

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Urinvejskirurgisk Afdeling K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	223
Besvarelser fra patienter:	161
afsnittets svarprocent:	72%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: K-AMB

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

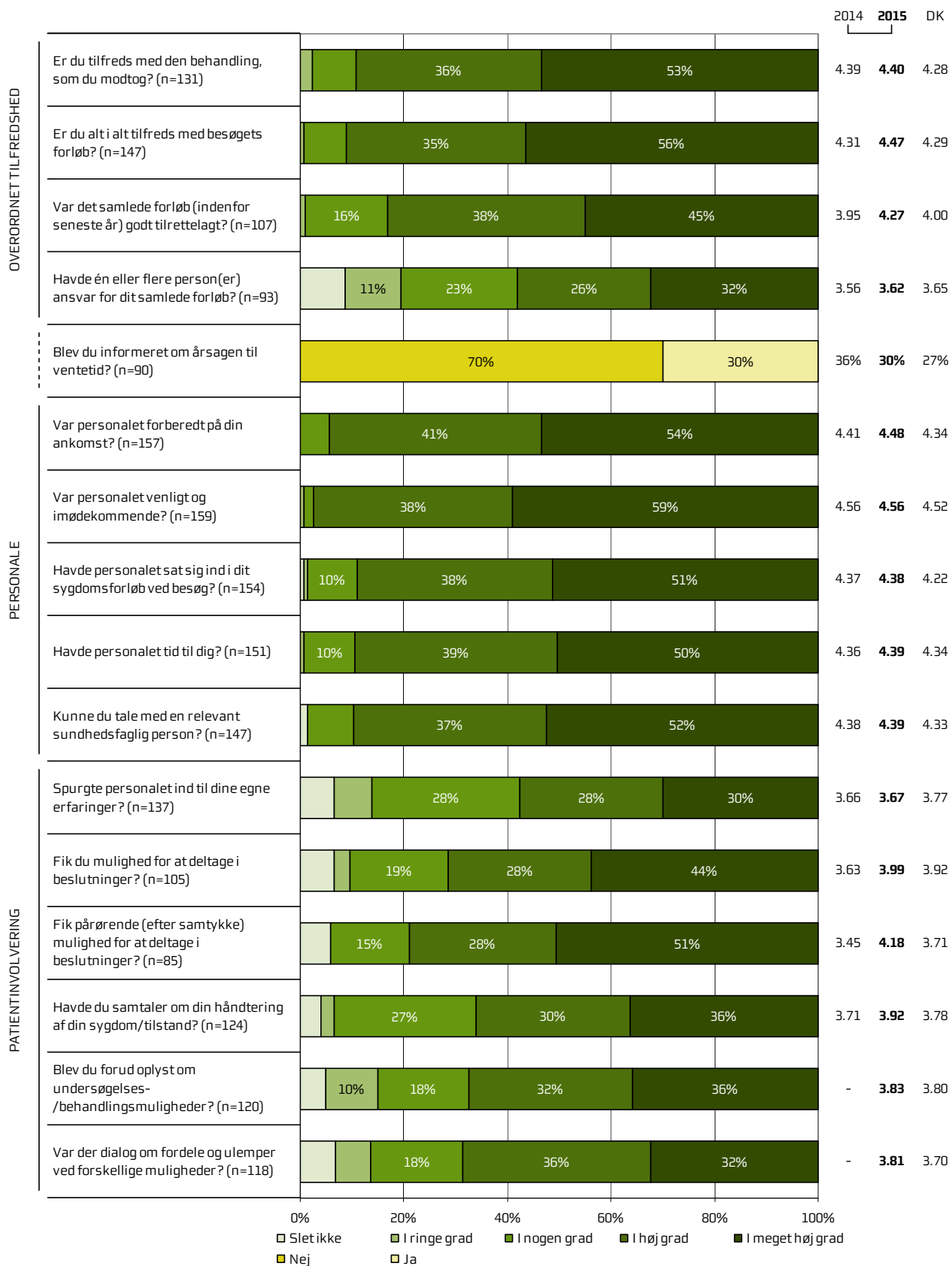
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

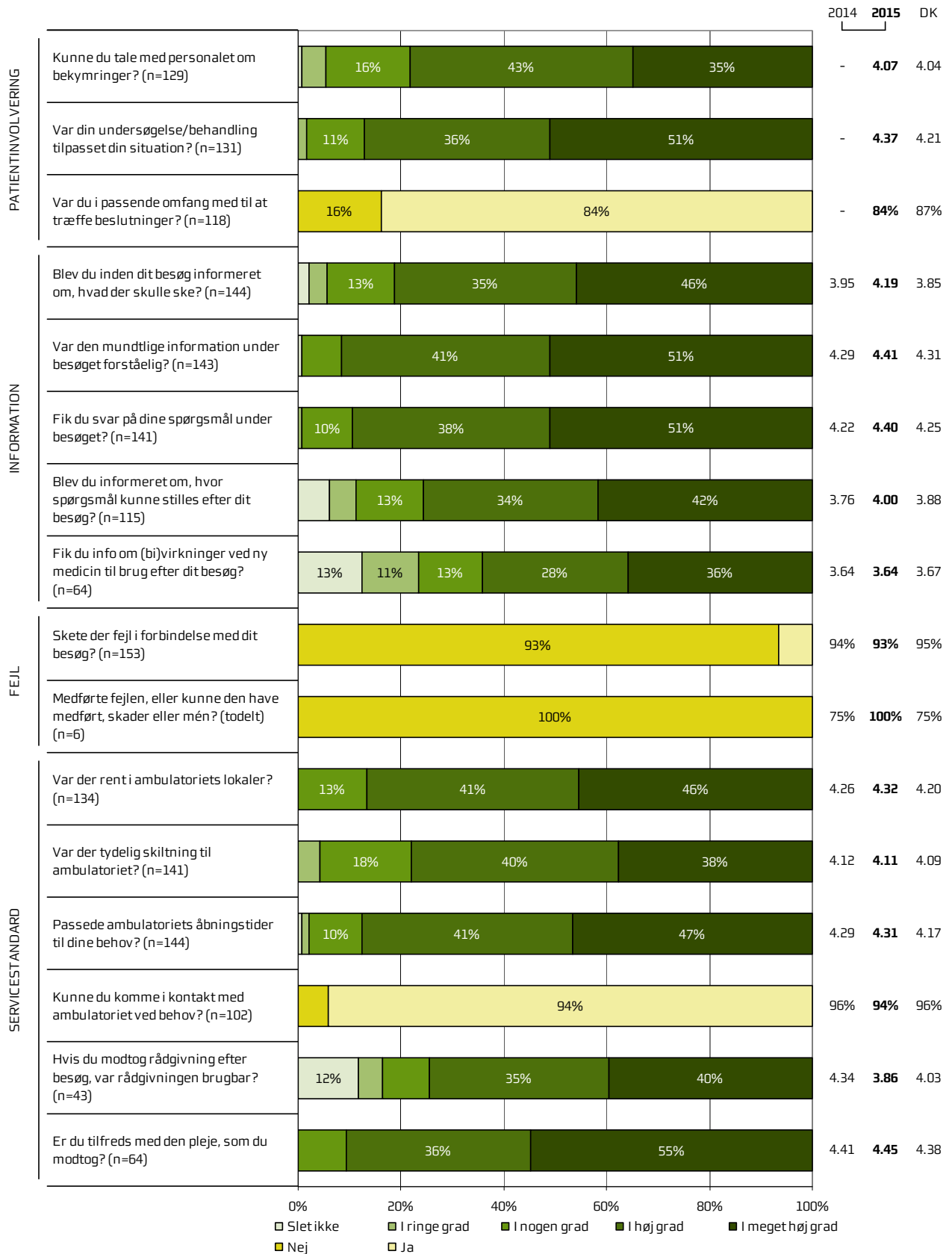
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

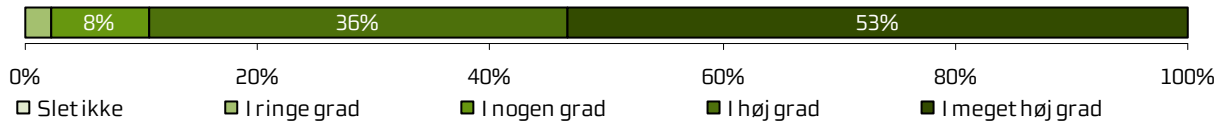
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

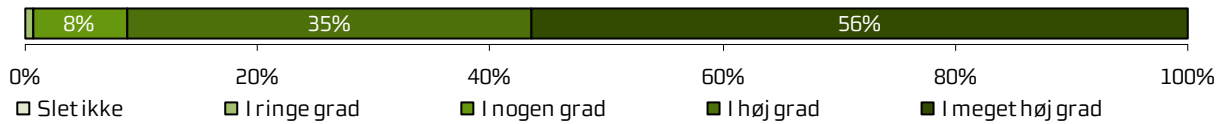
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

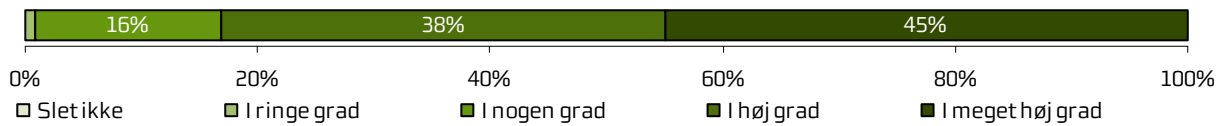
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=131)



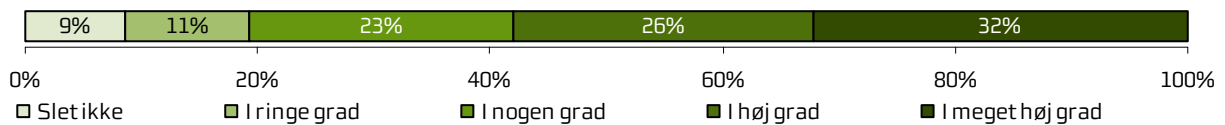
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=147)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=107)



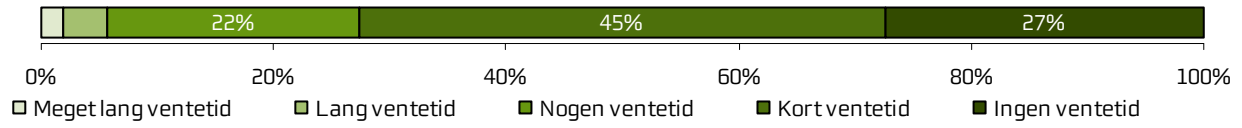
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=93)



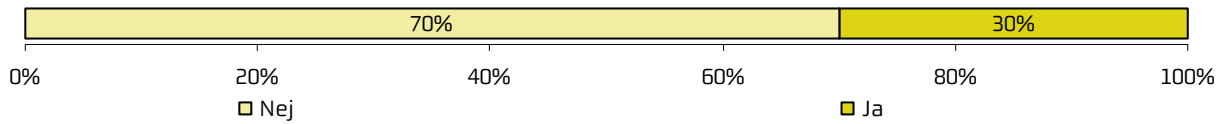
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,47		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,27		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,62		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=157)



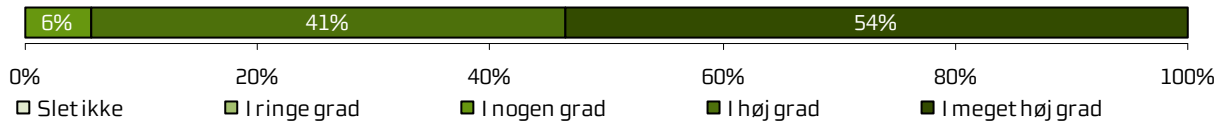
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=90)



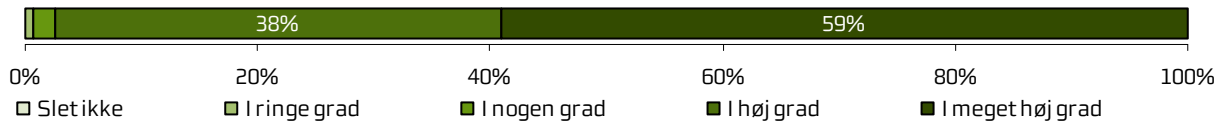
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,92		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		30 %	27 %	

Personale

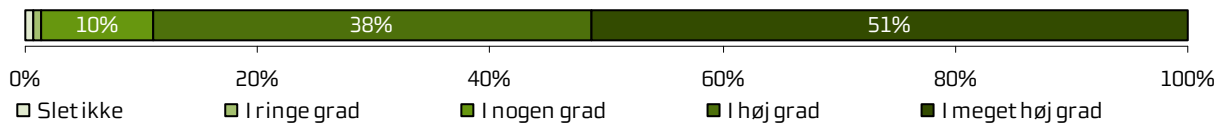
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=157)



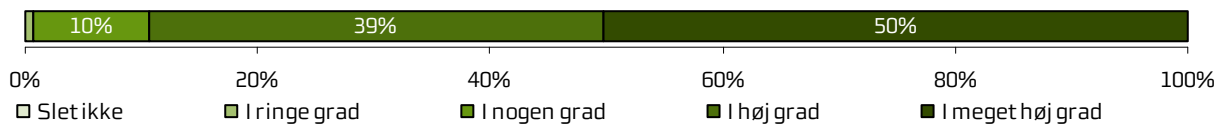
Var personalet venligt og imødekommende? (n=159)



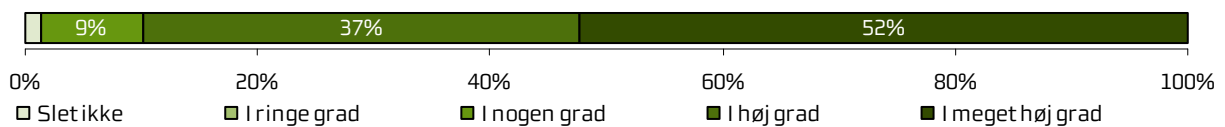
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=154)



Havde personalet tid til dig? (n=151)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=147)



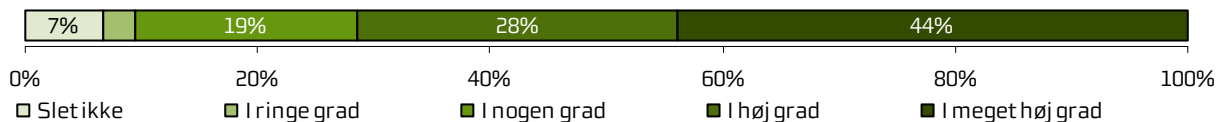
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,48		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,56		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,38		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,39		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,39		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=137)



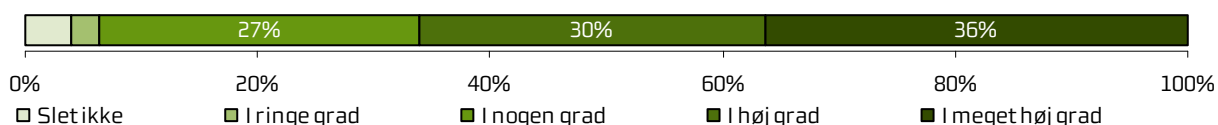
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=105)



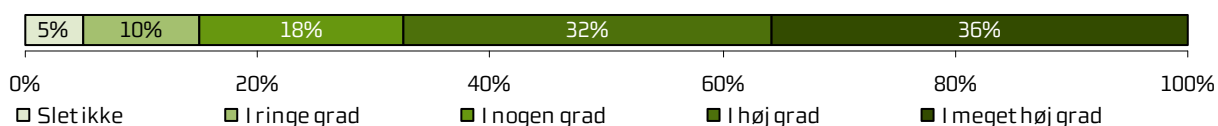
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=85)



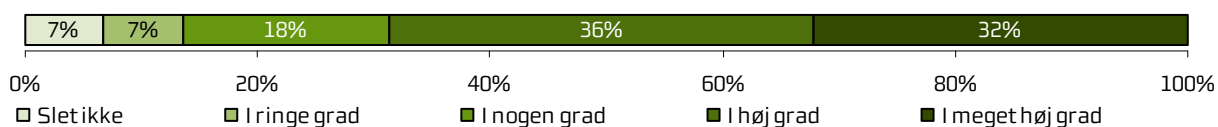
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=124)



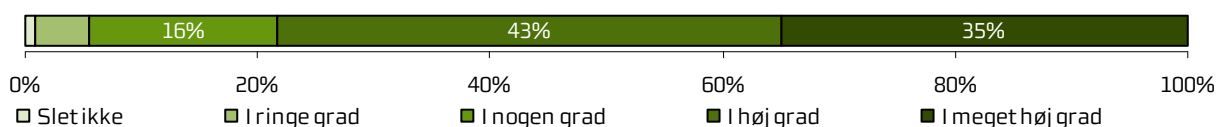
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=120)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=118)



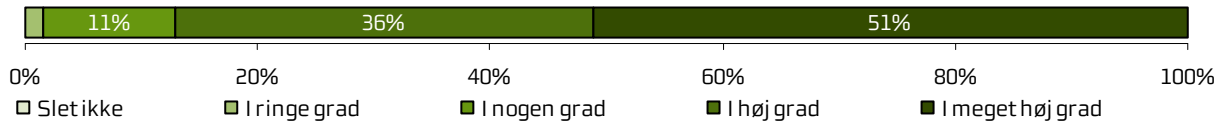
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=129)



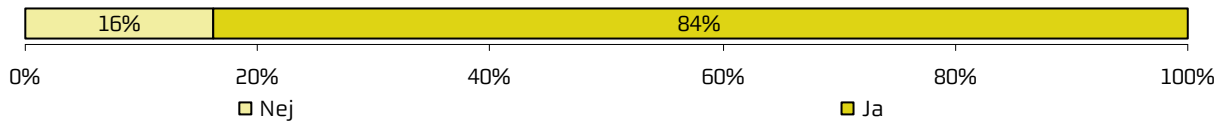
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,67		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,99		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,18		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,92		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,83		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,81		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,07		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=131)



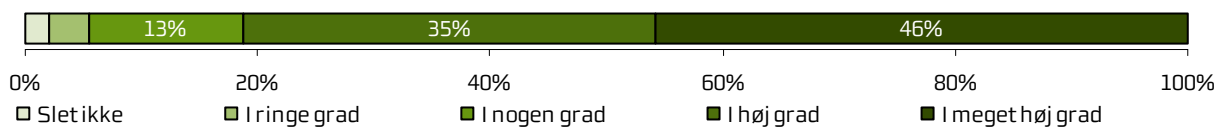
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=118)



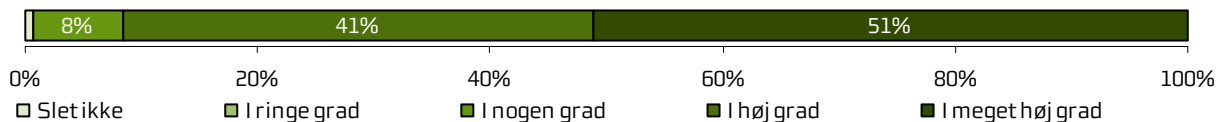
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,37		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		84 %	87 %	

Information

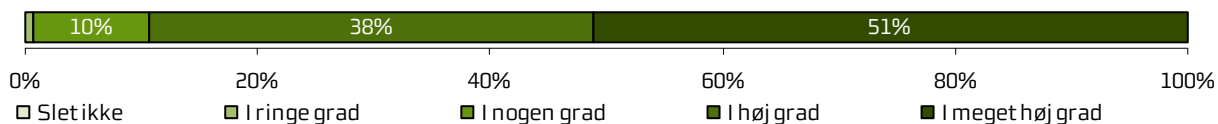
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=144)



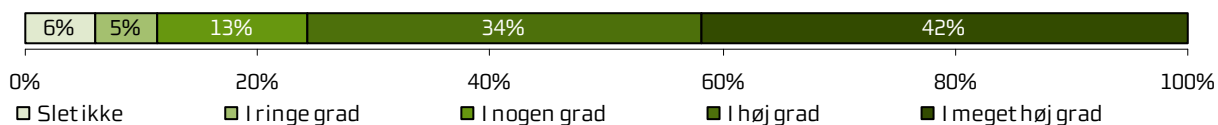
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=143)



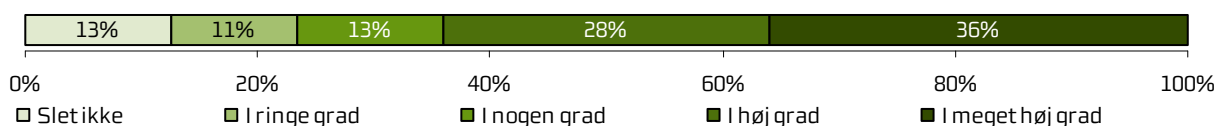
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=141)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=115)



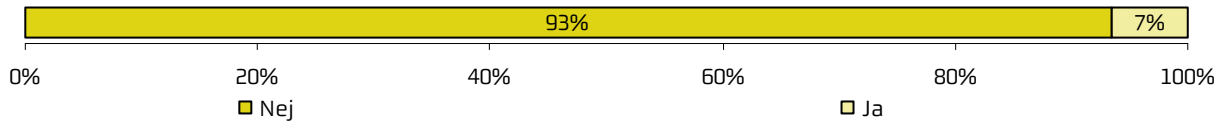
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=64)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,19		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,41		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,4		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,64		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=153)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



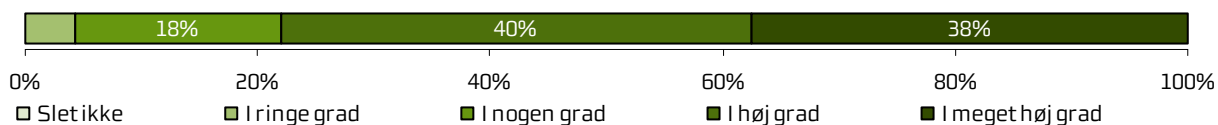
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		93 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

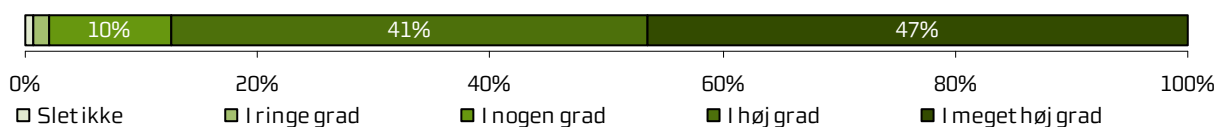
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=134)



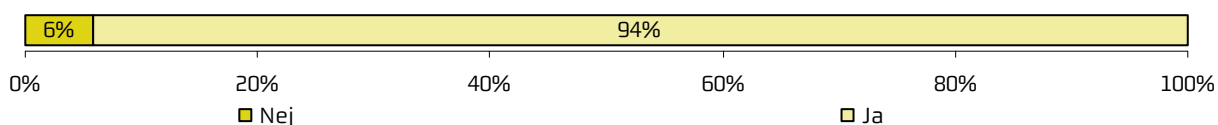
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=141)



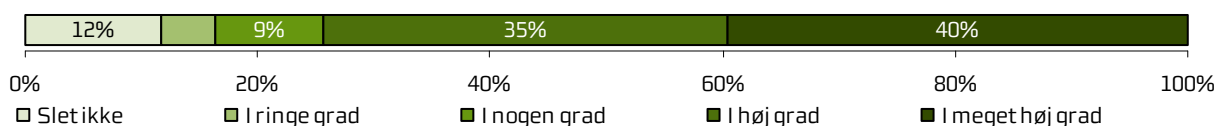
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=144)



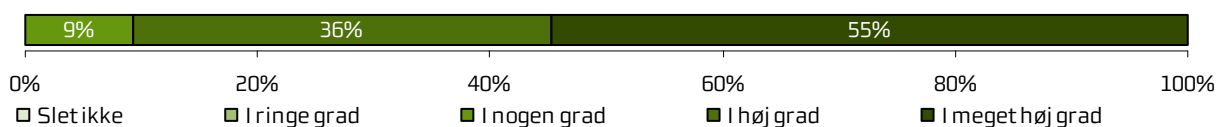
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=102)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=43)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=64)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,11		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,31		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		94 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,86		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,45		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

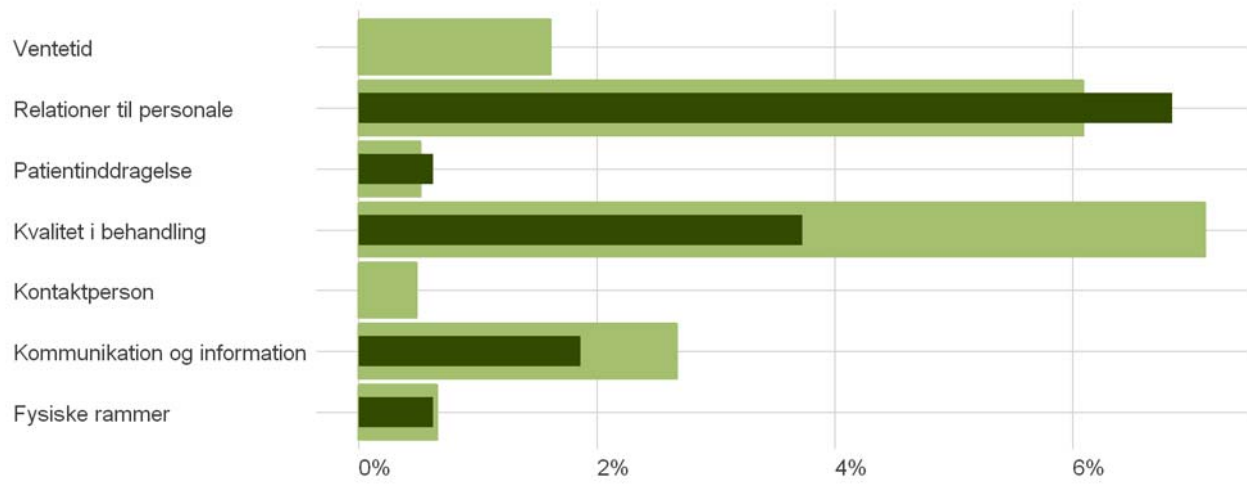
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg modtog en yderst venlig behandling og har været meget glad for at komme på Skejby Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Der er uden tvivl en meget høj faglighed hos læger og sygeplejersker. Enkelte læger virker dog noget stressede, og har ikke lang tid til samtale. Dette er dog blevet kompenseret, på bedste vis, af de tilknyttede sygeplejersker når lægen er gået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Jeg fik tilbud om lokalbedøvelse ved biopsiundersøgelsen. Det forløb fint, sammenlignet med samme undersøgelse [tidligere på året]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Forløbet var helt igennem godt.	I høj grad
52	Jeg havde en fornemmelse af et vist hastværk, og først et stykke tid inde i samtalen blev jeg informeret om, at strålebehandlingen ikke havde haft nogen effekt. Og det var egentlig det vigtigste for mig at få klarhed over. [Patientinddragelse]	I høj grad
6	Jeg bad personalet være opmærksom på at smøre undersøgelsesinstrumentet, og være mere forsigtige, når de undersøgte min urinblære indvendigt. Det blev rigtig godt udført de sidste par gange, og jeg havde ingen smerter efterfølgende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	De er alle gode på hospitalet. Jeg har følt mig meget velplejet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Altid venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Se min første note.	I meget høj grad
32	Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Var glad for at være tilbage i Skejby, da min sidste undersøgelse i anden by var en dårlig oplevelse.	I meget høj grad
37	Ambulatoriet var opmærksomt og lyttende. God orientering om næste kontakt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Alt var, som det skulle være. Helt perfekt. Tak for rigtig godt forløb.	I meget høj grad
39	Personalet i ambulatoriet har ved alle mine besøg været utroligt søde og empatiske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	OK.	I meget høj grad
23	Fuld tilfredshed.	I nogen grad













✎	34 Ambulatoriet har virket fint, men læge NN har noget at lære om måden at informere patienter og føre samtale under et sygdomsforløb. Jeg blev bl.a. beskyldt for at lyve, og da jeg bad om, at min kone skulle deltage ved udskrivning, kom der en bemærkning om, at "du kan vel tage vare på dig selv". [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	47 For lange ventetider. For dårlig information med hensyn til toilet.	I nogen grad
✎	53 Ville være rart, hvis det var den samme læge, man havde hver gang man kom. Det er ikke særligt rart og kan føles utrygt med så mange forskellige læger, der også giver modsatte beskeder fra læge til læge, på de spørgsmål man har. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	16 Ved besøget i [efteråret] brugte ambulatoriets sygeplejerske 45 minutter på at finde en brugbar åre. På trods af opfordring til ikke at dreje/rode med kanylen i åren holdt hun ikke op. Det betød også, at min undersøgelsestid i scanner blev forskubbet, og medførte at den samlede tid på ambulatoriet blev længere (i timer) end forventet, og hvad der var rimeligt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	4 Lægen har for travlt. Man føler, at lægen bliver forstyrret af en. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	8 Planlægningen af pakkeforløb for prostatakræft er ikke i overensstemmelse med lovgivningen. Man planlægger fra første dag et forløb hvor den samlede udredningstid på 30 dage kun kan efterleves, såfremt der ikke er kræft med nødvendig ekstra undersøgelser. DET SKAL GØRES BEDRE.	Uoplyst
✎	9 Meget tilfreds med besøget og undersøgelserne på hospitalet, men ikke at få svar efter sidste undersøgelse er utilfredsstillende. Jeg ringer igen [en anden dag]. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	12 Sygeplejersker skal være søde og rare, for jeg har oplevet nogen, som ikke var. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	26 Det vil være en yderst stor hjælp, hvis man kan møde den samme læge i et behandlingsforløb, idet lægens brug af tillægsord om patientens tilstand vil give patienten en indsigt i, om det går bedre eller dårligere. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	35 Fra ventegangen blev man vist direkte ind på en stærkt oplyst, tæt møbleret, operationsstue, hvor man kantede sig hen til en briks. "Lille bitte" rum bare med briksen, hvor man blev bedøvet, havde gjort oplevelsen bedre. Personalet fungerede upåklageligt. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎	50 Desværre har jeg været til så mange undersøgelser, at jeg ikke kan huske et besøg [i sommers]. Gennemgående har min behandling været hensigtsmæssig.	Uoplyst
✎	54 Der var en god stemning, og man oplever, I ved, hvad I gør og interesserer jer for patienterne. Også godt, at I giver os livsstilsråd og viser, at det, man selv troede, var et alvorligt symptom, har ganske banale forklaringer og var ufarligt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	22 Jeg oplever ambulatoriet som velfungerende og effektivt, de gange, hvor jeg har besøgt ambulatoriet!	Ved ikke

Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
20	Alt var rigtigt godt. Ansvarlig overlæge, planlagt undersøgelse og meget lidt ventetid. En venlig, direkte kommunikation.	I høj grad
22	Jeg mener, at modtagelsen var udmærket, og nummer-lystavlen var overskuelig med god virkning!	I høj grad
34	Henvendte mig i informationen og blev henvist til kortlæser. Ventetid ca. 10 min., hvilket jeg finder særdeles fint. Fik en meget fin behandling hos undersøgende sygeplejerske. Alt i alt en dejlig oplevelse og har absolut intet at klage over. STOR ros.	I høj grad
35	Vi bruger 40 minutter på at finde en parkeringsplads og parkerede derefter ulovligt (fik ingen parkeringsbøde). Skiltningen til hospitalet var mangelfuld. Parkeringen ren kaos.	I høj grad
53	Synes der mangler et signal eller andet, når man venter på at blive kaldt ind. Sidder konstant og kigger på nummerskærmen for ikke at overse ens nummer. Er klar. Ville være rart, hvis [nummeret blev sagt]. Det er frustrerende at sidde og kigge på den skærm hele tiden.	I høj grad
54	God idé, at I på skærmen viser, hvor længe der er, til man bliver kaldt ind. Men måske I godt kunne bruge fem minutter i stedet for to minutters intervaller? De meget korte intervaller virkede en anelse komiske.	I høj grad
56	Var meget tilfreds.	I høj grad
2	Ventetiden var kort og jeg kom faktisk ind før tiden.	I meget høj grad
5	Man overser nemt, at ens nummer kommer op på den elektroniske tavle, da der ingen lyd er på.	I meget høj grad
10	Jeg blev modtaget af et meget venligt og hjælpsomt personale.	I meget høj grad
19	Som altid venlig.	I meget høj grad
23	Det var super og venligt personale.	I meget høj grad
25	Har indtryk af, at ventetid og kommunikation er afgørende faktorer for patienttilfredshed, så nedbring ventetid så vidt muligt og fortsat fokus på patientkommunikation. Det var kun den første (ventetid), som jeg oplevede som værende en udfordring.	I meget høj grad
27	Venlig og i orden.	I meget høj grad
28	Min kone og jeg vil gerne udtrykke stor tilfredshed med alle vore hidtidige besøg på hospitalsafdelinger på andet sygehus, "Kommunehospitalet" og Skejby.	I meget høj grad
29	Jeg kunne godt tænke mig den samme læge under hele forløbet. Jeg tror, jeg har været inde ved fem til seks forskellige.	I meget høj grad
36	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
37	Meget venligt og kompetent.	I meget høj grad


Bilag 1

	39	Den nyopsatte skærm, som vist var en testversion for andre mødesteder, med opdaterede tider, synes jeg er en meget god ting.	I meget høj grad
	40	Som altid et OK besøg.	I meget høj grad
	42	Efter en kort ventetid blev jeg hentet, inden mit nummer på lokale kom på skærmen.	I meget høj grad
	43	Venlig og kompetent, tak.	I meget høj grad
	44	Det nye nummersystem virkede ikke.	I meget høj grad
	45	Jeg var der i fem minutter, fik at vide, at der p.t. ikke var noget. Det er langt at tage til Aarhus fra [anden by, tidligt om morgenen].	I meget høj grad
	46	Ok med kort ventetid.	I meget høj grad
	48	Det var OK.	I meget høj grad
	51	Tilfreds med nummer, fordi jeg er døv.	I meget høj grad
	7	Ventetiden var på cirka en time og blev ikke informeret om det ved ankomst, hvilket ville have været muligt.	I nogen grad
	12	Det vil være godt, hvis man [bliver undersøgt til tiden], og [der ikke bliver så lang ventetid i rummet], det er ikke rart at vente.	I nogen grad
	21	Desværre, jeg måtte vente fire timer, og er ikke blevet anmeldt. [Ankomst om morgenen og til frokost] var jeg til operation.	I nogen grad

Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Jeg kan kun sige, [at jeg] altid får god behandling.	I høj grad
8	Kontakten med ambulatoriet omkring det videre forløb og svar er under al kritik. Fristen for udredning er overskredet, og trods flere telefonopringninger er det ikke muligt at komme forbi lægesekretæren. Kontaktperson bør under ingen omstændigheder være lægesekretæren.	I høj grad
11	Større mulighed for at kontakte afdelingen. Evt. mulighed for at aftale tid til telefonsamtale.	I høj grad
12	Jeg vil bare sige, at noget af personalet ønsker jeg ikke at have der ud.	I høj grad
13	Jeg mener ikke, jeg fik oplyst den fulde sandhed om prostatakræft.	I høj grad
48	Rigtig god information.	I høj grad
9	Jeg fik at vide, at der ville være svar på mine undersøgelser [for flere dage siden]. Jeg har ringet til afdelingen for at rykke for svar to gange, men har stadig ikke fået svar. Det synes jeg er meget underligt. Man får at vide, at svaret [kommer inden for kort tid], og efter [meget længere tid] er der stadig ingen svar.	I meget høj grad
14	Fik tilstrækkelig information.	I meget høj grad
17	Alternativer blev det ikke talt om.	I meget høj grad
26	Det vil være en yderst stor hjælp, hvis man kan møde den samme læge i et behandlingsforløb, idet lægens brug af tillægsord om patientens tilstand vil give patienten en indsigt i, om det går bedre eller dårligere.	I meget høj grad
31	Der stod i papirerne, som lægen medbragte til samtalen, at jeg jo havde besluttet mig til strålebehandling, hvilket ikke var tilfældet, da jeg fra starten havde sagt, at jeg foretrak operation. En mærkelig misforståelse?	I meget høj grad
43	Alt OK.	I meget høj grad
54	Der var tale om en venlig og kompetent behandling, som jeg gerne vil sige tak for. Det er især godt, at I sætter tingene i perspektiv, det beroligede meget. Måske man ved indkaldelsen, kunne vedlægge lidt information om, at prostata faktisk kan behandles, da mange opfatter selve indkaldelsen til undersøgelsen, som noget nær en dødsdom. Ligesom de fleste på egen hånd vil søge oplysninger på internet, uden garanti for lødigheden eller relevansen af det, de finder.	I meget høj grad
52	Hvorfor først næste kontrol om 6 måneder?	I nogen grad
53	Generelt er læger meget dårlige til at informere. Det overlader de gerne til andet personale.	I nogen grad
15	Har været til undersøgelse gennem [flere] fem år.	Ikke relevant for mig
22	Ingen " mangler " !	Ikke relevant for mig
16	Oplevede ikke at få nogen information. Fik udleveret en flaske med vand og kontrastvæske med besked om at drikke den i løbet af en time.	Slet ikke

-  39 I forbindelse med efterbehandling efter [tidligere behandling]. PSA-tallet er målbart i oktober 2015. Jeg bliver tilbudt 34 strålebehandlinger. I samtalen om hvorledes det ville spænde af, nævnes blot en scanning som en del. Det viser sig, at jeg både skal CT-scannes samt MR-scannes. Jeg synes, at jeg allerede der burde have fået en forklaring hvorfor disse to forskellige scanninger. Det skal nævnes, at jeg har problemer med MR-scanneren. Men da jeg så mødte op i stråleterapien, skal jeg da love for, at jeg fik en udsøgt behandling med forklaring til mindste detalje, som også gjorde MR-scanningen OK. Begge scanninger klarede man efter hinanden med to minutters ventetid, så jeg ikke skulle møde op senere på Nørre Boulevard. Det var flot klaret.
- Uoplyst

Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
8	Manglende aftale vedrørende næste samtale.	Ja
16	At personalet ikke lyttede, da jeg oplyste om, at jeg er svær at stikke i/finde blodårer på. Ved foregående besøg var jeg opfordret til at sige det ved ankomsten, så personalet kunne få hjælp fra sygeplejerske NN eller en læge.	Ja
18	Scanneren, som skulle anvendes ved udtagelse af vævsprøver, var defekt. En ny scanner blev hurtigt fremskaffet. Intet problem.	Ja
41	Fejl i det tidspunkt, jeg havde fået oplyst, og det, der var registeret.	Ja
47	Resultatet af en afgivet blodprøve (ved min læge) var tilsyneladende ikke kommet frem til rette sted, så PSA vurdering kunne ikke gives.	Ja
49	Jeg blev ikke indkaldt til kontrol til tiden [], og jeg måtte selv ringe til dem.	Ja
53	Blev bedt om at køre til anden by for at hente medicin, det var ikke bestilt, [så] kunne køre for-gæves hjem igen. Samtidig var man bare blevet overført til stationær behandling, uden vi var blevet spurgt om vi ville det. Har klaget over dette, og er nu i Skejby igen.	Ja
55	Jeg har fået seks behandlinger med indføring af kateter i blæren, de første fire var uden problemer, mens de sidste to medførte blod i urinen, ubehageligt.	Ja

