

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Urologisk Ambulatorium
Regionshospitalet Randers**

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 Brugerindvølgning, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	399
Besvarelser fra patienter:	325
Afdelingens svarprocent:	81%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer 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 [].

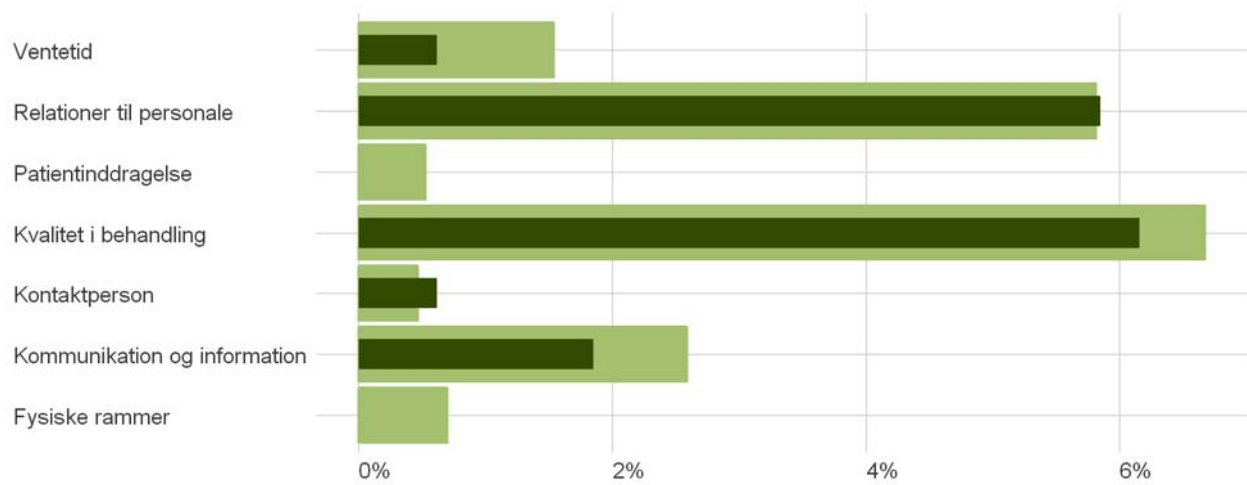
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Information er en dejlig ting og viser almindelig høflighed.	I høj grad
 12	Udmærket.	I høj grad
 18	Jeg syntes generelt, at det gik godt med undersøgelsen, og modtagelsen var meget bare i orden.	I høj grad
 21	Meget kort ventetid.	I høj grad
 26	Fin kontakt.	I høj grad
 28	Alt var OK.	I høj grad
 29	Professionel og venlig.	I høj grad
 31	Nej, alt foregik, som, jeg synes, det skal.	I høj grad
 32	Min modtagelse på ambulatoriet var yderst tilfredsstillende. Med hensyn til forbedringer kan nævnes den lange afstand fra indgang til afdelingen, i mit tilfælde UROLOGISK AMBULATORIUM.	I høj grad
 50	OK.	I høj grad
 53	En meget fin modtagelse. En rigtig god forklaring på hvad der skulle foregå og en god omsorg.	I høj grad
 62	Jeg nævnte, at jeg stadig ind imellem har problemer med vandladningen, men fik et undvigende svar.	I høj grad
 77	Ventetiden var så kort, at det ikke var relevant.	I høj grad
 78	Jeg har kun godt at sige om afdelingen.	I høj grad
 93	Ingen. Det var helt igennem et godt forløb.	I høj grad
 98	Alt OK.	I høj grad
 103	Jeg er prostatakræftpatient, og jeg har nu talt med forskellige læger hver gang, hvilket er meget forvirrende, da man får forskellige meldinger. Så Samme læge hver gang vil være en meget meget stor tryghed som patient.	I høj grad
 1	Ventetiden var under ti minutter, og det var i middagsstunden, så jeg forventede ikke nogen information. Måske kan otte til ti minutter end ikke betragtes som ventetid. I øvrigt havde jeg set den læge, jeg skulle ind til.	I meget høj grad
 2	Modtagelsen var god.	I meget høj grad
 6	Morgentid [] er bare rigtig godt for mig, selv om jeg kommer fra en anden by.	I meget høj grad
 13	Vi fik at vide, at der var lang ventetid pga. af forsinkelse, men ikke årsagen.	I meget høj grad
 17	At jeg får antibiotikaen sendt hjem, så jeg kan indtage den før ankomst. Således, at det fungerer tidsnok til undersøgelsen.	I meget høj grad
 19	Jeg kom helt uanmeldt til Randers. Da jeg havde været indlagt på andet sygehus. Randers Urologi Afdeling var helt professionel. Fantastisk behandling.	I meget høj grad

20	Jeg er godt tilfreds. Har fået god behandling ved hvert kontrolbesøg.	I meget høj grad
25	Jeg kan kun rose medarbejderne, de fortalte mig klart og tydeligt hvad det drejede sig om og hvad der skulle ske, følte mig i de bedste hænder, to gange opfølgning efter jeg havde forladt sygehuset, det var dejligt, alt i alt en rigtig god oplevelse af Randers Sygehus.	I meget høj grad
30	[] Det var positivt.	I meget høj grad
34	Jeg er meget tilfreds med den modtagelse, jeg fik. Jeg mødte lidt tidligere end aftalt, men kom også ind til samtalen før aftalt.	I meget høj grad
38	Modtagelsen var hurtig og venlig.	I meget høj grad
39	Man bliver altid venligt modtaget af en hjælpsom sekretær/sygeplejerske, må endelig ikke ændres.	I meget høj grad
40	Udmærket forløb.	I meget høj grad
42	Kompetent og positiv modtagelse.	I meget høj grad
44	Jeg synes virkelig det var en positiv oplevelse at stifte bekendtskab med et ellers udskældt system.	I meget høj grad
45	Ville gerne have haft at vide i indkaldelsen, at det anbefales at have en pårørende med.	I meget høj grad
46	Ville godt have vidst, at jeg skulle aflevere en tisseprøve. Havde sendt en ind i forvejen.	I meget høj grad
47	Det gik, som det skulle, og alt var godt forberedt.	I meget høj grad
48	Jeg kom i god tid, og da der var et afbud, kom jeg ind før den aftalte tid.	I meget høj grad
51	Der står med store bogstaver, at der kan forekomme ventetid.	I meget høj grad
52	God modtagelse.	I meget høj grad
55	Fik en super behandling og er derved kommet videre med mit problem uden store gener.	I meget høj grad
58	Personalet ved modtagelsen kunne huske mig fra tidligere besøg. det var dejligt. Personalet hjalp uopfordret med udfyldelse af køreseddel. En god oplevelse.	I meget høj grad
59	Ventetid er forudsigelig og ikke noget problem.	I meget høj grad
60	Fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
61	Kære læger og sygeplejerske. I har været utrolig dygtige, flinke og rare bortset fra, at det er en ny læge, man møder hver gang. Jeg har været til behandling fem gange. Jeg har haft nogle voldsomme problemer med at komme af med vandet, hvor jeg var [ved] natlæge og fik opsat kateter. Jeg gik med kateteret i en uge med store smerter, jeg kontaktede min kontaktperson [i efteråret] og fik en tid samme dag. Jeg kommer af med mit kateter, og jeg kan komme af med urin på en ganske naturlig måde, herligt, men så siger sygeplejersken, du [har] også fået nogle piller udskrevet mod vandladningsbesvær. Men det har jeg ikke fået noget at vide om, pillerne er skrevet ud [i sommer], hvis jeg havde fået det at vide, kunne jeg måske [have] undgået vandlad-	I meget høj grad

	ningsbesværet.	
63	Alt var ok. [Jeg] kom 15 minutter før, jeg skulle være der, og kom ind fem minutter inden den fastsatte tid. Så det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
64	Meget venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
65	Jeg blev fint modtaget, og der var kun få minutters forsinkelse.	I meget høj grad
66	Det vil være dejligt om der i venterummet ikke er så beklummet en luft/lugt.	I meget høj grad
69	Alt var perfekt. Både modtagelsen, den efterfølgende samtale og information.	I meget høj grad
70	Den ventetid, var at jeg ikke kunne lade vandet.	I meget høj grad
71	Meget imødekommende og professionelt personale.	I meget høj grad
72	Jeg ventede under 15 minutter. Ofte før har jeg ventet op til halvanden time, så det er en stor forbedring. De lange ventetider var for halvandet til to år siden	I meget høj grad
73	Jeg/vi føler os altid godt behandlet. Får svar på vore spørgsmål, alle er smilende og imødekommende.	I meget høj grad
75	Sød og imødekommende.	I meget høj grad
76	Ingen kommentar. Kom til med det samme.	I meget høj grad
79	Jeg følte mig meget velkommen, så det var bare super!	I meget høj grad
84	Fin modtagelse af personalet.	I meget høj grad
86	Der er ikke noget at komme efter. Jeg har fået tilfredsstillende konsultation.	I meget høj grad
87	Man sagde undskyld for den lange ventetid, men jeg ved ikke om, det er, fordi det er et år siden, jeg fik indopereret en stens, som det viste sig var placeret forkert. Jeg har været indkaldt nogle gange men sendt hjem igen uden operation med den undskyldning, at lægen var syg. Jeg er meget utilfreds med at skulle pines i et helt år, bare fordi man ikke kan finde en læge til at afhjælpe sådanne smertende fejltagelser. Nu er stensen taget ud igen, og så står jeg i samme dilemma som den [dengang], bare med mindet om en masse smerter.	I meget høj grad
99	Tak.	I meget høj grad
100	Den var sød, venlig og professionel. Rimelig ventetid, ca. 10-15 minutter.	I meget høj grad
106	En ret kedelig ventesal, må kunne gøres lidt hyggelig, evt. små rum, grønne planter, kunst på væggene, belysning m.v.	I meget høj grad
107	Helt fin modtagelse.	I meget høj grad
108	Jeg vil her kommentere på selve forløbet. Under indlæggelsen skulle jeg transporteres til halsafdelingen, hvor lægen måtte følge med ved min sygeseng under transporten. I følge lægens udsagn var der fare for forværring under transporten. Men fra halsafdelingen og tilbage til modtagelsen, hvor jeg blev afleveret, var der åbenbart ingen grund til, at der skulle være nogen	I meget høj grad

til stede ved afleveringen. Der var vagtskifte på dette tidspunkt, da lå jeg ca. en halv time uden opsyn. Lægen kom forbi og meddelte, at jeg skulle indlægges på akutafdelingen til observation indtil næste dag. Omsorg, det er der ikke meget af. Jeg havde store problemer med min vandladning, når jeg skulle på toilettet var der f.eks. ikke tid at trække i snoren, så jeg lå uden sengehest om natten. Som følge af dette faldt jeg ud af sengen og slog mit hoved og hofte, så jeg havde hovedpine i tre dage. Lidt oplysninger om, at jeg kunne risikere at have fået en lille hjernerystelse, det ville være rart. Få nogle tider at forholde sig til, når man ligger dagevis og venter på et svar, som man kunne få kl. 9 om morgenen eller om eftermiddagen.

- | | | |
|-------|---|-----------------------|
| ✎ 109 | Angående spørgsmålet om ventetid. Jeg skulle til samtale og derefter have taget en blodprøve. Jeg forestiller mig ikke, at en afdeling med så mange ansatte og patienter kan køre uden en vis form for ventetid, og at man kan komme til nøjagtig på klokkeslæt. Så selvfølgelig var der en vis ventetid, men på ingen måde unormalt. Så det er lidt forkert spurgt, om man blev informeret om ventetiden. Personalet skal vel kun informere, hvis ventetiden bliver unormalt lang. Personalet var for øvrigt venligt og smilende. | I meget høj grad |
| ✎ 111 | Ventetiden var minimal. | I meget høj grad |
| ✎ 112 | Jeg var mødt før tiden og kom til undersøgelsen med det samme. | I meget høj grad |
| ✎ 82 | Alt var vel normalt. Sød sygeplejerske. | I nogen grad |
| ✎ 88 | Aflevering af urinprøve, var ikke i gangskabet. Dette gav ventetid og lidt forvirring for mig, men ok. | I nogen grad |
| ✎ 83 | Jeg skulle selv finde information om, hvorfor der var langt over en times ventetid, selvom der blev sagt, at jeg var den næste. | I ringe grad |
| ✎ 14 | Når man påmindes os patienter med SMS om at huske at møde, synes jeg det ville være en god ide samtidig at minde om den urinprøveflaske, som f.eks. jeg har haft liggende i skuffen i et år, og som skulle være indsendt 14 dage før konsultationen. Jeg havde flasken liggende i skuffen, men [havde] ikke tænkt på, at den skulle indsendes, så jeg medbragte den kun, fordi jeg fandt flasken i skuffen dagen før konsultationen. Man glemmer meget i løbet af et år efter udleveringen! Alt blev dog ordnet med fuld tilgivelse for min glemsomhed, men for laboratoriet og også for patienten ville det være en fin ting at få "det hele resultat" af undersøgelsen straks, [det ville være] en arbejdsbesparelse for laboratoriet. Jeg var til kontrol for en blærekræftoperation, der skete for [flere] år siden. TAK FOR HELBRED OG GOD BEHANDLING GENNEM [FLERE] ÅR. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 102 | Man bør gøre opmærksom på, at man skal kunne lade sit vand under konsultationen (første gang gik jeg på toilettet, inden jeg tog elevatoren op til Urologisk Ambulatorium. Anden gang var jeg blevet klogere). | Uoplyst |

Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
42	Spørgsmålet besvares som det gør, idet det lige så meget drejede sig om at være opmærksom på, hvad der bliver sagt. Det skal erindres, at som patient føles stress i større eller mindre grad.	I høj grad
55	Ingen mangler.	I høj grad
62	Alt så fint ud. Jeg skulle først komme til ny undersøgelse om et år, men jeg savnede svar på, hvorfor jeg stadig har problemer med vandladningen.	I høj grad
96	Jeg manglede information om, at den penicillin, som jeg skulle indtage inden undersøgelsen, kunne få stærke konsekvenser for min tarmflora, hvilket blev tilfældet!	I høj grad
1	Jeg har ikke manglet information. Ved starten af mit undersøgelsesprogram ønskede jeg primært : At blive undersøgt af en kompetent læge. At det måtte blive den samme under hele forløbet , af mange grunde. Kontinuitet anser jeg i den forbindelse for at være vigtigt. Den samme røde tråd , meget mere klarhed i informationen. Meget lettere at holde styr på det, der er blevet sagt, risikoen for "informationsspild" er meget mindre. Og mere end det. Alt dette fik jeg på bedste måde opfyldt af den særdeles venlige og rolige kvindelige overlæge, der fulgte mig i hele forløbet. Jeg er meget, meget tilfreds, hvad jeg selvfølgelig også klart fik sagt (Jeg er selv overlæge, blot i et helt andet speciale).	I meget høj grad
4	Mere uddybende oplysninger om virkning og bivirkninger ved den planlagte behandling. Oplysningerne kan evt. gradueres i forhold til patientens sundhedsfaglige indsigt og forståelse af sygdomstilstanden og relevante behandlingsmuligheder.	I meget høj grad
17	Jeg blev ikke, som aftalt, kontaktet i god tid for afklaring af blodfortyndende medicin. Jeg måtte kontakte afdelingen, da jeg syntes tiden [kom] lidt tæt på i tilfælde af eventuelle tiltag.	I meget høj grad
23	Jeg blev oplyst af den [] lægen om, at jeg ville modtage et brev med svar på prøver, hvor de forhåbentlig bare ville give besked om, at intet var "galt". Efter 14 dage kontaktede jeg afdelingen, fordi jeg ikke havde modtaget brev med svar. Her fortalte sekretæren, at man kun får besked, hvis der er "noget galt". Det var ikke god kommunikation. Et par dage efter modtog jeg et brev, hvor jeg fik at vide, at alt var, som det skulle være. Men det var måske på baggrund af praktiserende læges henvendelse? Det virker lidt som om, at sygehusvæsenet og praktiserende læge ikke har adgang til samme registre på samme tid. Det er ikke heldigt. Har oplevet det tidligere ved ægtefælle, som efter lang tids indlæggelse var "sendt hjem". Praktiserende læge blev tilkaldt, men kunne ikke se, at ægtefællen var udskrevet. På henvendelse til afdelingen var der usikkerhed om, hvorvidt patienten var på orlov eller udskrevet. Der havde det været rart, hvis praktiserende læge havde haft adgang til oplysningerne fra sygehuset. Der gik yderligere tre dage, før lægen kunne læse udskrivelsesbrevet. Så mit ønske er bedre kommunikation mellem sygehus og praktiserende læge.	I meget høj grad
25	Ingen mangler.	I meget høj grad
28	Alt var OK.	I meget høj grad
32	Jeg har fået svar på alle relevante spørgsmål, så der manglede ingen information.	I meget høj grad
43	Der har ikke manglet information.	I meget høj grad
58	En GOD oplevelse. Jeg har efter besøget været i telefonisk kontakt med sygeplejerske vedrø-	I meget høj grad

	rende medicin.	grad
65	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
107	Ingen mangler.	I meget høj grad
2	Jeg manglede mere information om mine lunger.	I nogen grad
7	Ringe information omkring bivirkninger af forskellig slags medicin og behandlinger. En dvd er altså ikke nok med konstateret kræftdiagnose.	I nogen grad
57	Havde tre forskellige læger, som ikke fortalte det samme. Spurgte derfor, om det ikke var muligt at få samme læge hver gang. Det var det ikke, da de kom fra [en anden by].	I nogen grad
87	Jeg fik tilbud om en ny sten, men ikke hvornår eller hvordan jeg skal forholde mig.	I nogen grad
88	Ingen bemærkninger.	I nogen grad
85	Vi kom for at få resultatet af MR-scanning. Vi fik ingen information om det, kun resultatet af tidligere undersøgelser, som vi for længst var informeret om. Lægen havde ikke sat sig ind i min sag, og spurgte om jeg havde metal i kroppen, pacemaker etc., da jeg engang skulle til scanning, selvom jeg lige havde været til det, og skulle have resultatet deraf. Det var derfor, jeg var kaldt ind til samtale. Han oplyste, at næste undersøgelse skulle være at få taget vævsprøver i MR-scanner. Da jeg spurgte om, hvordan det kunne lade sig gøre, kunne han ikke redegøre for det. Blev dog, efter vi var kommet hjem, ringet op af lægen, som oplyste, at der alligevel ikke skulle tages vævsprøver i MR-scanner, men blot tages nye PSA-tal før næste samtale.	Slet ikke
18	Det eneste jeg har manglet er sådan set bare, at man havde fortalt mig, hvor ondt man kunne få efter undersøgelsen af prostataen.	Uoplyst
67	Man kommer til receptionen, bliver registreret, og så går man i venteværelset og venter tre til fire timer, ind til man skal skannes. Informationen fra et andet sygehus var fin, og jeg havde en god samtale med to sygeplejersker. Der var ingen information på Regionshospitalet Randers.	Ved ikke

Urologisk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Blære faldt ikke til ro efter 24 timer, henvendte mig til min læge, havde fået blærebetændelse i forbindelse med besøget. Desværre fik jeg en forkert sulfo-behandling over nogle dage. Da denne var afsluttet fik jeg tilbagefald, udslæt på hænder, i ansigt samt på krop, og måtte herefter på behandling med binyrebark. Havde oplyst jeg ikke kunne bruge penicillin.	Ja
54	Ved første indkaldelse kom jeg ikke til, da der var meget lang ventetid, så jeg måtte komme igen [få dage] dage senere.	Ja
56	Ved skift af nyrekateter var dette ikke tæt. Måtte vente til dagen efter for at få det ordnet!	Ja
87	Noget med at en prop gik af apparatet, da man satte tryk med koldt vand. Stenten, som fejlagtigt sad i urinrøret, havde sat sig fast, så det var meget smertefuldt at få den ud.	Ja
108	Jeg mener, at der mangler nogen til at hjælpe, så man kan forklare de problemer, man kan have. []. Man føler, at personalet er stresset, så man føler, at der ikke er tid at tale med den indlagte.	Ja
43	Der var ingen fejl. Ok behandling.	Nej

Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Det fungerer fint. De kan nok ikke gøre for, at jeg gjorde opmærksom på ny adresse inden næste skanning, men jeg håber, de finder ud af det.	I høj grad
14	Jeg oplevede kun venlighed og imødekommenhed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Fin.	I høj grad
27	Det kunne kvalificere "oplevelsen", at der havde været mere modent lægepersonale, forstået på den rigtige måde. Tænk at være patient med urologiske udfordringer og sidde overfor en læge, der kunne være dit yngste barnebarn, og som skal rådgive én om bl.a. meget intime forhold og faktisk ikke har stor læge- eller livserfaring! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Jeg synes ambulatoriets arbejde er fuldt tilfredsstillende. Deres information og faglighed er helt i top. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Jeg føler, at der er et godt arbejdsklima på ambulatoriet.	I høj grad
53	De var utroligt omsorgsfulde og tog sig tid til at forklare, hvad der skulle ske. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
68	Jeg var til [flere] samtaler med [flere] forskellige læger vedrørende lyskesmerter, som indtil nu har generet mig i [flere] år. Første [] læge mente, at jeg skulle tage en kur [med smertestillende medicin] over to til tre uger for en betændelsestilstand []. Anden [] læge afviste dette, og mente, at jeg for en sikkerheds skyld skulle til en scanning for evt. at udelukke nyresten og dernæst til en erfaren overlæge med henblik på eventuel behandling for [anden sygdom]. Det viste sig senere, at der var [nyresten], som ikke selv kunne komme ud, [], og jeg blev straks henvist til behandling i anden by [på specifik dato]. Jeg har så aftalt med anden klinik, at vi udsætter en stillingtagen til den [anden sygdom]. Jeg kunne ønske, at ambulatoriet kunne tilstræbe, at [flere] samtaler med forskellige læger kunne samles hos den mere erfarne i én samtale, og derved undgå forskellige konklusioner på et vel ikke usædvanligt tilfælde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
81	Har foreløbigt været på ambulatoriet to gange i samme sag. Efter første besøg fik jeg et kontaktkort med navn på lægen. Da jeg mødte anden gang, blev jeg mødt af en anden læge. Herefter et nyt kontaktkort med dennes navn. Jeg bemærkede til personalet, at jeg altså havde skiftet behandler, og jeg fik at vide, at når jeg kommer næste gang, kan det sagtens være en tredje person. Jeg var absolut godt tilfreds med den anden læge, og jeg vil gerne behandles af hende igen. Men specielt synes jeg, at det er noget rod, at der bliver skiftet ud hele tiden. [Kontaktperson]	I høj grad
85	Har været i ambulatoriet en del gange, og har haft en oplevelse af, at de personer, som jeg skulle tale med, var informeret omkring mig og min sygdom. Undtagen ved seneste besøg, hvor lægen slet ikke havde sat sig ind i, hvad der skulle tales om, eller resultatet af [scanning], som jeg aldrig fik resultatet af. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
88	Alt vel.	I høj grad
91	Det er ønskeligt at få den samme kontaktperson, hver gang, så vedkommende kender sygdomsforløbet.	I høj grad

	[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	
1	Jeg var og er særdeles tilfreds. Stor stor anerkendelse til den pågældende læge NN.	I meget høj grad
3	Har i forløbet fået konstateret prostatacancer. Er yderst tilfreds med hurtigheden af de forskellige undersøgelses gennemførelse, som medførte diagnosen. De ansvarlige, i gennemførelsen af undersøgelserne og samtaler, opfattes som yderst kompetente og venlige. Stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	De var flinke og imødekommende alle sammen. I kan godt rose dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Altid rart at modtage behandling af samme personer, nu igennem flere besøg NN og NN, søde og rare samt god kontakt. "Vi kender" jo ligesom hinanden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Kontaktede Regionshospitalet, fordi jeg ventede på brev/mail med den konkrete dato. Jeg fik at vide, at der ville gå nogle dage. Da der ikke var kommet noget efter [nogle] uger kontaktede jeg sygehuset på det telefonnummer jeg har. Jeg fik at vide to gange, at jeg ville blive ringet op, men der skete ikke noget. Jeg fik min datter til at ringe efterfølgende, så i løbet af to timer havde jeg en mail med dato og information om mit forløb. Alt er gået så hurtigt og effektivt, at jeg undrede mig over, at jeg ikke blev ringet op. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
15	Blev godt orienteret om, hvad der skulle ske! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
16	Ventetiden har været frygtelig. [Ventetid]	I meget høj grad
28	Alt var OK.	I meget høj grad
33	Jeg mærkede slet ikke noget til den berømte stress på afdelingen. Lutter smil og hyggesnak før, under og efter undersøgelsen, og sådan har det været alle de gange, jeg har været på Randers Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	Meget søde og rare personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Ambulatoriet har alle de gange jeg har været der, gjort det helt perfekt, og der er altid en venlig og god stemning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	Meget fin behandling.	I meget høj grad
49	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
58	Jeg har en gang oplevet, at den recept jeg fik, var udfyldt med noget forkert medicin, noget som bruges til kræftpatienter, og ikke havde noget med mit forløb at gøre. []. Fejlen blev opdaget og stoppet af min praktiserende læge, inden jeg begyndte behandlingen. Jeg fik efterfølgende en undskyldning af læge NN. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
76	De var særdeles venlige og kunne tage lidt humor. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
78	Som før nævnt er alt upåklageligt. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
79	Var meget tilfreds!	I meget høj grad

86	Meget fint.	I meget høj grad
101	Alt var OK.	I meget høj grad
107	God og venlig behandling og selvom jeg har mødt flere forskellige læger, har de været orienterede og kompetente. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
110	Fik en fantastisk god og professionel behandling af et meget omsorgsfuldt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
112	Jeg følte mig rigtig godt behandlet og fik en meget venlig modtagelse, og det var dejligt at komme til med det samme, selvom jeg mødte før tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Efter at være startet på behandling og efterfølgende kontrolbesøg på andet sygehus, er det ikke ok at blive sendt til Randers, når jeg bor tæt på andet sygehus [og har] en samlet transporttid til Randers og hjem igen på 7 timer. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
22	Tre måneders ventetid på scanning var lang tid, da det jo var den scanning, vi nok var mest spændte på, [om det enten var] "positiv eller negativ resultat". [Ventetid]	I nogen grad
37	Vær mere omhyggelig med, at det er de rigtige journaler I sidder med, når man kommer for at få svar på prøverne. Har selv været ude for, at I sad med de forkerte. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
82	Lidt stresset personale. Flere læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
89	Det er altid en ny læge hver gang Det kunne være rart med de samme eller nogle få. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
94	Ventede [en måneds tid] på at få besked fra Skejby, men intet skete. Så kom jeg på Regionshospitalet Randers, og næste dag kom jeg til Skejby. Hurra for Randers. [Kommunikation og information]	I nogen grad
96	Ambulatoriet kunne efter min mening godt have tjekket prostata ved første besøg for derved at vurdere nødvendigheden af at tage biopsier og dermed vente med at beordre indtagelsen af antibiotika, til beslutningen om biopsi var taget. Dette ville have betydet, at det ikke var nødvendigt med indtagelsen og deraf følger virkningerne!!! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
103	Én maks to læger til at følge ens forløb. Meget frustrerende at møde en ny læge hver gang, og specielt når de siger noget forskelligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
95	Alt gik rigtigt fint. Ingen negative oplevelser. Helt tilfredsstillende.	Ikke relevant for mig
87	Det kunne gøres bedre.	Slet ikke
10	Fortsat behandling ved egen læge.	Uoplyst
11	God behandling.	Uoplyst
18	Jeg synes, da det er et dansk sygehus, at man [skal tale et sprog, der er til at forstå], da det kan være et problem at forstå det, der bliver sagt. Men ellers synes jeg, det var rigtig rart at være på Randers Sygehus. [Kommunikation og information]	Uoplyst
23	Både sygeplejerske og læge udviste stor empati og omsorg for mig. Efter undersøgelsen og behandlingen oplevede jeg et stort og engageret informationsniveau. Jeg var rolig og afklaret, da jeg forlod afdelingen, selvom jeg blev henvist til yderligere udredning ved en anden afdeling.	Uoplyst

	<p>Skulle jeg ønske mere, kunne det være, at jeg var oplyst om, hvornår jeg kunne forvente at høre fra den næste afdeling og om evt. ventetid. Jeg ved godt, at der er forskellige specialer og tiden knap, men lægen kunne ikke svare på, hvilke muligheder den efterfølgende afdeling havde for at behandle mig. Fair nok, at dette måtte bero på den næste afdelings undersøgelser. [Kvalitet i behandling]</p>	
✎ 24	Jeg har aldrig været indlagt på et hospital.	Uoplyst
✎ 35	Venlige, omhyggelige og rimelig præcise. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 41	Det vil være rart, hvis det er den samme sygeplejerske og læge både til undersøgelse og samtaler. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 60	Jeg synes, det var en meget positiv oplevelse.	Uoplyst
✎ 74	Alle virker meget kompetente og imødekommende. Man føler sig virkelig i gode hænder, og føler, at der er fokus på netop mig. Ved undersøgelsen med prøvetoilet var den tilknyttede sygeplejerske super god. Alt blev gennemgået godt og forståeligt, og situationen føltes på intet tidspunkt unaturlig. Selvom anden undersøgelse (rektal) kunne virke ubehagelig, og måske pinlig, blev det håndteret på en naturlig og værdig måde, hvor man følte, at det var et professionelt personale, der præcist vidste, hvordan situationen skulle takles. Den læge, der ringede med svar på prøveresultatet, håndterede det eksemplarisk. Nu var det heldigvis en god besked om, at alt var OK, men budskabet blev givet med et empatisk tillykke, og på en måde, hvor man følte, at han virkelig delte glæden med en. Nu var det, som sagt, en god nyhed, men bagefter tænkte jeg på, at skulle jeg have siddet til en samtale, og have at vide, at jeg havde kræft, så ville jeg ønske, at det var ham, der sad overfor mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 80	Meget tilfreds med behandling, alt ok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 90	Alt var ok, så fortsæt det gode arbejde.	Uoplyst
✎ 92	Det var en perfekt oplevelse med humor, alvor, høren på patienten, rådgivning og information. Besøget på afdelingen, ved mødet med fem forskellige sygeplejersker og læger over tre møder, var på alle måder rart og behageligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 97	Efter undersøgelse gik der [flere] uger, inden jeg fik et svar på prøverne fra sygehuset. Det synes jeg, er helt utilstedeligt. Jeg ringede til sygehuset [flere dage] efter undersøgelsen, men jeg kunne ikke få noget svar, da man ikke havde kigget på billederne endnu. Det er lang tid at vente på et svar, da jeg tror, der er noget frygteligt galt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 98	Alle var søde og rare.	Uoplyst
✎ 104	Alt var meget tilfredsstillende.	Uoplyst
✎ 105	De var alle meget flinke.	Uoplyst
✎ 8	Jeg kunne ønske, at det var den samme læge og sygeplejerske hver gang. Det ville jeg føle mig mere tryk ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

