

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA**

**Urologisk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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:	237
Besvarelser fra afsnittets patienter:	165
Afsnittets svarprocent:	70%

### **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.



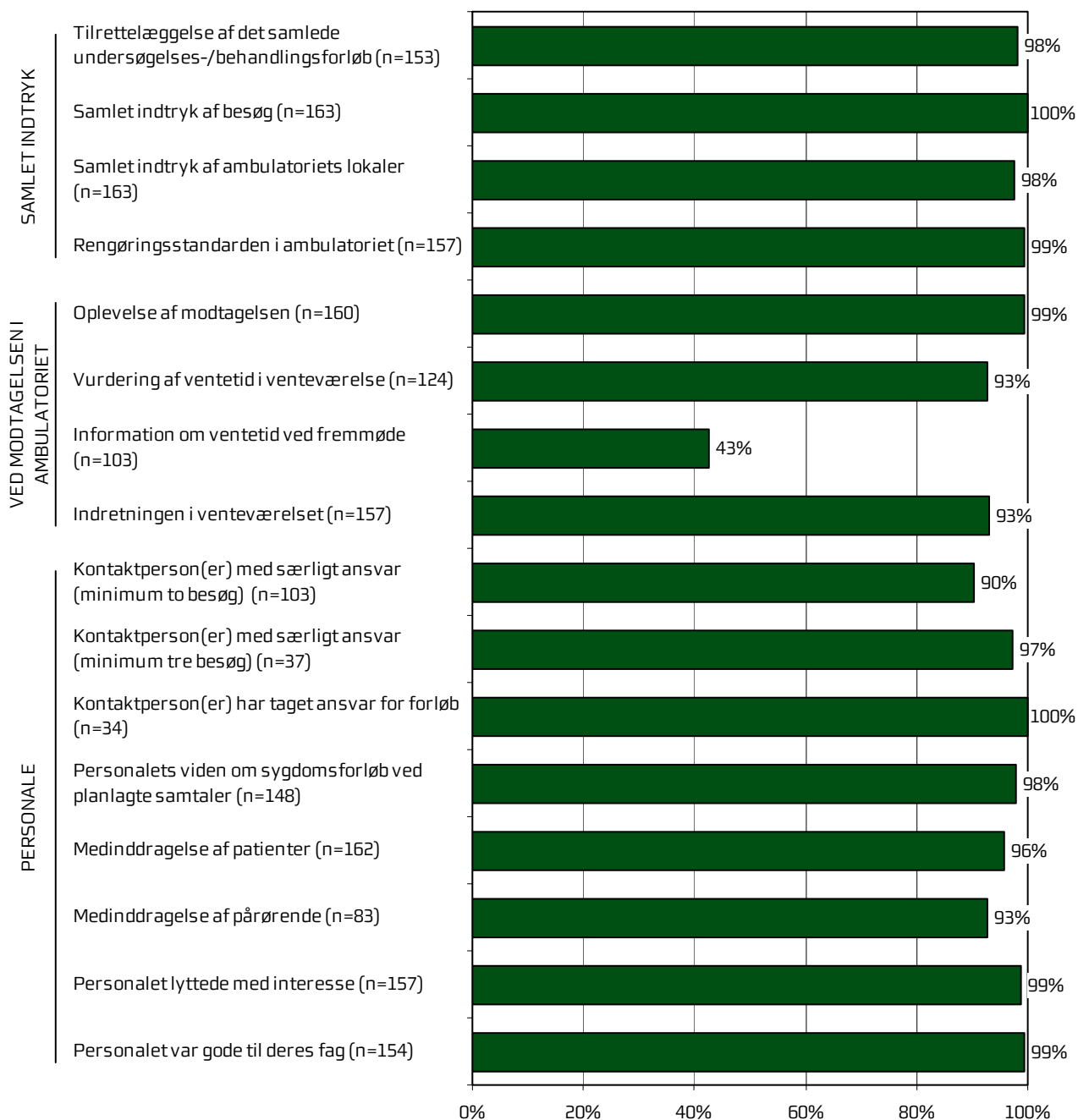


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

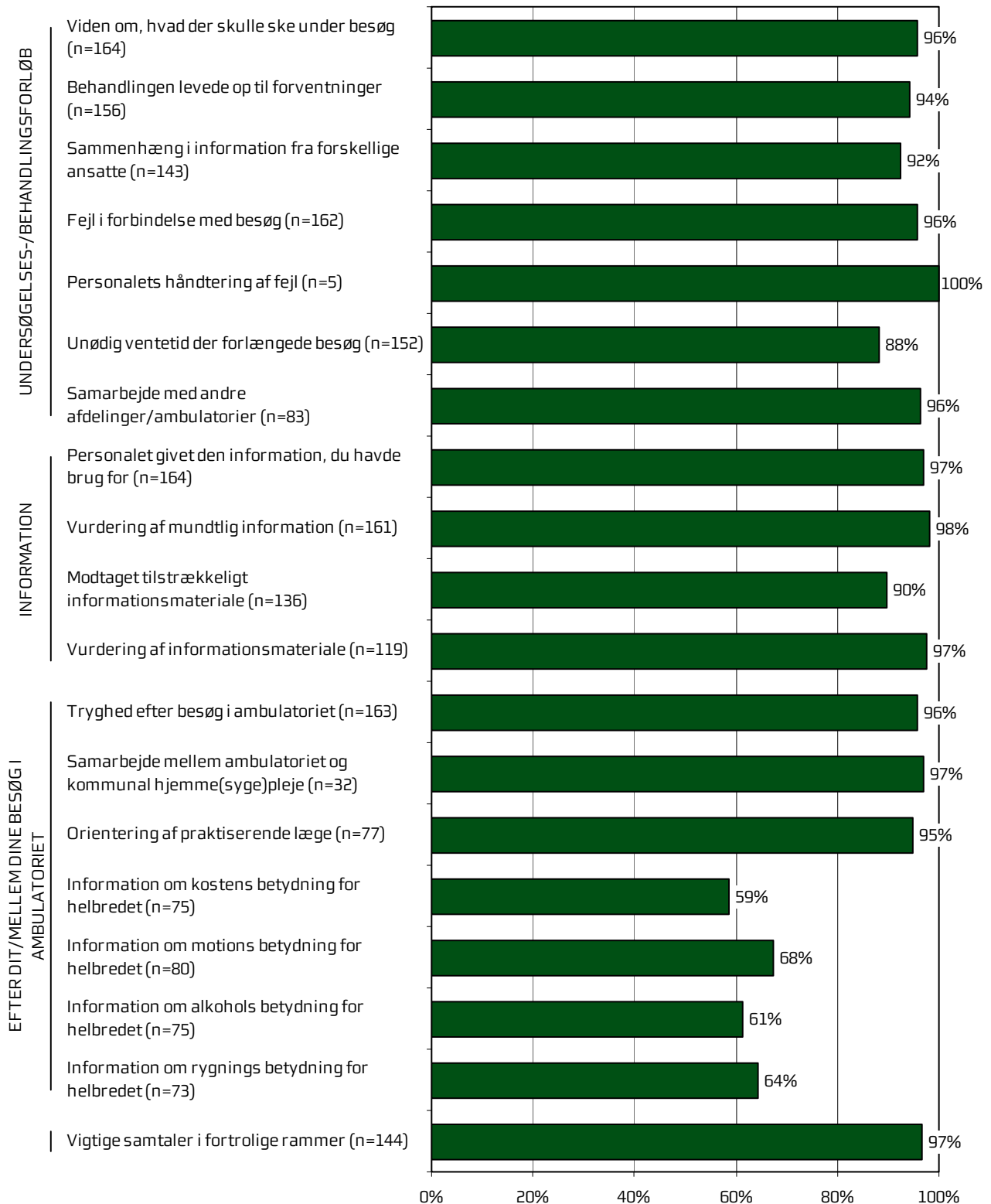
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

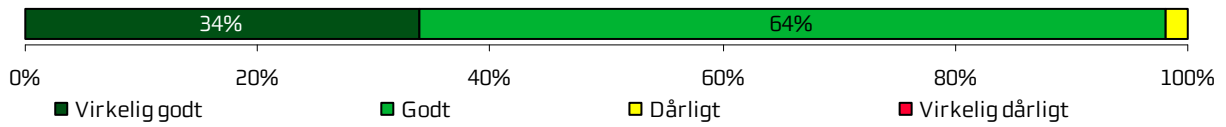
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

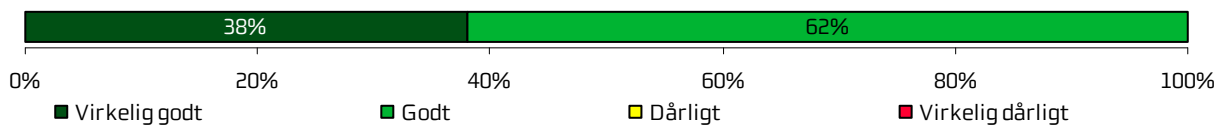
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

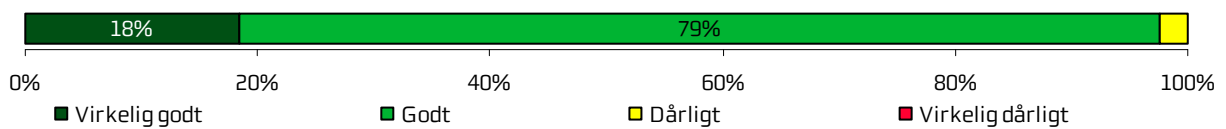
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=153)



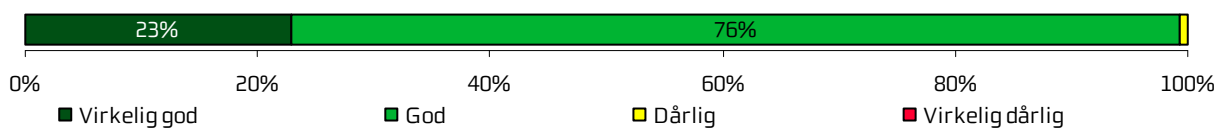
Samlet indtryk af besøg (n=163)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=163)



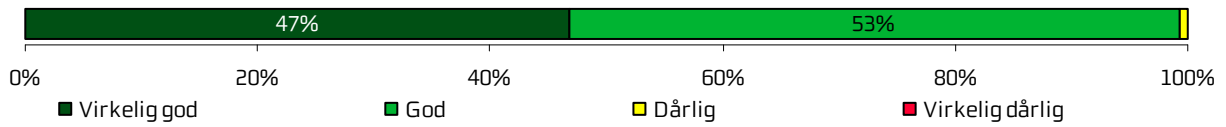
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=157)



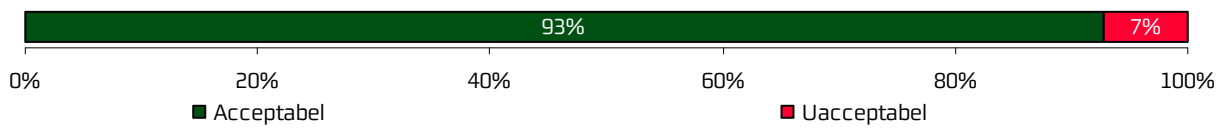
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	95 %	-	100 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	94 % *	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	-	99 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	97 %	-	100 %	97 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=160)



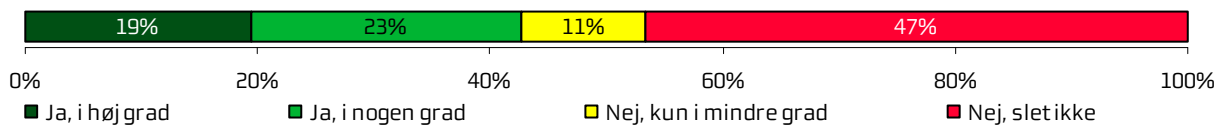
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=124)



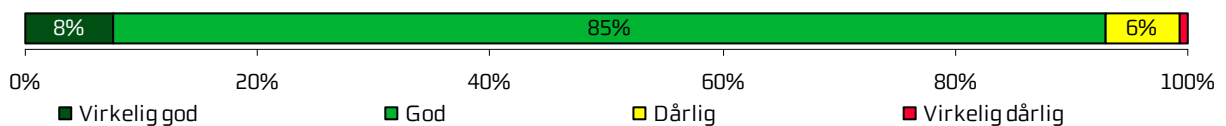
Længde af ventetid i venteværelse (n=120)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



Indretningen i venteværelset (n=157)

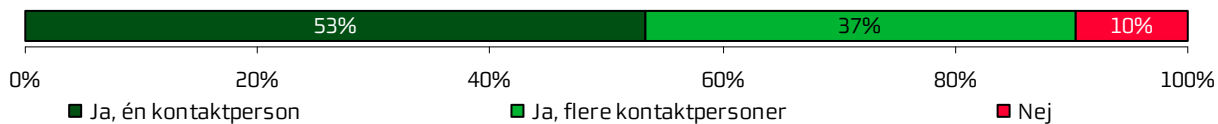




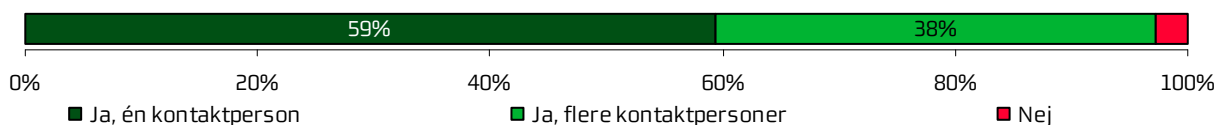
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	88 %	-	97 %	85 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	43 %	52 %	-	65 % *	25 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	92 %	-	95 %	81 % *	87 % *

## Personale

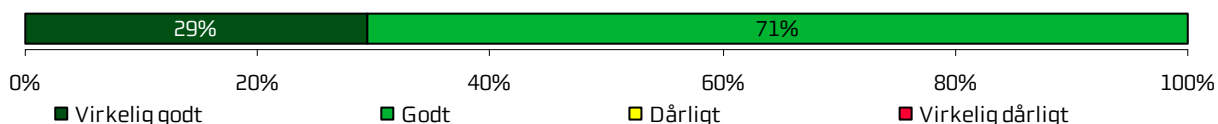
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=103)



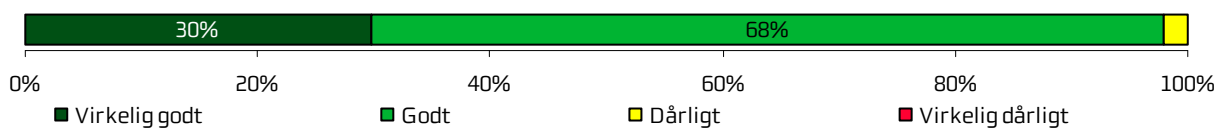
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=37)



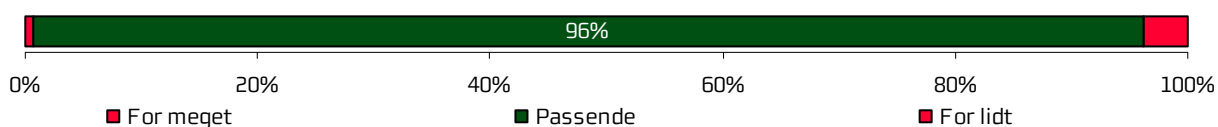
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=34)



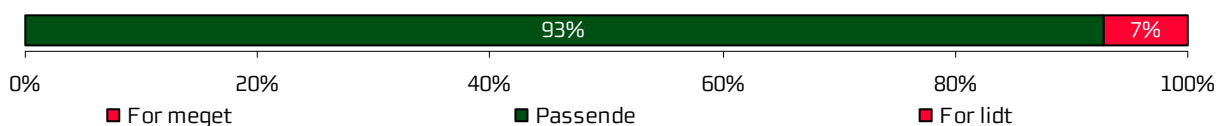
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



Medinddragelse af patienter (n=162)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



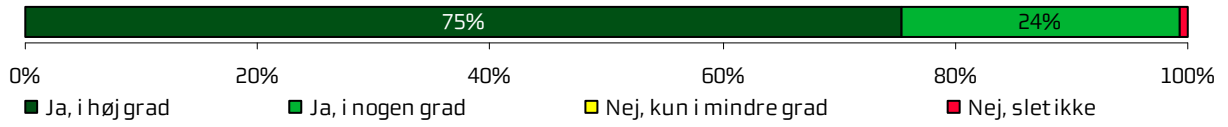
Personalet lyttede med interesse (n=157)



	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)	90 %	77 % *	-	89 %	76 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	80 % *	-	95 %	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	95 %	-	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	-	98 %	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	84 %	-	95 %	86 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	94 % *	-	100 %	92 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

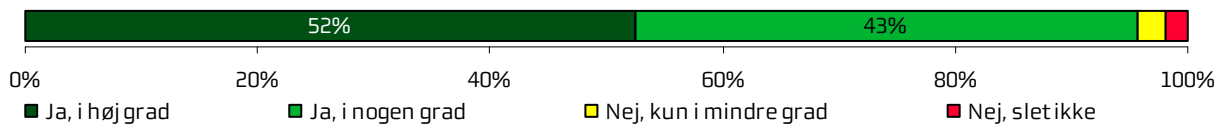
Personalet var gode til deres fag (n=154)



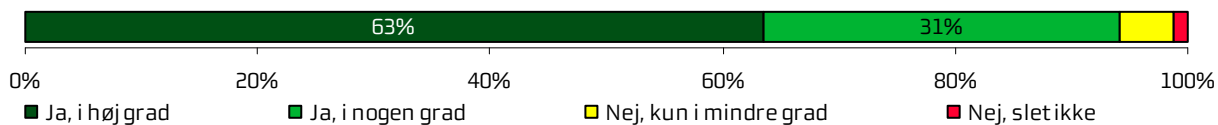
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	96 % *	-	100 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=164)



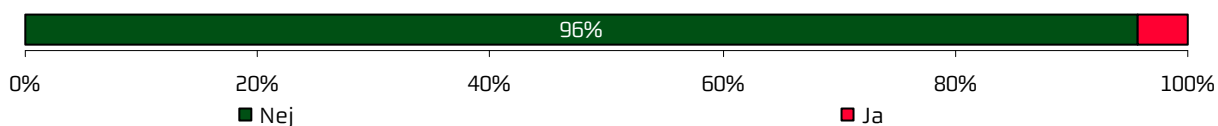
Behandlingen levede op til forventninger (n=156)



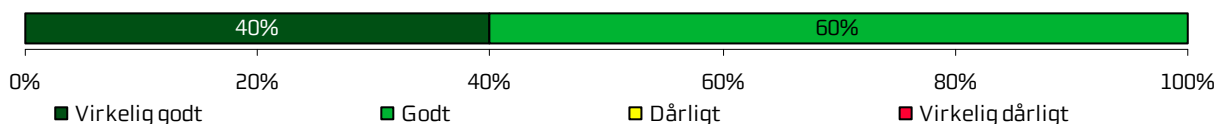
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=143)



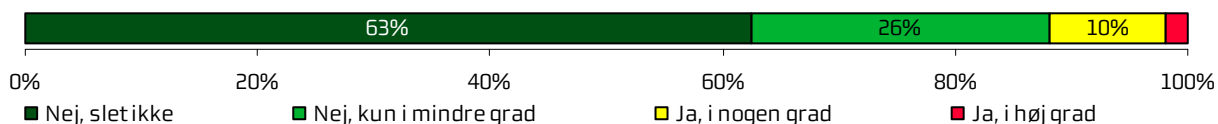
Fejl i forbindelse med besøg (n=162)



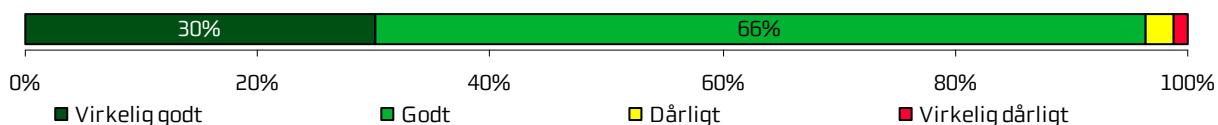
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=152)



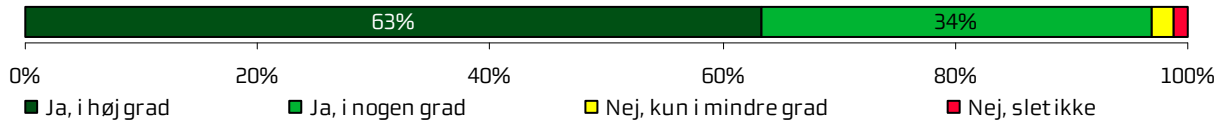
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=83)



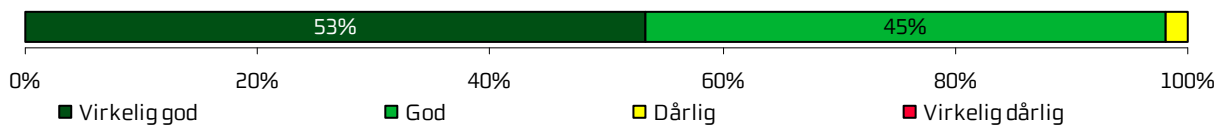
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	91 %	-	98 %	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	91 %	-	99 % *	86 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	93 %	-	98 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	62 % *	-	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	82 %	-	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	-	98 %	89 % *	95 % *

## Information

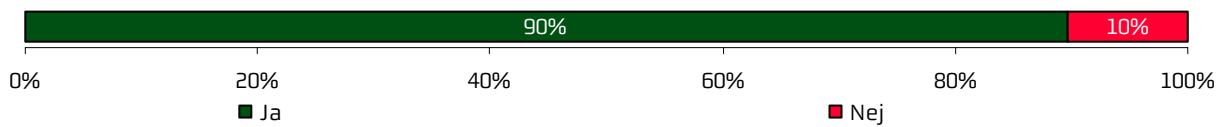
Personalet givet den information, du havde brug for (n=164)



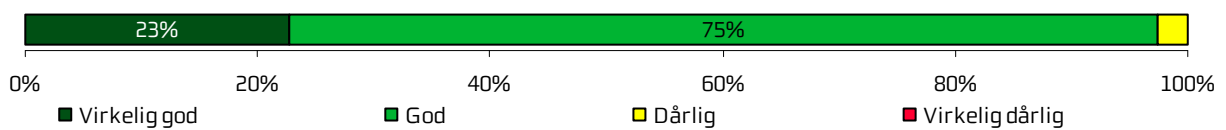
Vurdering af mundtlig information (n=161)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=136)



Vurdering af informationsmateriale (n=119)

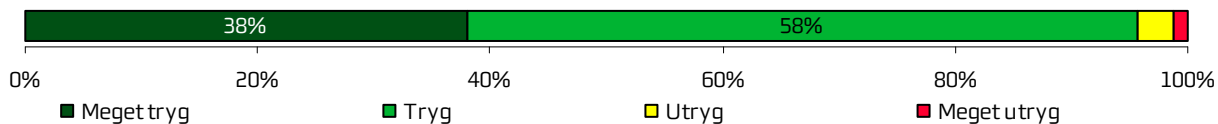




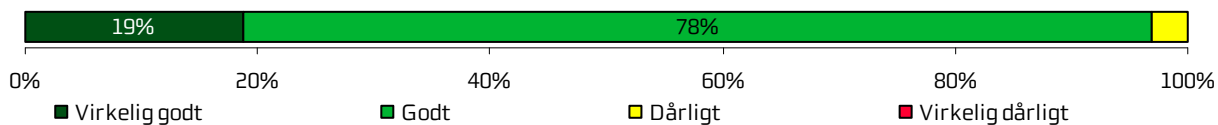
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	95 %	-	99 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	94 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	93 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

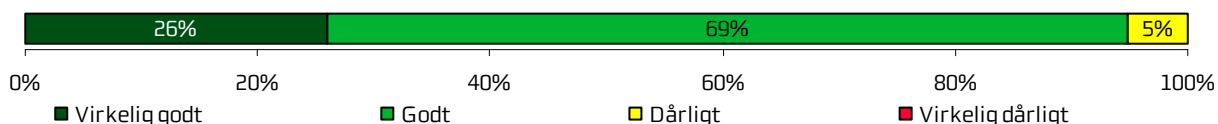
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=163)



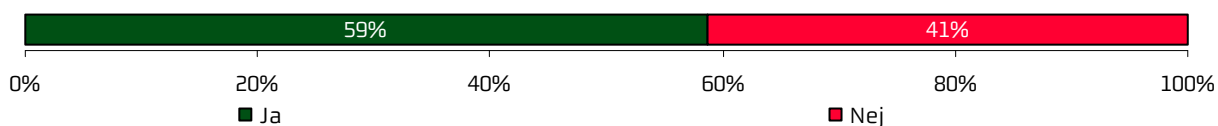
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



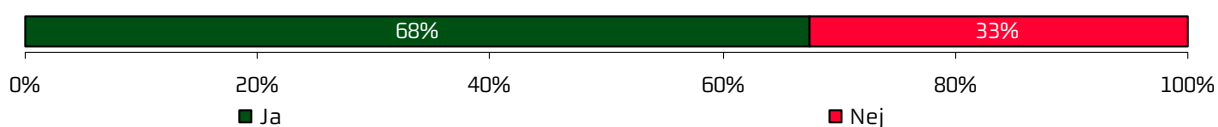
Orientering af praktiserende læge (n=77)



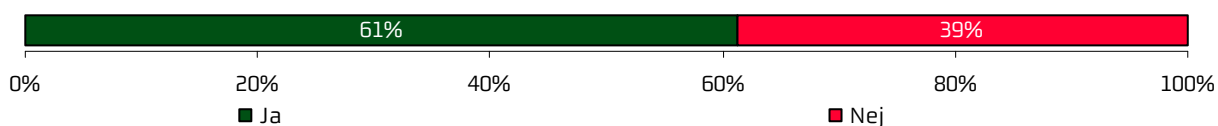
Information om kostens betydning for helbredet (n=75)



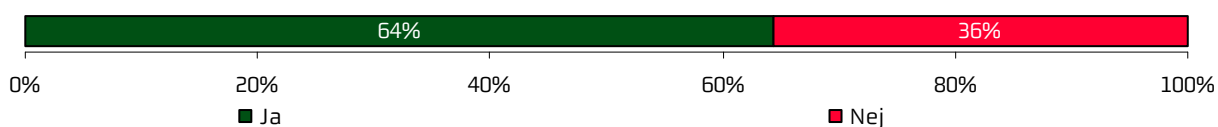
Information om motions betydning for helbredet (n=80)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=75)



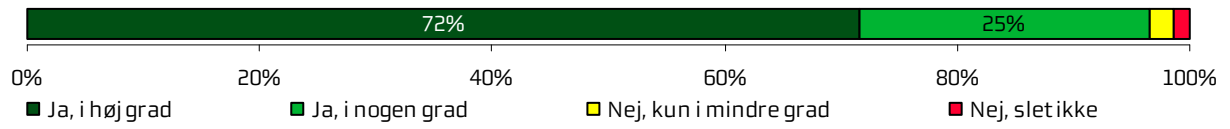
Information om rygningens betydning for helbredet (n=73)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	90 % *	-	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	87 %	-	96 %	86 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	-	97 %	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	81 % *	46 %	65 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	86 % *	57 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	61 %	-	-	77 % *	47 %	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	87 % *	53 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=144)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	97 %	-	-	98 %	89 % *	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	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	2
Relationer til personale	6
Ventetid	1

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Politiet forsøgte at forhindre mit besøg i ambulatoriet, men personalet klarede det godt og professionelt.	God
3	Hjælpsomheden fra Røde Kors medarbejderne er fantastisk. Det er dårligt, at man ikke giver bedre forhold til AFHÆNGIGE rygere. Samtidig skæmmer det indgangspartiet.	Virkelig god
4	Altid godt modtaget.	Virkelig god
5	Mødetid var [tidligt], og jeg var nødt til at få en svoger til at køre mig. Men hvis det kunne være ændret til [en halv time senere], ville jeg kunne nå det ved at tage rutebilen. I øvrigt kom jeg ind [40 minutter for sent]!	Virkelig god
5	Oftest bliver jeg modtaget af søde og smilende piger, hvilket er med til at berolige hele situationen.	Virkelig god
8	Ingen kommentar.	God
9	Nej, ikke andet end de var/er rigtig søde. :-)	God
15	Det var super.	Virkelig god
16	Helt i top.	Virkelig god
17	Et besøg på en urologisk afdeling er jo på forhånd dømt grænseoverskridende, men på grund af sygeplejerskens meget professionelle tilgang til opgaven blev grænsen overskredet på en meget fin og acceptabel måde, og det blev et godt besøg.	Virkelig god
21	Eventuelt oplysning om forventet tidsforbrug med hensyn til patientens parkeringstidsforbrug.	God
23	Venlig ung dame henviste mig til venteværelset.	Virkelig god
27	Mødt med venlighed og hjælpsomhed.	God
32	Man bliver altid mødt med et velkommen, når man kommer til afdelingen. Dejligt.	Virkelig god
35	Tak for altid smil af alle ansatte.	Virkelig god
36	Nej.	Virkelig god
37	Fin modtagelse, venligt personale.	Virkelig god
38	Venlig og hjælpsom (skaffede mig et krus saftevand).	Virkelig god
39	Hvis man er med i et forsøg, hvor man ikke må tisse, før man kommer ind, er det vigtigt, at man kommer hurtigt ind. Mange er kørt langt. Har drukket hjemmefra og har i forvejen svært ved at holde på vandet. NÅR MAN SKAL, SÅ SKAL MAN.	Virkelig god



## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
1	Jeg fik [taget prøver] af to omgange. Første gang var der nogle tekniske problemer, der gjorde, at prøverne skulle tages om. Da der var tale om konstatering af celleforandringer, var det belastende, at der kom ekstra lang ventetid på godt en måned, før forløbet kunne fortsætte.	Godt
7	Fik for meget antibiotika.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Ikke noget alvorligt. Jeg havde ikke modtaget brochurematerialet ved mit næstsidste besøg, hvorfor jeg ikke så godt kunne stille de rigtige spørgsmål.	Uoplyst
30	Ved ankomst i ambulatoriet vidste personalet ikke, at jeg skulle behandles andet steds på hospitalet.  F.eks.: Forventet udsættelse af topkateter i ultralyd blev jeg henvist til ambulatoriet og måtte af den grund vente endnu tre måneder, det er ikke godt.	Virkelig godt
33	Apparaturet til [testen] gik i stykker under testen (testen måtte foretages en anden dag).	Virkelig godt
39	Da jeg skulle have fjernet polyppen, var lægen meget afhængig af den erfarne sygeplejerskes hjælp. Skulle have anvist, hvilken pedal, han skulle trykke på, når han "brændte". Måtte brænde ca. 20 gange. Det gjorde meget ondt. Til sidst græd jeg. Inden da var han kommet til at trække kateteret ud ved en fejl. Så kaldte han på læge NN og konfererede med hende. Hun sagde stop. Gav besked på, hvad der videre skulle ske, men det kunne han ikke huske bagefter. Sygeplejersken og jeg måtte minde ham om, hvad hun havde sagt. I min E-journal beskriver han forløbet helt anderledes og fordrejer det til hans fordel. FY!	Godt

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Forløbet blev kompliceret af, at der både var tale om celleforandringer og [blæreproblemer]. Sidste del af forløbet blev jeg flyttet til andet sygehus, hvorfra jeg videre kom under operation på privathospitalet. [Dette] gik fantastisk hurtigt og effektivt.	Godt
4	Jeg er yderst tilfreds med mit behandlingsforløb. Ventetiden er for lang, når man er en arbejdende sjæl. Jeg er vant til, når jeg får et klokkeslæt, så overholder jeg det.	Godt
5	Jeg "sov" godt under behandlingen.	Godt
5	Mennesker er generelt forskellige, hvilket også gælder læger!	Godt
6	Man burde nok lade en [forståelig] læge foretage undersøgelsen, så man vidste, hvad han sagde.	Virkelig godt
8	Synes, at jeg var mange gange på hospitalet, før man fandt ud af, hvad der skulle ske.	Godt
12	Hensynstagende og helt ok!	Virkelig godt
16	Når jeg spurgte om noget, fik jeg klar besked.	Virkelig godt
18	Jeg har været til undersøgelsen hvert halve år over en periode på ca. 15 år, derfor føles dette efterhånden som rutine.	Godt
19	God, meget tilfreds.	Virkelig godt
20	Godt tilfreds med forløbet.	Godt
26	Meget frustrerende at have fem forskellige læger ved de fem første besøg, blev meget nervøs. Klagede, og har nu fået en FAST læge.	Godt
27	På den ene side ville det naturligvis være ønskeligt, at det altid er de samme personer, man møder. Det er naturligvis ikke realistisk. Derfor er det vigtigt, at der arbejdes i teams, og det gør man godt. Man oplever, at der er vilje hos den enkelte til at gøre deres bedste for patienten. Stor ros!!!	Godt
28	Vi har fået at vide af lægen, at mine piller ville være gratis, men det er de absolut ikke!	Godt
38	Forløb med kun lidt ubehag.	Virkelig godt
39	Det var vist første gang at lægen prøvede behandlingsforløbet.	Godt

**AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Et langvarigt forløb med mange kontaktpersoner, forskellige opfattelser og vurderinger af [min tilstand]. Operationen gav fin information før, under og efter operation.	Godt
5	Information om knibeøvelser ville jeg gerne have haft for flere år siden. Så kunne min situation måske have [].	Godt
10	Jeg snakkede med en og skulle gå hjem og tænke over, hvilke af to ting, jeg ville have gjort. Og da jeg så kommer igen var der en ny læge, så skulle jeg sendes videre til en anden læge på andet sygehus og skal starte forfra.	Godt
12	Veltilrettelagt!	Virkelig godt
21	Skriftligt materiale ville være nemmere at forstå, hvis der fulgte en oversættelse med, da fagudtrykkene ikke kan slås efter i synonymordbogen. Jeg fik oversat på ambulatoriet.	Godt
27	Informationsmaterialet har ikke altid været ajourført.	Godt
37	Fin orientering.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg skal til opfølgning på celleforandringerne og har via læger og oplysninger på nettet forbedret mig til mødet, så jeg kan give kompetente argumenter ved næste møde. Dette skyldes de forskellige kontaktpersoners opfattelser af, hvad de relativt små celleforandringer betyder for mig.	Godt
5	Støttestrømpen, jeg fik udleveret, smed jeg væk efter en uges brug, da den faldt ned til sokkestørrelse, når jeg gik. I stedet bruger jeg mine personlige støttestrømper, som jeg har på, når jeg flyver langt. [].	Godt
14	Man er jo nysgerrig efter at få tydeliggjort de forventede TIDSINTERVALLER i sygdommens/behandlings forløb.	Godt
32	Som I kan se, har jeg altid været glad for at besøge denne afdeling. Jeg har været til undersøgelse og behandling [mange gange], og det har altid været en glæde at komme der.	Virkelig godt
34	Jeg kan altid ringe op til sygeplejerske mellem otte og ni (vel tidligt) og få svar på alt, evt. noget jeg har glemt, eller til sekretæren, men hun må vist ikke svare på alt.	Virkelig godt
39	Jeg måtte selv tale med en afdeling på et andet sygehus, da jeg var utryk ved lægens ordination angående [medicin]udtrapning og opstart. Jeg skulle alligevel have [en anden type medicin]. Jeg fik bagefter [alvorlige bivirkninger].	Godt

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Altid venlig behandling af personalet. [Relationer til personale]	Godt
5	En stor tak fordi, at jeg måtte overnatte på Patienthotellet og for den dejlige mad, der var adgang til. [Pleje]	Godt
9	De er bare meget søde alle dem, jeg har været i hænderne på. Dog var der en [] læge, der ikke var så god. Hørte ikke rigtig efter, når man spurgte om noget. Men ellers en rigtig god oplevelse, når man skal ses på/behandles. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	De var hurtige til at informere. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
12	I venteværelset står et fjernsyn, der viser de mest platte udsendelser fra tv2. Når det yderligere er i dagtimerne, er det primært reklameblokke, der brager ud i lokalet. Jeg har været i venteværelset to gange: Første gang sad der to ældre mennesker, der fik tudet ørerne fulde af det høje lydniveau og takkede, da jeg skruede helt ned for lyden. Anden gang spurgte jeg andre ventende, om jeg måtte slukke, og svaret var "hellere end gerne". Jeg ved, at fjernsynet er sat op i bedste mening, men det forekom mig malplaceret. Jeg er i øvrigt yderst glad for behandlingen, personalets modtagelse og det hele... [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jeg gik derfra med følelsen af at have været inde hos specialister. [] En tilfreds patient. []	Virkelig godt
14	Den følsomme, venlige attitude gør godt, når man er lidt spændt, og reel og fuldgældig information er meget ønskværdig. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
19	Fin behandling.	Virkelig godt
21	Om muligt ca. forbrug af tid mht. køb af parkeringstid.	Godt
22	Har virkelig haft gode oplevelser. Kontaktpersonerne har været utrolig søde og venlige. [Kontaktperson]	Virkelig godt
24	Fra det faktuelle tidspunkt, man ankommer, til man kommer under behandling, er tiden for lang. Man får oplyst, at man kan benytte ventestuen, men der er næsten altid fyldt op. Man kan dårligt komme af med sit overtøj, hvis ikke man hænger det oven på andres i flere lag. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
25	Har kun mødt venlighed, forståelse, medleven og glæde ved et godt resultat indtil nu. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Det vil altid være muligt at gøre tingene bedre, men vi har formentlig som enkelt personer forskellig opfattelse af, hvorledes tingene bør være. Det er utopi at forestille sig, at vi alle vil være 100 procent tilfredse. Det vigtigste for mig har været, at jeg har mødt venlige, lydhøre og kompetente personer, der har taget mig alvorligt, og det har jeg gjort i de [mange] år, jeg er kommet i ambulatoriet. Stor ros til hele afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
29	Der er som regel en god tone, og læge NN er rigtig god og har en dejlig humor. [Relationer til personale]	Godt
31	Når man har en aftale med en person, bør den holdes. I modsatfald bør der ringes besked. Der blev sagt, at de havde andet at lave. I min verden er en aftale en aftale.	Godt
32	For mit vedkommende har personalet der altid været meget søde og flinke. Jeg kan ikke se, I	Virkelig godt

kan gøre det bedre. Tak for en rigtig god behandling.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]



