

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urologisk Ambulatorium

Urologisk Afdeling

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## 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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	387
Besvarelser fra afsnittets patienter:	290
Afsnittets svarprocent:	75%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



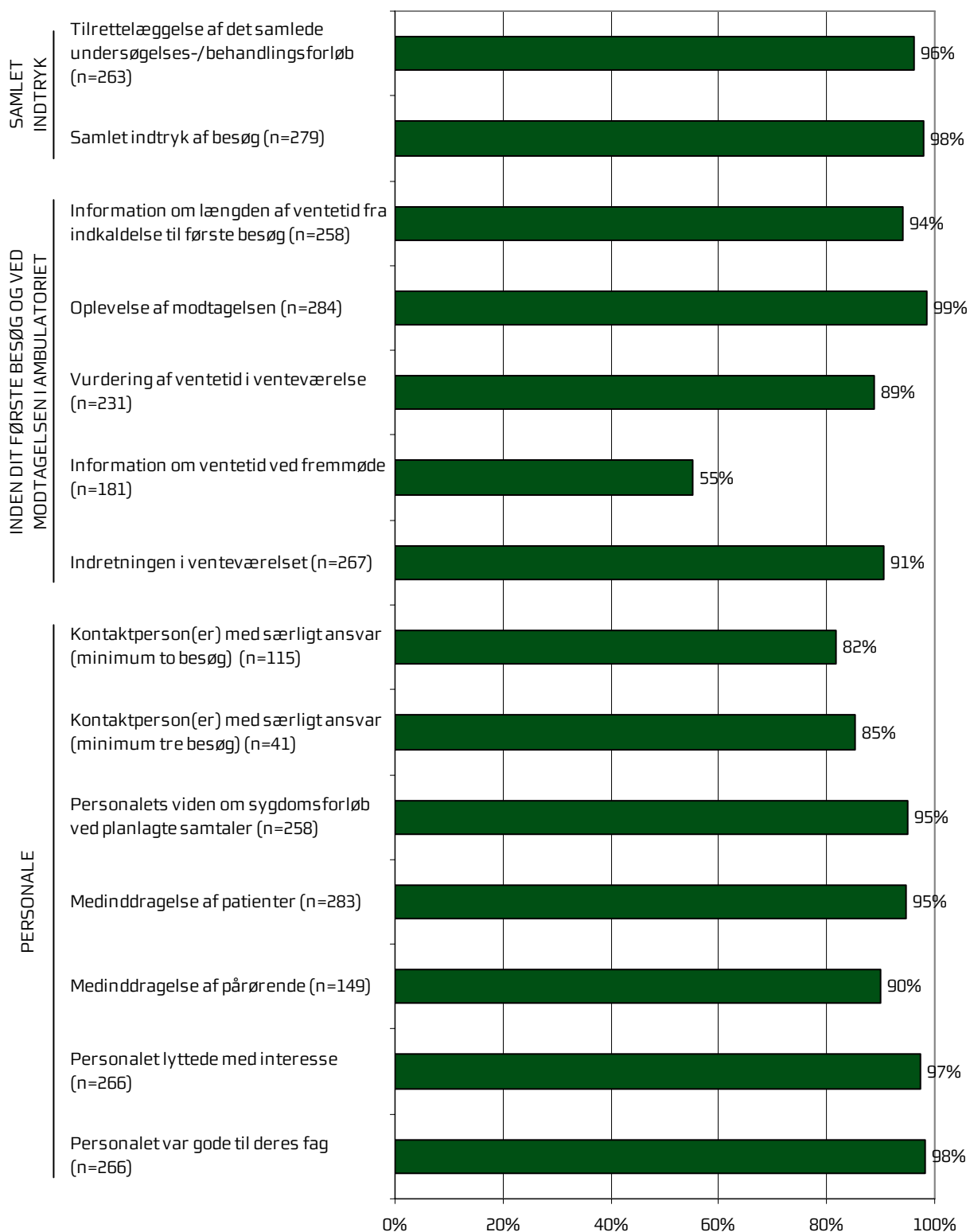


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

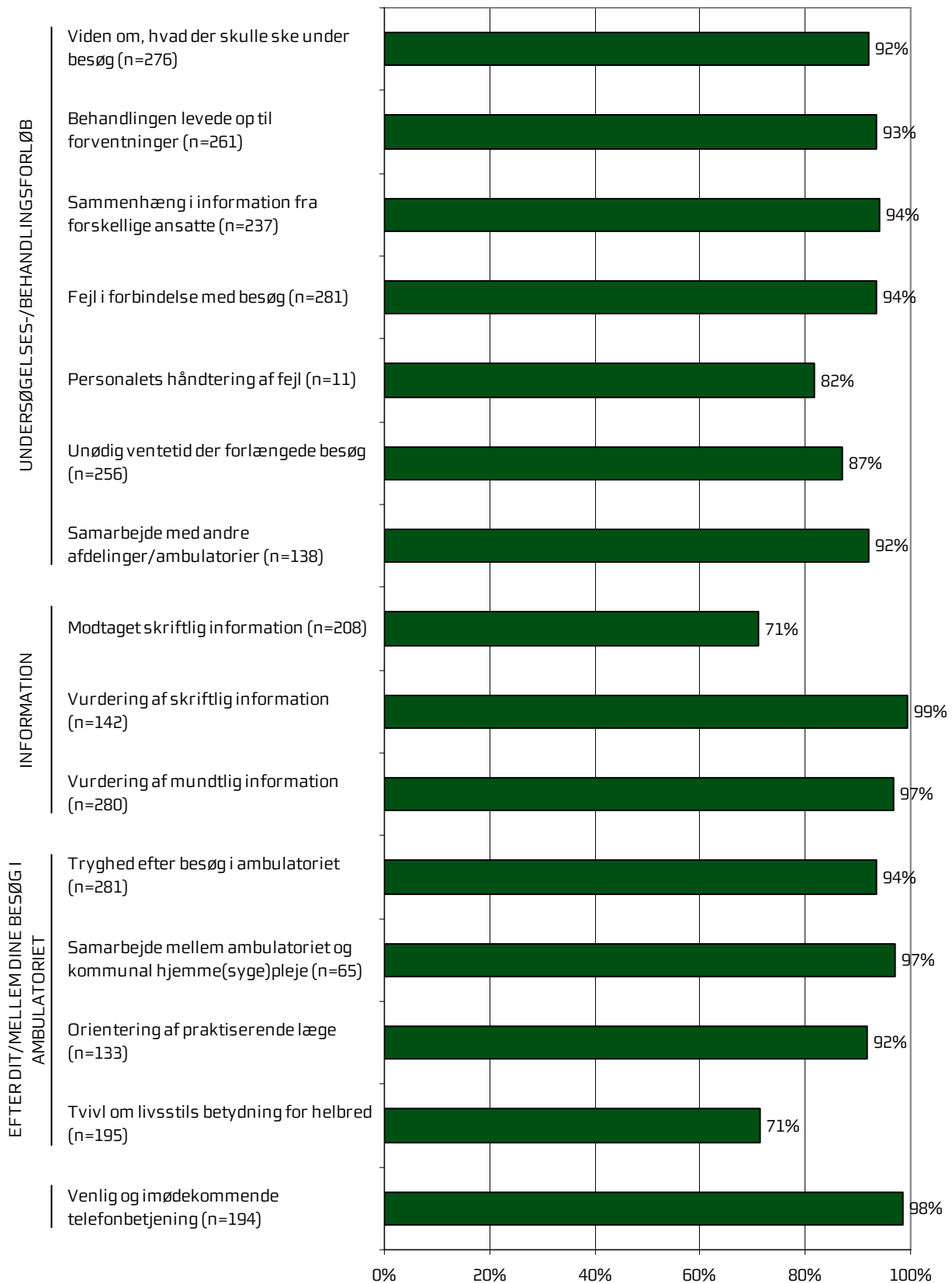
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Urologisk Ambulatorium

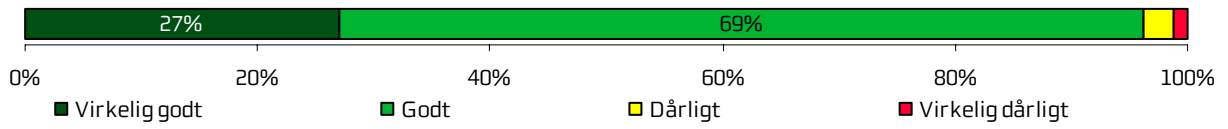
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

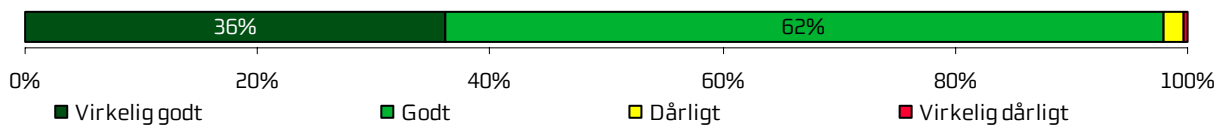
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=263)



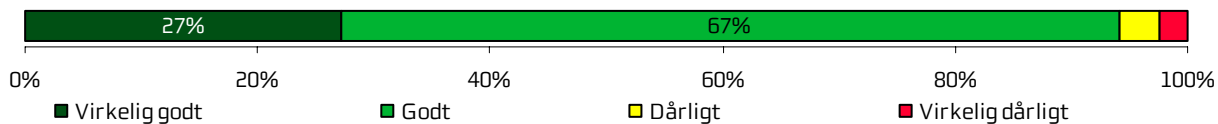
Samlet indtryk af besøg (n=279)



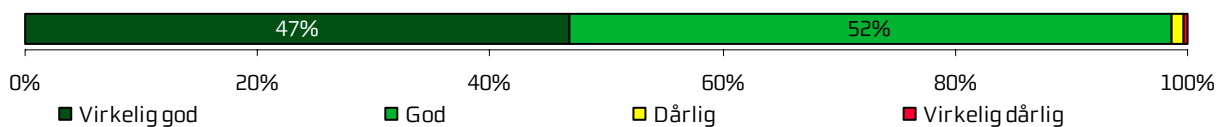
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	93 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 % *	94 % *	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

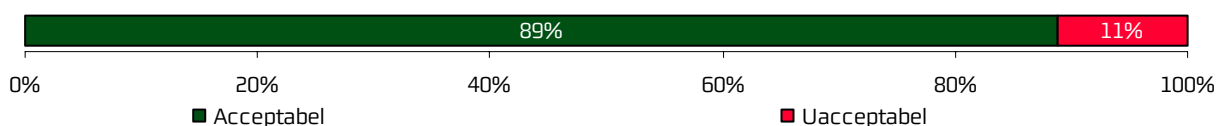
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=258)



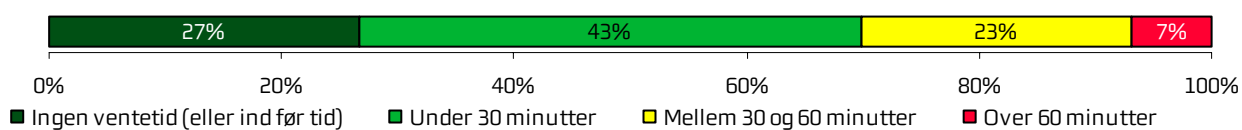
Oplevelse af modtagelsen (n=284)



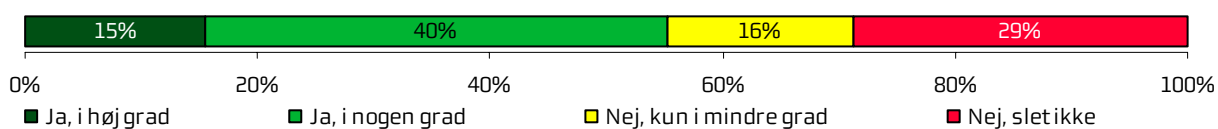
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=231)



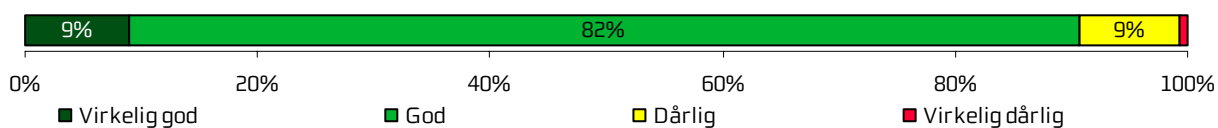
Længde af ventetid i venteværelse (n=273)



Information om ventetid ved fremmøde (n=181)



Indretningen i venteværelset (n=267)

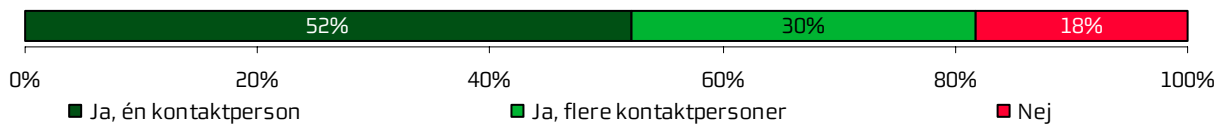




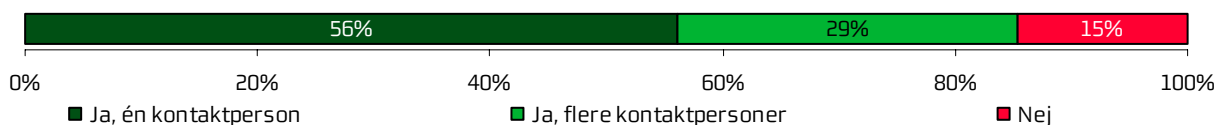
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	99 % *	87 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		55 %	38 % *	83 % *	34 % *	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	82 % *	95 %	77 % *	87 %

## Personale

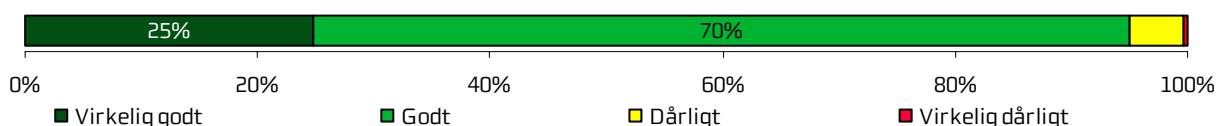
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=115)



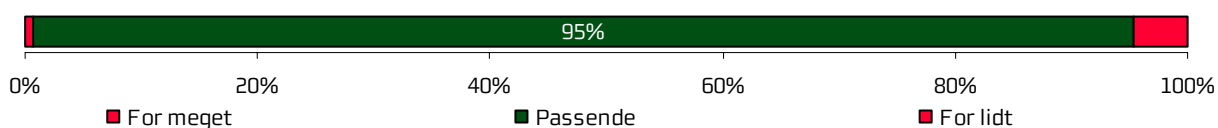
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



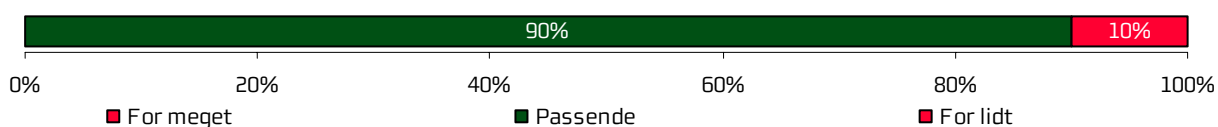
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=258)



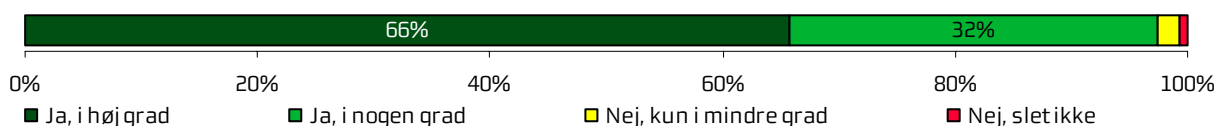
Medinddragelse af patienter (n=283)



Medinddragelse af pårørende (n=149)



Personalet lyttede med interesse (n=266)



Personalet var gode til deres fag (n=266)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	75 %	94 % *	70 % *	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		85 %	-	93 %	67 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	89 % *	100 % *	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	89 %	100 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	100 % *	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	100 % *	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

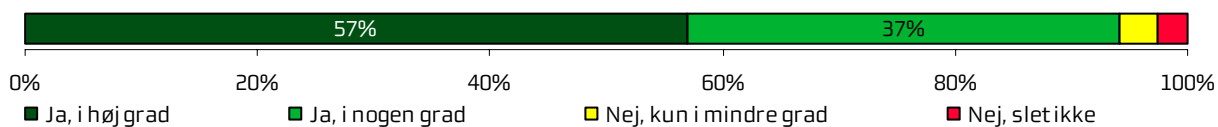
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=276)



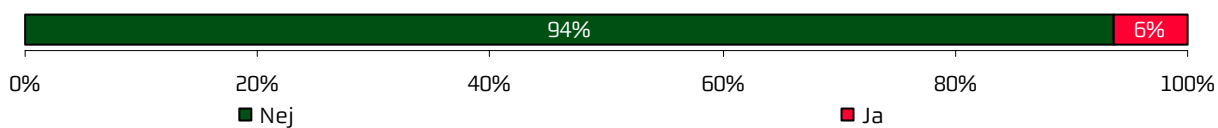
Behandlingen levede op til forventninger (n=261)



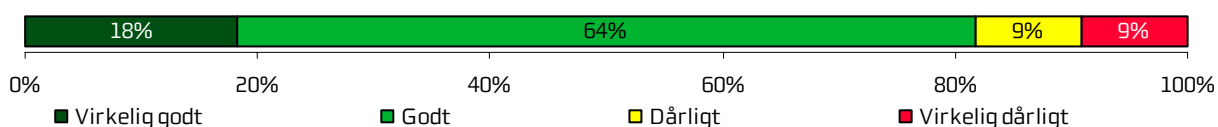
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=237)



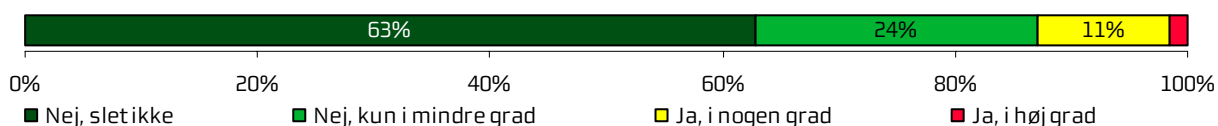
Fejl i forbindelse med besøg (n=281)



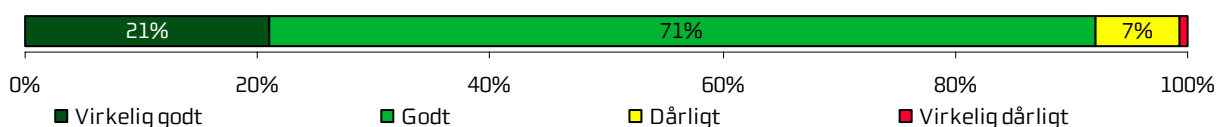
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=256)



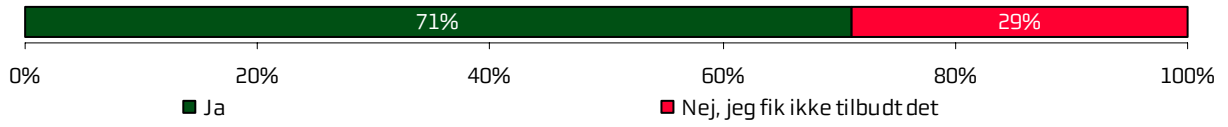
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=138)



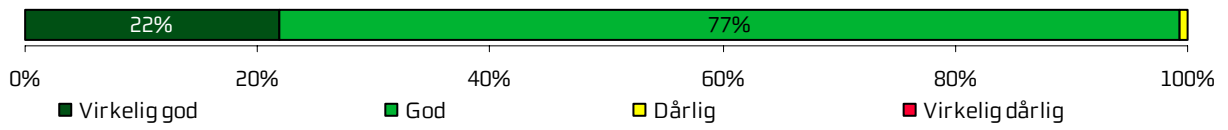
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	89 %	96 % *	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	90 %	98 % *	88 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	90 %	99 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		82 %	-	88 %	45 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	81 %	98 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	90 %	100 % *	87 %	94 %

## Information

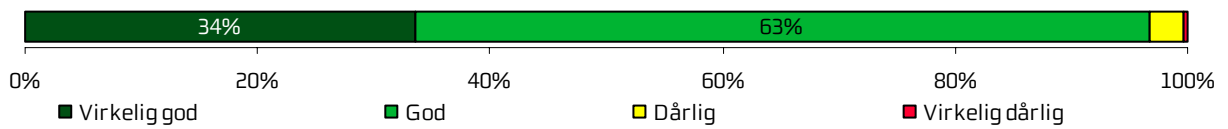
Modtaget skriftlig information (n=208)



Vurdering af skriftlig information (n=142)



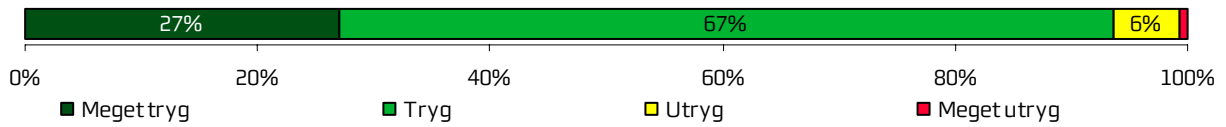
Vurdering af mundtlig information (n=280)



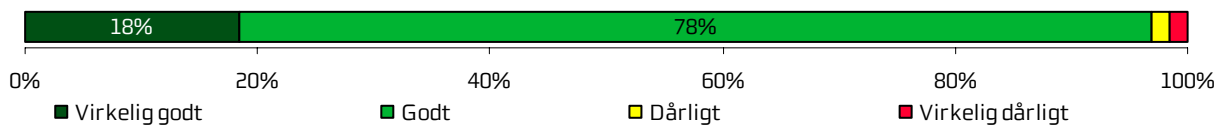
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-	88 % *	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	95 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	93 % *	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

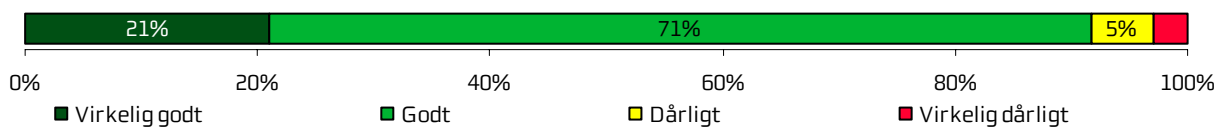
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=281)



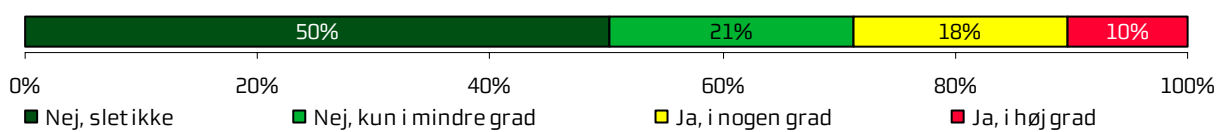
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=133)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=195)

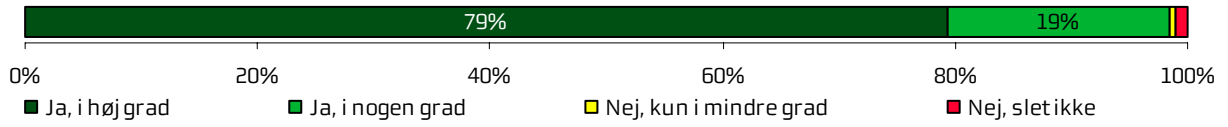




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	91 %	100 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	85 % *	100 %	84 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	85 %	99 % *	81 % *	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	81 %	88 % *	67 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=194)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		98 %	94 % *	100 %	97 %	99 %



## Bilag 1: Kommentarsamling














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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

















## Urologisk Ambulatorium, Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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












ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg har fået min tillid til det offentlige sundhedsvæsen underbygget efter den fine behandling, jeg har fået. Tak for det.	Virkelig godt
2	Jeg kan næsten ikke sige tak nok for mit helbred. Tak til læger og sygeplejersker. Tak til alle.	Virkelig godt
3	Jeg blev ringet op om morgenen, den dag jeg skulle møde på ambulatoriet og fik at vide, at da en læge var blevet syg, ville der nok blive tale om forsinkelse på en times tid. Det var jeg tilfreds med, så trods alt en vis fremgang.	Dårligt
6	Den lægefaglige del var tillidsvækkende, og alt gik jo også godt. Oplever dog, at samme høje faglighed ikke var til stede i den første del af forløbet i administrationen. I den sidste del af forløbet virkede den dog langt mere kompetent og "kundevenlig".	Godt
7	Den læge, der var til stede, gav sig tid til at undersøge mig, for det jeg har problemer med.	Godt
9	Jeg har det bedste indtryk af ambulatoriet.	Virkelig godt
11	Personalet var utrolig søde og spurgte flere gange til mit velbefindende. Jeg har savnet at få svar på prøverne. Har endda kontaktet min egen læge, som heller intet vidste endnu.	Godt
12	De kan huske at indkalde de patienter, som er gjort klar til operation. Ikke som i mit tilfælde -helt at glemme at indkalde mig.	Godt
18	Jeg manglede en samlet afrapportering efter undersøgelserne. Den fik jeg, efter min egen læge anmodede om det. Den var til gengæld omhyggelig.	Godt
20	Alle de gange, jeg har været til undersøgelse/behandling, har de altid været utrolig søde og rare.	Godt
22	Tage folk mere alvorlige, selvom man ikke ser syg ud udenpå, kan man godt være det indeni!	Virkelig dårligt
23	Personalet havde altid god tid til at høre på ens opfattelse af sygdomsforløb.	Virkelig godt
24	I skal have ros, I er bare gode!!	Virkelig godt
25	Meget påpasselig med udlevering af piller og bivirkninger.	Godt
26	Personalet er meget flinke. Hvis lægen er lidt i tvivl bliver der tilkaldt en anden læge til at se med.	Virkelig godt
27	Var godt tilfreds med at være der.	Intet svar
29	DER ER ALT FOR LANG TID MELLEMLER BEHANDLINGER. "NYRESTENS KNUSNING/ SCANNING" HAR VÆRET I BEHANDLING SAMMENLAGT I CA. 16 MÅNEDER.	Godt

-  30 Jeg har kun mødt søde og smilende mennesker de [mange] gange, jeg har været på Randers Sygehus, til trods for at det ser ud til, de har travlt. Godt
-  31 God pleje og omsorg. Godt
-  33 Det var ønskeligt, at man kunne ringe/tale med en læge/sygeplejerske en til to uger efter en operation, og ikke kun til næste dag kl 11.00! Godt
-  34 Jeg synes godt, sygehuset kunne sende resultater af blodprøver til min egen læge i stedet for, at jeg skal opfordre lægen til at indhente informationerne. Godt
-  36 Ris: Bedre sammenhæng i undersøgelses- og behandlingsforløbet. Det var til tider utroligt frustrerende. Ventetiderne under "udredningerne" skabte utryghed. Pakkeløsning ønskeligt!!!! Ros: Når man endelig kom ind i systemet, har jeg kun stor ros til personalet. Jeg har kun mødt et professionelt, venligt og imødekommende personale. Kan ikke gøres bedre. Det var også bedre end på privathospital. Virkelig dårligt
-  40 Undersøgelse/behandling var for mit vedkommende den samme hver gang, men alligevel blev jeg orienteret om, hvad der skulle ske - Fint! Virkelig godt
-  42 Ventetiden fra mødetidspunkt til behandling kunne gøres kortere. Jeg mødte [om formiddagen] og blev kaldt ind til behandling [3½ time senere]. Det er for lang tid at sidde i venteværelse kun iført slåbrok, selvom der var masser af blade, man kunne læse i:-) Godt
-  43 Det har været et meget langt forløb endt med kateter - ingen forståelse for topkateter - eller operation. Skemaet er udfyldt sammen med patienten. Efter ambulatoriet er flyttet - dejlig, venlig, effektiv hjælp, forståelse. Intet svar
-  45 Jeg er glad for, at det er den samme sygeplejerske, der følger mig under hele besøget. Godt
-  51 Jeg er [gammel], bor alene og med en afstand af [mange] kilometer til sygehuset. Man havde foreslået, at jeg blev behandlet (opereret) og sendt hjem samme dag. Dette var jeg ked af og efter en god samtale, blev det ændret til indlæggelse, hvor jeg kunne blive til næste dag og føler, at det var en god ordning. Virkelig godt
-  52 Jeg har absolut intet at udsætte på personalets behandling af mig i min situation. De har tværtimod været meget lydhør over for mine ønsker i forbindelse med en forestående operation. Intet svar
-  55 Jeg fik en meget fin behandling. Virkelig godt
-  56 Til orientering! Jeg har nu haft kateter [i næsten to år]. Det var kun det første kateter, der holdt i ca. tre måneder, før det blev skiftet. Nu har jeg haft [mange] katetre i [næsten to år]. Det, der holdt karteret, sad i treenhalv time, så sprang ballonen. Et andet forløb var tre katetre på tre dage. Jeg har spurgt flere, også leverandøren af katetre, om der ikke var ekstra væskekathetre, men fik ikke noget svar. Det var først, da jeg i anden anledning telefonisk talte med sygeplejerske NN, andet sygehus, at hun fortalte om et gråt kateter fra "Bard Biocath". Jeg fik et sådant tilsendt, det har nu været isat siden [vinter]. Håber det holder i tre måneder, før det skiftes. Jeg er undersøgt for blæresten, der var intet usædvanligt i blæren. Ovenstående for at man kan orientere om tilfældet, så andre patienter kan blive hjulpet tidligere. Jeg er [en ældre patient] og lever stille og roligt. HILSNER. Virkelig godt

## Bilag 1

-  57 Modtagelse og undersøgelsen var helt okay. Jeg følte mig i trygge hænder. Men hvis det er kutyme, at man venter så længe på svar, er det et problem, jeg vil overveje at gå videre med til ledelse eller medierne. Intet svar
-  58 Jeg synes, det har været et langt forløb, fra jeg var hos min læge i april, til jeg først kommer under [behandling] i [efteråret]. Det må kunne gøres bedre. Det kan jeg ikke vurdere
-  59 Jeg har kun GODT at sige om alle dem, jeg har haft med at gøre. Godt
-  60 Der manglede information om og præcis datering af besøg i anden afdeling. I en anden afdeling har de et lille kort, der ved hver kontrol bliver ajourført om næste dato og mødetid. Godt
-  61 Har den opfattelse, at jeg er blevet "afskrevet" pga. min alder, [i 80'erne]. Mit generelle helbred er meget fint. Er sund og rask. Min læge er meget tilfreds med mine årlige helbredsundersøgelser, så jeg er absolut ked af, at man ikke vil foretage sig noget, før det evt. bliver for sent! Skal tale med min læge om min situation, men om det hjælper, er spørgsmålet. Antageligt spiller den overordnede økonomi ind i sagen. Hvad kan jeg så gøre???
-  62 De mennesker jeg har været i kontakt med under mit sygdomsforløb, følte jeg, var venlige og absolut professionelle. Virkelig godt
-  65 Godt behandlet. Venlig og professionel behandling. Godt
-  66 Man føler sig altid velkommen og bliver taget godt imod. Virkelig godt
-  67 Informere om ventetid i ambulatoriet. Måtte lave mere luft i programmet, da der tydeligvis er brug for megen akut tid - det går ud over dem, der er indkaldt til planlagt tid, at man overbooker. Bedre samarbejde mellem læger og sygeplejersker, når det fornemmes, at kommunikationen er vanskelig mellem lægen og patienten. Intet svar
-  68 Jeg er tilfreds med forløbet. Godt
-  70 Efter syv besøg det sidste års tid, har jeg mødt kun smilende og søde, positive sygeplejersker/læger og fået svar på det, jeg spurgte om. Kun en god oplevelse. Virkelig godt
-  71 Det var rigtig godt at patienten fik en bamse inden operationen. Det gjorde patienten tryk, og afledte opmærksomheden fra operationen. Virkelig godt
-  72 De andre læger lyttede ikke til, hvad jeg sagde, at jeg fejler, men det gjorde den sidste læge, og de svar går jeg og venter på. Alle læger tror, at jeg har kræft i underlivet, men det har jeg ikke. Jeg har [anden lidelse], og det påvirker min vandladning, hvis jeg ikke tager mine forholdsregler. Det vil den sidste blodprøve afsløre. Godt
-  73 Altid et venligt og imødekommende personale. Virkelig godt
-  75 Jeg har vældig godt tilfreds og følt mig helt tryk. Personalet har været venligt og kompetent. God atmosfære. Korte ventetider, alting har virket velorganiseret. Tak for det. Virkelig godt
-  78 Jeg har en fornemmelse af et yderst godt, kompetent ambulatorium. Godt



-  79 Hele mit forløb er gået efter lægernes forklaring. Har dog talt med fem forskellige læger, nogle mere omhyggelige end andre. Men jeg har kun store roser at sige. TAK. Var glad for at være på Randers Sygehus for første gang :-)
-  80 Jeg mødte altid flinke, glade og meget professionelle behandlere og er meget taknemmelig for den gode service. Tak.
-  81 Alt, hvad der er gjort under hele forløbet, er til min fulde tilfredshed. Jeg har intet at klage over. Der var flere gange, hvor scannerne i Århus var brudt ned. Det var intet problem for mig. Der var altid kaffe på kanden og aviser og nogle at snakke med. Sygeplejerskerne var bare fantastiske søde og hjælpsomme.
-  82 Regionshospitalet Randers Urologisk ambulatorium, er flyttet op på plan seks til nyrenoveret afdeling. Det er som om, at I har fået nyt personale i modtagelsen. Man bliver budt velkommen, det er som om patienten er kommet i højsæde og tak for det. Der kan man se, hvad en renovering kan gøre.
-  83 Fik meget venlig modtagelse før og efter behandling, alle var venlige og tålmodige. Kunne gå derfra med godt humør.
-  84 Alt skal gå hurtigt i dag. Brug de nye medier til beskeder.
-  87 Det er trist, at den urologiske afdeling ikke kan scanne/fotografere urinrøret, mens man urinerer. Hvis der er defekt lukkemuskel, er det bedst at se det "live" frem for en kikkertundersøgelse.
-  90 De har altid været flinke og imødekommende. Man har kunne mærke på personalet, at der til tider var travlt.
-  95 Jeg mangler en opfølgning på selve operationen. Mit indgreb har over hovedet ikke virket. Jeg har stort set ingen erfaringer med sygdom. Hvornår skal man reagere? Skal man søge sin egen læge? Kan man kontakte lægen, der opererede en? Der popper mange spørgsmål op, og man har ikke specielt lyst til en ny operation, når smerterne fra første operation ikke er væk endnu.
-  96 Bortset fra den store afstand mellem behandlingerne (to-tre måneder) - KUN GODT at sige om behandlingen.
-  98 Jeg har været meget tilfreds med mine oplevelser af Regionshospitalet i Randers og var meget tryk ved personalets omsorg.

## Urologisk Ambulatorium, Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?


ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Min praktiserende læge sendte e-mail til ambulatoriet om, at jeg burde undersøges for []kræft. Den blev aldrig åbnet, og kun efter at jeg selv efter seks måneders ventetid tog affære, kom der skred i sagen.	Dårligt
6	Min læge havde indstillet mig til en akut undersøgelse. Da jeg rykkede telefonisk for en tid, fik jeg et ualmindeligt uvenligt svar om, at det kunne man ikke tage sig af. Derefter en meget lang klagesang over underbemanding []!	Godt
8	Godt.	Virkelig godt
9	Lynhurtig ekspedition.	Virkelig godt
13	Der er alt for meget ventetid.	Godt
14	Besøget gik godt.	Godt
18	Ingen.	Godt
19	Min læge bookede omgående/informerede hurtigt ambulatoriet, hvilket jeg var meget tilfreds med.	Virkelig godt
21	En lille smule kludder pga. en forglemmelse og et manglende skema, som så ikke blev udfyldt til tiden.	Intet svar
23	Til tider lang ventetid på telefonen.	Virkelig godt
25	Lang ventetid.	Godt
28	Jeg fik ikke information, og indkaldelsen til undersøgelsen blev fejlekspederet, så jeg ikke modtog den. Jeg blev først orienteret per telefon dagen efter undersøgelsesdatoen. Jeg fik en ny tid og derefter fik alt perfekt.	Godt
35	Forløbet inden det første forsøg var præget af forvirring og uprofessionel optræden. Vi fik tre breve, hvor der var så kort tid imellem afsendelse af brevet og selve aftalen, at brevet kom for sent, og vi derfor ikke kunne nå tiden. Det virkede MEGET uprofessionelt.	Godt
36	Ventetiden, fra min læge foretog henvisning, til jeg kunne komme til undersøgelse, var ganske uacceptabel, hvorfor jeg valgte selv at betale for en undersøgelse på Mølholm. Her var ventetiden to dage, og jeg havde den endelige diagnose ti dage efter.	Virkelig dårligt
41	Jeg blev skrevet op på en afbudsliste og blev kaldt ind tre uger før den aktuelle tid.	Virkelig godt
43	Svært at komme igennem pr. telefon.	Intet svar

✎	49 Det forløb fuldt tilfredsstillende med en høj service.	Intet svar
✎	55 Der var ingen telefonsamtaler.	Virkelig godt
✎	61 Er døv, men havde tolk med. INGEN indledende information!!! Blev ekstra handicappet af fordomme over for døvehandicappede!!! Blev opfattet som "døvtum", selvom jeg taler flydende dansk!	Virkelig dårligt
✎	62 En god og venlig modtagelse.	Virkelig godt
✎	65 Ikke telefon, men brev. OK.	Godt
✎	74 Engang [sidste efterår] sad jeg og ventede i tre timer. Så kom sygeplejersken og sagde til mig - Du kan godt gå hjem, for der er ikke flere læger i dag.	Godt
✎	77 [I sommer] skrev min læge om en tid til mig. Fik at vide, jeg først skulle behandles med [] tabletter, der som forudset ikke havde nogen virkning [en måned senere], hvor lægen på ny skrev. Efter gentagne gange at have rykket for en tid, fik jeg at vide, at bookingassistenten holdt ferie, men endelig [måneden efter] kom jeg til.	Dårligt
✎	84 Jeg var ikke hjemme, da brevet kom. Vi var på ferie. De ringede på mobilen om, hvorfor jeg ikke kom. Jeg fik omgående en ny tid. Super. Kunne ønske mere sms, eventuelt mail eller telefon.	Godt
✎	85 Alt for lang ventetid. Lægen måtte ringe for at få mig ind noget før.	Dårligt
✎	86 Jeg fik ved personlig fremmøde hurtigt aftalt en tid hos sekretæren.	Virkelig godt
✎	87 Der var et års ventetid på at få foretræde for ambulatoriet.	Godt
✎	92 Mødte op til en aftalt tid, men fik besked på at der ikke var personale til undersøgelsen efter [et par] timers ventetid.	Godt
✎	97 Mit "første" og eneste besøg i undersøgelsesperioden var et besøg i en række rutinekonsultationer gennem de sidste år. Men vi sad lidt og ventede i det sædvanlige venteværelse, inden vi blev vist ovenpå, hvor Urologisk Team nu holder til.	Godt

## Urologisk Ambulatorium, Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Mere end halvanden times ventetid.	Dårligt
7	Lægen var mere optaget af samtale med personalet (avisforsider) end med mig!	Godt
9	Venlig modtagelse.	Virkelig godt
16	Jeg har været indlagt [flere] gange. Ventetiden har været fra 30 minutter til over to timer.	Godt
17	Angående punkt 6: Jeg har været på afdelingen én gang ugentligt i seks uger, og ventetiden var meget forskellig. Halvdelen af gangene var tiden 30 - 60 minutter, og de andre gange kom jeg til næsten med det samme.	Godt
21	Alt var bare OK.	Intet svar
28	Når det kan gå galt med postgangen, burde man supplere/erstatte med e-mail eller eventuelt sørge for opfølgning per telefon.	Godt
38	Meget præcist og fint med en samtale med lægen, som foretog operationen.	Virkelig godt
50	Nej.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Lidt ventetid var irriterende, men man må også forstå, at der kan være travlt. Men altid et venligt smil. Det varmer. Man er klar over, at jeg var der!	Godt
55	En ualmindelig flink sygeplejerske.	Virkelig godt
61	Negativ indstilling. Personalet ved SIDSTE undersøgelse var venligt, men ORDKNAP! Var til undersøgelse fire gange over en lang årrække på Randers hospital.	Virkelig dårligt
67	Vi fik af en sekretær ved skranken at vide, at der var ventetid (men ej hvor længe). Ellers ingen modtagelse som sådan.	Intet svar
76	Rar og venlig.	Det kan jeg ikke vurdere
86	Sød og venlig sygeplejerske viste mig til rette.	Virkelig godt
87	Der bliver ikke spurgt til kørselsrefusion, med mindre man selv gør opmærksom på det. Det skulle ske automatisk, hvis man har over 50 km.	Godt
93	Venligt og smilende personale.	Godt

-  94 Mødte [et kvarter før]. Ved skranken var der en skriftlig besked: "Sekretæren er til møde, tilbage igen [til min aftalte tid]". Der [gik 40 minutter], inden hun kom tilbage, og så gik der yderligere 15 minutter, inden det blev min tur (kom til [mere end en halv time for sent]). Godt

## Urologisk Ambulatorium, Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?


















ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
7	Vist til den forkerte []læge!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Jeg blev hjemsendt, mens det stadig blødte fra operationssåret/syningen. Kan det kaldes en fejl?	Godt
12	Personalet havde gemt at indkalde mig til operation.	Virkelig godt
31	Ingen.	Intet svar
32	Blev sendt hjem.	Intet svar
36	Fejlplacering af "guldstykker" i forbindelse med forberedelse til strålebehandling af prostata.	Virkelig godt
39	Fejl med udstyret.	Godt
43	Ved sidste besøg havde læge ikke læst papirer igennem. Meget frustrerende.	Intet svar
47	Da jeg skulle til konsultation [på et sygehus], var min tid slettet! Jeg havde været på [andet sygehus] for at [blive opereret]. Der var jeg blevet slettet fra systemet på det [første sygehus].	Godt
58	Jeg blev ønsket tillykke med, at jeg blev hundrede procent rask. Få uger senere fik jeg at vide, at der var en lille plet, som skulle undersøges. Så vi var helt knust, da vi i første omgang havde fået at vide, at pletten ikke betød noget. Det viste sig at være godartet.	Godt
61	Manglende scanning af []. Manglende blodprøve.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	Fejlagtige oplysninger angående medicinering.	Virkelig dårligt
77	Da mit [organ] skulle have indført kameraet, mærkede jeg ikke noget udover det varmede mellem mine lår, hvilket jeg bemærkede. Hun havde ført det ind [forkert sted]. Hun undskyldte, men det skete på ny. Tredje gang var lykkens gang, for nu skulle det være i orden. Hm-hm, dårlig smag i min mund.	Godt
88	Har oplevet, at katederet ikke sad korrekt, hvilket betød et besøg på skadestuen flere timer senere.	Godt
91	Ventetid, Mødetid [morgen]. Kaldt ind [formiddag]. Indsprøjtning annulleret...	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Urologisk Ambulatorium, Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg har over de sidste to år talt med tre læger NN, der deler sig i to grupper mht. hvilken behandling, der er bedst for mig.	Dårligt
5	Lang ventetid ved seneste besøg pga. akut hændelse på afdelingen.	Godt
6	På den lægelige side, meget positivt. På den administrative side, meget ringe. Havde flere lange ventetider, da man havde glemt at skrive om en [prøve]. Var blevet indstillet til operation og været hos anæstesi. Efter [mange] måneders ventetid uden en lyd fra sygehuset, måtte jeg selv henvende mig.	Godt
9	Jeg har det bedste indtryk af Randers Sygehus.	Virkelig godt
14	Skulle havde set på et sår.	Godt
17	Sygeplejersken/personalet spørger om behandlingstiderne passer mig. Jeg siger, at det ville være bedre en time senere eller en halv time før pga., at jeg benytter de offentlige transportmidler. Det kan ikke så godt lade sig gøre da de da har for travlt. Jamen hvad spørger hun så for? (min behandling [] tager højst 5 min. men jeg skal holde på det helst i to timer, men ikke længere. Det er lidt svært at tilpasse med en bustur på 1½ time uden toilet - men det er selvfølgelig ikke personalets problem).	Godt
22	Dårlig behandling - prøver en undersøgelse, så bliver man sendt hjem og kan passe sig selv, de vil ikke gøre mere! Har stadig ondt! Der må være flere ting, man kan undersøge eller henvise til en anden afdeling eller sygehus.	Virkelig dårligt
24	Det er min erfaring, at der bare var styr på det hele.	Virkelig godt
25	Undersøgelsen afhjalp ikke mit problem. Informationen om bivirkninger ved anvendelse af valgte piller var ikke tilstrækkelig. Efter anvendelse af pillerne fik jeg besvær med gennemførelse af mit ellers normale sexliv. Jeg stoppede anvendelsen af pillerne; men psykiske påvirkede det så meget efterfølgende, at jeg har søgt læge og fået udleveret piller, som nu har afhjulpet problemet.	Godt
33	Dårligt at man skal sidde en til halvanden time i et koldt venteværelse, når man har fået "hospitalstøj" på, så man skal have et tæppe på for at holde varmen. Urimeligt at man skal indkaldes/møde så lang tid før. Også at man har fastet - og sidder og bliver mere og mere sulten/dårlig inden operationen.	Godt
35	En henvisning til ultralydsscanning skulle sendes videre til et sygehus udenfor Region Midt. Det virkede som om, personalet kun modvilligt gik med til det.	Godt
36	Undersøgelsesforløbet - planlægningen - ganske urimelig lang. Det må betegnes som særdeles uacceptabelt.	Virkelig dårligt

## Bilag 1

	37	Jeg fik ikke at vide, jeg kunne blive steril af indgrebet, hvilket jeg blev. Det sagde man først efterfølgende ved kontrolbesøget.	Godt
	44	Fik flere forskellige indkaldelser til samme undersøgelse.	Godt
	46	Kommunikationen mellem de to sygehuse har svigtet to gange og har forlænget mit behandlingsforløb.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Ja, i høj grad. Meget dårlig information mellem lægerne og patienten, da patienten møder ny læge ved hvert besøg i ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Jeg har kun ros tilovers til såvel sygeplejersker som lægerne.	Intet svar
	53	Jeg følte fra mit første besøg i Randers, at personalet havde fokus på mig som patient og kun mig. Det var en dejlig fornemmelse/oplevelse!	Godt
	54	Tiden mellem forundersøgelserne strakte sig over for lang tid, hvilket bevirkede, at kræften fik tid til at brede sig. Desuden manglende information om, at det var vigtigt med røntgenstråler [], hvilket [bidrog til en komplikation, der nødvendiggjorde en operation].	Godt
	61	Det hele virkede overfladisk! Vil sende e-mail til center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk. Blev henvist [sommeren] 2009 til urologisk undersøgelse [foråret] 2010 og igen [efteråret] 2010. Næste gang om et halvt år. ALT I ALT CA. TO ÅRS SPILD AF TID!	Virkelig dårligt
	62	Kun at jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
	63	Den var fin.	Virkelig godt
	64	Det var mundtligt aftalt ved undersøgelsen, at dersom der ved mikroskopi af skrabe/skylleprøver fandtes celleforandringer, så ville jeg få skriftlig besked inden fire uger - dette skete ikke!	Virkelig godt
	67	Der tilstødte infektion i forløbet og jeg oplevede stor imødekommenhed, da jeg ønskede at få et ekstra tilsyn/aftale i ambulatoriet. Heldigvis kunne operatøren se patienten, hvilket var meget betryggende.	Intet svar
	68	Alt i alt forløb undersøgelserne udmærket.	Godt
	72	ENDELIG EN LÆGE, DER LYTTED TIL, HVAD JEG SAGDE. JEG FEJLER NEMLIG IKKE DET, DE ANDRE LÆGER SIGER ELLER TROR.	Godt
	77	Min tiltro er ikke så stor til sygehusvæsenet, når der sker sådan noget.	Dårligt
	88	Det er svært at vurdere, da det var på [en anden afdeling], det nye kateder blev lagt.	Godt
	97	Jeg talte med en sygeplejerske. De spørgsmål jeg havde/har kan kun besvares af en læge. Det vil ske ved næste besøg [vinteren] 2011! Alle prøver indikerer, at min sygdom er i ro.	Godt




## Urologisk Ambulatorium, Urologisk Afdeling, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Den skriftlige information jeg har modtaget, er alene kommet fordi jeg bad om kopi af journalen.	Dårligt
4	Jeg har haft et fornuftigt forhold til alkohol. Røg pipe, men er holdt op.	Godt
10	Svar på scanning nummer to var [flere] uger undervejs. Det burde kunne gøres hurtigere!	Godt
15	Jeg er meget tilfreds med alt, der skete med mig.	Virkelig godt
17	Utryk ved at tage bussen, især efter de første behandlinger, fordi hvis jeg skulle af for at tisse, er det noget så træls at stå ved landevejen og vente en time eller to på den næste bus. Har prøvet det, men stadigvæk er det ikke helt personalets problem.	Godt
24	Jeg har generelt været tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
36	Mangel på kontakt fra egen læge. Det havde været ønskeligt, at han/hun havde kontaktet mig uopfordret, når resultaterne fra ambulatoriet forelå. Det ville have givet mig tryghed, det ville have givet mig indtryk af, at der var styr på tingene.	Virkelig dårligt
48	[Nogle] måneder efter operation på urologisk afdeling i Randers skulle hospitalet indkalde mig til kontrol, hvilket ikke skete, før jeg selv rettede henvendelse. Blev kontrolleret i Randers [i sommer] og skulle efterfølgende (tre måneder senere) indkaldes til kontrol på andet sygehus, hvilket heller ikke er sket.	Godt
57	Jeg blev lovet besked pr. telefon fra lægen, der foretog undersøgelsen. Dette ville ske indenfor [nogle] uger. Der er nu gået [EN DEL UGER] og trods [flere] opringninger til ambulatoriet, har jeg stadig ikke modtaget besked om videre behandling, hvilket jeg finder MEGET kritisabelt.	Intet svar
60	Ja - dårlig information om tid og sted for næste undersøgelse.	Godt
61	Min tolk opsnappede, at der var noget galt ved scanningen [] ved FORRIGE besøg. Jeg pressede med spørgsmål, men fik bortforklaringer. Min opfattelse er, at jeg har begyndende cancer.	Virkelig dårligt
62	Ingen.	Virkelig godt
68	Udmærket forløb, fuldt tilfredsstillende.	Godt
76	Meget sen underretning om resultatet af undersøgelsen. Ca. to måneder.	Det kan jeg ikke vurdere
77	Jeg fortalte min læge om hændelsen med kameraet på afveje, men om han troede på det, har jeg min tvivl om (men det er ganske vist).	Dårligt
78	Jeg har kun mødt rare forstående mennesker på ambulatoriet.	Godt

## Bilag 1

-  89 Jeg ville gerne have et skriftligt svar til mine pårørende, og så jeg selv kunne huske det - er lidt glemsom. Det kan jeg ikke vurdere