

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Urinvejskirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	406
Besvarelser fra afsnittets patienter:	281
Afsnittets svarprocent:	69%

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.¹

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).

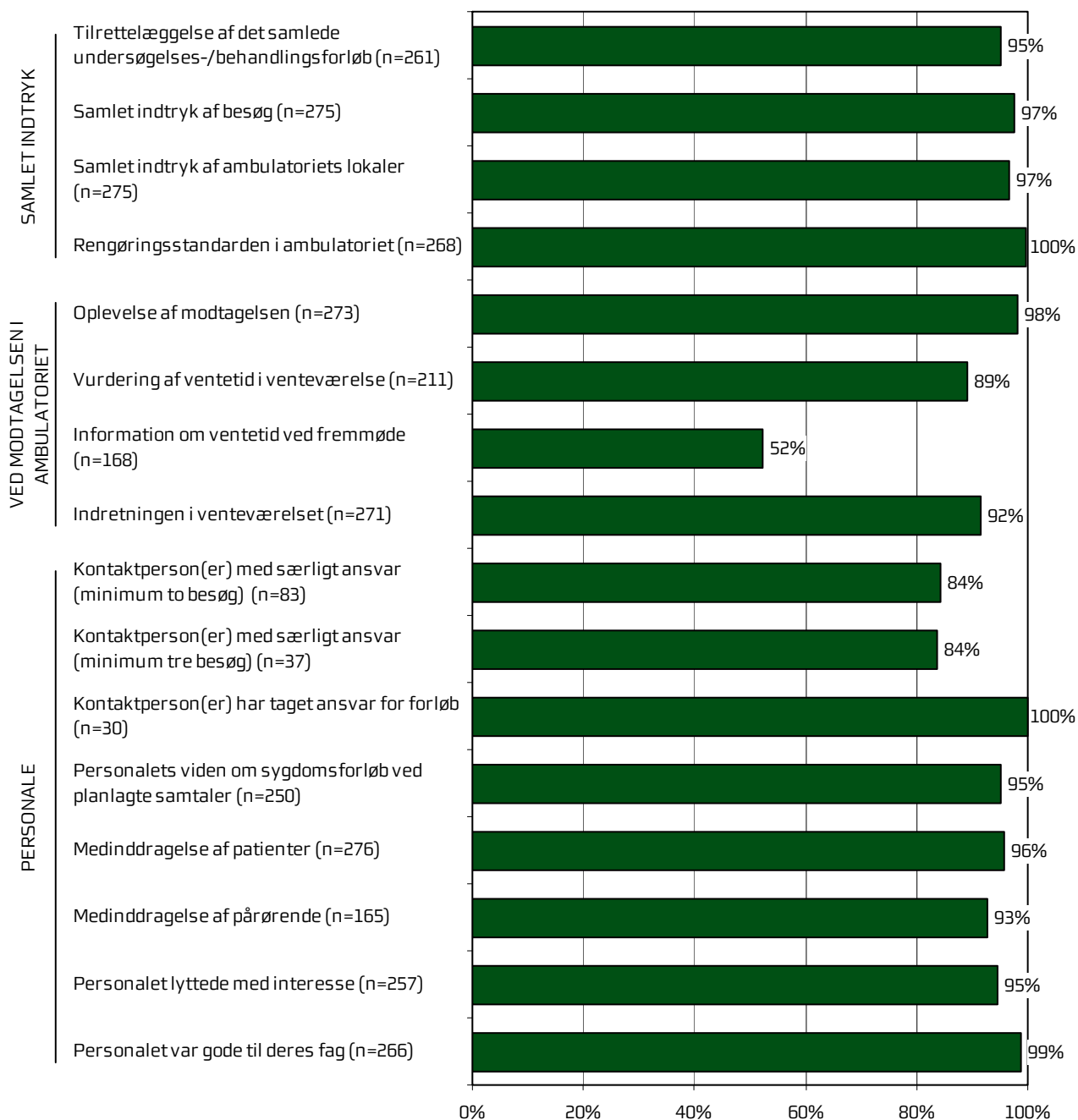
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

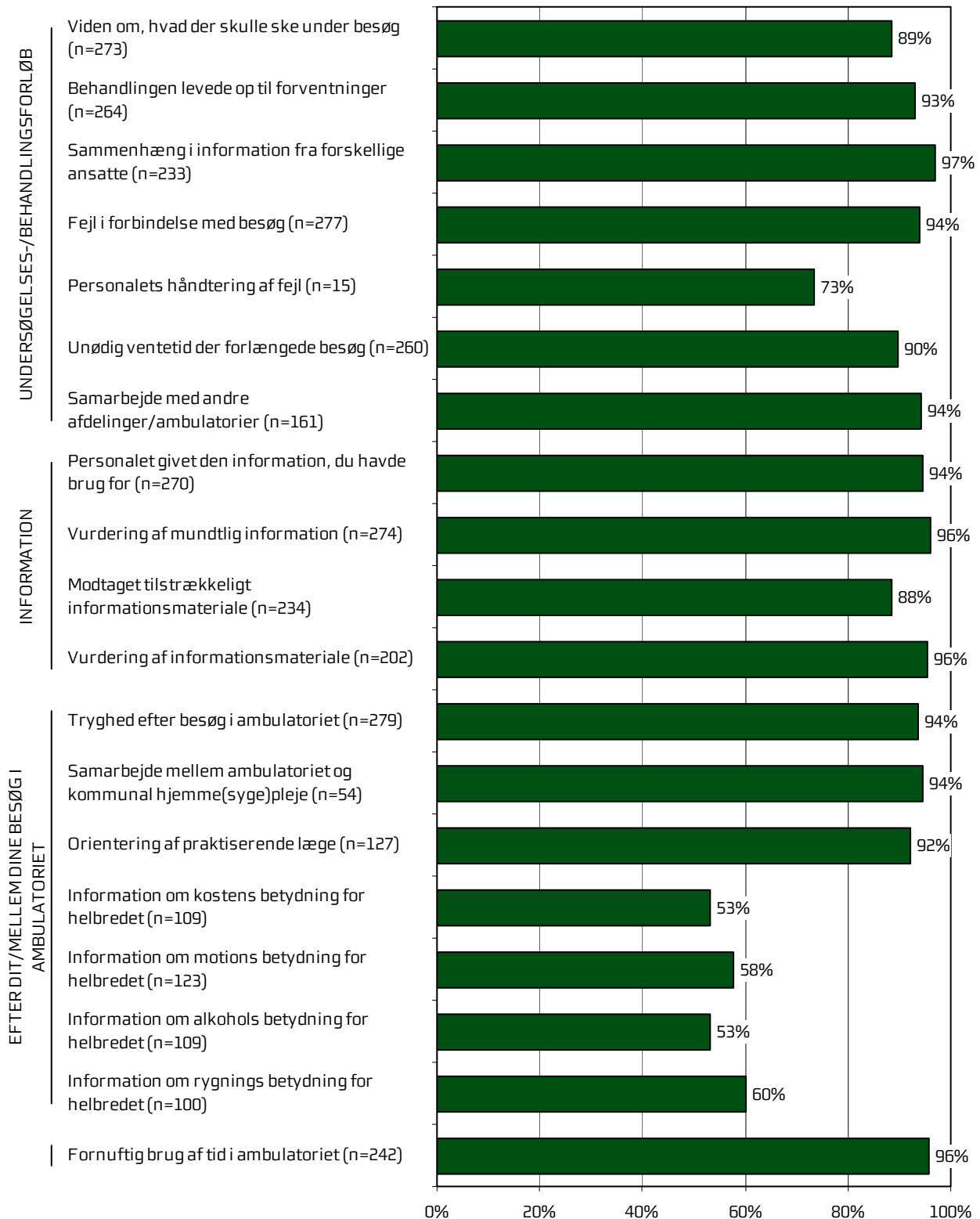
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

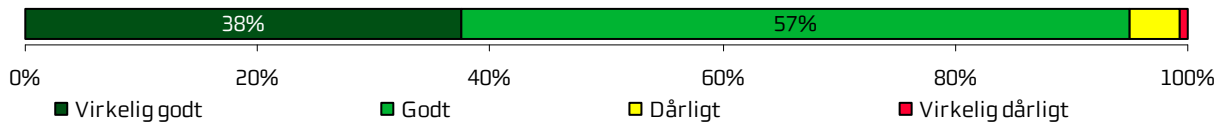
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

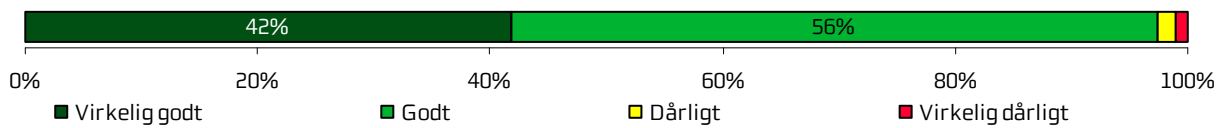
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

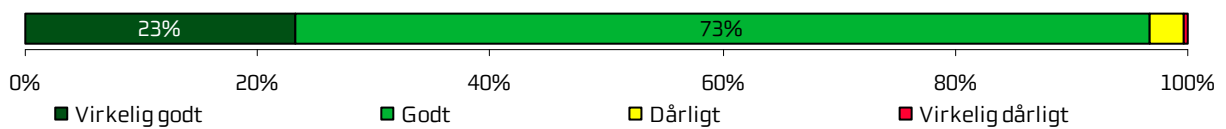
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=261)



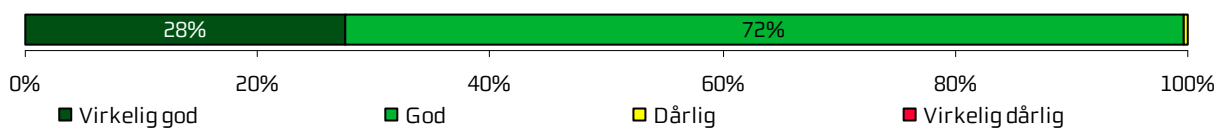
Samlet indtryk af besøg (n=275)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=275)



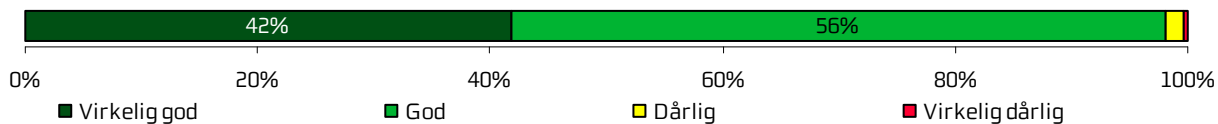
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=268)



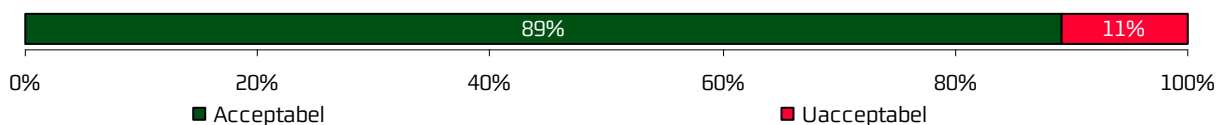
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	97 %	100 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	100 % *	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

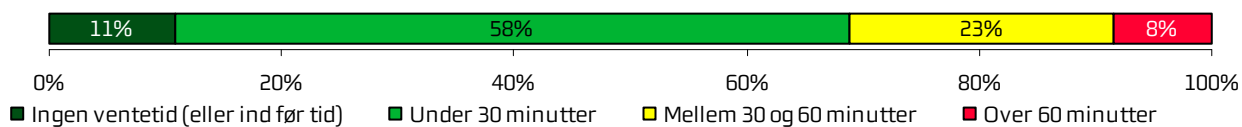
Oplevelse af modtagelsen (n=273)



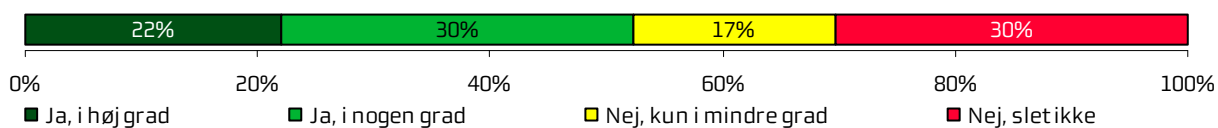
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



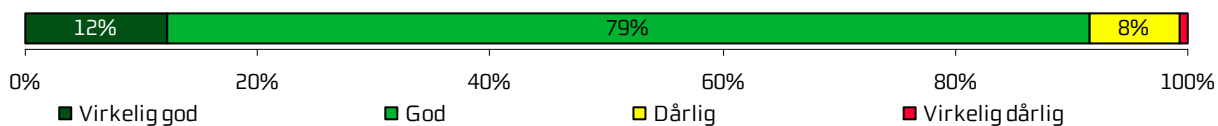
Længde af ventetid i venteværelse (n=202)



Information om ventetid ved fremmøde (n=168)



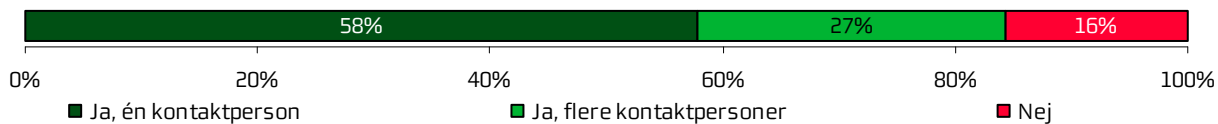
Indretningen i venteværelset (n=271)



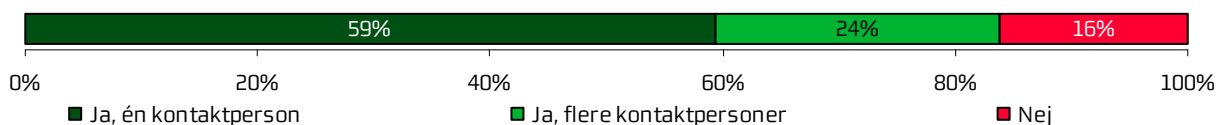
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	98 %	100 % *	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	96 % *	100 % *	99 % *	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	56 %	56 %	76 % *	23 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	93 %	97 %	98 % *	78 % *	89 % *

Personale

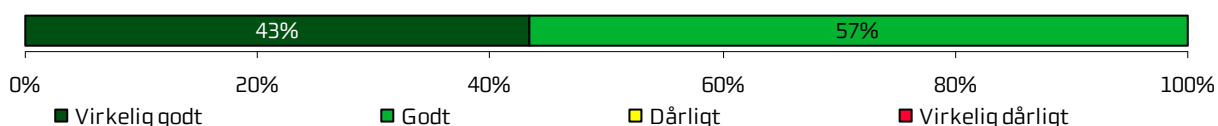
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=83)



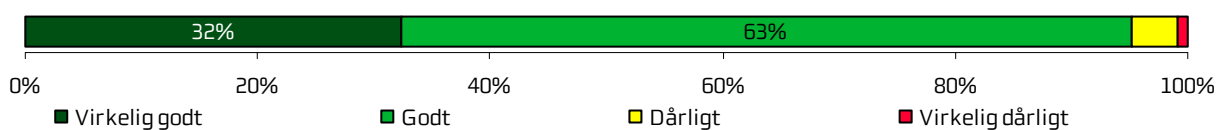
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=37)



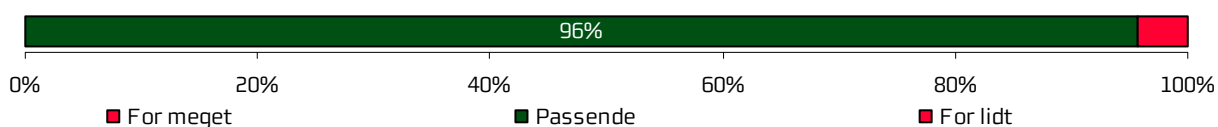
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=30)



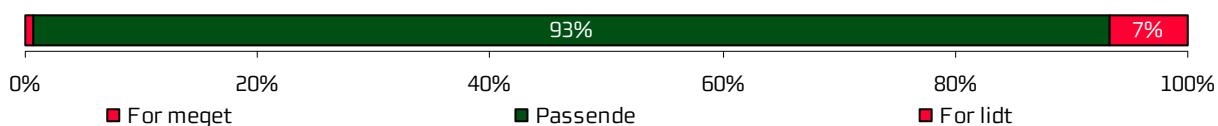
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=250)



Medinddragelse af patienter (n=276)



Medinddragelse af pårørende (n=165)



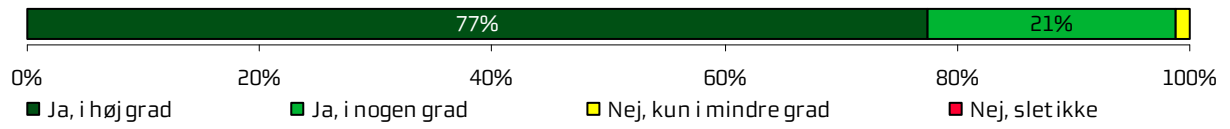
Personalet lyttede med interesse (n=257)



	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 %	85 %	92 %	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	86 %	82 %	97 % *	69 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	88 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	98 %	100 % *	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	98 %	99 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	100 % *	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	100 % *	100 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=266)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

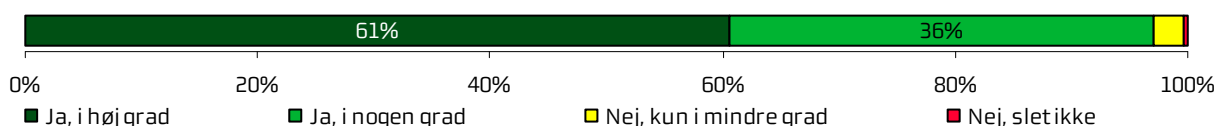
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=273)



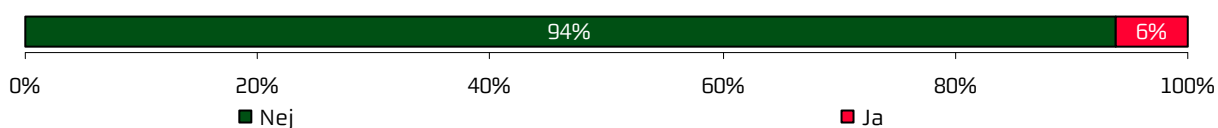
Behandlingen levede op til forventninger (n=264)



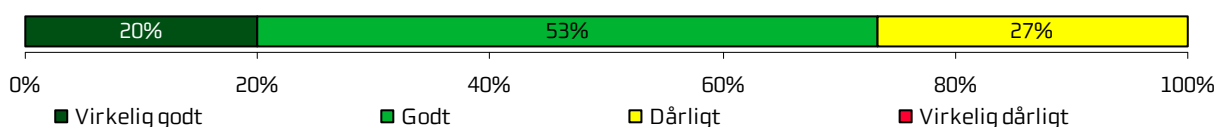
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=233)



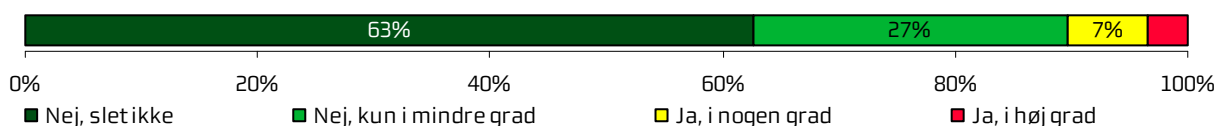
Fejl i forbindelse med besøg (n=277)



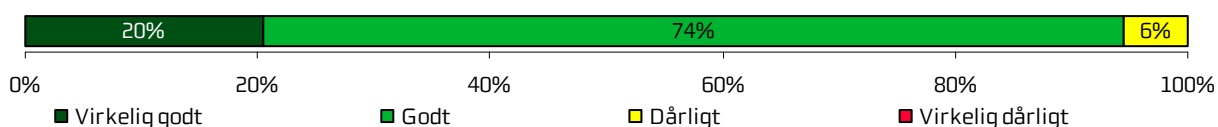
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=260)



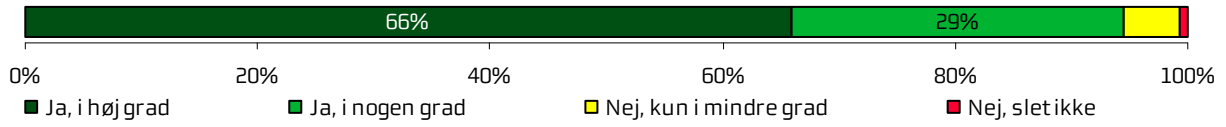
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=161)



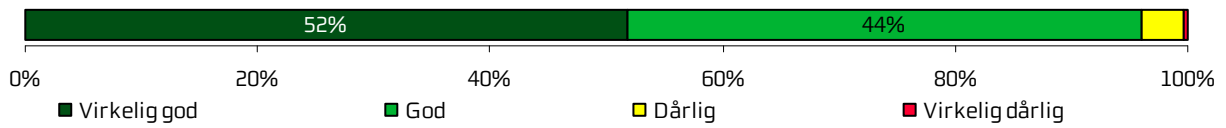
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	98 % *	98 % *	83 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	95 %	99 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	91 %	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	62 %	67 %	88 %	56 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	92 %	95 %	98 % *	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	99 % *	88 %	100 % *	91 %	95 %

Information

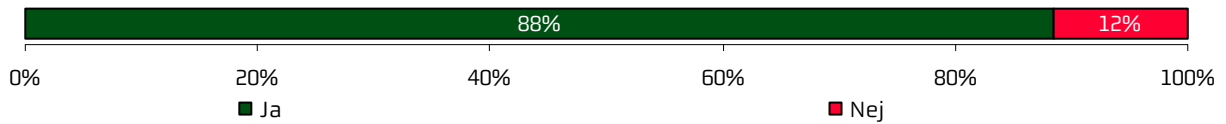
Personalet givet den information, du havde brug for (n=270)



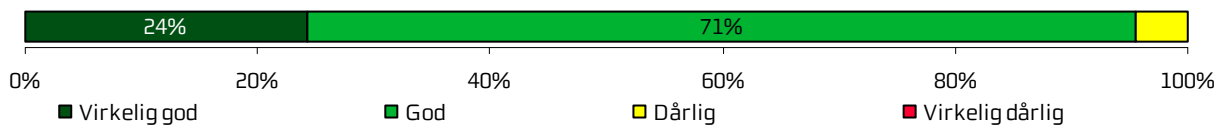
Vurdering af mundtlig information (n=274)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=234)



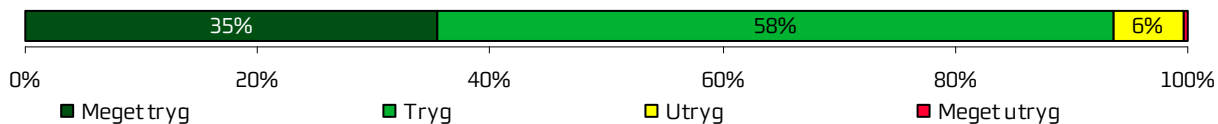
Vurdering af informationsmateriale (n=202)



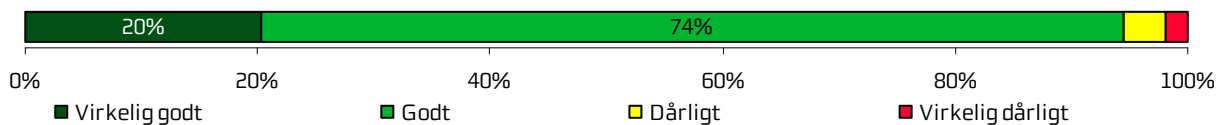
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	94 %	98 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	100 % *	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

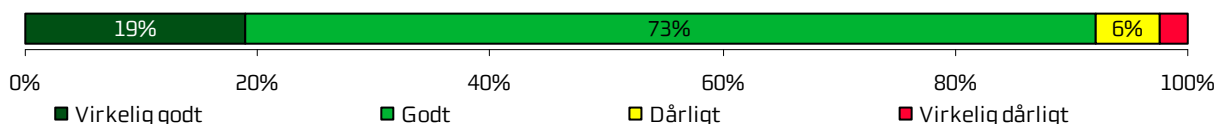
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=279)



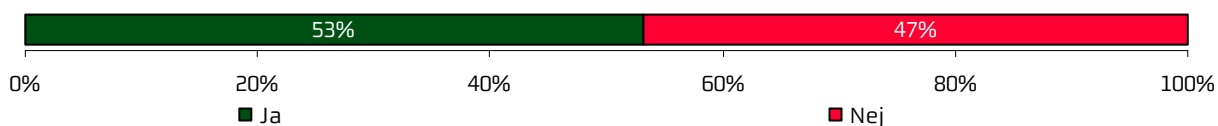
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



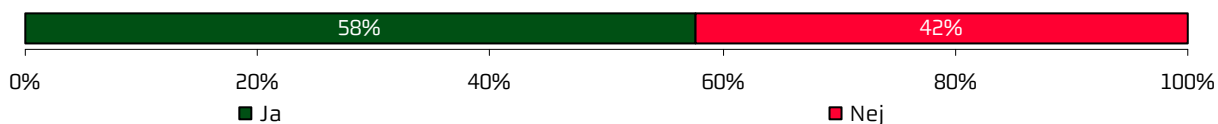
Orientering af praktiserende læge (n=127)



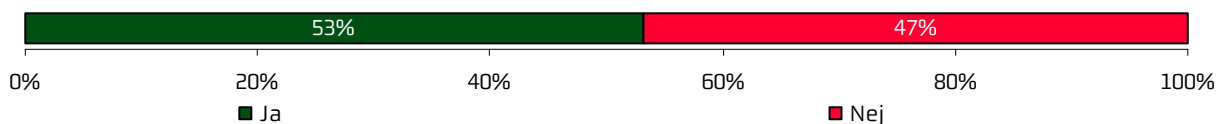
Information om kostens betydning for helbredet (n=109)



Information om motions betydning for helbredet (n=123)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=109)



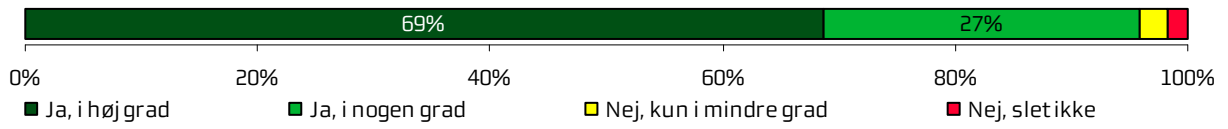
Information om rygningens betydning for helbredet (n=100)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	87 %	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	95 %	100 %	100 %	84 %	96 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	92 %	95 %	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	53 %	-	-	94 % *	36 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	94 % *	34 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	53 %	-	-	84 % *	35 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	87 % *	44 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=242)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	98 %	100 % *	94 %	96 %

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		4
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		11
Pleje		1
Relationer til personale		11
Ventetid		3

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Modtagelsen
7	Fik et dejligt smil og blev anvist et venteværelse.	Virkelig god
9	Da jeg først fandt frem til ambulatoriet, var modtagelsen super. Men Holstebro Sygehus er ikke let at finde rundt i.	Virkelig god
11	Min lille søn på tre år fik virkelig en fin modtagelse med legetøj og saftvand. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig god
12	Nej.	Virkelig god
15	Flinke og imødekommende :-)	Virkelig god
18	Yderst venlig.	Virkelig god
20	Nej, ingen bemærkninger.	Virkelig god
21	Jeg føler altid, at man er klar til, at jeg kommer. Flowet i ambulatoriet virker godt og hurtigt.	Virkelig god
23	Travlhed. For hurtig hjemsendelse.	God
29	Det tror jeg ikke kunne være bedre.	God
33	Effektivt, venligt.	God
36	Synes at personalet virker til, at de ikke har tid til en.	Uoplyst
37	Jeg mener ikke, vi blev informeret om ventetid, men vi kunne jo se, der var mange patienter, så derfor oplevede jeg ventetiden som acceptabel.	God
38	Super søde sygeplejersker.	Virkelig god
43	Personalet var ikke orienteret om, at min tid på hospitalets foranledning var flyttet.	Dårlig
47	Nej.	Virkelig god
49	Fin.	God
50	Det er svært at svare enkelt, når man har været i ambulatoriet mange gange, men jeg mener, der er for lang tid mellem sygeplejerskens undersøgelse (urin/blæreundersøgelse) og lægens (en halv til en hel time).	Uoplyst
53	Jeg synes, det var rigtigt fint.	Virkelig god
55	Det første jeg så, da jeg kom ind på afdelingen, var et skilt, hvorpå der stod "Jeg har kræft". Den synes jeg kunne hænge et andet sted.	God
56	Tjek folk, når de kører hjem, nål i armen!	God
58	Det elektroniske modtagesystem med sygesikringskort virkede ikke, men personalet hjalp.	God
60	Rigtig god oplevelse med to sygeplejersker til undersøgelsen, og efterfølgende tilkald af læge, da der var tvivl.	Virkelig god
62	Altid modtaget med smil og venlighed. Dejligt. Tak.	Virkelig god
63	Egentlig ikke noget med modtagelsen at gøre, men et forslag til at undgå udeblivelser: Send en SMS til patienten to-tre dage før aftalt mødedato for at erindre om aftalen.	God
65	Jeg føler, jeg blev virkelig godt modtaget, og der blev taget hånd om mit problem med det	Virkelig god

samme. Og jeg skylder læger og personale en stor tak.


- | | | |
|---|---|-----------------|
| ✎ | 68 Har kun positive ting at sige om mit besøg. | Virkelig god |
| ✎ | 75 God modtagelse. | Virkelig god |
| ✎ | 78 Man bedes om at ankomme trængende, og når så man må vente en rum tid, bliver der lidt panik på. Det opleves som om, man ikke er sig den situation bevidst. | God |
| ✎ | 80 Personalet var gode til at tage godt imod min [lille] dreng, som var lidt utryg ved situationen. | Virkelig god |
| ✎ | 81 Fra ankomst og scanning af sygesikringskort var der ingen kontakt til personale den første time. Jeg var virkelig i tvivl om det var det rigtige sted, jeg sad. Der mangler skiltning. | Virkelig dårlig |
| ✎ | 84 Altid behageligt personale i ambulatoriet. Man føler sig godt tilpas. | Virkelig god |
| ✎ | 85 Meget hjælpsom og venlig. | Virkelig god |
| ✎ | 86 Nej. | God |
| ✎ | 89 Fint, fint. Fra nul til 30 minutter er okay. | Virkelig god |

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Fejlhåndtering
2	Jeg blev undersøgt for nøjagtigt det samme [flere] uger før. Det vil sige, kørte to gange til Holstebro. Brugte tre timer hver gang, for at få [det samme at vide].	Dårligt
10	Jeg blev sat i penicillinkur, som jeg ikke måtte.	Godt
13	Her var ingen.	Uoplyst
16	Lægen ved det første møde på afdelingen sendte mig hjem i [næsten to måneder] for at øve mig i at tisse. Det har jeg aldrig haft problemer med! Jeg havde indtaget [forskellig medicin] og var derfor klar til at få foretaget []biopsi. [Næsten to måneder] senere fik jeg så foretaget []biopsi, hvor det så viste sig, at jeg [var syg]!	Godt
19	Jeg fik taget blodprøver den dag, der var afsat. Så ventede jeg i tre uger på svaret. Jeg henvendte mig selv for at få svar på prøverne, I lovede, at I nok skulle ringe, når I havde svarene. Det er jeg utilfreds med, at I ikke gjorde.	Dårligt
21	En enkelt ikke særlig betydende fejl. Blodprøve ikke bestilt i blodprøvetagningen.	Godt
24	Sygeplejersken havde svært ved at sætte kateteret op. Efter ca. tre forsøg tilkaldte hun en kollega, som overtog opgaven og fuldførte opgaven uden problemer.	Godt
25	En periode, hvor det var en anden læge end kontaktlægen, da kneb det lidt med indsigt og koordination.	Godt
26	Ingen.	Uoplyst
31	Ikke komplet ultralydsscanning.	Virkelig godt
32	Jeg fik alt, alt har en positiv karakter. Intet at beklage sig over. Alle er søde og venlige (særligt pigerne).	Uoplyst
34	Vi var forkert informeret om bedøvelsessteder første gang, hvilket gjorde, at nålen blev stukket i uden bedøvelse.	Dårligt
42	Det var ikke en fejl som sådan. Men jeg blev hele tiden kaldt det forkerte navn, og det var træls.	Uoplyst
51	Scanneren gik ned, og vi måtte køre hjem uden at blive scannet, hvilket ellers var formålet med besøget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Jeg har stadig de samme smerter, der var ingen behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
58	Jeg havde smerter i underlivet [], men læge NN fokuserede mest på, om det påvirkede min potens. Han udskrev piller for dette, som jeg slet ikke havde ønsket. Der blev ikke gjort noget for at finde ud af årsagen til smerterne ved første besøg, så der måtte et senere besøg til. Så jeg kom så på [medicin] og ved endnu ikke, om det har hjulpet.	Dårligt
62	Ingen fejl.	Uoplyst
81	Jeg blev forvekslet med en anden patient med det samme fornavn. Der blev fra lægens side ikke spurgt om hverken navn eller personnummer!!!! Jeg fik ordineret medicin, som den anden patient skulle have haft, og blev sendt til blodprøvetagning med den anden patients papirer, selv om jeg ikke var færdig i ambulatoriet. Hvis jeg ikke selv havde opdaget navneforvekslingen på papirerne (til blodprøvetagning), så kunne det jo være gået grueligt galt med den efterfølgende behandling og operation.	Godt
83	Glemte at bestille to blodprøver, så jeg skulle gå til laboratoriet én gang mere.	Virkelig godt
87	Vi fik de forkerte piller med hjem. Vi skulle have haft 25 mg. piller, men da vi kom hjem, havde vi	Virkelig godt

fået 50 mg. i stedet.

-  88 Jeg var til kontrol i [sommer]. Under denne fik jeg ikke information om, at hvis jeg ikke tog de (frivillige) tabletter, ikke behøvede at komme til kontrol [tre måneder senere], da dette kun var for at se, om tabletterne havde nogen virkning. Dette er der nu rettet op på. Godt

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
3	Det gik efter planen, fik en god behandling.	Virkelig godt
8	Indlæggelse til en anden afdeling var en træls oplevelse [i forhold til] at vente meget længe i forhold til indkaldelsestidspunktet til operation på selve dagen. Ellers et FINT forløb!	Virkelig godt
14	Manglede orientering om forløb.	Godt
20	Nej, det har jeg ikke.	Godt
21	Selvom mange personer er involveret, virker det, som om alle kender min historie, og hvad der skal foretages.	Godt
24	Da jeg var kommet op på stuen, efter at der var taget [flere] []prøver i fuld narkose, følte jeg mig utryk, da jeg første gang skulle på toilettet igen. Jeg havde ikke fået at vide, om det var i orden at få en sygeplejerske til at holde lidt øje med mig i den forbindelse, så jeg klarede selv mit toiletbesøg, selvom det var smertefuldt og dermed utrygt, og jeg derfor godt kunne have haft brug for lidt opmuntring i den forbindelse.	Godt
25	Meget fint samarbejde med andet sygehus.	Virkelig godt
26	Jeg må sige, at samarbejdet mellem [] læge og sygeplejerske var helt fantastisk. Hun vidste næsten, hvad han tænkte. En god oplevelse.	Godt
27	Har været til to undersøgelser inden for [ca. et halvt år].	Virkelig dårligt
32	Alt perfekt. Jeg er godt tilfreds.	Uoplyst
33	På alle måder en effektiv, tryk og sammenhængende behandling.	Virkelig godt
37	Jeg oplevede, at tiden blev brugt fornuftigt mellem de forskellige undersøgelser, og lidt ventetid kan jo ikke undgås med mange patienter på stedet.	Virkelig godt
41	Ventetiden var lige lang nok.	Godt
50	Da jeg skulle indlægges, var jeg til forundersøgelse fredag og skulle møde mandag. Jeg fik tildelt en kontaktperson, der havde fri i mit indlæggelsesforløb. Det synes jeg var underligt?	Godt
52	På indkaldelsen til forundersøgelse for senere operation blev det oplyst, at forundersøgelsen ville tage ca. to timer. Men det tog ca. fire timer, fordi lægen, der var involveret i forundersøgelsen, efter min og mine medpatienters mening var optaget af helt andre gøremål end at tage sig af de indkaldte patienter.	Godt
55	Jeg har ondt i blæren inden jeg skal tisse, og er oppe [flere] gange hver nat. Det mente lægen var alderen, og at jeg tømte blæren fint.	Godt
58	Jeg skulle vente i lang tid, fordi jeg skulle aflevere urinprøve. (Det tog ca. en time, inden jeg kunne). Hvis jeg havde vist det inden tiden, kunne jeg have sørget for at drikke inden.	Dårligt
62	Kun godt.	Virkelig godt
63	Da diagnosen []kræft var stillet, blev der omgående fastlagt et hurtigt og kort behandlingsforløb.	Virkelig godt
65	Nej, egentlig ikke.	Virkelig godt
66	Der var en rar og afslappet stemning.	Virkelig godt
69	Jeg venter stadigvæk, [efter] ca. tre måneder, på brev fra sygehuset, hvor jeg skal behandles (opereres).	Godt

✎	70 Jeg fik besked på, at de ville tage de første [] prøver, hvis jeg ville vente ca. en time. Det er en GOD planlægning og tidsbesparelse.	Godt
✎	72 Omhyggeligt, relevant, kompetent.	Virkelig godt
✎	75 Personalet virkede meget søde og forstående.	Virkelig godt
✎	78 Jeg fik en meget venlig, professionel og sober behandling af den sygeplejerske, der forestod prøverne.	Godt
✎	81 Selv om jeg scannede mig ind ved ankomsten, kunne personalet ikke se, at jeg var ankommet og kontaktede mine pårørende, for at høre om jeg havde glemt tiden? De burde have set, at jeg allerede var scannet ind en time før. Systemet virker altså ikke efter hensigten. Der burde være mere skiltning om, hvor man scanner sig ind og til hvilken afdeling.	Virkelig dårligt
✎	82 Den dag, hvor jeg skulle klargøres til operation var der meget lang ventetid. Øvrige gange var det ok.	Virkelig godt
✎	84 Jeg føler mig meget tryk sammen med lægerne og sygeplejerskerne.	Virkelig godt
✎	90 Jeg oplevede ikke nogen form for behandling eller undersøgelse. Besøget sluttede med en kort samtale med en læge NN.	Virkelig dårligt

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

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


ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
5	Jeg er dog skuffet over, at jeg ikke efterfølgende fik et svar på min undersøgelse.	Virkelig godt
6	Nej.	Godt
13	Ja, jeg blev opereret for blærekræft [i efteråret] og NN lovede at ringe til mig efter fem dage. Nu [halvanden måned] senere har jeg endnu ikke hørt noget udover, at hun sagde til mig efter operationen, at jeg skulle have seks behandlinger, en per uge.	Godt
14	Har ikke modtaget informationsmateriale.	Godt
20	Nej, det har jeg ikke.	Godt
21	I starten af sygdomsforløbet var det virkelig hårdt at se dvd om prostatakkræft, idet jeg på det tidspunkt var uklar på min situation.	Godt
22	Fik ikke noget informationsmateriale.	Godt
27	Min ægtefælle forlangte, at jeg blev indstillet til operation, hvorefter jeg fik den på privathospital.	Virkelig dårligt
28	Har været meget tilfreds under hele forløbet.	Godt
29	Nej, det tror jeg ikke. Det virker for mig at være, som det skal.	Godt
30	Jeg fik ikke udleveret folderen om patientinformation i forbindelse med [operation]. Det synes jeg var en fejl. (Jeg fik det først senere af [en pårørende]).	Godt
33	Tilpas og ordentlig.	Virkelig godt
35	Fik intet materiale.	Godt
42	[Jeg (mor til patient)] kontaktede afdelingen som aftalt [nogle] dage efter operation. Jeg ringer til afdelingen, da jeg synes, der er hævelse omkring operationssåret. Havde indtryk af, at det var muligt at tale med en læge eller få en læge til at se på [mit barn]. Jeg bliver henvist til egen læge. Troede, "servicen" med en opringning [nogle] dage efter operation omhandlede mere end en snak med en sygeplejerske. Havde en forventning om, at jeg kunne få tilset mit barn, hvis der behov for det. Havde ikke gennem informationsmateriale forstået at denne opringning kun var i forhold til sårpleje osv., så kunne ønske, at dette blev mere tydeligt. Altså hvis barnet skal tilses, så er det egen læge og ikke sygehuset.	Godt
48	Generelt har jeg været rigtig godt tilfreds med kontakten med personalet i ambulatoriet og med den information, jeg har fået. Dette med én undtagelse i forbindelse med orientering om spredning af [kræft] samt om årsagen til en eventuel operationsfejl []. Ved samtalen med lægen NN blev jeg behandlet meget uforskammet og nedladende, ligesom jeg nærmest blev overfuset. Hændelsen medførte, at jeg bad om at få en anden kontaktperson, hvilket har været en meget positiv oplevelse, da jeg nu føler, at min situation tages alvorligt. Tilmed er den nye kontaktperson rigtig god til at forklare og orientere om min situation.	Godt
50	Jeg synes informationsmaterialet rejste flere spørgsmål, end det gav svar, når man sendes hjem med det for at se det (dvd) fra behandling/operation.	Godt
55	Jeg troede, jeg skulle videre til en anden behandling.	Godt
57	Nej.	Godt
61	Savnede information om, hvad jeg kunne forvente af ubehag efter og hvor længe, "om det var normalt", om jeg kunne træne et eller andet.	Virkelig godt
62	Kun godt.	Virkelig godt

✎ 68	Alt har bare været helt i orden.	Virkelig godt
✎ 69	Fik ikke ordentlig information angående min operation og min behandling.	Godt
✎ 70	Jeg har fået rigtig god information til der, hvor jeg er i undersøgelserne.	Godt
✎ 71	Jeg værdsætter meget at kunne diskutere sygdomsforløbet grundigt. Det var der mulighed for.	Virkelig godt
✎ 77	Har gennemgået behandlingen en gang tidligere.	Godt
✎ 81	Jeg har ikke fået udleveret materiale.	Virkelig dårligt
✎ 84	Jeg har hver gang fået meget fyldestgørende forklaringer om det, jeg fejler.	Virkelig godt
✎ 88	Jeg har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
✎ 91	Lægen var god til at informere på en måde, jeg forstod, og forklare alvoren i situationen. Det var ikke noget unormalt, så jeg blev beroliget.	Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
4	Ved mit sidste besøg var tallene så fine, og lægen sagde, jeg kunne nøjes med besøg hos egen læge i henhold til hospitalet. Medicinen skulle jeg fortsat have der. Så det var jo en dejlig meddelelse at få.	Virkelig godt
8	Fantastisk rart og betryggende at man kan komme i kontakt med personer, som tager hånd om problemstillinger i hele forløbet. Især tak til sygeplejerske NN og NN.	Virkelig godt
16	Jeg synes generelt, at der er gået for lang tid mellem undersøgelserne og behandlingerne, mellem undersøgelserne og svarene på disse og mellem svarene på undersøgelserne og de videre behandlinger. Kort sagt for langt forløb mellem de enkelte handlinger!	Godt
24	Eftervirkningerne af narkosen slog meget hårdere igennem på vejen hjem fra ambulatoriet, end jeg havde forventet. Derfor var jeg meget uforberedt på, at jeg lige pludselig fik det meget dårligt. Heldigvis var min mand med. Jeg vidste godt, at jeg ikke måtte køre hjem selv, og at jeg skulle være under en eller anden observation ca. 24 timer efter narkosen. Noget andet, jeg gerne vil gøre opmærksom på, er, at jeg blev nødt til at kontakte ambulatoriet [nogle] dage efter, at jeg var kommet hjem. Jeg kontaktede ambulatoriet, da jeg mente, at det var der, jeg ville kunne få den information, jeg havde brug for, så jeg bedre ville kunne forstå den måde, min krop reagerede på. Jeg følte mig nemlig utryk i forhold til den måde, min krop reagerede på. MEN i den informationsfolder, jeg havde fået udleveret, stod der, at jeg KUN måtte kontakte ambulatoriet 24 timer efter, at jeg var blevet udskrevet. Derefter skulle jeg rette henvendelse til min egen læge eller vagtlægen. Heldigvis blev jeg IKKE afvist, da jeg rettede henvendelse til ambulatoriet. Jeg blev taget seriøst, og man sørgede for, at jeg blev ringet op af en læge fra ambulatoriet senere på dagen, som kendte til min situation. Det gjorde mig tryk igen, selvom samtalen med denne læge var en meget kort samtale. På den måde klarede jeg at komme over eftervirkningerne, og jeg undgik at belaste vagtlægen i en weekend.	Godt
27	Der blev talt til mig, som var jeg et barn og ikke [en voksen person]. Det var en stærk kontrast til den venlige tale, jeg mødte på andet hospital.	Virkelig dårligt
33	Min kontaktperson har efter behov telefonisk orienteret mig, hvis uklarheder.	Virkelig godt
45	Fra henvisning fra læge til undersøgelse gik der kun ganske få dage, hvilket var meget betryggende. Lægen sagde under undersøgelsen, at der blev taget forskellige prøver, og han ville ringe med resultatet. Det gjorde han, og alt i alt fin behandling.	Virkelig godt
58	Træls at skulle af sted to gange, fordi de ikke lyttede til mig første gang. Det virker useriøst fra læge NN's side.	Dårligt
62	Jeg har ingen hjemmehjælp haft. Kun min kone, og det var jeg godt tilfreds med. Tak.	Virkelig godt
63	Den manglende orientering om kost, motion og rygning kan skyldes, at jeg er i god form, og har oplyst, at jeg er ikke ryger og jeg dyrker motion.	Virkelig godt
72	Jeg blev ved korrespondance fastholdt i behandlingsforløbet. Saglig omsorg.	Virkelig godt
74	Utrygheden gik vel på, at jeg ikke vidste, hvad prøverne ville vise. [].	Virkelig godt
75	Nej.	Virkelig godt
76	Generelt har alt VÆRET OK.	Godt
80	Jeg var rigtig glad for at blive ringet op af personalet efter operationen af min dreng, så jeg kunne få svar på opståede spørgsmål.	Virkelig godt
81	Det er mit indtryk, at personalet havde travlt med alt andet end at modtage patienter. Måske var de optaget af at rette alle de fejl, som [en af lægerne] laver.	Virkelig dårligt







-  84 Mine læger tror, man efter behandling er overtaget af afdelingen. De ved åbenbart ikke, man skal kontakte egen læge ved efterfølgende problemer, hvad jeg har haft uheldige oplevelser med (kan kun kontakte afdelingen et døgn efter). Virkelig godt

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

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

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
1	Alt personale var rigtig venlige og imødekommende, og hvis de ikke lige viste, hvad jeg søgte, tog de tid til at hjælpe. Var rigtig glad for min behandling under min konsultation. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Flinkt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Lægen ringede direkte hjem til mig og fortalte om forløbet. Alt ok. Meget, meget fint. [Kommunikation og information]	Godt
12	Meget venlig.	Virkelig godt
13	Mine samtaler før operationen med lægerne har jeg været meget tilfreds med. [Kommunikation og information]	Godt
15	Kaffeautomaten virkede ikke. Alt i alt godt tilfreds. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg har været særdeles tilfreds med behandlingen.	Godt
24	Det ville være en god ide at, de udskrevne patienter blev kontaktet helt automatisk telefonisk nogle dage efter udskrivelsen. En opringning, hvor man oplever, at nogen lige tjekker om alt er, som det nu skal være. Burde være kutyme, og kan lige være det, som skal til, for at man som patient ikke bekymrer sig om de forkerte ting, men at man kommer videre, så man kommer sig helt til sidst. [Kommunikation og information]	Godt
33	Alt, som er forløbet gennem årene, har været særlig godt. Venlige, imødekommende og effektive. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Forløbet var seriøst, men stadigvæk blev tingene sagt på en god og sjov måde, som gjorde det forståeligt og behageligt. [Relationer til personale]	Godt
37	Det gik meget hurtigt med at få en indkaldelse til undersøgelsen, og jeg har kun været tilfreds med besøget hos jer.	Virkelig godt
39	Det kneb med siddepladser i venteværelset, da der var mange, der havde en pårørende med. [Fysiske rammer]	Godt
40	Venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
41	De var gode til at hjælpe.	Godt
44	Jeg har altid følt mig meget godt tilpas de gange, jeg har været indlagt! Men det er måske også noget med, at hvis man selv er positiv, så giver personalet dig en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
46	Har nu fået fjerde operation, og det går bedre. Stor tak!	Virkelig godt
53	Jeg følte mig godt behandlet i afdelingen. Jeg kunne dog ikke forstå, hvorfor det var nødvendigt med forundersøgelse både ved min egen læge samt på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
54	Det er et meget kompetent personale på ambulatoriet. Meget målrettede og yderst effektive. Før i tiden var der meget privat snak på kontoret, i dag arbejdes der meget mere effektivt. Virkelig godt personale. Søde og meget venlige.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 55	Må kunne skrive, at man skal tisse i en tragt, så man ikke havde været på wc, inden man møder.	Godt
✎ 56	Når de sender børn hjem, skal de tjekke [dropnålen]. At ringe til afdelingen fredag er ikke godt. Vi har nu [måttet køre] til vores egen læge og [få nålen fjernet]. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 59	Jeg synes, det danske sundhedssystem virker godt. Jeg har tre livstruende sygdomme og har fået en god behandling, uanset hvor jeg har været. Så tro ikke på fjernsyn eller aviser. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 60	Efterfølgende har jeg klaget over ventetiden i Urinvejskirurgisk Afdeling ved forundersøgelsen samt på dagen for operation. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 62	Jeg var meget godt tilfreds. Tak.	Virkelig godt
✎ 63	Jeg følte, at mine synspunkter blev hørt, og at jeg var en fysisk person, ikke blot et "nummer i rækken". [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 64	For lang tid fra operation til resultat. Fra fjernelse af prostata til resultat af prøver gik der over fire uger (det har muligvis ikke noget med ambulatoriet at gøre, men det er faktisk min eneste "klage" i forbindelse med indlæggelsen). [Ventetid]	Godt
✎ 67	Jeg var til et kontrolbesøg af få minutters varighed [].	Uoplyst
✎ 68	Alle var bare super venlige og søde. Stor tak fra mig af.	Virkelig godt
✎ 70	Jeg er blevet behandlet rigtig godt. I stedet for at skulle bedøves for at tage prøver, ser jeg stor besparelse og hurtigt videre, hvis vi får en stikpille op, og det der er lige så vigtig er glidecreme op i endetarmen. Det er ikke kritik for, hvad der er gjort, men en hurtigere løsning for mange, hvis ikke der er komplikationer.	Godt
✎ 72	God professionel behandling, fine lytte evner. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 73	[] Har fået en rigtig god behandling af alle i forbindelse med min operation og efterfølgende behandling. Har kun mødt venlighed af både lægen, sygeplejersker og sygehjælpere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 74	Jeg var særlig glad for NNs oplysende og rolige fremtræden ved samtalerne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 77	Gode forklaringer på forløbet. Forklaringer på muligheder til behandling. Gjorde, at jeg følte mig meget tryk og følte, at man viste interesse for mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 78	Jeg fik en god, og så vidt jeg kan vurdere, professionel behandling. Men jeg synes ventetiden var lang. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 79	Jeg fik god information om, hvordan jeg skulle forholde mig, og kontakten jeg fik dagen efter i hjemmet gav god tryghed. Så totalt set en rigtig god oplevelse. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 80	Personalet var rigtig gode til at tage imod og behandle min dreng, og jeg var meget tilfreds med, at han kunne blive i opvågningsrummet, til vi var klar til at skulle køre hjem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 81	Der mangler toiletter i ambulatoriet. Jeg blev ikke på noget tidspunkt spurgt om hverken navn eller CPR-nummer af læge NN. Det bør kraftig indskærpes over for alle at gøre dette. Så ville mange fejl kunne undgås. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt

- | | | |
|--|---|------------------|
|  82 | Mit første besøg var at få taget biopsi af prostata. I stedet fik jeg kateter og sendt hjem i [fle-re] måneder, da det blev vurderet, at det var en godartet lidelse, hvor operationen [nogle] måneder senere desværre viste, at den ikke var godartet, og derfor var det vel ikke i orden, at jeg kom bagest i køen? Men bortset fra dette, så har jeg oplevet venligt, behageligt og professionelt personale, der har gjort, at jeg har været meget tryk ved forløbet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  85 | Alt i alt tilfreds. Det var første gang, at jeg rigtig var på sygehus som [ældre]. | Virkelig godt |
|  88 | Informationsmateriale.
[Kommunikation og information] | Godt |
|  89 | Der var pænt og rent.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  90 | En telefonsamtale med patienten eller praktiserende læge kunne antagelig have afklaret forløbet. Patienten kunne have været fritaget for en køretur i egen bil, ingen hjælp til kørsel, samt have undgået en udflugt på cirka seks timer.
[Kommunikation og information] | Virkelig dårligt |
|  91 | Når man skal drikke meget, er det en ulempe, at der kun er iskoldt vand. Det er nemmere, hvis vandet er tempereret. | Virkelig godt |

