

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA  
Urologisk afdeling  
Regionshospitalet Randers**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	384
Besvarelser fra patienter:	290
Afsnittets svarprocent:	76%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

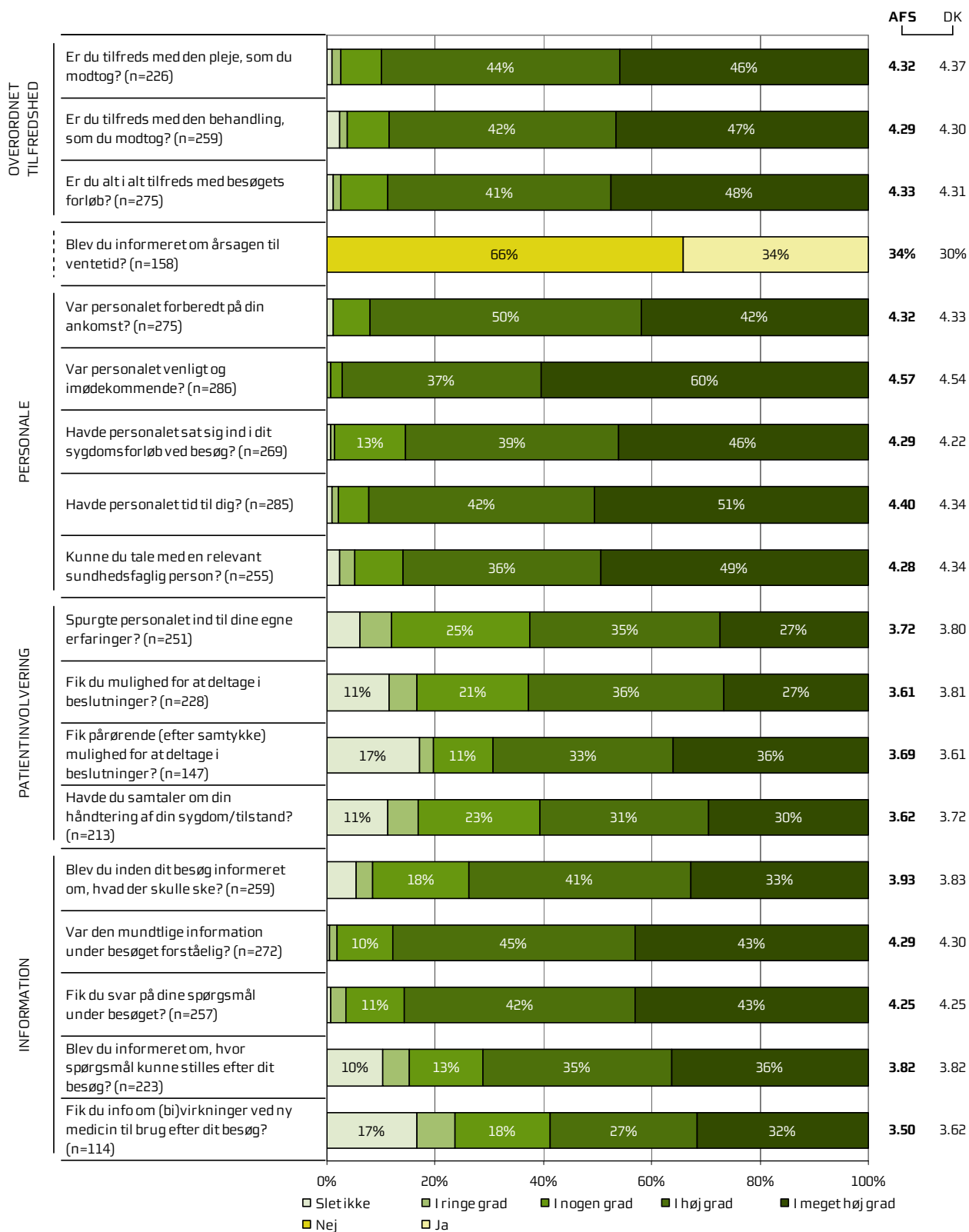
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

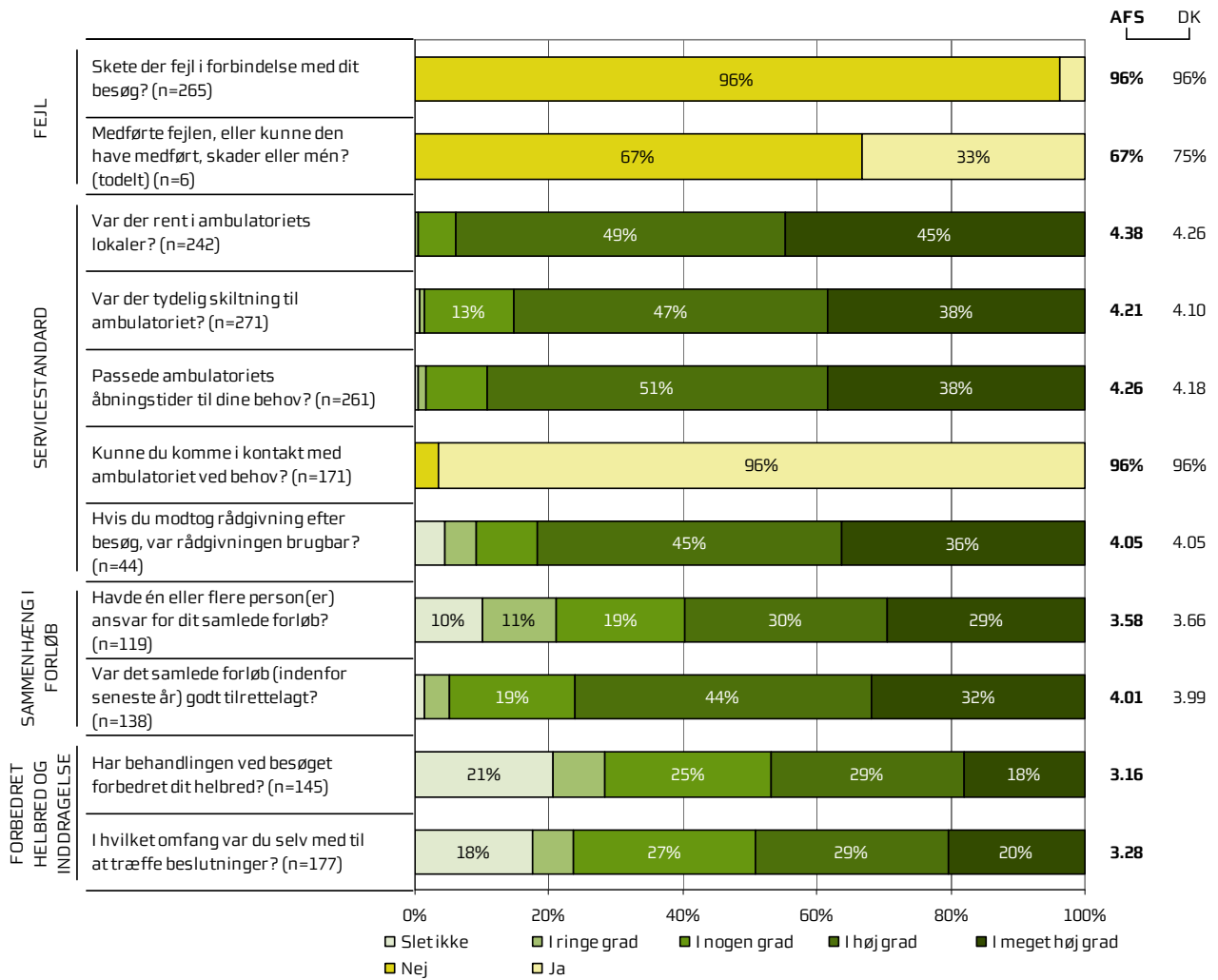
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

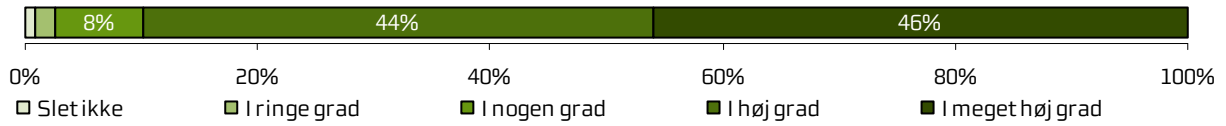
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

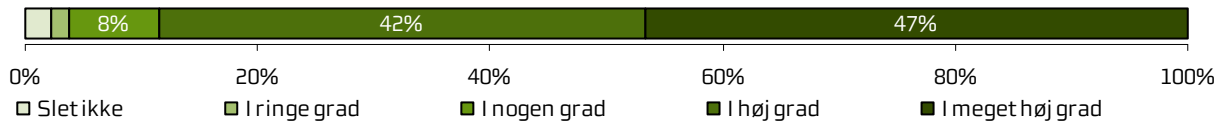
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

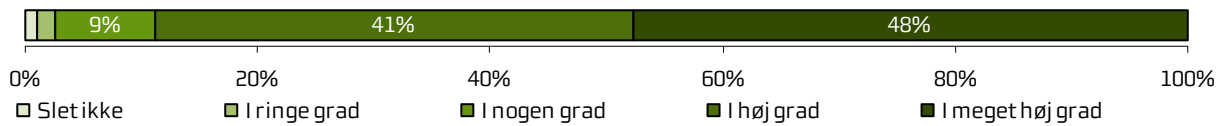
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=226)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=259)



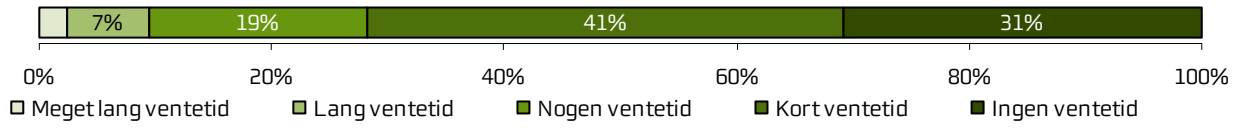
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=275)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,32		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,33		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=283)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=158)

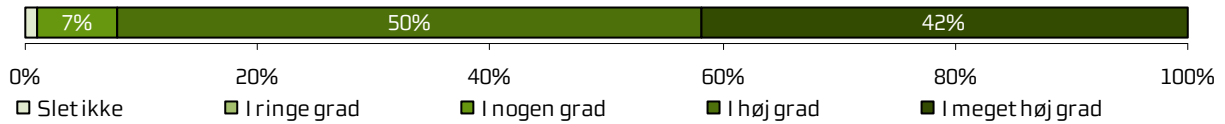




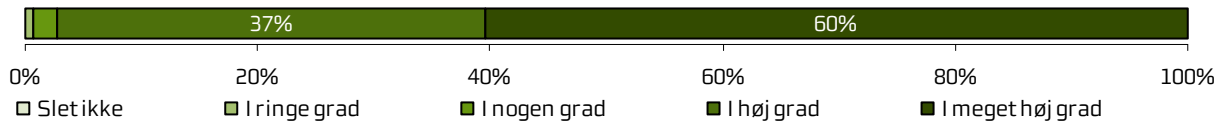
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,9		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		34 %	30 %	

## Personale

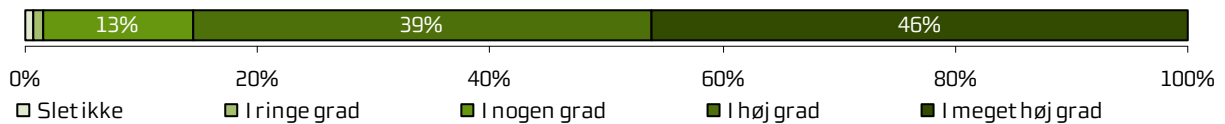
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=275)



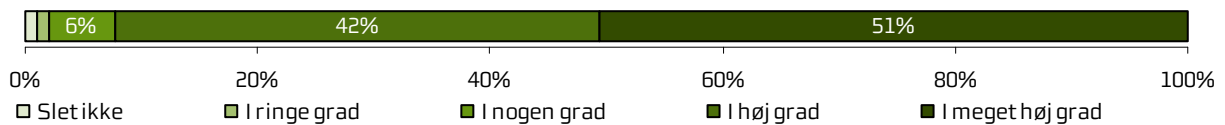
Var personalet venligt og imødekommende? (n=286)



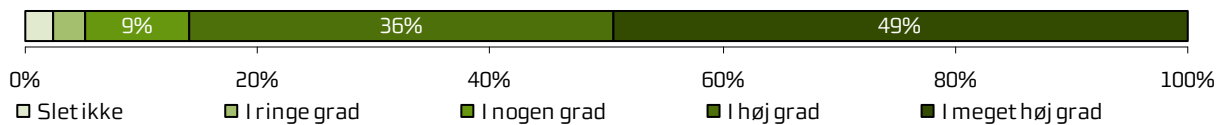
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=269)



Havde personalet tid til dig? (n=285)



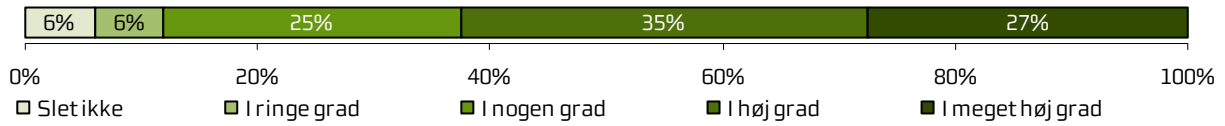
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=255)



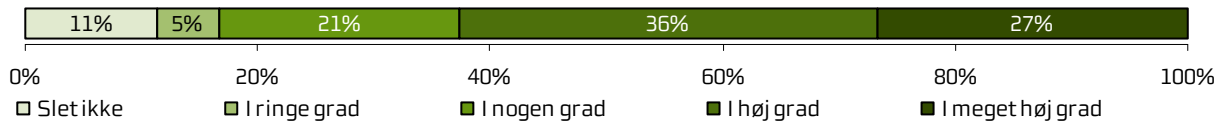
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,32		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,57		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,29		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,4		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,34	

## Patientinvolvering

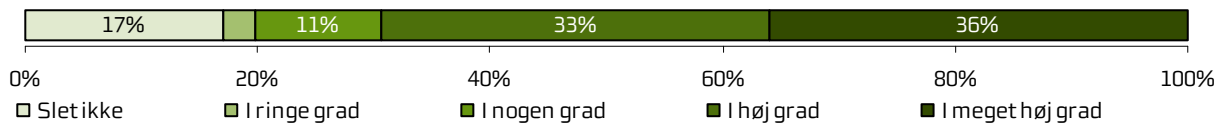
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=251)



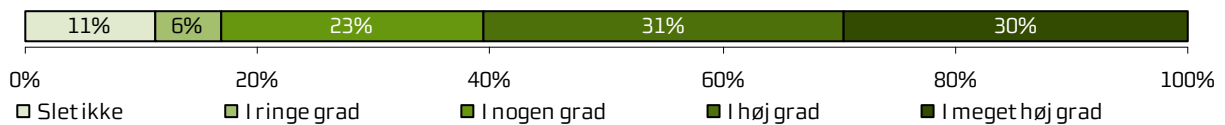
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=228)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=147)



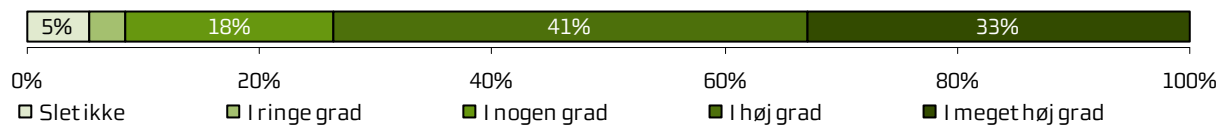
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=213)



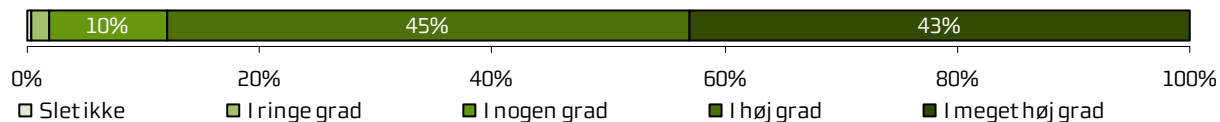
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,72		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,61		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,62		3,72	

## Information

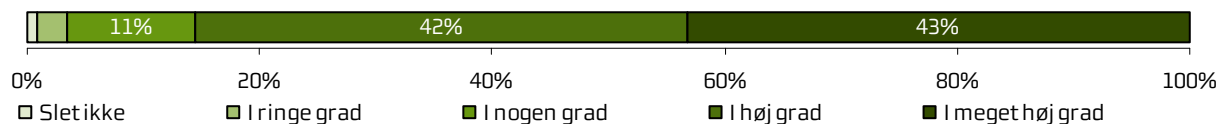
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=259)



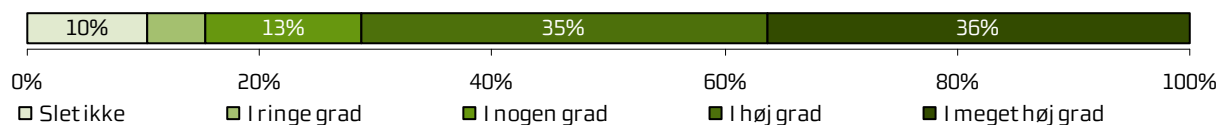
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=272)



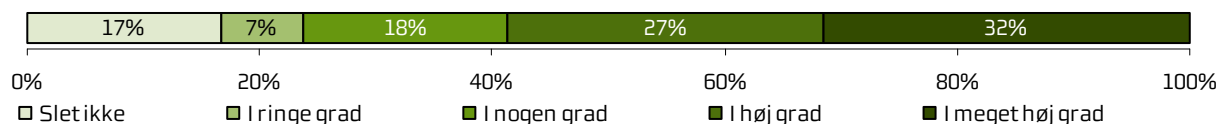
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=257)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=223)



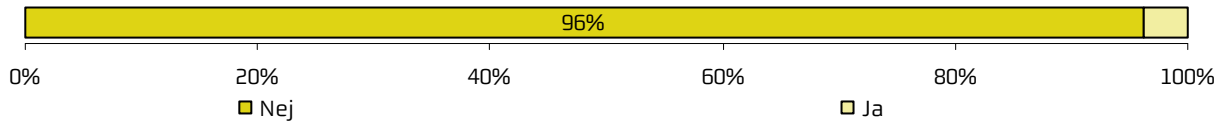
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=114)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,93		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,29		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,25		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,82		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,5		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=265)



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

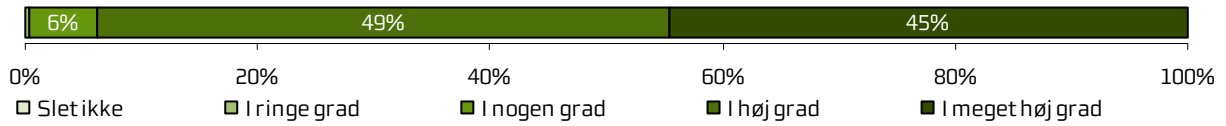




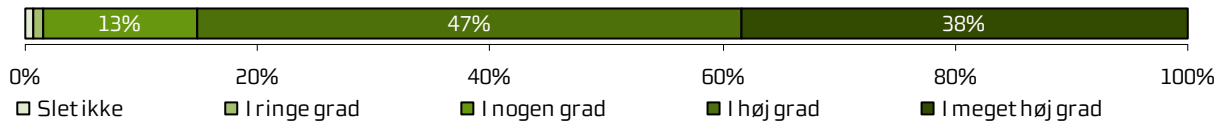
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

## Servicestandard

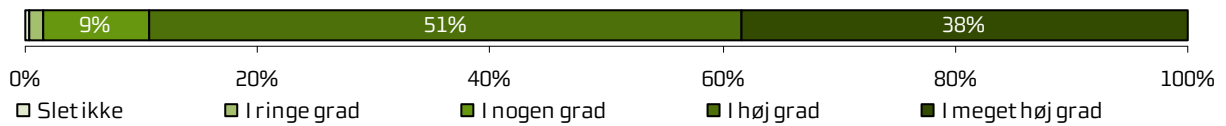
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=242)



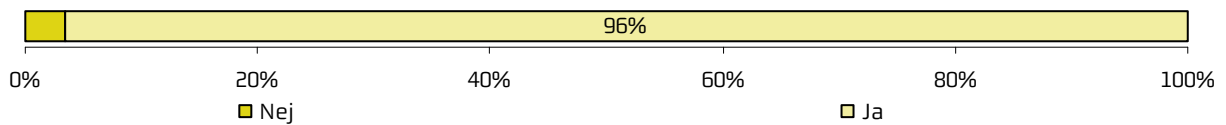
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=271)



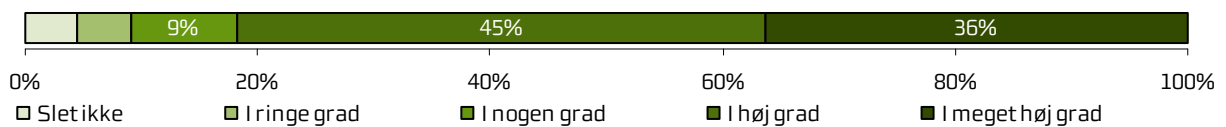
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=261)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=171)



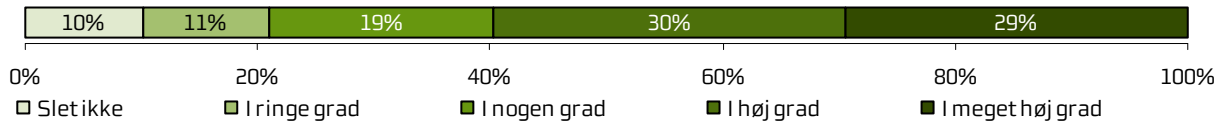
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=44)



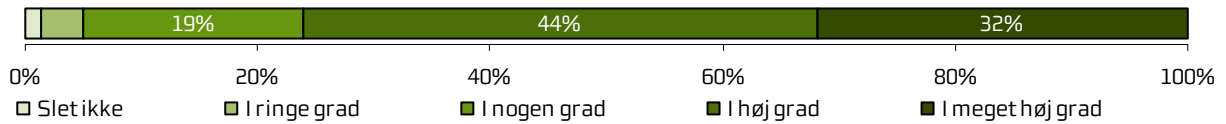
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,38		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,05		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=119)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=138)



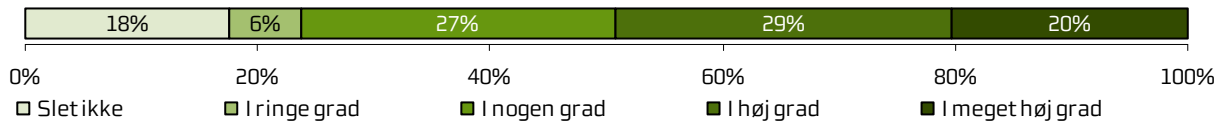
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,58		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,01		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=145)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=177)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,16			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,28			





## Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

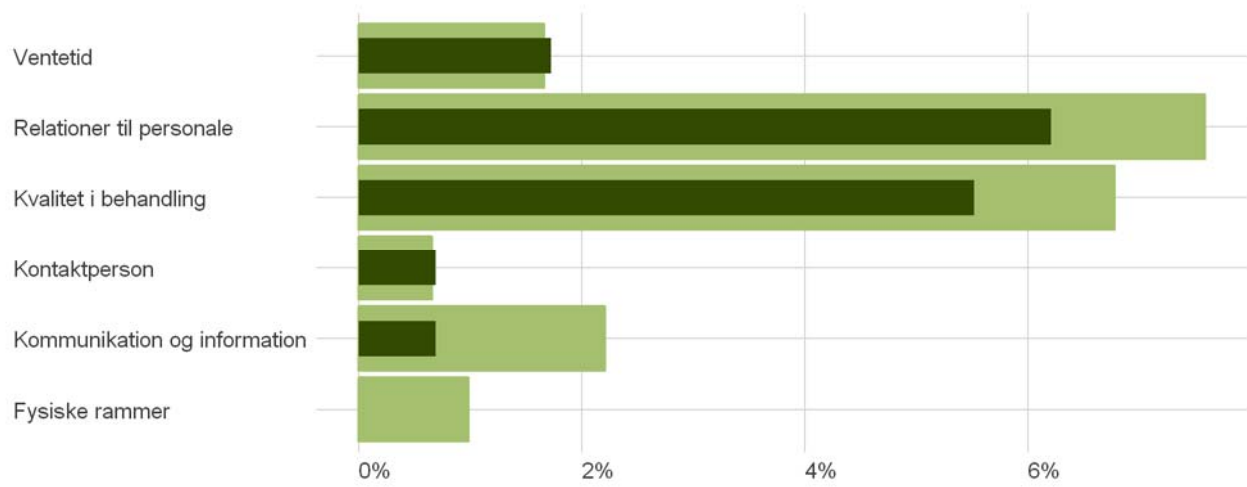
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

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

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








## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
15	Jeg oplevede ikke ventetid denne gang, men de foregående [] gange var der ventetid, og der var ikke information til mig. Jeg er tilmeldt som en af de første hver gang, netop for at undgå ventetid. Det værste var, da de sad og drak kaffe og min tid blev overskredet med 30 minutter. Jeg gad ikke vente, så jeg gik. Klage til læge NN [] i Aarhus er skrevet, og jeg har fået svar. Anden gang jeg ventede, gik jeg ligeledes, og da blev der lovet, at man ville tage det seriøst op med personalet.	I høj grad
24	Modtagelsen var meget venlig.	I høj grad
42	Det var roligt og behageligt.	I høj grad
43	Venlig modtagelse.	I høj grad
53	Det var klart det bedste besøg på den pågældende afdeling, sød sygeplejerske og en læge. der var forberedt	I høj grad
60	Ventetiden var ca. en time. Lige rigeligt, synes jeg. Ellers fint.	I høj grad
67	Lægen gik forbi os, da vi kom med madpakken i hånden. Så ventede vi halvanden time og spurgte to gange, hvor lang ventetiden var, det kunne de ikke sige.	I høj grad
77	Blev modtaget af en [for] mig ukendt læge.	I høj grad
80	Meget lang ventetid fra lægen henviste mig, til der var tid til undersøgelse (Ca. et halvt år).	I høj grad
7	Venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
12	Det fungerer rigtig godt. Jeg er kommet for tidligt hver gang, men jeg er kommet ind før hver gang.	I meget høj grad
16	Pågældende læge havde været optaget.	I meget høj grad
34	Som altid en meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
47	Modtagelsen var upåklagelig.	I meget høj grad
48	Måske kunne man informere om den ventetid, der er efter din mødetid.	I meget høj grad
49	Ingen ventetid, da jeg havde en tidlig morgentid.	I meget høj grad
57	Årsag til kort ventetid ikke oplyst mundtligt. I venteværelse findes opslag, der informerer om mulig ventetid og årsager, forståeligt og acceptabelt nok.	I meget høj grad
62	Ved e-post: Skriv på side ét, hvor mange bilag, der er!	I meget høj grad
76	Jeg var ovenud tilfreds med modtagelsen. Første gang kom jeg ind før tiden. Anden gang lige til tiden og tredje gang ca. 20 minutter for sent.	I meget høj grad
85	Det kunne være rart, dels at man ved ankomsten blev orienteret om hvilken læge, man skulle ind til og hvor lang ventetid, der kunne forventes. Det kan måske klares elektronisk i venteværelset.	I meget høj grad




For eksempel hvornår det blev ens tur for eksempel angivet ved et nummer. Det har til tider været ærgerligt at se patienter, der er ankommet senere, er kommet ind før, man selv er kommet [ind]. Sidste gang gav det anledning til, at jeg rettede henvendelse til receptionen. Der var en fornuftig forklaring på situationen. Lad mig afslutningsvis sige: Det er vigtigere, at lægen tager den fornødne tid til samtalerne med den enkelte end ventetiden bliver nul. Information vil hjælpe!

- |  |  |                  |
|--|--|------------------|
|  86 | Man må altid regne med lidt ventetid, men personalet var yderst imødekommende: "nu er det snart din tur".  | I meget høj grad |
|  44 | Jeg havde ikke fået besked om, at jeg var indkaldt en time før, jeg egentlig havde en tid med henblik på at få lavet en tisseprøve. Derfor kunne sekretæren i første omgang ikke finde mig i systemet. | I nogen grad     |
|  75 | Ankom til receptionen, hvor jeg afleverede mine papirer, men jeg blev ikke indskrevet til undersøgelsen. Derfor vidste personalet ikke, at jeg var ankommet.   | Slet ikke        |
|  78 | Lægen aflyste kort før besøget telefonisk, fordi de havde travlt, og blodprøverne var uændrede.  | Slet ikke        |
|  54 | Det var IKKE et besøg på ambulatoriet, men kort telefonsamtale. Patienten er nu indlagt på anden afdeling og ønsker ikke yderligere spørgeskemaer.   | Uoplyst          |

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Måtte selv ringe til afdelingen for at få sendt resultatet af CT-scanningen. Fik da at vide, at en læge havde kontaktet mig telefonisk, hvilket ikke var sket. Blev derefter samme dag orienteret telefonisk af en læge om resultatet.	I høj grad
15	Efter sidste undersøgelse af blæren, fik jeg nyrebækkenbetændelse og har været indlagt, men der er jo altid en risiko, når noget føres ind i kroppen.	I høj grad
23	Unødvendigt at komme til Randers for fire minutters samtale.	I høj grad
35	Efter besøgene, der drejede sig om vandladningsproblemer, er jeg blevet opmærksom på, at der er noget der hedder core-therm, hvilket jeg ikke er blevet gjort opmærksom på.	I høj grad
44	Manglede information om, at jeg skulle have lavet en tisseprøve i forbindelse med undersøgelsen.	I høj grad
67	Lægen svarede meget undvigende på spørgsmålet om risiko for komplikationer. Vidste intet om andre behandlingsformer. Blev ved med at sige, at de henholdt sig til Sundhedsstyrelsens anbefalinger.	I høj grad
18	Jeg har været på sygehuset tre gange i denne omgang. Informationen har ikke været på samme niveau hver gang.	I meget høj grad
38	Tidligere manglede der information fra lægerne NN, men ikke nu hvor læge NN varetager mine besøg og behandling. Hos læge NN får jeg god information om min situation og behandling.	I meget høj grad
48	Mere langsigtet information, hvad skal der ske om tre, seks, ni måneder?	I meget høj grad
76	Havde modtaget skriftlig information inden første besøg. Fik grundig mundtlig information ved første besøg om, hvorledes andet besøg ville forløbe. Havde grundig samtale med lægen inden undersøgelsen ved andet besøg. God snak med lægen ved tredje besøg, hvor jeg fik at vide, at der kun var tale om let forstørret prostata.	I meget høj grad
82	I forbindelse med mit besøg blev udredningen aflyst grundet mangel på observationer i forbindelse med prøverne. Jeg blev senere ringet op af en læge og oplyst om prøverne. I den forbindelse fik jeg oplyst, at jeg skulle have medicin i det videre forløb. Her manglede jeg information om, at jeg skulle ringe til egen læge om bestilling af medicinen. Samtidig fik jeg tilsendt samme papirer til udfyldelse af drikke og tissevaner, som jeg havde fået og udfyldt tidligere. Ved henvendelse hos sygeplejerske skulle jeg dog arkivere dem lodret.	I meget høj grad
21	Lægen gav det indtryk, at hun ikke regnede med, at der var problemer. Da jeg og min kone forklarede hvilke problemer, jeg havde, virkede hun ikke særlig interesseret. Hun ordinerede nogle piller [], men forklarede ikke, hvordan de virkede, hvor mange, der skulle tages om dagen, og om det var nogle, som skulle tages resten af livet. Det kan oplyses, at pillerne virker rigtig godt. Vi gjorde selv opmærksom på, at der ikke var taget en blodprøve. Det skete efterfølgende på sygehuset. Hun fortalte, at vi selv skulle henvende os til lægen om resultatet. Min kone spurgte om de holdt øje med om resultatet var ok, og hvis ikke, om de så reagerede. Hertil svarede hun, at det gjorde de ikke.	I nogen grad
72	Det kniber med at forstå fremmedsprog.	I nogen grad
3	Lægen blev kaldt/hentet inden han var færdig med at forklare. Svarede ikke på spørgsmålene, jeg havde.	I ringe grad

-  77 Læge NN [] har en anden begrebsverden om min sygdom end læger, jeg tidligere har talt med. Jeg har fået at vide, at jeg er under "aktiv overvågning" for prostatakraft. Læge NN siger, at det er jeg ikke, jeg er på "watchfull waiting". Jeg udtrykker undren, men får at vide, at det er lige efter bogen. Jeg beder om en henvisning til en MR-scanning af prostata. Det bliver nægtet, [og at] jeg må opsøge egen læge. Læge NN tilbyder ny prostatabiopsi, og jeg beder om betænkningstid. Læge NN mener, at de PSA-målinger jeg (efter anbefaling fra tidligere læger på ambulatoriet) får taget [flere gange om året] er værdiløse. Jeg forlader [] konsultationen med frustration og forundring. I ringe grad
-  74 Nej. Ikke relevant for mig
-  81 Godt tilfreds. Uoplyst

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
10	[I foråret] konstateres to kræftknuder []. Ambulant besøg [i sommers], ingen biopsi pga. stabile PSA-tal. Næste besøg sat til [efteråret]. Jeg var, modsat lægerne, utryg og fik fremskyndet besøg []. Det var ikke meningen, at der skulle tages biopsiprøver, da PSA-tal var uændrede. Blev gjort bekendt med, at undersøgelsen ikke var risikofri. Jeg ønskede stadig at få foretaget biopsi, og det viste sig, at de to kræftknuder var vokset, og tillige var der en mere. Jeg skal opereres [snarest].	Ja
40	Der gik for lang tid inden lægen, som skulle foretage [undersøgelsen], kom. Således forsvandt den bedøvende virkning af gelen, som var sprøjtet op i urinrøret. Derved følte store smerter ved indgrebet.	Ja
55	Urinprøve indsendt kort før besøget var bortkommet.	Ja
59	I forbindelse med blærebetændelse blev blodprøven væk.	Ja
68	Jeg har haft en meget ubehagelig oplevelse, I kan læse i mine journaler. Jeg har klaget til patientforsikringen. [].	Ja
79	Jeg skulle have taget blodprøve, men personalet var gået hjem. De skulle have sendt mig til blodtagning i den tid, jeg ventede, så havde jeg været fri for at komme dagen efter.	Ja
37	Ved [biopsi] efter 41 stik i mellemkødet kom der kraftige blødninger i urinrør, eventuelt stukket igennem prostata og ind i blæren. Jeg ved ikke, om det kunne være undgået. Jeg fik sårdannelse i urinen, som var svært at få ud af kateter. Noget måtte jeg klemme udenom kateterballon og tisse normalt.	Nej
63	Kateteret faldt ud næste morgen [], så jeg måtte have bud efter lægen.	Uoplyst
83	Blærebetændelse [].	Uoplyst

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	En af de læger, jeg talte med, havde måske ikke været forberedt på mit besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Har kun mødt søde og venlige personaler. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Måske knap så lang ventetid ellers kun tilfredshed. [Ventetid]	I høj grad
17	Ny læge hver gang. Kan man ikke få den samme læge? [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Kunne ikke gøre det bedre. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Det var et meget tilfredsstillende besøg på Ambulatoriet. Der var kort ventetid og et meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
87	Altid venlig og kompetent optræden. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Ved mine besøg på sygehuse i regionen har jeg kun mødt venlige, kompetente og oplagte mennesker (personale)! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Jeg er meget tilfreds. Personalet er meget søde og hjælpsomme. Det kan ikke gøres bedre. Stor ros herfra. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Samtaleformen gav ro og tryghed med en yderst venlig tone. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Jeg savner en kontaktperson til hele forløbet. Jeg er blevet behandlet af fem forskellige sygeplejersker (alle er søde, rare og kompetente), men jeg kunne ønske mig en person, som er ansvarlig for min behandling. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Meget flinke og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Det ville være rart, om det var den samme læge, som man havde gennem hele forløbet, især hvis det er en, man har det godt med. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	1. Skal møde ambulant igen [næste år] for kontrol. 2. Jeg er [udenlandsk] statsborger. Min hustru er dansk. Det var særdeles godt, at al samtale og forklaringer foregik på mit modersmål. Både for så vidt angår læge og sygeplejerske. Tak for det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
70	Det ville være rart, hvis det var den samme læge, der var tilstede ved kontrolbesøgene. (De sidste to gange, har det været den samme læge). [Kontaktperson]	I meget høj grad












86	Personalet var/er yderst kompetente og er gode til at "fange" patientens humør. Ping-pong med lidt humor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Hav læst patientens journal på forhånd. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Det kunne måske være en god ide, at det er den samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
64	Jeg synes, stemningen er rigtig god. Man føler at der bliver taget sig godt af en, at man bliver taget alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
67	Sygeplejerskerne, der foretog undersøgelserne, var meget kompetente, informerende og venlige. Lægen ville kun tale om og tilbyde standardbehandlingen. Behandlingen var fastsat på forhånd, og vi blev ikke inddraget i beslutningen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
61	Fra man er blevet scannet, og til man får svar, går der for lang tid. Man kunne godt arbejde på kortere ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
15	Når de overholder tiderne, de giver en, så synes jeg, de gør et godt stykke arbejde. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
29	Scanning og [undersøgelse] den samme dag. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
5	Sygeplejersken ved introduktionen af det tredelte forløb var virkelig perfekt i sin udredning af forløbet. Efterlod ingen ubesvarede spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Ventetiden til ultralydsscanningen var [over en time]. Det er ikke tilfredsstillende. [Ventetid]	Uoplyst
23	Det var HELT unødvendigt at tage helt til Randers for ca. fire minutters samtale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Det var godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
27	Super.	Uoplyst
28	Det var godt.	Uoplyst
33	Alt var ok.	Uoplyst
36	Jeg er glad for den omhyggelige kontrol, som man gennemfører i Randers.	Uoplyst
39	Har været hos egen læge. Derefter til Randers. Alt er foregået på Urologisk Ambulatorium Randers, som har været OK. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
40	Der kan ønskes bedre bedøvelse ved kikkertundersøgelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
43	Jeg oplevede en god stemning blandt personalet. Det gav mig en behagelig tryghed. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
46	Vil gerne have nogle flere mænd, der er læger.	Uoplyst
49	Jeg føler, der er et meget velforberedt personale, hvor der er fokus på patienten, og der er tid og ro omkring patienten under besøget. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

✎ 51	Super godt.	Uoplyst
✎ 56	Jeg fik besked om, at jeg bare skulle leve med min [brok]. (Ingen behandling, [da det] menes at være ufarligt). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 66	Personalet var/er helt super og yderst professionelt. Faktisk ufatteligt, at de kan holde gejsten blandt så mange syge mennesker. For mig var det skræmmende pludselig at gå fra rask til "måske" syg. Det var tydeligt for mig, at mange mennesker i venteværelset var meget syge, på trods af dette, var personalet professionelt, smilende og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 69	Jeg blev indkaldt til CT-scanning [i efteråret], men havde ikke fået resultatet [ti dage efter], hvor jeg så den samme dag blev bedt om at udfylde dette skema, men jeg håber da snart, jeg får et skriftligt svar på CT-scanningen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 76	Det var en meget positiv oplevelse. Finder ikke anledning til at ændre noget.	Uoplyst
✎ 80	Første aftale for svar blev aflyst, og vi fandt pr. telefon en ny tid, hvor det kunne passe for jer og os, da jeg skulle med ledsager!	Uoplyst
✎ 82	Ambulatoriet var ok.	Uoplyst
✎ 84	Der er ikke nogen, der skal sige noget negativt om danske sygehuse eller sundhedsvæsen, når vi hører på det!	Uoplyst
	Jeg har været under behandling af læge NN, som har været fantastisk. Ham har man tillid til. [Relationer til personale/Pleje]	

## AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - AMBU Urologisk Ambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Jeg blev ikke behandlet. Mit besøg var en opfølgning af en operation foretaget på andet sygehus i [foråret].	I høj grad
13	Har været til kontrol [for] prostatatal. Forløb positivt.	I høj grad
16	Jeg fik at vide, at den behandling jeg fik tilbudt, var den bedste.	I høj grad
18	Jeg vidste ikke, jeg fejlede noget, da jeg kom. Da man så finder kræft, kan jeg vel ikke sige, at min helbredelsestilstand er forbedret. Men jeg er blevet opmærksom på den.	I høj grad
38	Det har stor betydning for mig, at der er sammenhæng i behandlingsforløbet, ved at jeg møder den samme læge ved mine kontrol- og behandlingsbesøg. Det betyder meget.	I høj grad
41	Kontrol af []kræft hos min far.	I høj grad
44	Min helbredelsestilstand er efter undersøgelsen uændret, da man ikke fandt noget unormalt udover nyresten, som blev opdaget tilfældigt.	I høj grad
71	Jeg skal til forundersøgelse i januar for eventuel prostata operation!	I høj grad
30	Er fortsat under kontrol, nu til otte måneder på grund af "ingen forandringer". Modtager ikke piller et cetera. Er tilfreds med dette.	I meget høj grad
48	[Jeg kunne] ønske en information om, hvad der skal ske på længere sigt.	I meget høj grad
65	Overlades trygt til lægen.	I meget høj grad
3	Har kræft, så derfor ingen forbedring eller helbredelse.	I nogen grad
19	Jeg havde ikke forstået, at der skulle [gives medicin] og måtte modsætte mig, da forholdsregler ved efterfølgende [behandling] ikke kunne aftales. En efterfølgende telefonsamtale med læge NN rettede situationen.	I nogen grad
32	Besøget omhandlede resultat af prøver taget hos egen læge. Besøget omfattede som følge heraf ingen direkte behandling.	I nogen grad
67	Jeg var i kræftforløb []. Behandlingen er kun kirurgisk og har garanterede bivirkninger i form af vandladningsproblemer og rejsningsproblemer. Da jeg er [midaldrende], ønskede jeg at diskutere andre muligheder. Det var lægen på ingen måde i stand til. Nu får jeg [anden behandling udenlands].	I nogen grad
11	Er vant til andet hospital, men blev sendt til Randers.	I ringe grad
9	Er ikke opereret endnu.	Ikke relevant for mig
1	Undersøgelsen var første led i en udredning (kræftpakke), og resultatet førte til videre udredning på andet sygehus.	Uoplyst
4	Ifølge lægens oplysning var mit besøg ikke relevant. Praktiserende læge skulle ikke have henvist mig.	Uoplyst

	5	Min helbredstilstand er den samme nu som før, da det var en undersøgelse og ikke en behandling. Men min sindstilstand er bedre pga. god melding.	Uoplyst
	8	Jeg skal til et kontrolbesøg i januar, og det er ikke konstateret, om jeg fik noget!	Uoplyst
	20	Svarene er givet i forhold til første forundersøgelse, hvor jeg blev grundigt orienteret om næste trin, både skriftligt og mundtligt, og hvor jeg fik lejlighed til at acceptere det videre forløb.	Uoplyst
	22	Lægerne hører, hvad man siger. Alligevel er det deres egen beslutning som er gældende, uagtet hvad patienten siger.	Uoplyst
	73	NN gider ikke stikker-virkosomhed. Har jeg problemer, siger jeg det til vedkommende, så hold med disse papirer!	Uoplyst
	80	Jeg har fået sikkerhed for, at det ikke skyldes kræft, og det er GODT/RART.	Uoplyst
	81	Jeg har været godt tilfreds med den behandling, jeg fik på Randers Sygehus. MEGET FINT.	Uoplyst
	83	Er nu i gang med tredje behandling med antibiotika efter biopsi i prostata. Blærebetændelse!	Uoplyst
	84	Jeg har fuld tillid til læge NN, hvorfor jeg ikke blandende mig i behandlingen.	Uoplyst

