

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Analfysiologisk laboratorium
Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9 |
| Bilag 1: Kommentarsamling | | 23 |

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------------------------|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 72 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 42 |
| Afsnittets svarprocent: | 58% |

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

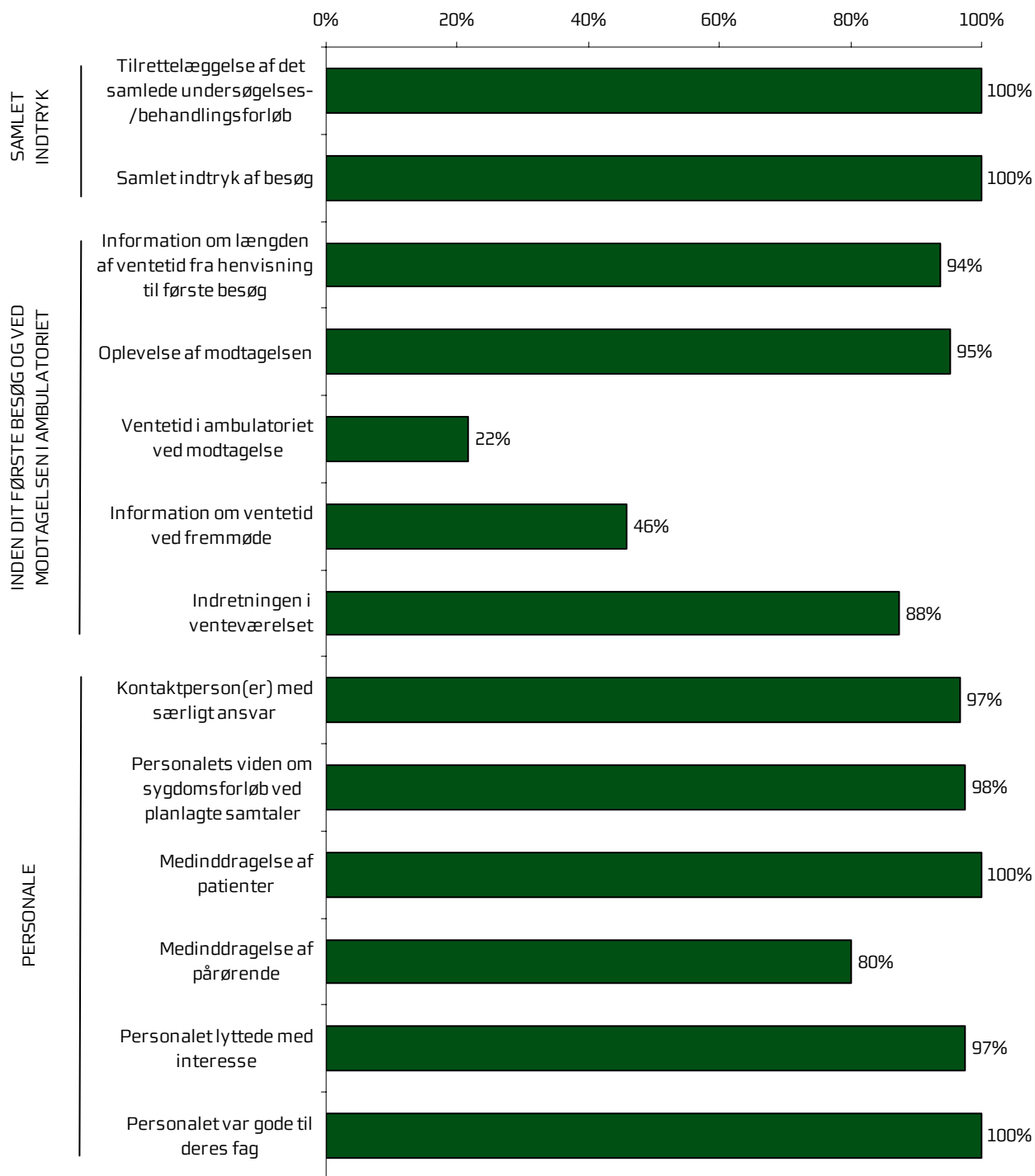
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

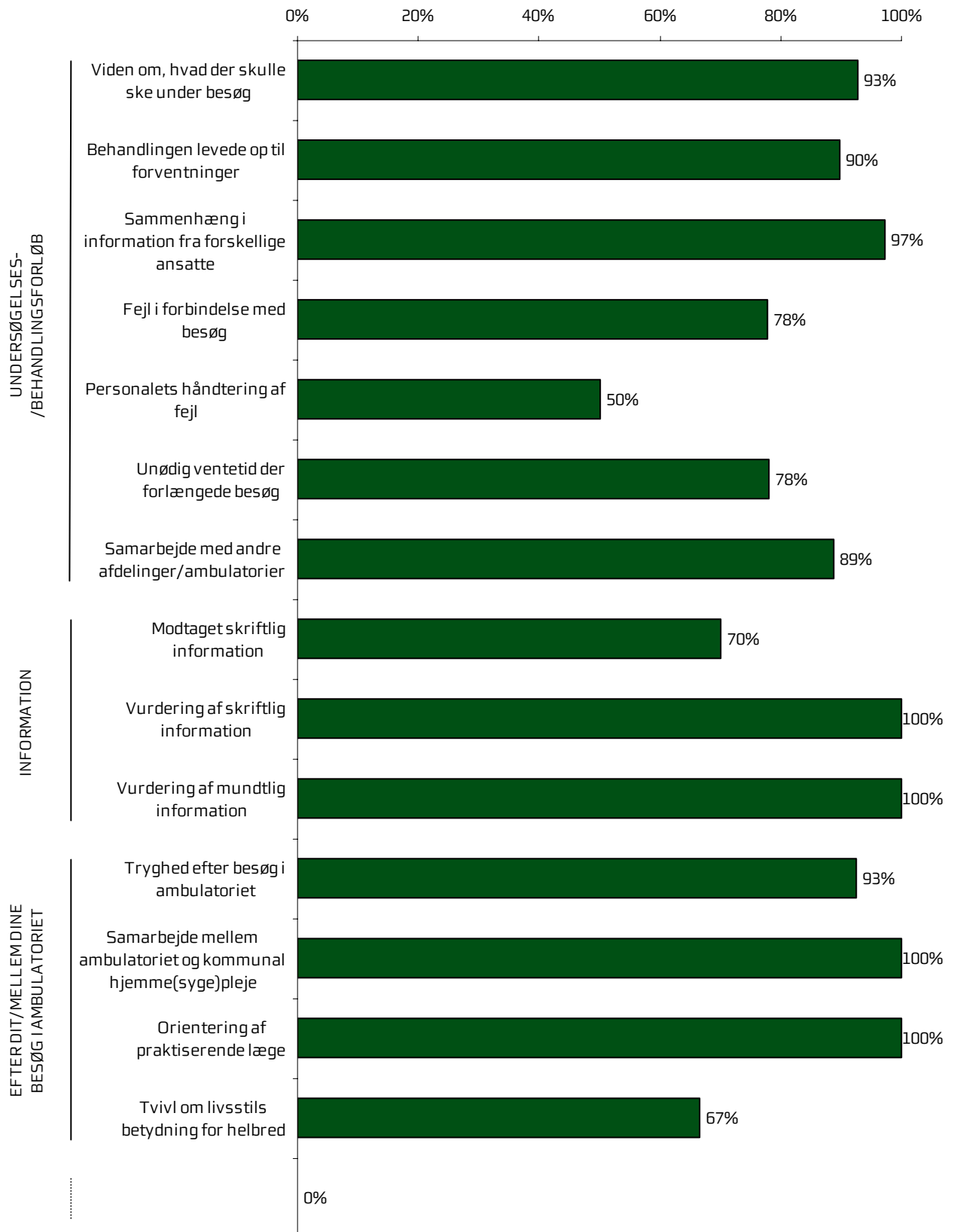
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

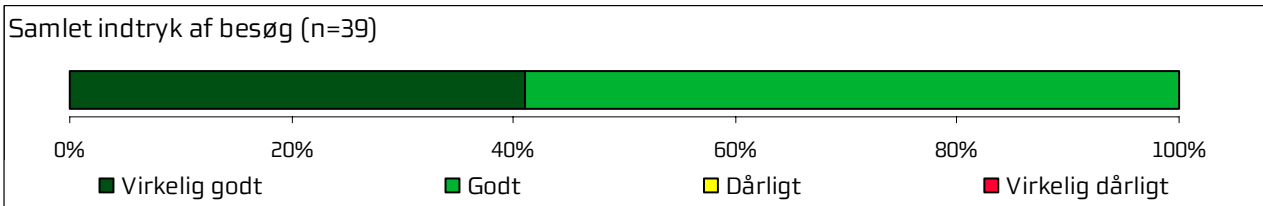
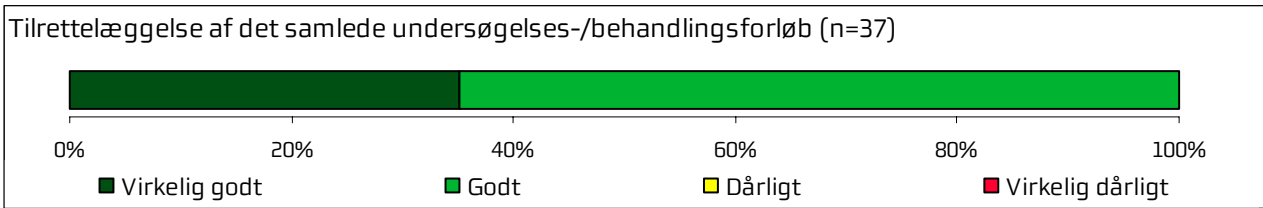
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

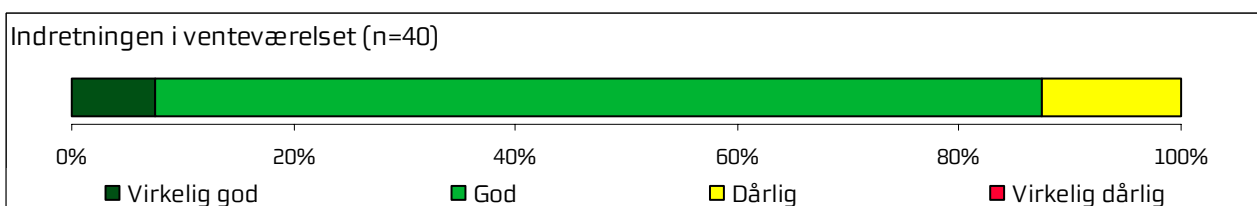
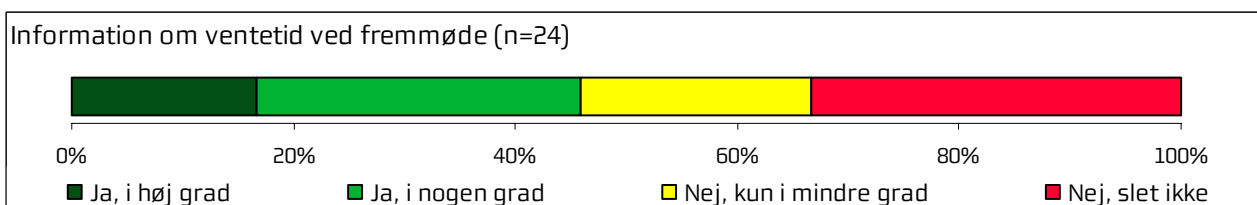
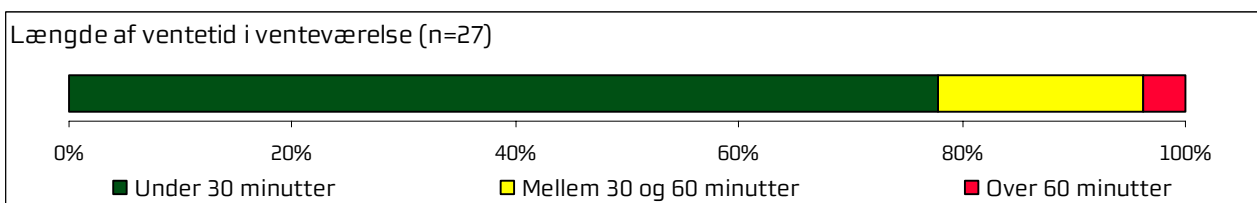
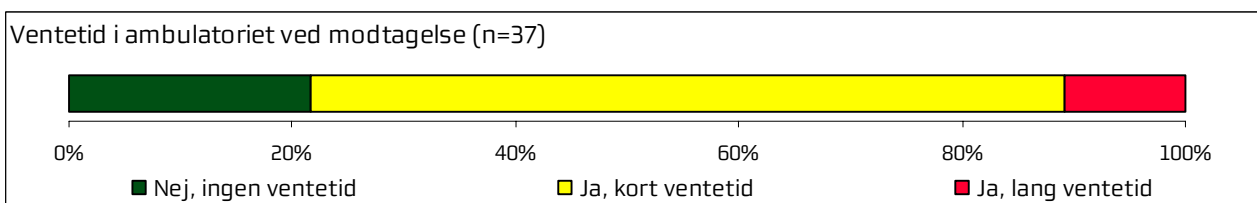
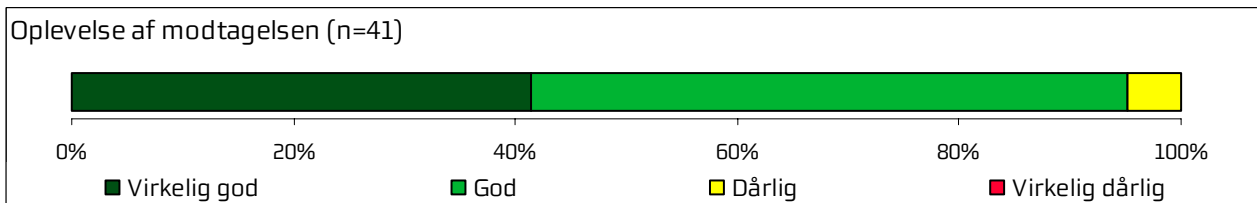
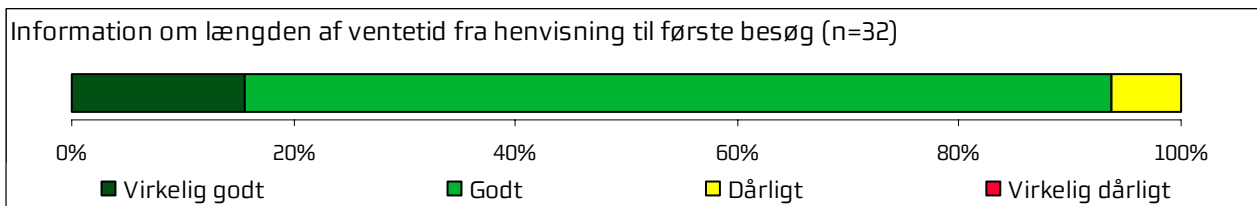
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

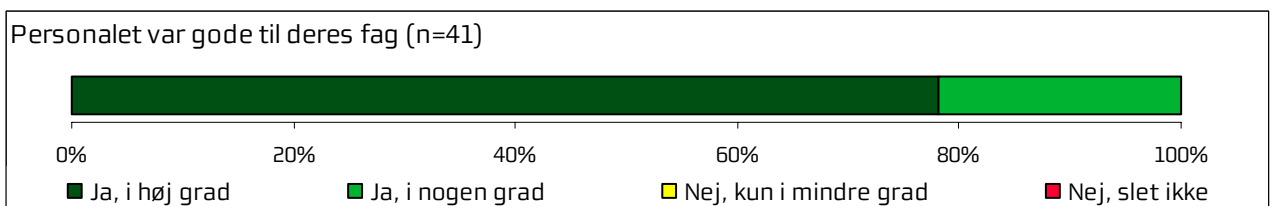
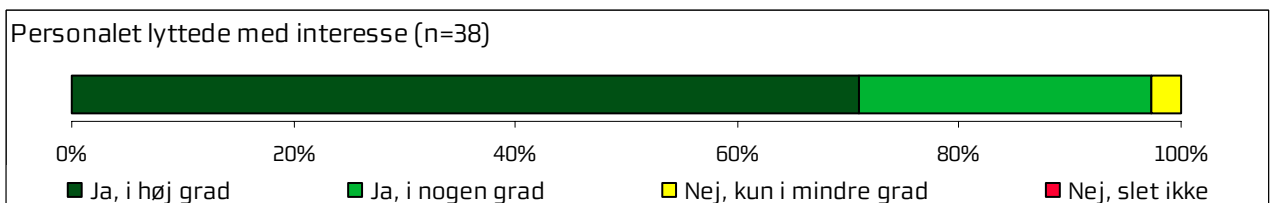
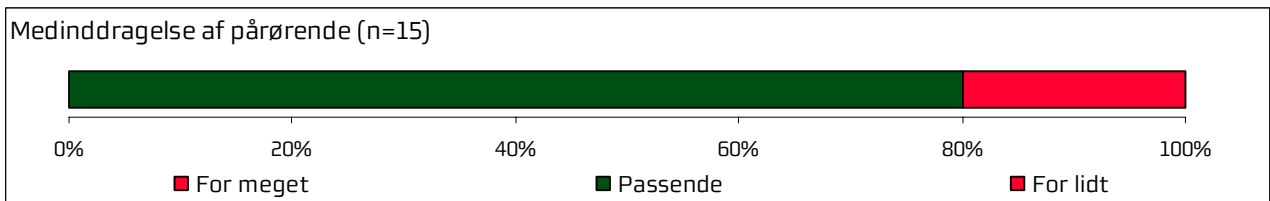
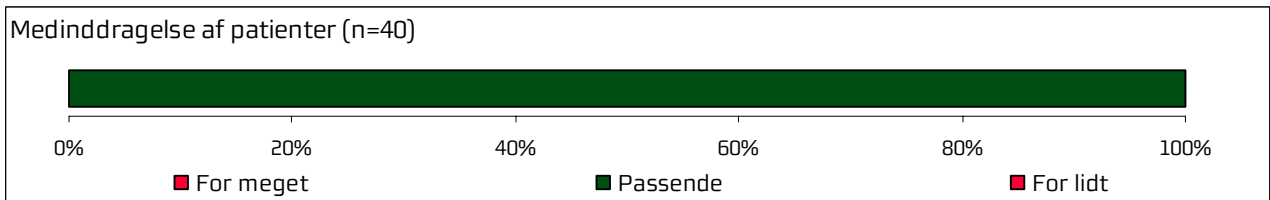
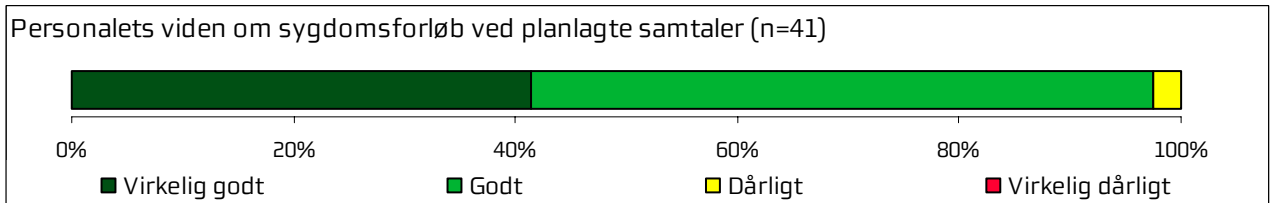
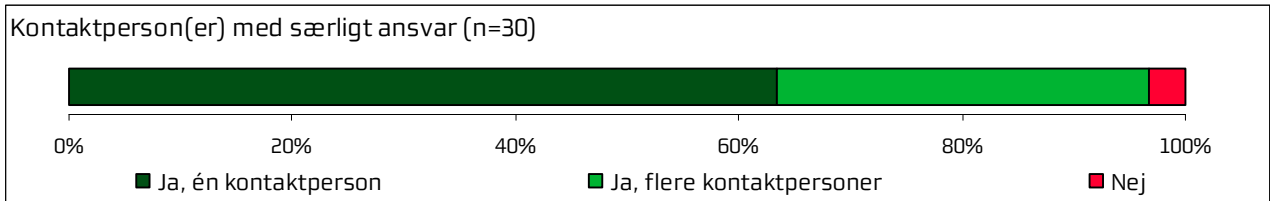
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 100% | - | - | 100% | 86%* | 94% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 100% | - | - | 100% | 88%* | 94% |

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



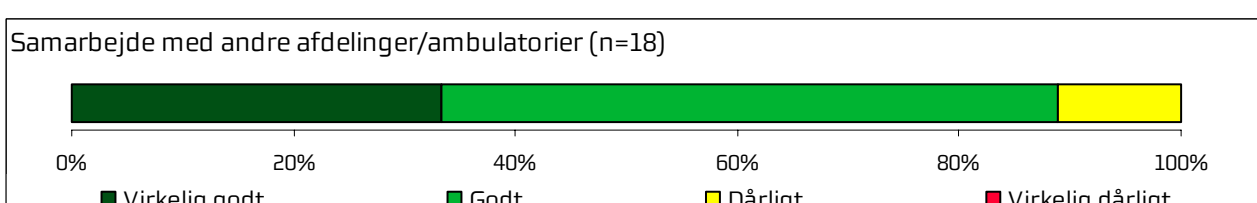
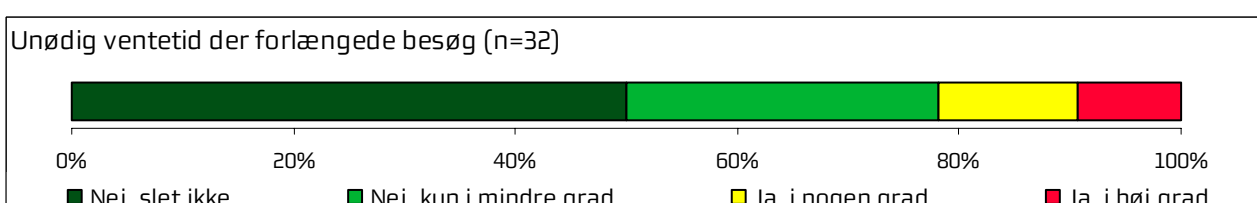
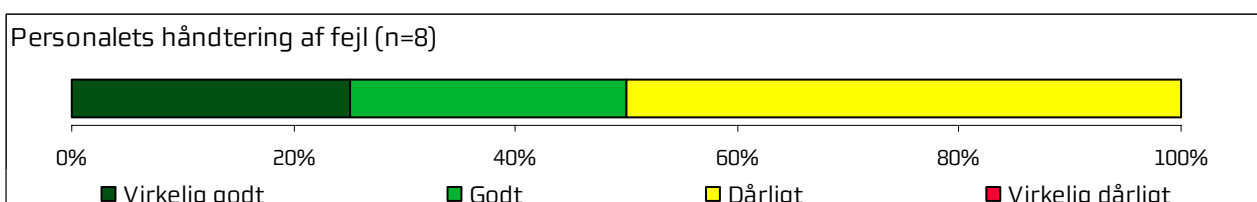
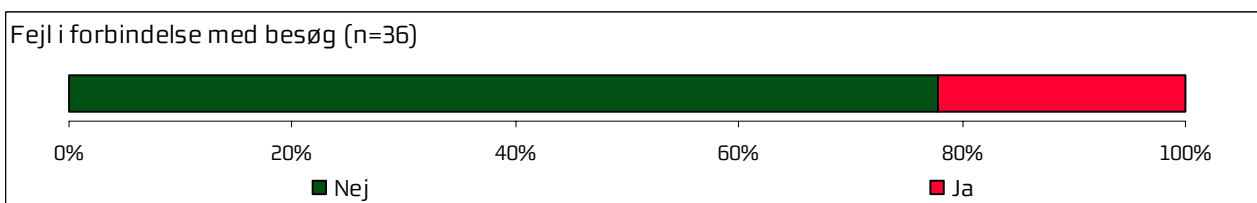
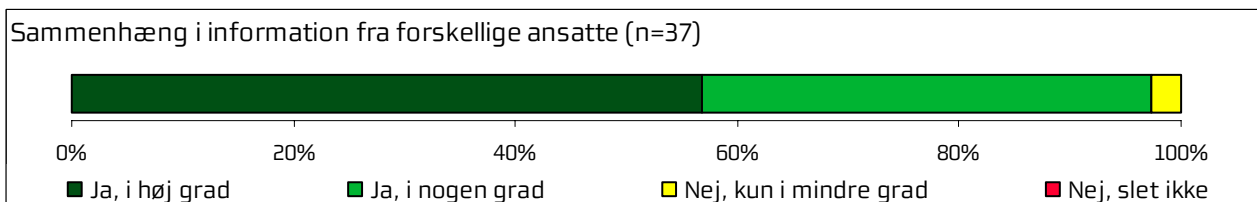
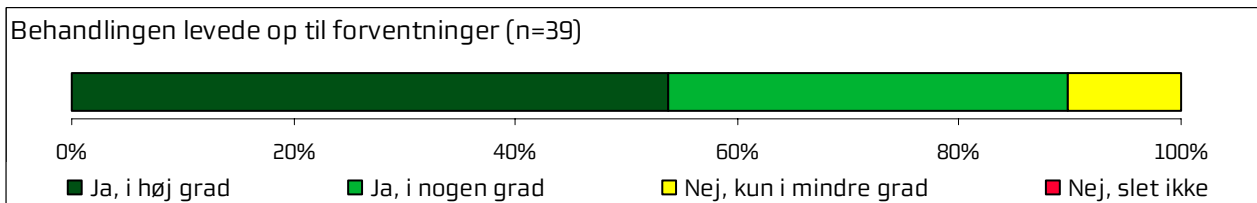
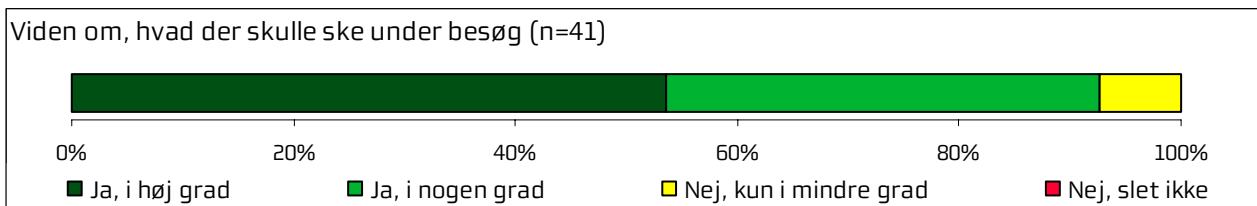
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 94% | - | - | 96% | 76%* | 86% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 95% | - | - | 100% | 92% | 97% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 22% | - | - | 50%* | 10% | 24% |
| 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? | 46% | - | - | 69% | 19%* | 36% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 88% | - | - | 89% | 48%* | 71%* |

4.3 Personale



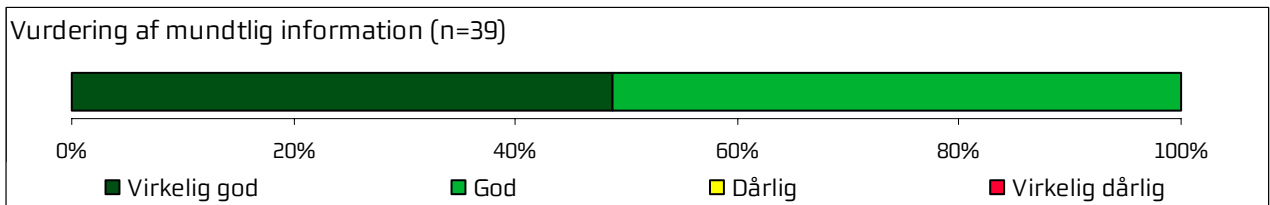
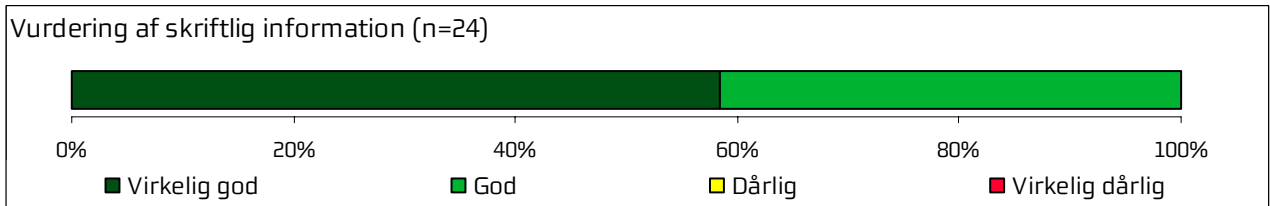
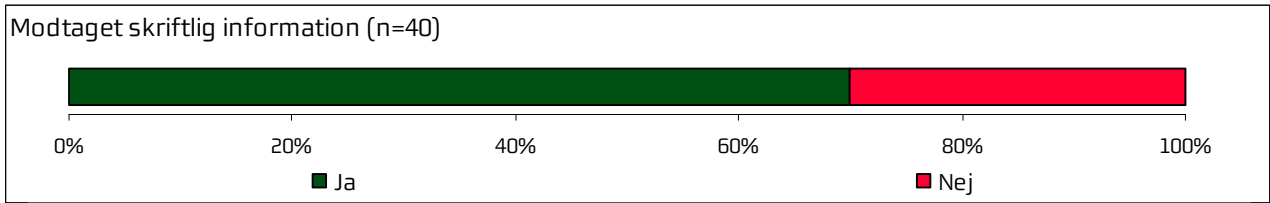
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 97% | - | - | 94% | 54%* | 74%* |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 98% | - | - | 100% | 78%* | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 100% | - | - | 97% | 79%* | 91%* |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 80% | - | - | 100% | 69% | 88% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 97% | - | - | 100% | 85%* | 94% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100% | - | - | 100% | 91%* | 97% |

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



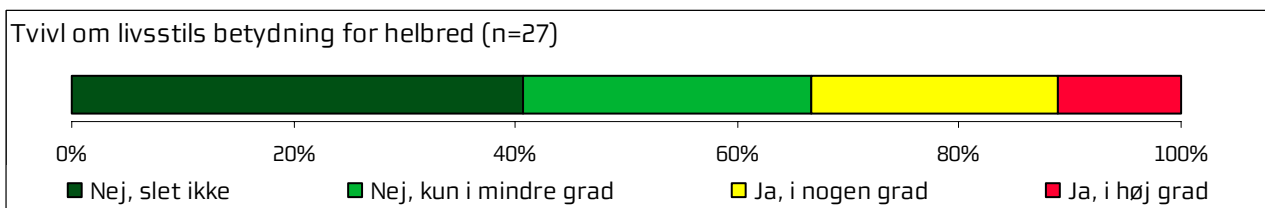
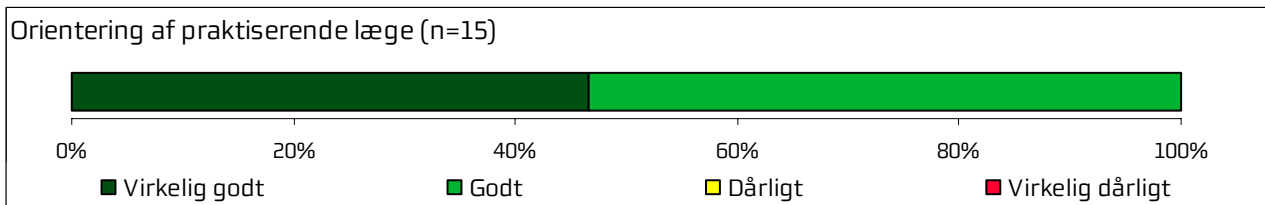
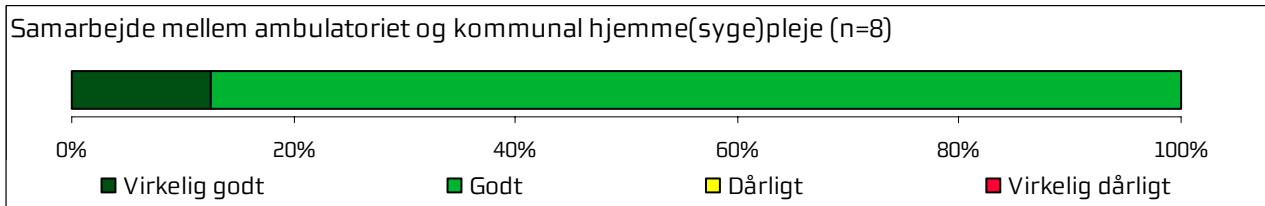
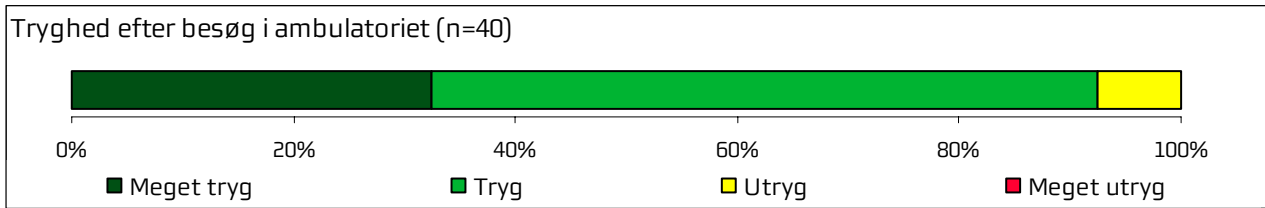
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93% | - | - | 96% | 72%* | 88% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90% | - | - | 100%* | 79% | 91% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 97% | - | - | 98% | 82%* | 91% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 78% | - | - | 95%* | 73% | 85% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 50% | - | - | 100%* | 25% | 74% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 78% | - | - | 96%* | 67% | 82% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 89% | - | - | 100% | 77% | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 70% | - | - | 80% | 37%* | 53%* |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 100% | - | - | 100% | 89% | 96% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 100% | - | - | 100% | 87%* | 94% |

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

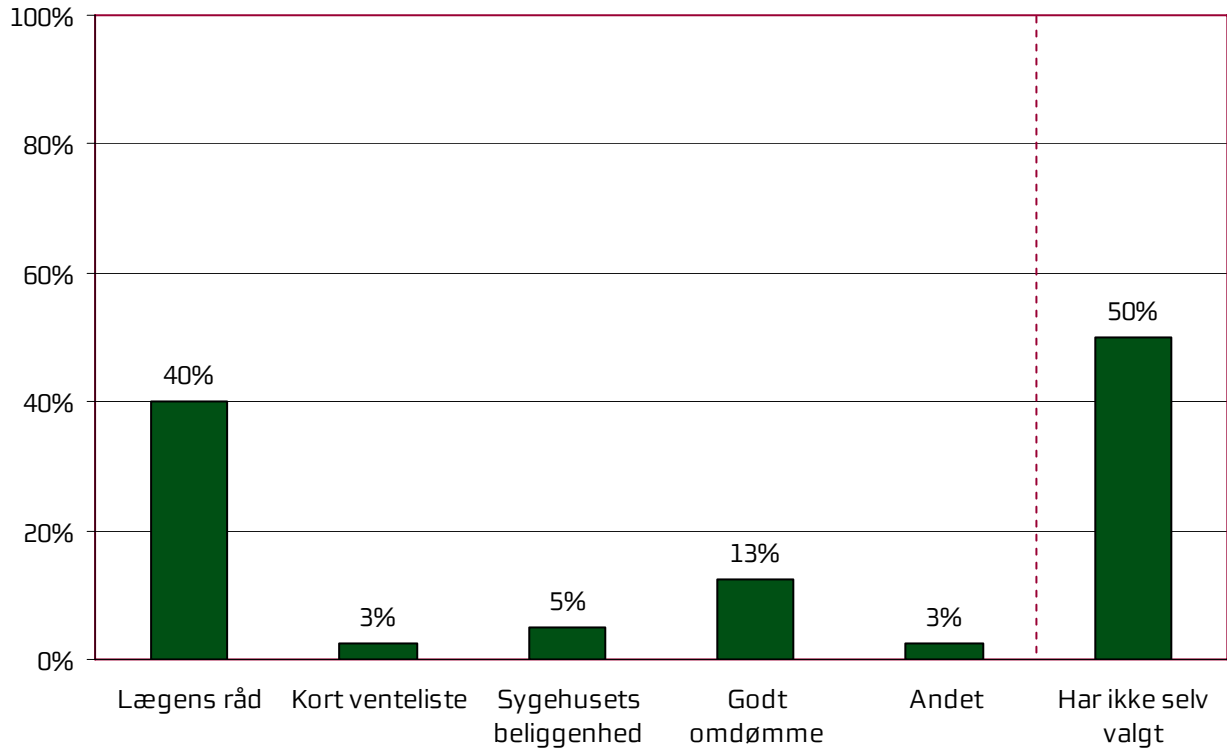


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93% | - | - | 99% | 82% | 91% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100% | - | - | 100% | 70% | 88% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100% | - | - | 97% | 57%* | 81% |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 67% | - | - | 91%* | 61% | 75% |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling


Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Analfysiologisk laboratorium

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Kontaktperson ringer opfølgende for at høre til en. Det giver tryghed. Meget empatisk. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg fik ikke oplyst, hvad røntgenbillederne sagde, selvom jeg ringede et par gange for at høre. Det vil altid være godt med en tilbagemelding. | Intet svar |
| 6 | Ambulatoriet skal have stor ros for i det hele at udføre operationen og tilbyde behandlingsforløbet. Jeg har desuden en klar oplevelse af, at jeg altid kan tage kontakt til ambulatoriet og modtage hjælp og vejledning. Herudover henvender ambulatoriets personale sig selv jævnligt og forhører sig om forløbet og status, hvilket er meget betryggende. Om end jeg føler mig overbevist om, at sygeplejerskerne, som har været mine primære kontaktpersoner, er rutinerede i deres arbejde, ville jeg foretrække en øget kontakt med lægen, særligt i betragtning af, at der er tale om et forsøg. Jeg har således kun haft kontakt med lægen før - og selvsagt under operationen. Umiddelbart efter operationen samt i det efterfølgende forløb har jeg således ikke haft kontakt med lægen. Der kan naturligvis være tale om en arbejdsdeling, hvis berettigelse og begrundelse jeg ikke som patient har indblik i, men som ikke desto mindre efterlader mig en kende utryk. | Godt |
| 7 | Har i hele forløbet savnet at få udleveret et kontaktkort med navnene på dem, jeg har talt med, og som har stået for behandlingen. Fik besked på at ringe fire uger efter en behandling for at tale med en læge om forløbet. Da jeg ringede op, kunne sekretæren ikke forstå dette, da hun ikke kunne skaffe en læge. Jeg havde ikke lægens navn, så jeg kunne spørge efter den, der havde givet beskeden. Har i stedet fået en ambulans tid nogle måneder efter. Har en enkelt gang fået et forkert standardbrev, efter afdelingen var flyttet, så jeg løb lidt rundt for at finde stedet. Får ved alle besøg en udsøgt og venlig behandling, hvor der gives indtryk af, at der er tid til patienten. | Godt |
| 8 | Kort og godt: God professionel behandling i ustresset atmosfære. | Virkelig godt |
| 10 | Det kan næppe blive meget bedre - flot arbejde!! Eneste anke er ventetiden efter visitationen. Personalet viser et meget stort engagement samt fantastisk omsorg. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg kunne godt tænke mig, at man lettere kunne kontakte den ansvarshavende læge eller sygeplejerske, eventuelt over mail, når man ikke altid har mulighed for at vente en halv time i telefonen. Desuden fik jeg at vide, at jeg bare kunne kontakte den pågældende læge, hvis jeg ændrede mening, men fik ikke at vide hvordan. | Godt |
| 14 | Det er rart at blive mødt af venligt og kompetent personale. | Virkelig godt |
| 16 | Angående CT-scanning og kontrast. Ingen fortalte mig, at jeg kunne blive dårlig af kontrast. Personalet var gået, da jeg var færdig. Næste morgen var jeg så hævet i ansigt, at jeg næsten ikke kunne se ud af øjnene. Fik at vide på apoteket, at det var livsfarligt, som jeg så ud. | Godt |
| 17 | I det gamle ambulatorium var det nedgørende, når man skulle vente og vente, og man kunne sidde og høre personalet grine og pjatte i kaffestuen - tænk på det! | Virkelig godt |

-  18 Alt i alt meget tilfreds, sørge for det er den samme sygeplejerske eller læge, man kommer til hver gang. Det har større betydning end lidt ventetid. Intet svar




Analfysiologisk laboratorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Jeg havde hørt om den specielle operation, som kunne afhjælpe mit problem og så derfor frem til første besøg. Var glad bagefter, da jeg fik at vide, at der var flere muligheder for at afhjælpe problemet, og jeg følte, at jeg blev taget alvorligt. | Virkelig godt |
| 3 | Ved mit sidste besøg var afdelingen under flytning til nye lokaler. | Godt |
| 4 | Jeg har været på flere forskellige afsnit og husker dem ikke helt ud fra hinanden. Et af afsnittene samlede mange patienter, der fik en garderobe at opbevare tøj i, og skulle så sidde og vente i badekåbe i længere tid. Det var meget ubehageligt. | Godt |
| 7 | Der kan opstå tvivl om, om man bare skal sætte sig, da der sjældent er personale ved skranken. | Godt |
| 8 | God og afslappet stemning. Kompetent personale. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg har fået en virkelig god modtagelse. Søde sygeplejersker - læger. | Virkelig godt |
| 12 | Der er for lang ventetid for at komme til undersøgelse. | Godt |
| 14 | Det var lidt svært at vurdere præcist, hvor venteværelset og receptionen var placeret. Det kan godt tydeliggøres :-) | Virkelig godt |
| 17 | Man føler sig "glemt"/ikke set og bliver usikker, når man ikke skal registreres! | Virkelig godt |
| 18 | Blev godt informeret om ventetid. Ventetiden føles knap så lang, når man er godt informeret. | Intet svar |

Analfysiologisk laboratorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | 1 | Ambulatoriet meget lydt (alle kunne høre, hvad der blev sagt). | Virkelig godt |
|  | 11 | Information angående resultat. | Godt |
|  | 15 | Et af mine besøg var glippet i systemet. | Virkelig godt |


Analfysiologisk laboratorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Ved første besøg i ambulatoriet og ved undersøgelsen blev der talt meget højt, og min pårørende kunne sidde i venteværelset og høre, hvad der blev sagt. Der mangler et omklædningsrum og klæde til at dække sig med. | Virkelig godt |
| 2 | Jeg har her oplevet så mange fejl og kiks, så jeg har mistet tilliden til OUH. Derfor bl.a. er jeg henvist til Århus, og i de år, jeg har været her, har jeg ikke en eneste gang oplevet noget negativt! Behandlinger, information, kontakt med personale, har alt sammen været upåklageligt. | Godt |
| 6 | Angående operation i forløbet: vi blev sendt til operationsafdelingen i hold af tre patienter. Tidlige patienthold havde ytret, at dette ikke var behageligt for særligt patient nr. tre pga. den lange ventetid. Derfor forsøgte jeg at undgå dette ved samtale herom med den ansvarlige sygeplejerske. Ligeledes forsøgte jeg at få tilpasset min faste (i relation til væske alene) til min operationstid, der jo var noget senere end de to andre patienters. Dette var ikke muligt, hvorfor jeg måtte vente i nogle timer i venteværelset ved operationsstuen. På operationsstuen udtalte sygeplejersken, at de ellers havde viderekommunikeret til afdelingen, at vi ikke skulle sendes over i hold af tre, hvorfor hun var uforstående heroverfor. Angående en anden operation i forløbet: Her opholdt vi os på patienthotellet og blev kaldt over på operationsstuen, når det var tid. Denne fremgangsmåde var klart at foretrække, men jeg har naturligvis forståelse for, at der er omstændigheder ved operationerne samt planlægningen heraf, som jeg ikke har indblik i. Personalet (sygeplejerskerne) stiller fortsat spørgsmål til en lidelse, som jeg ikke har eller er i behandling for, formentlig fordi operationen hidtil er blevet anvendt på patienter med denne lidelse. | Godt |
| 8 | Fint forløb. | Virkelig godt |
| 12 | Det er svært at komme til når man skal ringe til sin kontaktperson. Har været ude for, at tiden udløb og måtte ringe næste dag med samme resultat (men personalet er virkelig rare og venlige). | Godt |
| 13 | Der skete en fejl, da jeg skulle "overføres" fra Kommunehospitalet til Amtssygehuset. Så måtte ringe og rykke flere gange, før der skete noget. | Godt |
| 14 | Jeg er blevet godt informeret. | Virkelig godt |
| 18 | Da jeg kommer til den samme super sygeplejerske, er jeg meget tilfreds. Få gange har jeg været ved en anden, og det er svært. | Intet svar |

Analfysiologisk laboratorium

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | 6 Med hensyn til samarbejdet med den kommunale hjemmepleje som jeg har angivet som værende 'ikke relevant for mig' på baggrund af, at vi ikke blev tilbudt hjælp, vil jeg dog alligevel kommentere punktet, da der var tale om to operationsforløb, hvor tilbud om hjælp forekom mig at være relevant: Et forløb, hvor man ikke måtte bade, bukke sig, løfte over to kg, støvsuge m.v. og i det hele taget anstrenge sig fysisk i tre uger. Herudover var der et andet forløb, hvor man ikke måtte bade i to uger og ikke bukke sig, løfte over to kg, støvsuge m.v. og anstrenge sig fysisk i seks uger. I disse to perioder blev vi udstyret med en meget nyttig gribetang, men blev ikke tilbudt hjælp. Man var således som patient afhængig af hjælp fra ens nærmeste til de daglige gøremål såsom at handle ind, vaske tøj, gøre rent m.v. Det stod ikke mig og mine nærmeste helt klart inden forløbene, hvor afhængig patienten ville være af sine nærmestes tid og hjælp, så dette kunne til tider forekomme noget frustrerende, da operationernes succes var helt afhængig af overholdelse af de fysiske restriktioner i de angivne perioder. Det skal dog tilføjes, at jeg personligt havde muligheden for at få hjælp fra mine nærmeste, mens andre patienter i min gruppe ikke havde helt så oplagte muligheder, særligt også i betragtning af at lidelserne, som operationerne skulle behandle, ofte har en ret så negativt effekt på patientens sociale liv. | Godt |
|  | 12 Har oplevet at blive glem, da jeg skulle have ny tid. Jeg måtte igen ringe, for at få en ny tid. Jeg fik en undskyldning, fordi de havde overset mig. | Godt |
|  | 13 Jeg syntes, jeg manglede noget information om, hvad jeg kunne gøre i det daglige for at hjælpe min lidelse på vej. Det har jeg siden måtte betale mig fra ved privat praktiserende. | Godt |
|  | 15 Dejligt de har fået nye lokaler i stedet for den kedelige kælder. | Virkelig godt |
|  | 17 Det fungerer fint - når det lykkes at komme igennem pr. tlf. - sæt tlf. svarer på, når der er sygdom eller kaffepause. | Virkelig godt |

