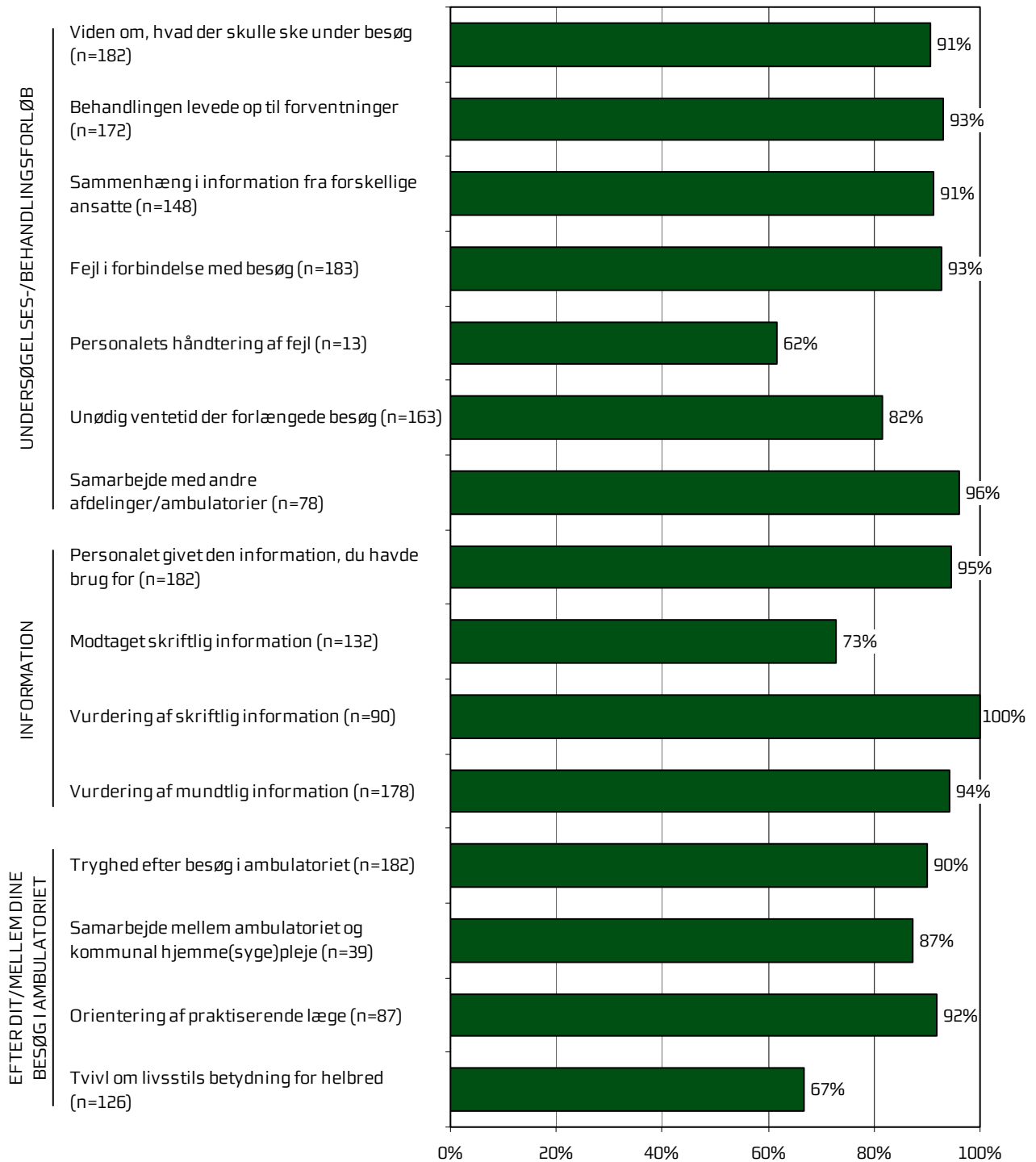
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

2010-tallet er for: Urologisk Ambulatorium

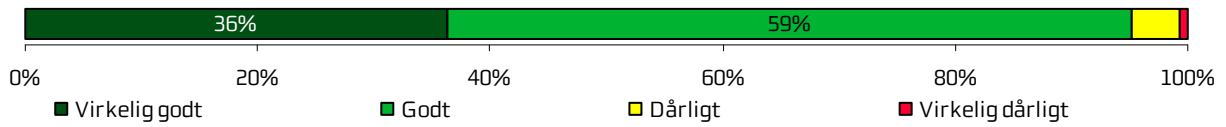
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

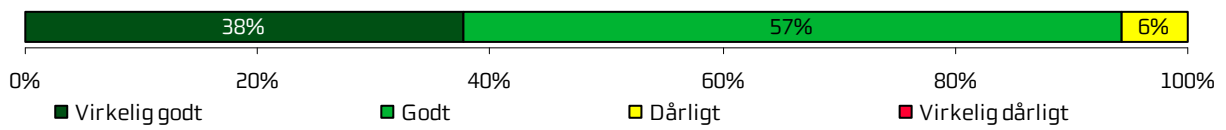
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

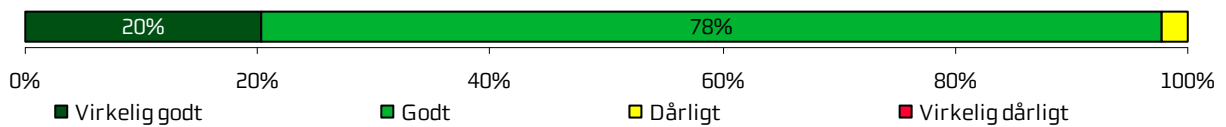
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=165)



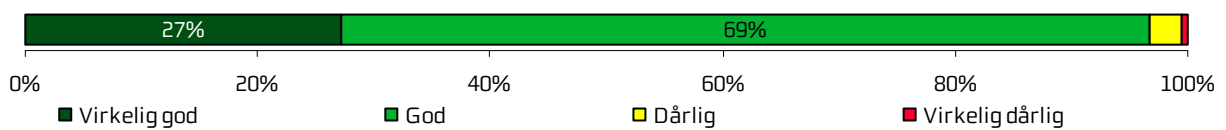
Samlet indtryk af besøg (n=178)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=178)



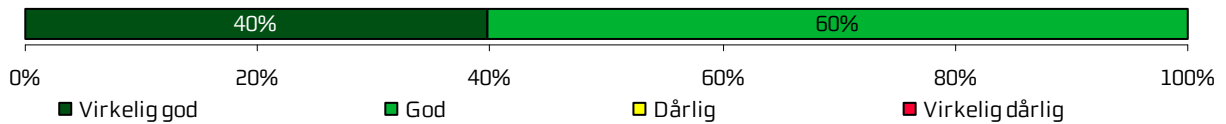
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=180)



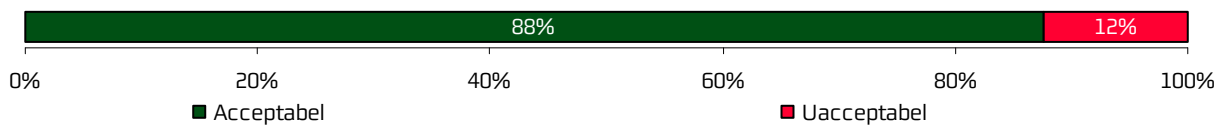
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	96 %	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	98 %	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	99 %	-	97 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	100 % *	-	100 % *	94 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=176)



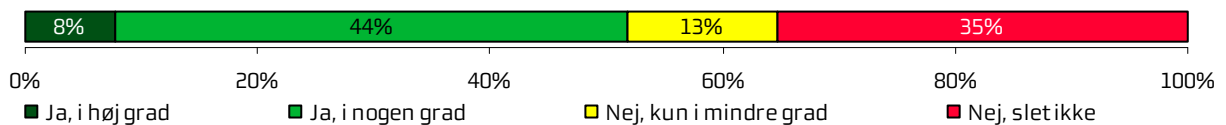
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=137)



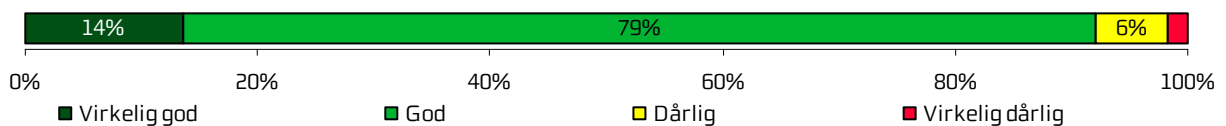
Længde af ventetid i venteværelse (n=131)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



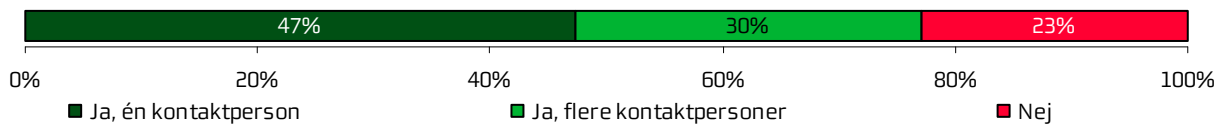
Indretningen i venteværelset (n=177)



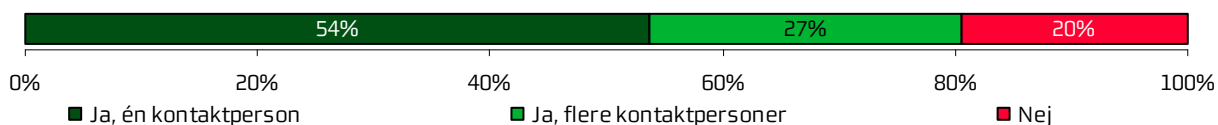
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	90 %	89 %	95 % *	84 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	46 %	55 %	63 %	29 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	91 %	91 %	94 %	75 % *	87 % *

Personale

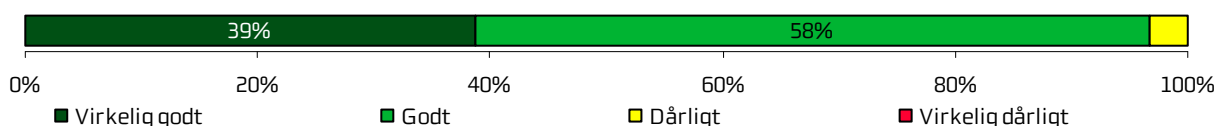
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=114)



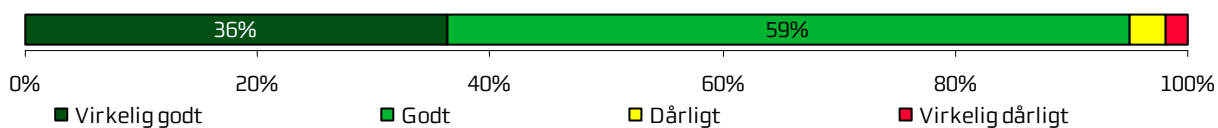
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



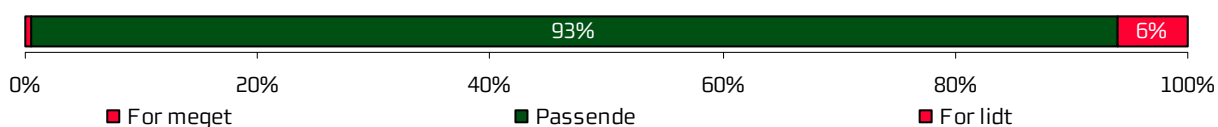
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



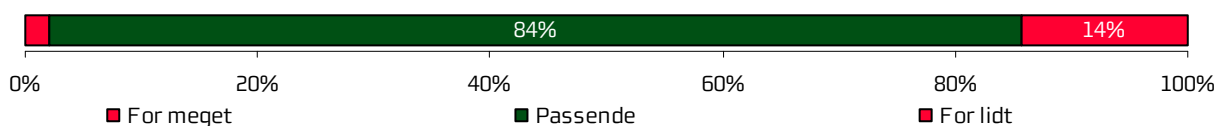
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=98)



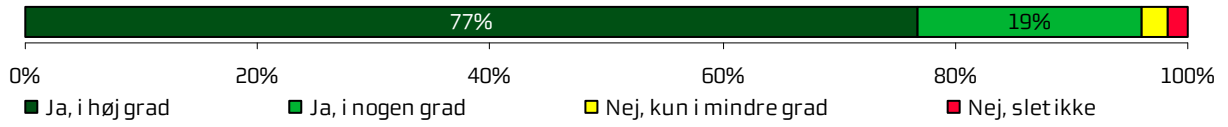
Personalet lyttede med interesse (n=170)



	2012	2011	2010	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)	77 %	83 %	82 %	95 % *	73 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	85 %	85 %	94 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	99 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	95 %	100 % *	89 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	95 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	90 %	90 %	98 % *	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	97 %	100 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

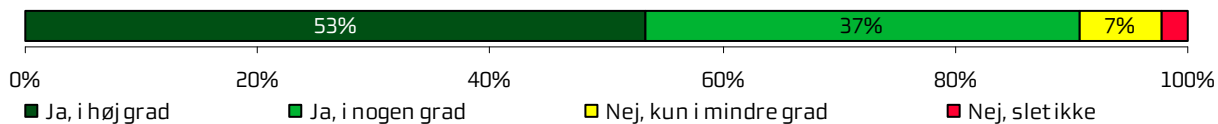
Personalet var gode til deres fag (n=176)



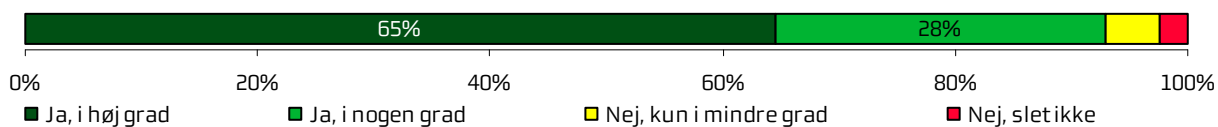
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	98 %	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

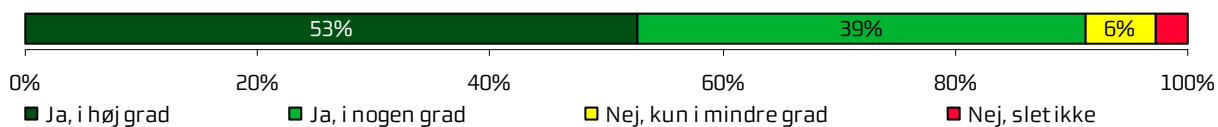
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=182)



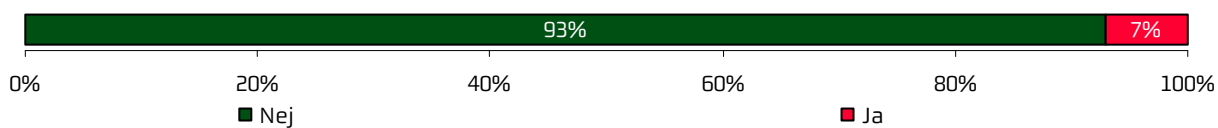
Behandlingen levede op til forventninger (n=172)



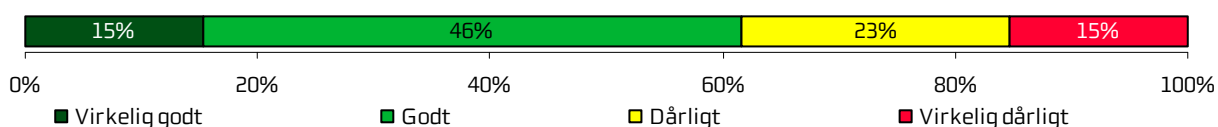
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=148)



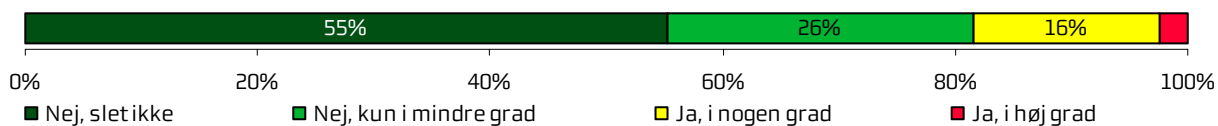
Fejl i forbindelse med besøg (n=183)



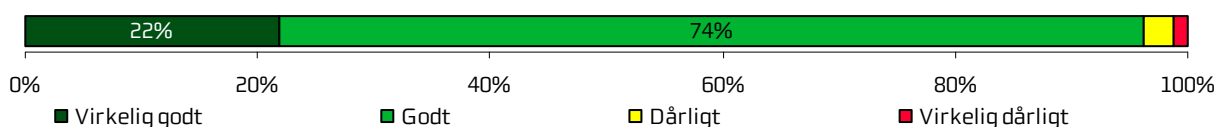
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=163)



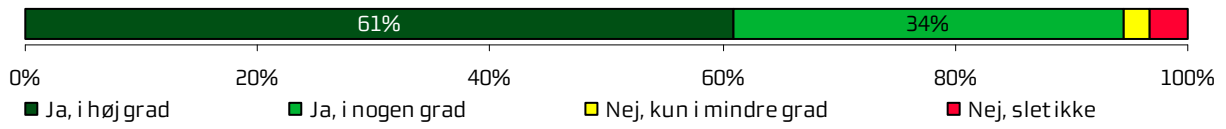
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=78)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	92 %	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	93 %	96 %	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	94 %	94 %	99 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	94 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	64 %	82 %	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	91 % *	87 %	95 % *	76 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	92 %	100 %	86 % *	92 % *

Information

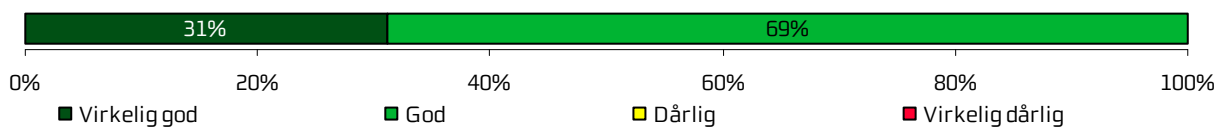
Personalet givet den information, du havde brug for (n=182)



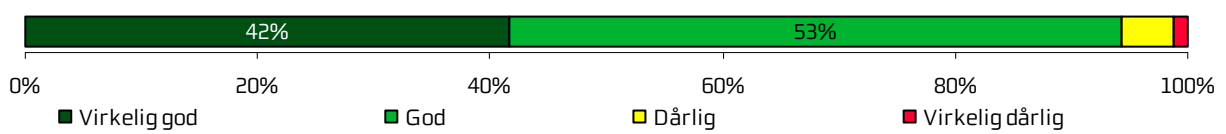
Modtaget skriftlig information (n=132)



Vurdering af skriftlig information (n=90)



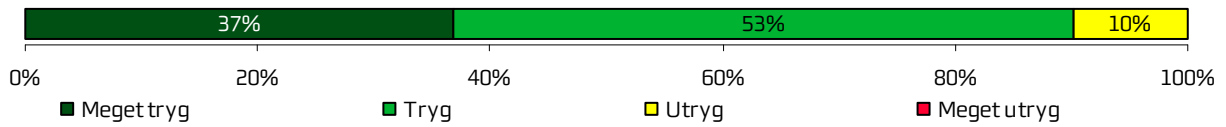
Vurdering af mundtlig information (n=178)



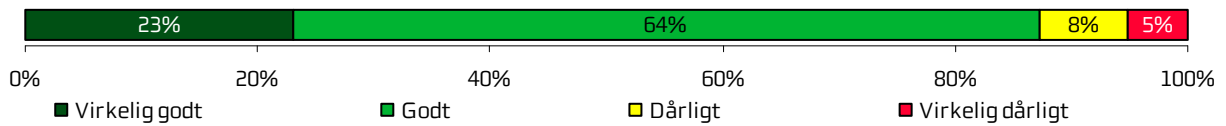
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	95 %	-	98 %	91 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	62 % *	71 %	95 % *	61 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	95 %	97 %	100 % *	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

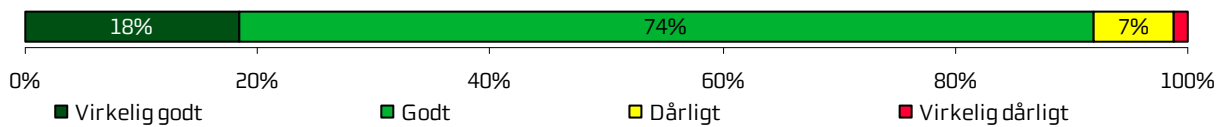
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=182)



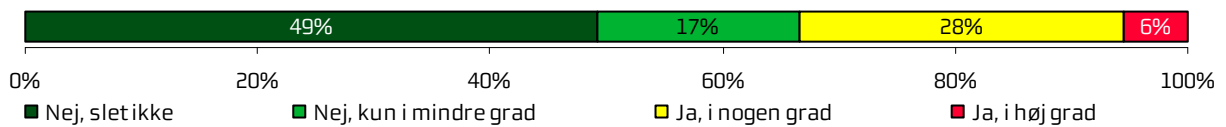
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=87)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=126)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	94 %	99 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	97 %	97 %	94 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	94 %	92 %	93 %	82 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	66 %	71 %	88 % *	63 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	5
Relationer til personale	3
Ventetid	6

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Modtagelsen
6	Jeg mener det samme som de foregående gange, jeg har besvaret spørgeskemaet. Generelt godt.	Uoplyst
7	Sød og imødekommende.	Virkelig god
8	Altid høflig og professionel.	Virkelig god
9	Dårlige/lange adgangsforhold pga. ombygning.	God
16	God service. Behageligt personale.	Virkelig god
19	Det virker roligt og velorganiseret.	God
22	Ok.	Virkelig god
23	Søde, venlie og forstående personer.	Virkelig god
25	Jeg har været der flere gange med forskellige ventetider.	Virkelig god
26	Parkeringsforholdene er uhyggelig dårlige.	God
27	Første besøg var virkelig godt. Blev venligt modtaget og vel informeret om, hvad der skulle foregå. Andet besøg var ikke nær så godt. Mødte udelukkende andre personer end ved første besøg. Havde en forventning om, at dette besøg udelukkende drejede sig om svar på de undersøgelser, der var blevet henvist til ved første besøg. Blev dog ganske uforberedt bedt om at lave samme test som ved første besøg, hvilket jeg forsøgte at gøre opmærksom på, at jeg allerede tidligere havde gjort. Der blev dog insisteret, hvilket gav unødigt lang opholdstid i ambulatoriet og dårligt resultat af testen.	God
29	Som forventet.	God
31	Alt var fint og afslappende.	Virkelig god
38	Der manglede vejledning til det sted, jeg skulde være.	God
39	De er altid venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
40	Nej, fin modtagelse.	Virkelig god
42	Nej.	Virkelig god
44	Stolene i venteværelset måtte gerne være mere behagelige. Fik ondt i ryggen af at sidde og vente :-{	God
45	På grund af ombygning [er det] meget svært at finde rundt.	God
47	Meget venlig og smilende.	God
48	Flinke og oplysende.	Virkelig god
50	Dejligt naturligt smil fra NN samt et godt håndtryk.	God

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
3	Læge NN påstod, trods mine indvendinger, [ét]. Det viste sig efterfølgende, at [hun tog fejl]. Da hun tidligere har bagatelliseret betydningen af [dette område], har jeg frabedt mig hendes tilstedeværelse fremover. Hun virker uengageret, utillidsvækkende og uvederhæftig.	Dårligt
5	Forsøgte at lægge urinrørskateter i stedet for top-kateter.	Godt
9	Defekt udstyr ved tidligere undersøgelser.	Godt
11	Jeg havde en dato i [efteråret], hvor jeg skulle møde og have resultatet på en blodprøve taget to uger i forvejen hos egen læge. Lægen kiggede i mine papirer og konstaterede, at blodprøven var fraværende og "forsvundet i systemet". Man KUNNE have skrevet eller ringet til mig og sparet mig for den lange køretur.	Godt
14	Ikke første gang jeg var der. Ellers ok.	Uoplyst
21	Blev ikke indkaldt til kontrol men måtte selv ringe. Desværre for sent!	Virkelig godt
27	Jeg blev bedt om at udføre samme test ved begge besøg. Ved første besøg med godt resultat, da jeg var forberedt. Ved andet besøg med ringe resultat, da det ikke var forberedt og ej heller meningen, at den skulle være lavet igen.	Dårligt
30	Det er jo ikke en "fejl", at en operation trækker ud. Men jeg var afklædt og gjort klar til operation og sad frysende og ventede i to timer uden information overhovedet.	Dårligt
37	Ingen.	Uoplyst
51	Mit medbragte skema forsvandt i rodet, men blev dog fundet [lidt] senere.	Godt
53	Jeg blev fyldt med løgn. Oplysninger tilbageholdt. Blandt andet med hensyn til []behandling.	Virkelig dårligt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Da sygeplejersken skulle booke en tid til næste behandling, forsøgte læge NN at "kapre" mig som fast patient uden nogen form for samtykke fra min side. Meget kritisabelt. FYR DEN [LÆ-GE]!!	Dårligt
4	Det er i starten af kontakten, der mangler en samlende funktion.	Godt
5	Meget svært at få tid på ultralydslaboratorium.	Dårligt
12	Jeg ville gerne have mere at vide, om hvad blodundersøgelsen betyder. Mit tal stiger ved hver blodprøve.	Godt
18	Det var først ved andet/tredje besøg, de fik medicin skrevet ind.	Dårligt
19	Jeg har tidligere [] sendt roser til ambulatoriet/ behandlende læge og sygeplejerske, når jeg syntes, at de virkede kyndige og yderst professionelle [].	Godt
21	Havde glemt mit kontrolbesøg. Måtte selv ringe. Desværre for sent!	Godt
31	Alt gik så fint. Vi kunne slappe af derinde, også ved hjemsendelse. Tak for det.	Virkelig godt
35	Da det er i Randers, er der skiftende læger. Det synes jeg er utilfredsstillende, og jeg har en aftalte om, at jeg taler med den samme læge hver gang, så vidt det overhovedet er muligt.	Virkelig godt
38	Nej, den er afsluttet.	Godt
40	Nej.	Godt
41	Nej.	Virkelig godt
45	Det var en [] læge, hvor jeg ikke forstod et ord af, hvad han sagde.	Godt
47	Troede jeg skulle opereres, men det var kun en samtale.	Dårligt
50	Sygeplejersken NN havde en meget professionel måde at forklare mig, hvordan jeg selv kunne tømme min blære med kateter, så det lykkedes, og det er jeg hende taknemmelig for.	Godt
51	Har haft [flere] konsultationer med cirka halvanden måneds mellemrum. Alt, der er sket, kunne let klares på én. Da jeg virkelig havde brug for hjælp, måtte jeg vente en måned.	Dårligt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Det var ikke NN, jeg talte med [i efteråret]. Ham, jeg talte med, var ikke 100 procent inde i min situation, og han ledte en del på pc'en efter de oplysninger, han skulle bruge. Om han fandt dem alle, ved jeg ikke. Det har gjort, at jeg er lidt usikker på, om der kunne være andre løsninger på mit problem end operation.	Godt
4	Den skriftlige information om ambulatoriebesøg i afdelingen var fin. Jeg erindrer ikke nogen speciel personlig information.	Godt
7	Sms-beskeder om tiden fungerede ikke.	Virkelig godt
18	De kvindelige læger [] kunne ikke svare på nogle spørgsmål m.m. De fortalte, det var det samme ved kvinde og mand med vandladning. Har aldrig hørt, de har en prostata.	Dårligt
24	Nej.	Uoplyst
27	Talte med to forskellige læger NN ved de to besøg, og måtte begge gange fortælle om symptomer og svare på samme spørgsmål. Fik klart en fornemmelse af, at man ikke havde sat sig ind i sagen. Måtte ved begge samtaler f.eks. flere gange korrigere, at der ikke var tale om blærebetændelser men nyrebækkenbetændelser, men endte med at give op og bare tie og samtykke. Oplevede en vis arrogance og konkluderen, uden der var en reel interesse, for hvad jeg kunne fortælle om symptomer.	Dårligt
28	Kopi af journalen burde udleveres automatisk, som det sker på nogle andre afdelinger.	Godt
29	Før: Der kom et brev med oplysning om mødetid. Under: OK, men ikke meget kommunikation. Efter: INGEN information.	Godt
30	Blev informeret om, at jeg måske ville få lagt et kateter, hvilket overraskede mig meget og spurgte, om det var nødvendigt. Sygeplejersken svarede, at hun jo ikke var læge og ikke kunne tage stilling til det. Jeg konkluderede, at vi så måtte vente og se. Det undrede mig derfor meget, at der i den journalkopi, jeg fik udleveret efter operationen, står: "Patienten har frasagt sig kateterbehandling...". Det var der overhovedet ikke tale om!	Godt
34	Jeg har været på sygehuset og blevet undersøgt for smerter i urinrøret og pungen, men det er min endetarm, der er smerter i også.	Godt
45	Lige bestemt på den afdeling må der ikke være ventetid, da man skal komme med fyldt blære.	Godt
48	For hurtige. Information og færdig. SKAL SPØRGE.	Godt
50	Telefonsamtalen en uge efter var okay!	Godt
51	Den kunne jeg få på internettet!	Dårligt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
 20	Der er ikke tid til patienterne, når de kommer ind.	Dårligt
 27	Blev henvist med henblik på udredning og blev også viderehenvist til yderligere relevante undersøgelser. Synes dog, svarene på undersøgelserne var noget mangelfuld. Meget kortfattet, konstaterende og uden konklusion og forklaring på hvad betydning "diagnosen" så havde. Håber at få en bedre og mere uddybende forklaring hos egen læge.	Dårligt
 29	Der blev ved undersøgelsen/samtalen ikke orienteret om motion, ernæring m.m.	Godt
 34	Jeg har været ved læge og er blevet undersøgt de sidste [par] år med min endetarm for smerter. Jeg har fået medicin, tabletter og alt muligt, men det har ikke hjulpet spor. Jeg har stadigvæk så mange smerter.	Godt
 51	Mit seneste besøg gik ud på at lære selvkateterisation. Det skulle hellere være sket ved mit første besøg!	Dårligt

AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Personalet er altid meget venlige og tager hensyn til patienten. [Pleje]	Godt
7	De tager virkelig hånd om tingene, også når der evt. er problemer med bevilling af forbindinger. Det tacklede de rigtig flot. Det hjalp til, at jeg fik det rigtige, efter kommunen skiftede firma. Det fortjener de en stor tak for, som jeg også har sagt. [Pleje]	Virkelig godt
9	Undersøgelserne har foregået i en afslappet atmosfære med god dialog. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Intet at bemærke.	Godt
11	Forgæves lang køretur i egen bil fra [hjemby] til Randers Sygehus.	Godt
13	God modtagelse. Super godt personale.	Godt
15	Ventetid på hjemtransport var lang. [Ventetid]	Godt
17	På vegne af hustru af patienten vil jeg gerne sig, at vi altid er blevet godt behandlet.	Virkelig godt
18	Der mangler en undersøgelse. De kan ikke bare se på en og sige, at prostata er mindre. Der mangler en undersøgelse her til sidst. Denne ultra man lige stikker op og kan se prostata mm., om den er blevet mindre med disse piller, eller om det ikke har hjulpet. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
20	Der er meget ventetid. Venteværelset er ofte helt fyldt op, og det kan knibe med at finde plads. [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt
22	Lang ventetid. [Ventetid]	Godt
27	Synes, det ville være hensigtsmæssigt, at det ved blot to besøg i ambulatoriet var de samme sundhedspersoner, i det mindste lægen, man skulle tale med. [Pleje]	Dårligt
28	Ventetiden er for lang. Planlægningen må kunne forbedres. [Ventetid]	Godt
30	Skrue ned for larmende radio, og hvis der overhovedet behøver at være noget baggrundsstøj, kan man jo vælge noget afstressende klassisk musik. Det er måske et pladsproblem, men opvågningen sammen med tre fremmede mænd og ikke mindst høre deres sygehistorie... Vi skulle også alle aflægge toilettet et besøg, før vi måtte gå. Det foregik også uden tildækning! Jeg er vel hjemme, har humoren i behold og skal forhåbentlig ikke af sted igen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
31	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt alle sammen. Alle var utroligt søde og hjælpsomme. Alt var nydeligt i ambulatoriet og ikke mindst RENT. Det var en fornøjelse. Vi fik en rigtig god orientering om alt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Jeg kunne ikke ønske en bedre behandling end den, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
33	Nogle læger virker noget travle. Nogle læger taler ned til patienten. [Pleje, Relationer til personale]	Godt

	34	Jeg synes, at de godt må gøre mere ud af det.	Godt
	36	Jeg blev opereret []. [Nogle dage senere] havde jeg det meget dårligt. Jeg hørte, at der kunne bruges to forskellige midler til lokalbedøvelse, en billig og en noget dyrere. Den billige havde været årsag hos nogen, der fik det dårligt. Er det korrekt? [Kvalitet i behandling]	Godt
	38	Hvis ventetiden kunne gøres bedre, ville det være en af tingene. [Ventetid]	Godt
	40	Det var et rart og venligt sted at komme.	Godt
	43	Jeg har kun mødt venlighed fra alt personale, jeg har mødt. Det gælder både i Randers og de andre steder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	45	Hvis ikke sygeplejersken havde været der, var jeg gået hjem uden at have forstået lægen. [Kommunikation og information]	Godt
	46	Kan ikke forstå, at der altid er ventetid. Også hvis man har en tid først på dagen. Behandling og personale er fint. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
	48	Der tages hensyn og tales pænt til folk.	Godt
	49	Jeg synes, det er dårligt, at man skal tage en dag til kikkertundersøgelse og næste dag til scanning. Der er stadig [langt at køre]. [Kvalitet i behandling]	Godt
	51	Når man venter ca. halvanden måned på et besøg, og tager fri fra arbejde, vil en sammenhængende undersøgelse og forløb være befriende. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
	52	Særligt godt: De fandt nogle vævsændring [] i min blære, da jeg var til [] kontrol, efter en operation. For at jeg ikke skulle sendes til et andet sygehus, foretog de en biopsi og brændte det bagefter. Der var heldigvis ikke noget malignt. Skal til kontrol igen, [nogle] måneder efter indgrebet. Så jeg føler virkelig, at de holder øje med mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
	53	Kontrol har været meget god. Anden afdeling var super god.	Dårligt

