

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Urologisk Ambulatorium**

**Urologisk Afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	170
Besvarelser fra afsnittets patienter:	125
Afsnittets svarprocent:	74%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<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.



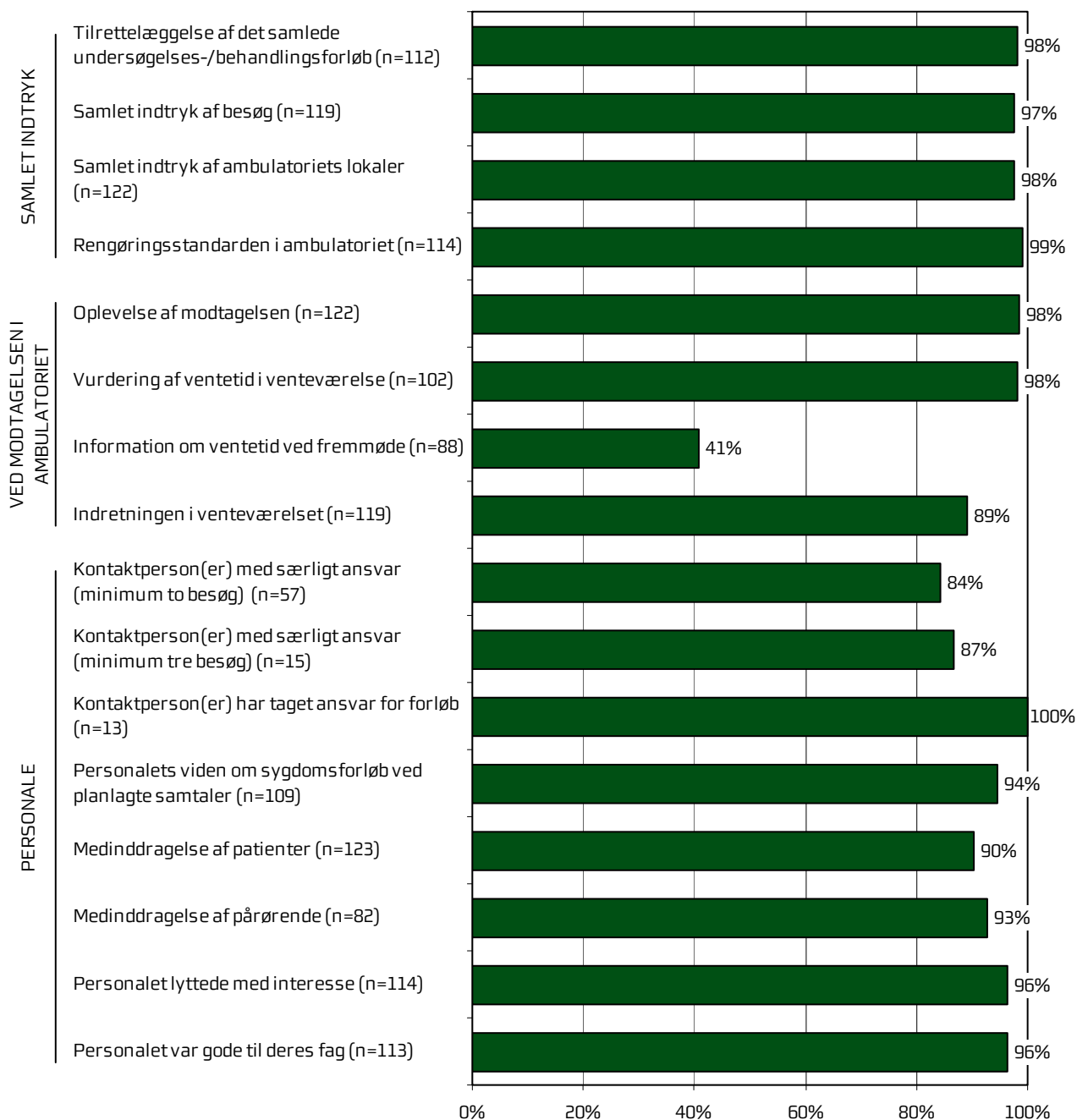


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

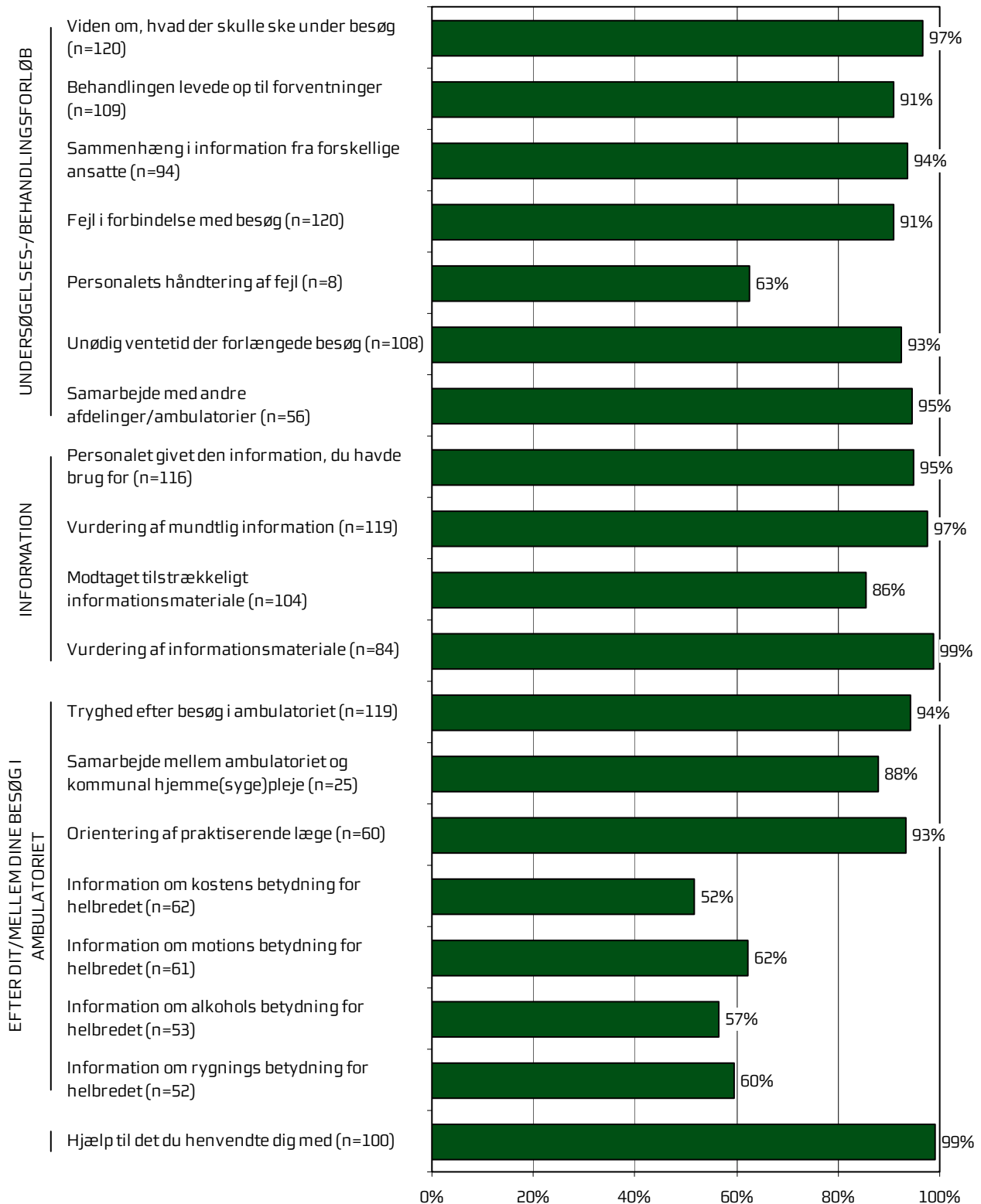
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

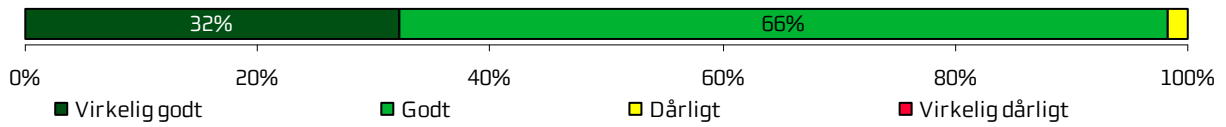
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

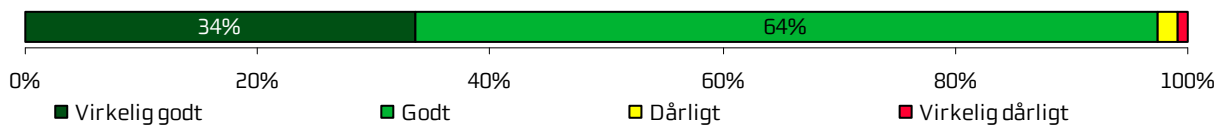
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

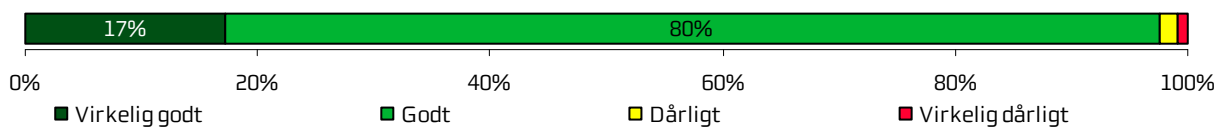
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=112)



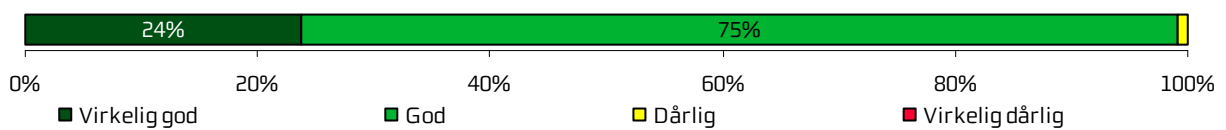
Samlet indtryk af besøg (n=119)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=122)



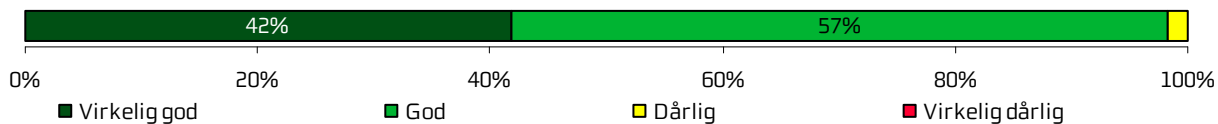
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=114)



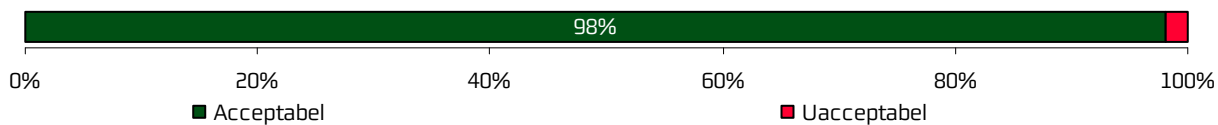
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

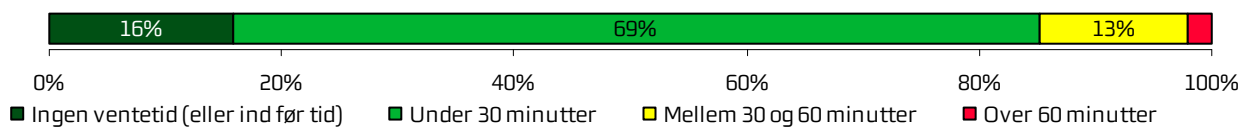
Oplevelse af modtagelsen (n=122)



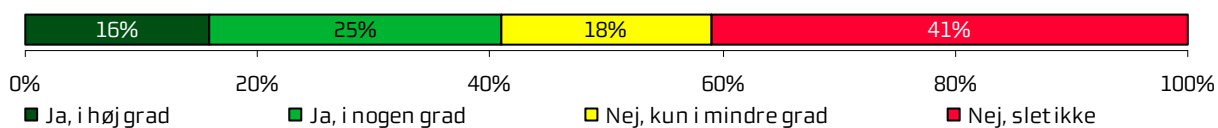
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=102)



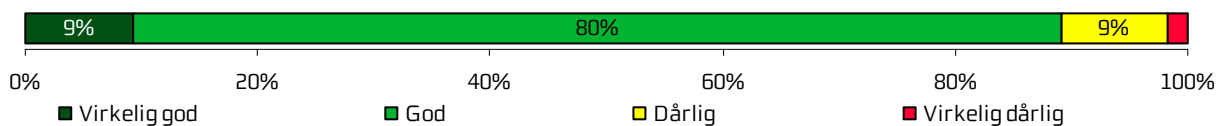
Længde af ventetid i venteværelse (n=95)



Information om ventetid ved fremmøde (n=88)



Indretningen i venteværelset (n=119)

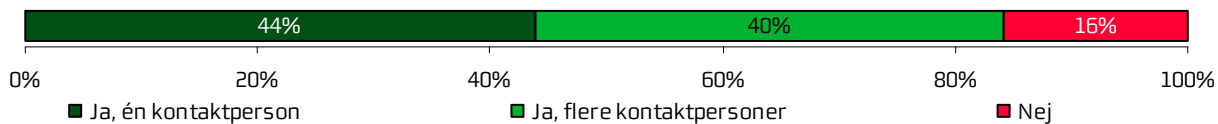




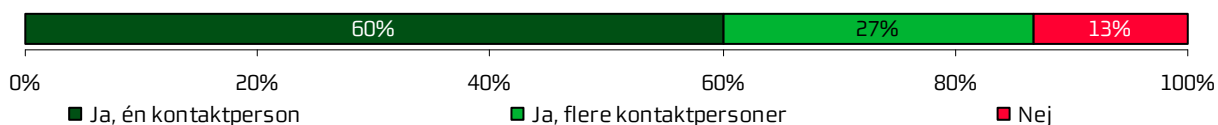
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	-	-	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

## Personale

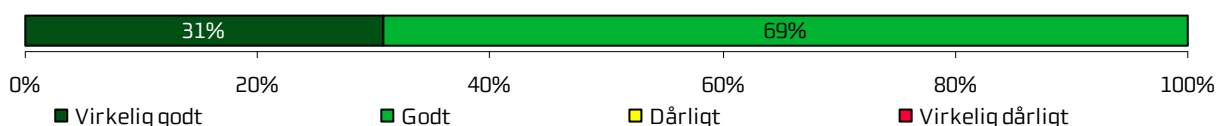
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



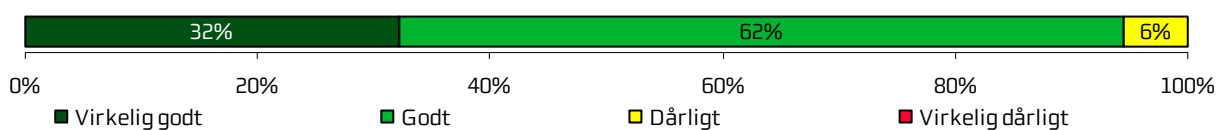
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=15)



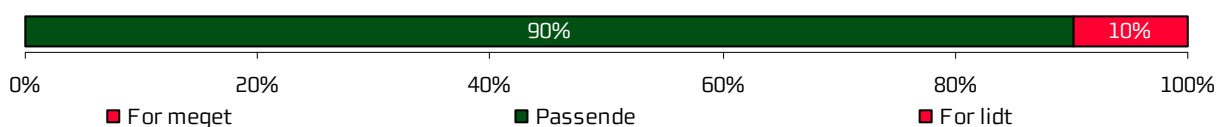
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=13)



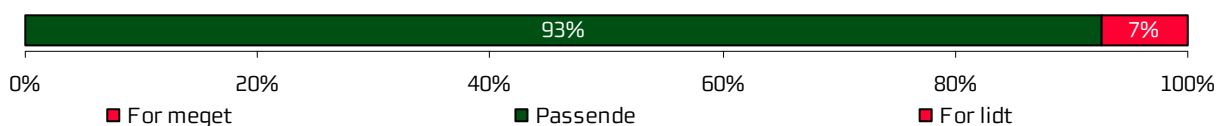
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=109)



Medinddragelse af patienter (n=123)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



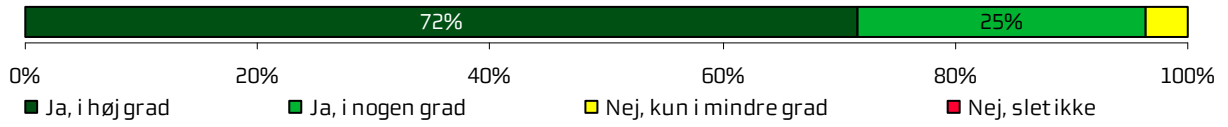
Personalet lyttede med interesse (n=114)



	2013	2012	2011	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)	84 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	-	-	100 %	65 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

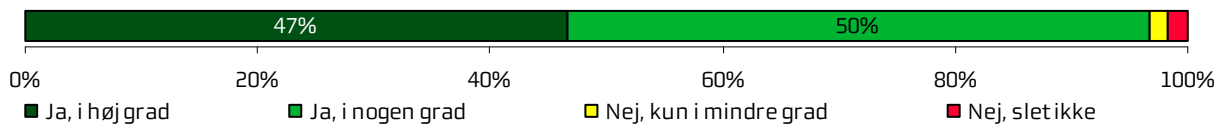
Personalet var gode til deres fag (n=113)



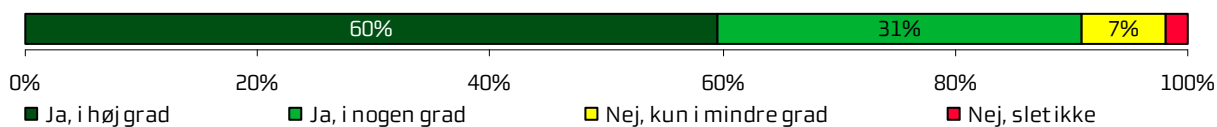
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	90 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

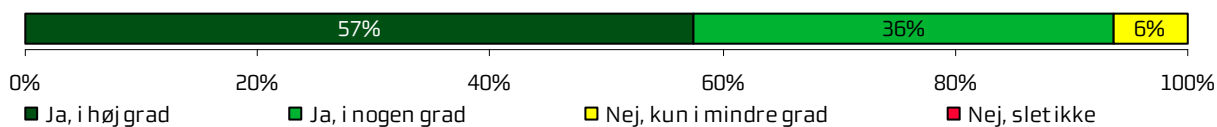
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=120)



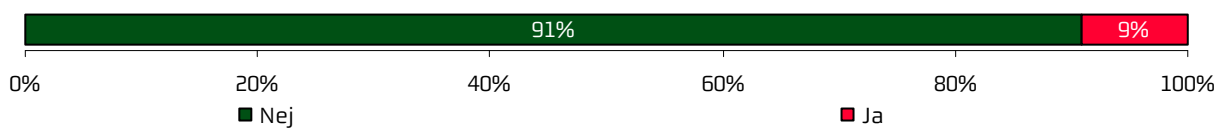
Behandlingen levede op til forventninger (n=109)



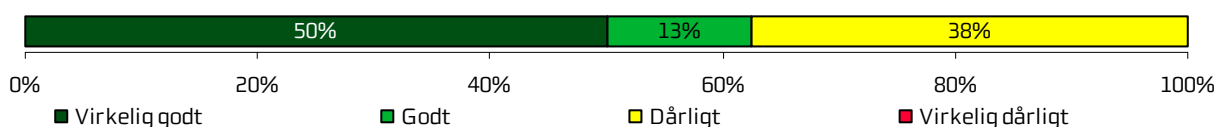
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



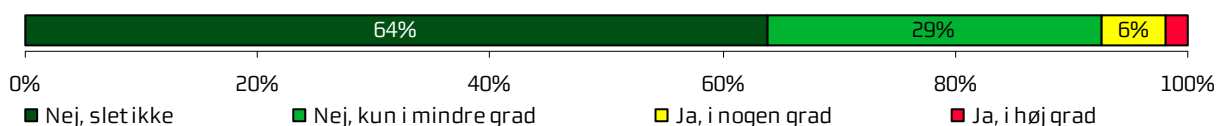
Fejl i forbindelse med besøg (n=120)



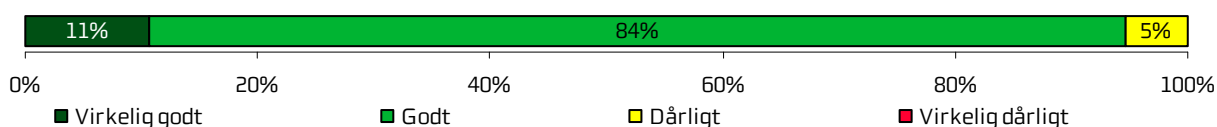
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=108)



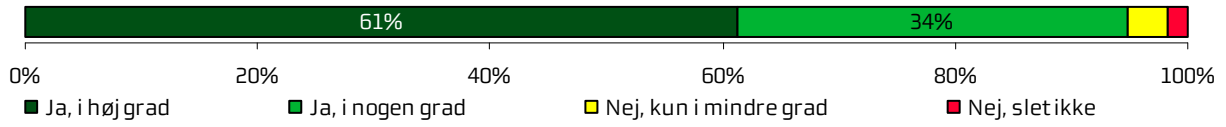
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=56)



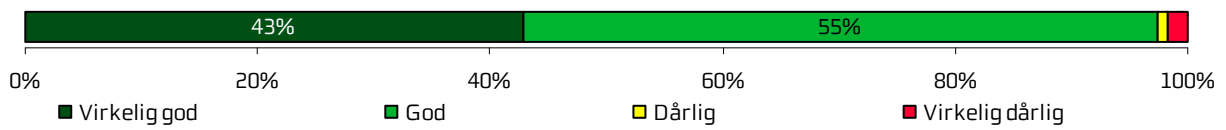
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 %	73 % *	92 % *

## Information

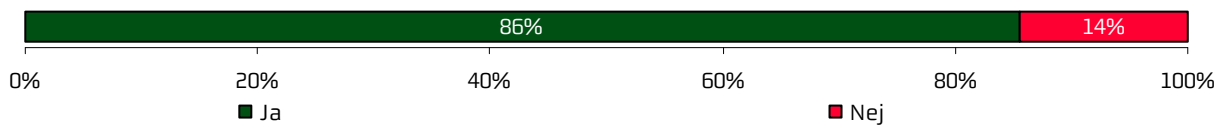
Personalet givet den information, du havde brug for (n=116)



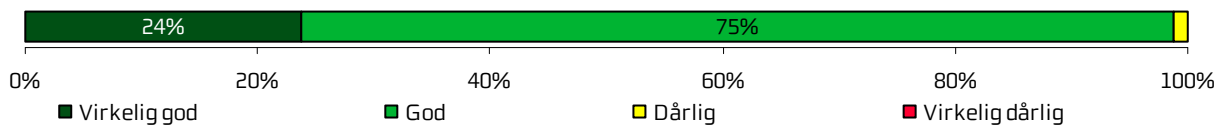
Vurdering af mundtlig information (n=119)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=104)



Vurdering af informationsmateriale (n=84)

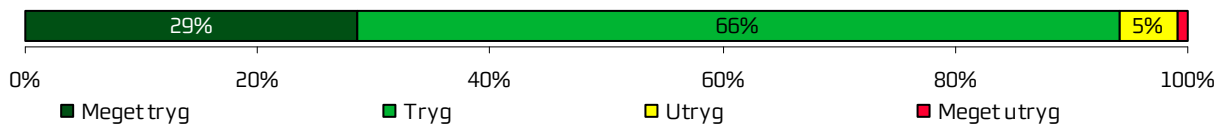




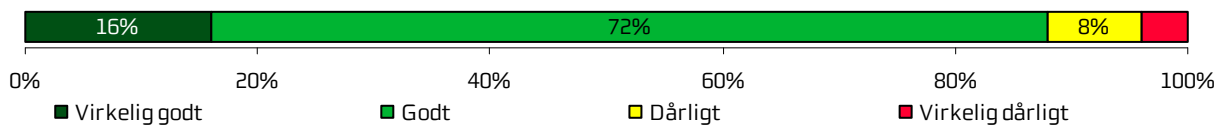
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	99 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

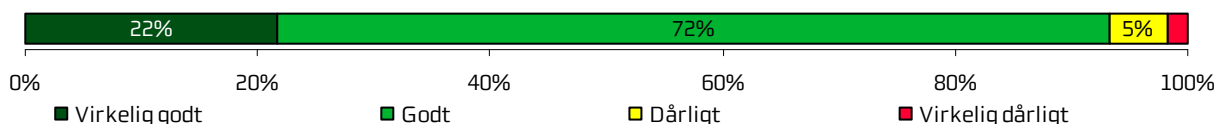
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=119)



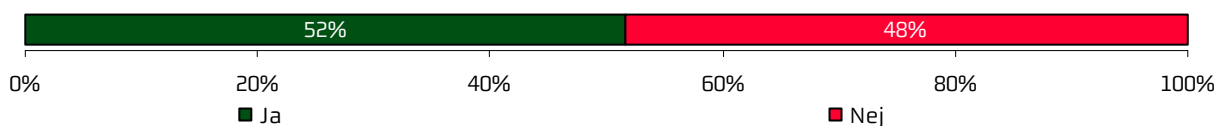
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



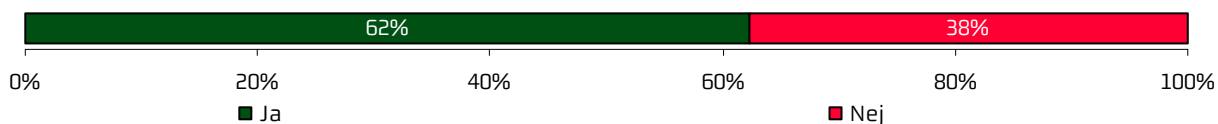
Orientering af praktiserende læge (n=60)



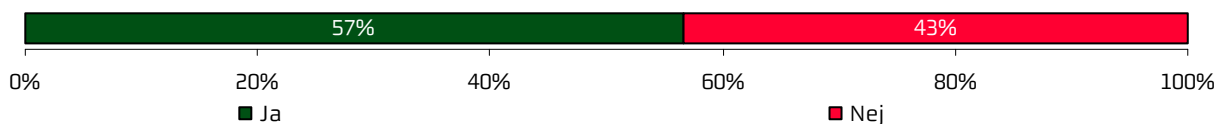
Information om kostens betydning for helbredet (n=62)



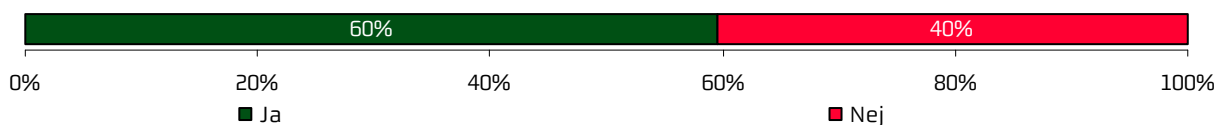
Information om motions betydning for helbredet (n=61)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=53)



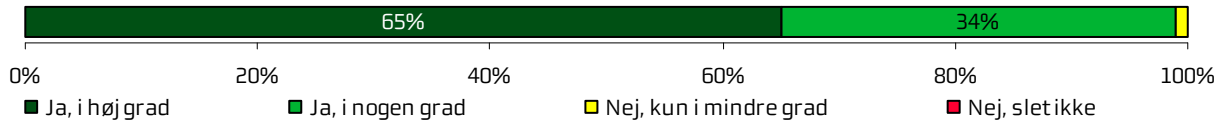
Information om rygningens betydning for helbredet (n=52)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	95 % *	31 %	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	62 %	-	-	98 % *	34 %	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	100 %	80 % *	94 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	1
Relationer til personale	2
Ventetid	2

**Urologisk Ambulatorium****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk Ambulatorium</b>	<b>Modtagelsen</b>
6	OK.	God
11	Jeg var bedøvet, da jeg blev indlagt på grund af [alvorlig tilstand].	Uoplyst
15	Ventede halvanden time	Dårlig
22	Jeg kan umuligt slappe af og forberede mig på konsultationen, mens fjernsynets lyd forstyrrer mig. Men bortset fra dette er venteværelset godt nok.	Virkelig god
24	Nej.	Virkelig god
27	Hurtig, grundig og venlig modtagelse.	Virkelig god
28	Kun venlige mennesker.	Uoplyst
30	Det er jo begrænset, hvad man kan forvente i så stor en "butik"!	God
31	Selv om det var tidligt på dagen, var der relativ lang ventetid, inden lægen dukkede op.	Dårlig
36	Modtagelsen i ambulatoriet var ok. Jeg var indkaldt til samtale om operation for inkontinens, men jeg er meget utilfreds med at der er [mange] måneders ventetid, så er der gået [flere] år siden, at jeg blev opereret og har ikke kunne passe mit arbejde tilstrækkeligt.	God
38	Fint.	God










## Urologisk Ambulatorium

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
1	"Glemte" at indkalde mig.	Godt
4	Jeg beklager, men ved et af mine besøg "dummede" jeg mig. Min stil er, at på trods af sygdom, skal der være plads til humor. []. Da dette område skulle undersøges, forsøgte jeg at være sjov, og sagde, at jeg ikke var vild med at vise den frem, når der var damer til stede (sygeplejersker). Lægen signalerede UD til hende, det var ikke mit ønske.	Uoplyst
5	Efter operationen fik vi oplyst, at det var gået godt. En uge efter indlægges vi pga. mistanke om infektion i såret og bliver nu oplyst, at det var en lidt vanskelig operation, og at snoren nok var lidt for kort. []. To måneder senere til tjek og yderligere tjek og scanning. Først to måneder herefter får vi at vide, at [problemet er opstået igen] og skal opereres på ny.	Dårligt
9	Gik med urinpose i tre måneder, ingen havde fortalt mig at den burde skiftes.	Virkelig godt
16	Til samtale/kontrol fik jeg at vide, at jeg en måned herefter ville blive kaldt ind til [en undersøgelse]. Da jeg [et par måneder senere] ikke havde hørt nærmere, kontaktede jeg [afdelingen]. Jeg ved ikke, om jeg blev "gemt eller glemt", men har nu været til pågældende undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Da jeg kom ud fra scanningen, opdagede jeg, at jeg havde mobiltelefonen i brystlommen. Men det var vel MIN fejl.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	<p>[] Hårdhændet behandling ved manuel undersøgelse af prostata. Udtagning af biopsier forløb fint, idet personalet hele tiden havde kontakt med mig.</p> <p>[] Jeg fik besked på at få taget en blodprøve [] på et tidspunkt, som lå kort tid EFTER vævsprøve tagning fra prostata. Jeg antog, at det tidspunkt ville betyde, at resultatet er ubrugeligt, så jeg fik taget blodprøven før biopsierne. Jeg har ikke fået verificeret, om det var nødvendigt.</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Men på et tidligere stadium i behandlingsforløbet, i 2012, blev jeg "glemt" i bunken og ventede forgæves i månedsvi på opfølgning, indtil jeg så min praktiserende læge, som fik rykket afdelingen. Så skete der til gengæld noget i en fart!	Uoplyst
30	Ingen besked før forespørgsel ved egen læge! Egen læge indhentede da besked om resultat af blodprøver.	Dårligt
31	Jeg mener, det er en fejl, at lægen NN på forhånd har bestemt, hvilken behandling jeg skal have, og undlader at oplyse om en anden kendt og benyttet behandlingsmetode. Det var desværre mig, der måtte gøre ham opmærksom på det.	Virkelig godt
39	Sygeplejersker snakke mere sammen om, hvad der skulle ske med mig. I stedet for at snakke med mig om det. Lægen forklarede ikke mig noget om de undersøgelser, der blev lavet, og heller ikke hvad de viste.	Uoplyst

## Urologisk Ambulatorium

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









ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 3	Vi havde en enkelt gang vores datter med, hun blev ikke budt velkommen eller talt til.	Godt
 7	Har ikke været udsat for nogen fejl.	Godt
 13	For lang ventetid.	Virkelig godt
 21	Jeg har været til to samtaler efter blodprøvetagning. Ingen undersøgelse eller behandling. Derfor er det ikke til at svare på alle disse spørgsmål. [].	Uoplyst
 33	Nej.	Virkelig godt
 34	Alt gik som forventet.	Virkelig godt
 37	Der gik kun [kort tid] fra undersøgelsen til operationen fandt sted. Flot!	Virkelig godt

## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det kunne have været relevant at få noget information omkring de to løsningsmuligheder. Urinpose/dræn.	Virkelig godt
5	Søn opereret []. På dette tidspunkt gik han ikke, men gumpede af sted på numsen, hvilket jeg oplyste pga. bekymring for såret. Men det skulle jeg ikke tænke på. Fik to stk. skifteplastre med hjem til [en længere periode] og fik at vide, det var nok! Men det var det jo langt fra, hvilket med garanti er begrundelsen for, at der gik infektion i såret. Drengen bruger jo ble.	Godt
19	Havde svært ved at forstå lægen, da vedkommende [] havde svært ved at formulere sig.	Godt
23	Jeg får for lidt ud af samtalen, når lægen er [svær at forstå].	Godt
31	Stadig det med, at læge NN kun informerede om den ene behandlingsform, inden jeg selv gjorde ham opmærksom på den anden behandlingsform, som jeg rent faktisk valgte.	Godt
37	Fin information under undersøgelserne.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Urologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Det vil være rart for os, som er pårørende, at selve blodprøveopfølgningen på nyretal blev varetaget af lægehuset eller plejehjem, så vi ved, at det bliver gjort bedst i forhold til sygdommen. Det er jo jer, der er eksperter, og det kan være svært for os som pårørende at løfte den opgave.	Virkelig godt
 3	Vi havde talte med en lægen om, at stoppe behandlingen, men det havde lægen mod på at tale med os om. Ved en tilfældighed mødte vi læge NN, der bakkede os op og derefter ville lægen gerne samarbejde med os.	Godt
 12	Har ikke røget i [mange år].	Virkelig godt
 16	Min praktiserende læge havde ikke modtaget informationer om mit sygdomsforløb.	Godt
 25	Efter endt undersøgelse [i efteråret] har jeg modtaget indkaldelse til behandling (afskrab af prostata) [i foråret]. Er det ikke lidt lang tid? Jeg har hyppig vandladning ca. en gang i timen [og flere gange] i løbet af natten.	Godt
 33	Nej.	Virkelig godt
 37	Fint begge gange jeg var i ambulatoriet.	Virkelig godt
 38	Forskellige læger/sygeplejersker. (Ikke godt).	Godt

## Urologisk Ambulatorium

**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	Første og andet besøg: Blandet oplevelse. Tredje og fjerde besøg: Fint.	Uoplyst
2	Hænge nogle smukke billeder op med ro. Solopgang. Blikstille vand. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Har fået en god behandling.	Godt
10	Oplever at wc-kummer er sorte. Det er en meget ubehagelig oplevelse, når man lige har fået konstateret [ ]kræft efter at have haft blod i urinen. [Fysiske rammer]	Godt
14	Fik udleveret tabletter. Fortsat behandling med tabletter.	Virkelig godt
15	Måske undgå ventetid. [Ventetid]	Godt
18	Dejligt med kort ventetid (skulle sådan tisse). [Ventetid]	Godt
22	1. Det er godt at kunne hvile sig på afdelingen efter prostatabiopsierne.  2. Det fungerer fint med en kontaktperson, som jeg altid kan ringe til. NN taler langsomt og tydeligt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
28	I det hele taget meget tilfreds med såvel personale som behandling. Ambulatoriet er i dette tilfælde konsultation med læge og sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Godt.	Virkelig godt
32	Oplevelsen var, at personalet var yderst kompetent. [Kvalitet i behandling]	Godt
34	Samlet indtryk, i forhold til Skejby, fem plus.	Virkelig godt
35	NN anstrengte sig for at kunne give os frokost UDEN FOR tidspunkt for kantinens åbningstids-punkt. [Pleje]	Godt
37	Alt i alt godt tilfreds. Behagelig læge og sygeplejerske. [Relationer til personale]	Virkelig godt





