

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15
Øre-, næse-, halsafdeling Ø
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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		25

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:	136
Besvarelser fra afsnittets patienter:	68
Afsnittets svarprocent:	50%

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".

Dette 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.

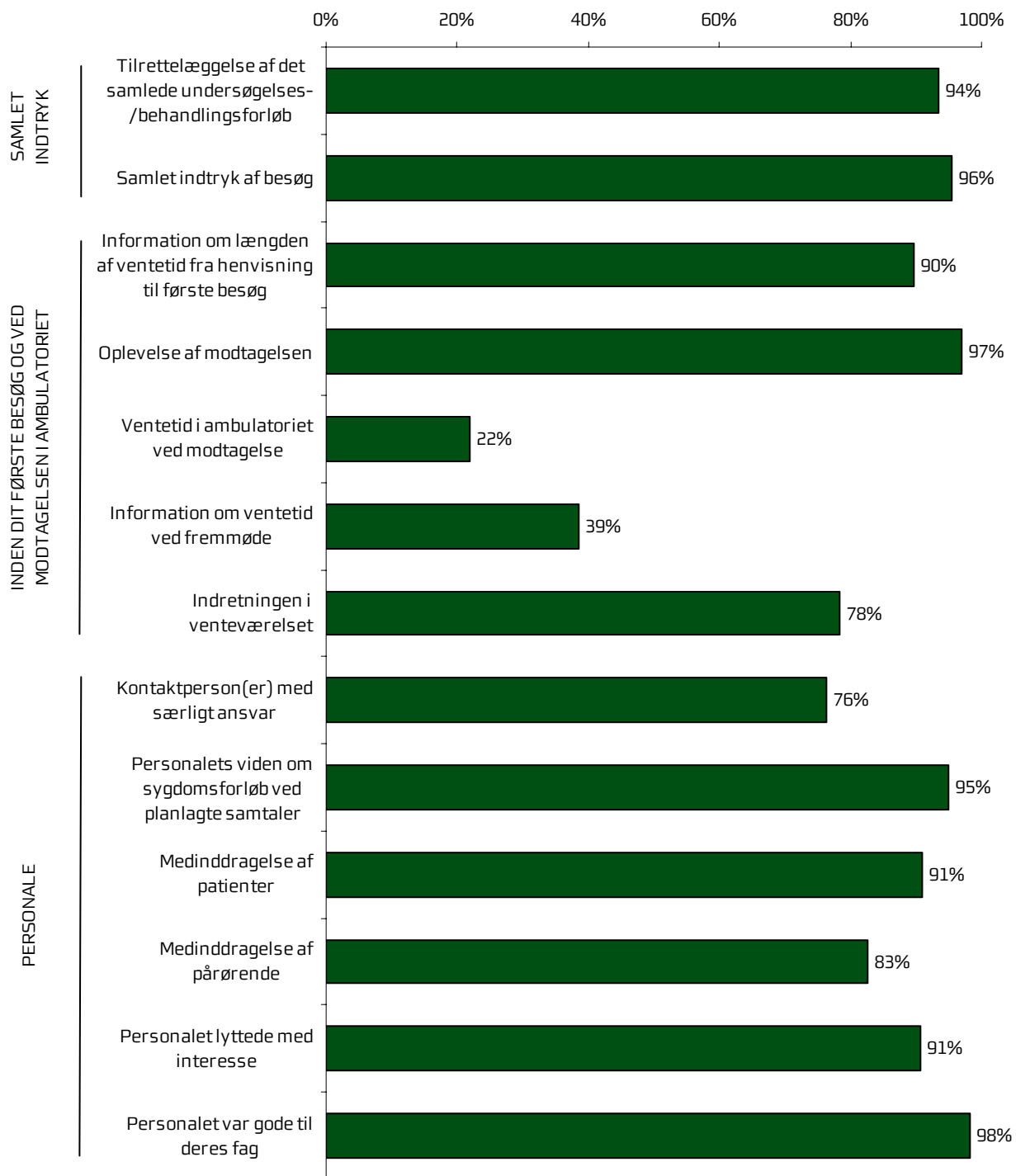
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

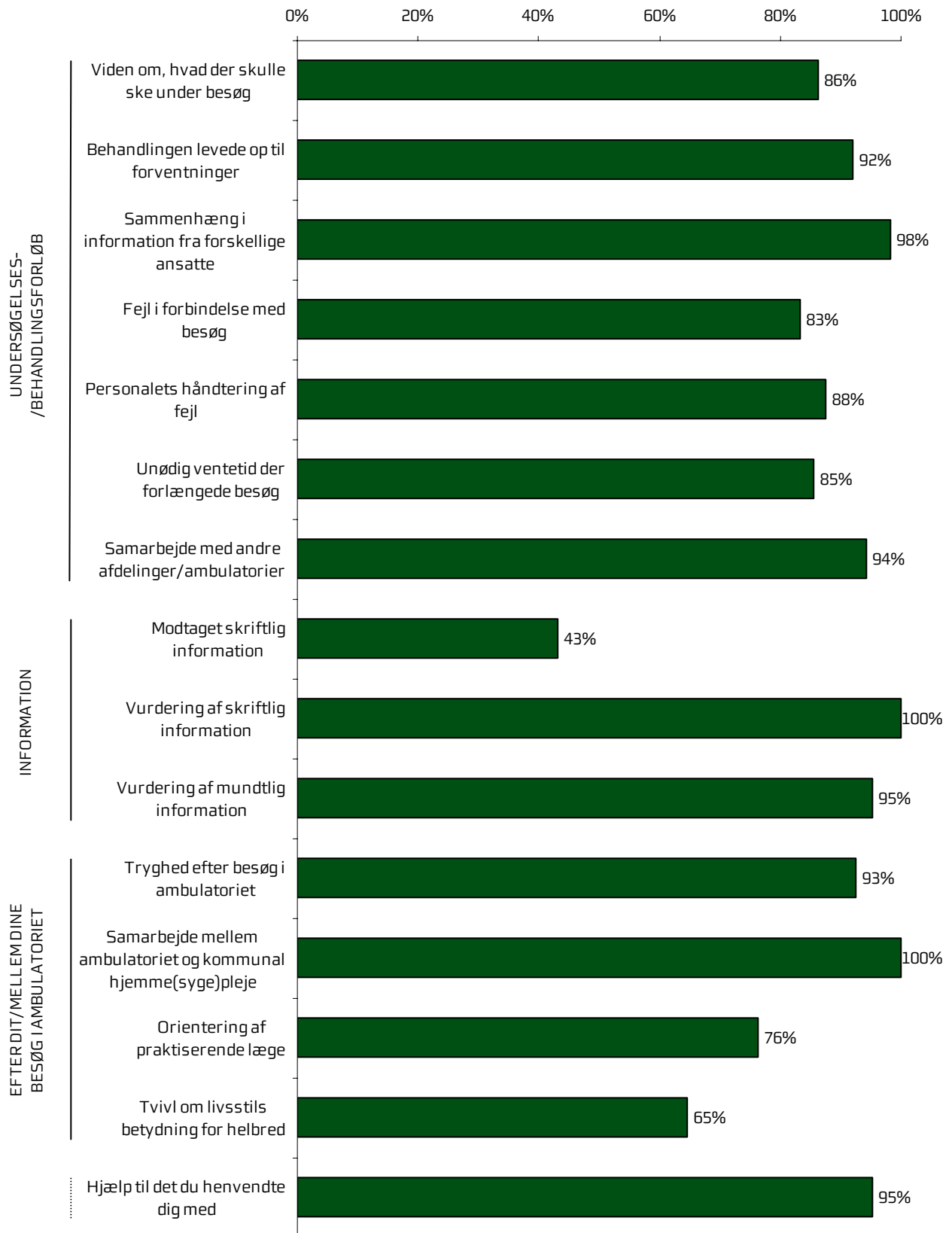
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

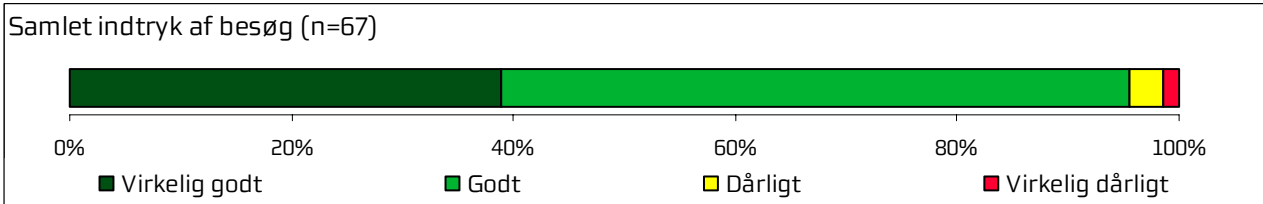
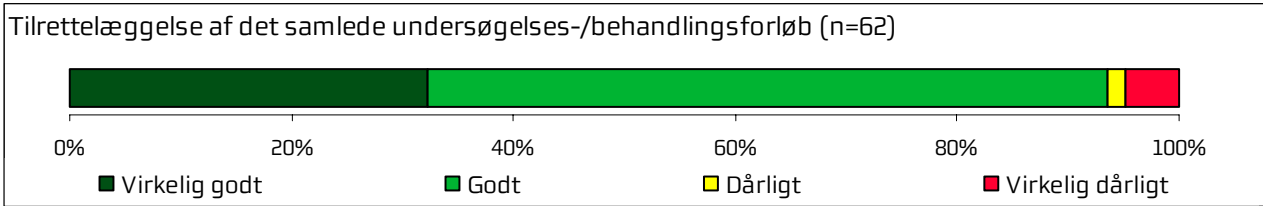
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

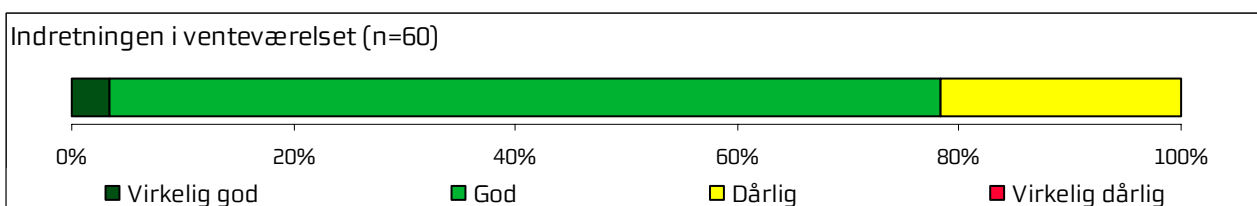
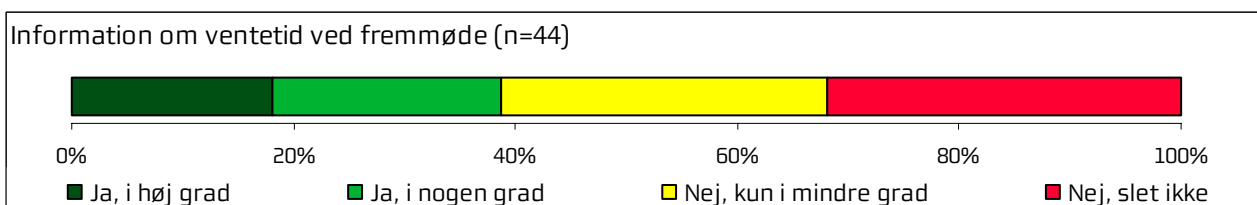
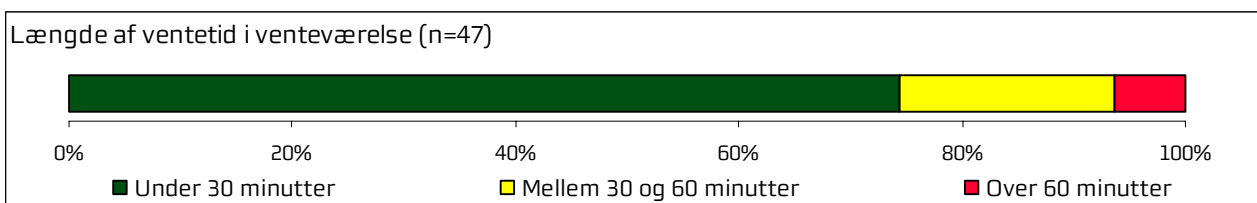
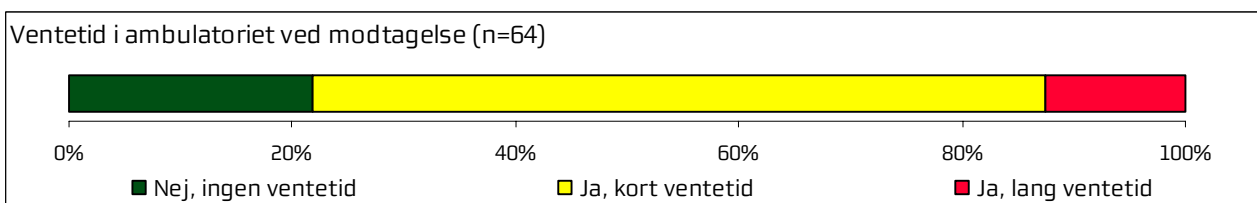
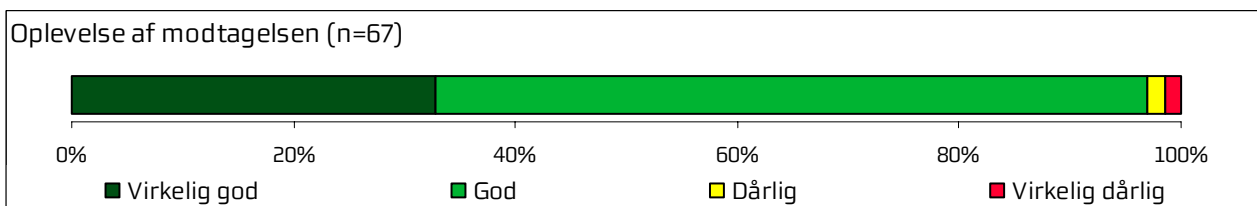
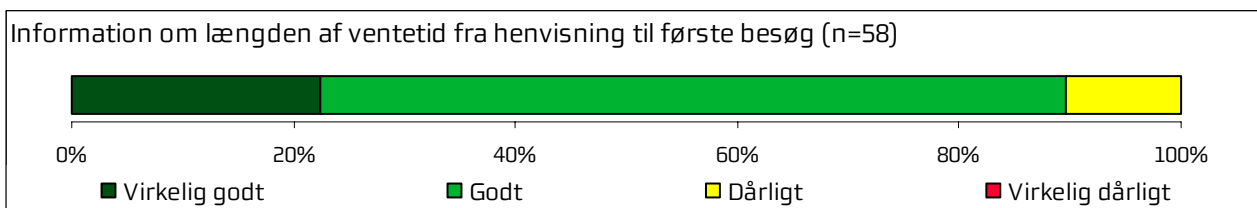
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

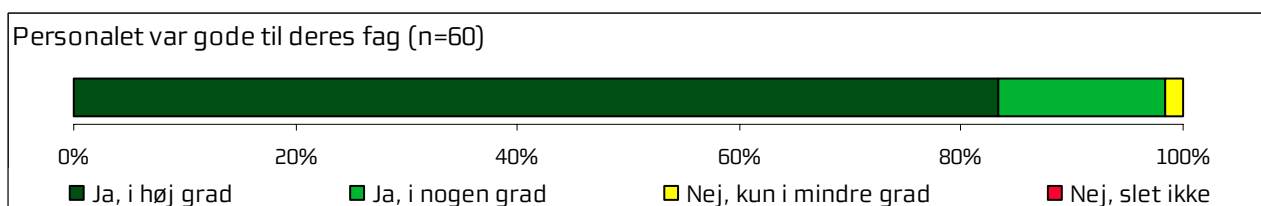
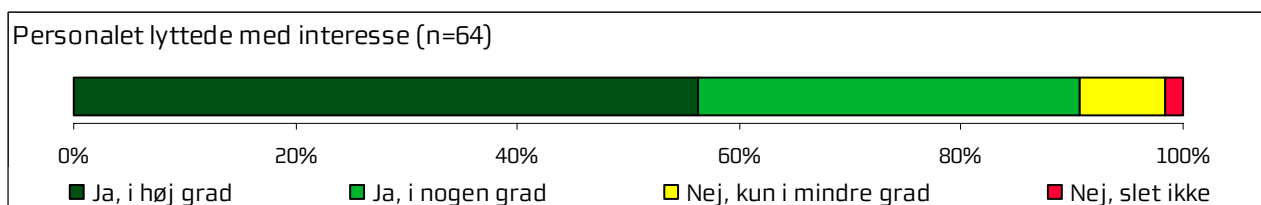
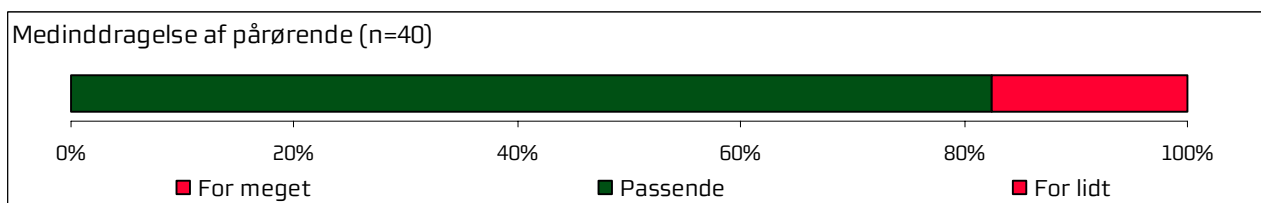
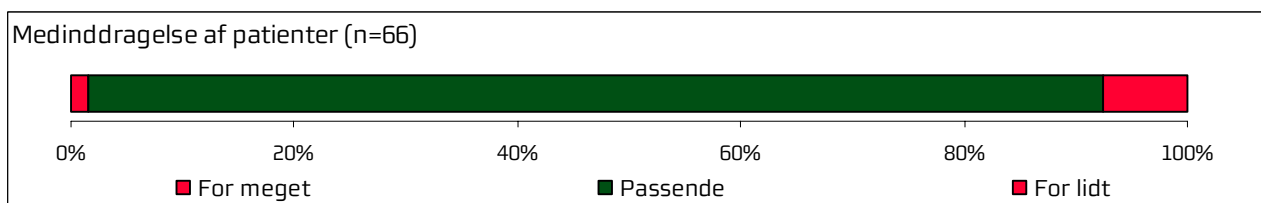
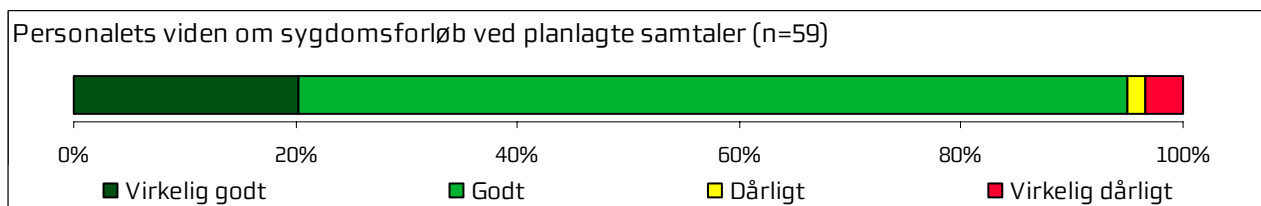
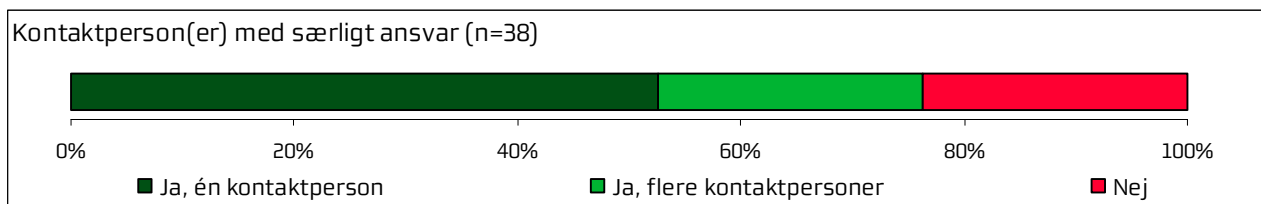
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	87%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	85%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



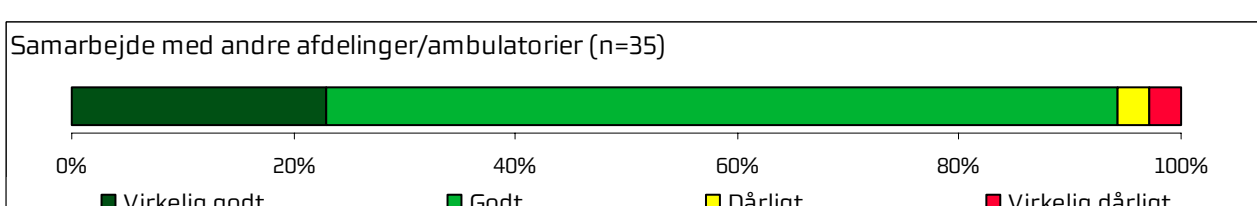
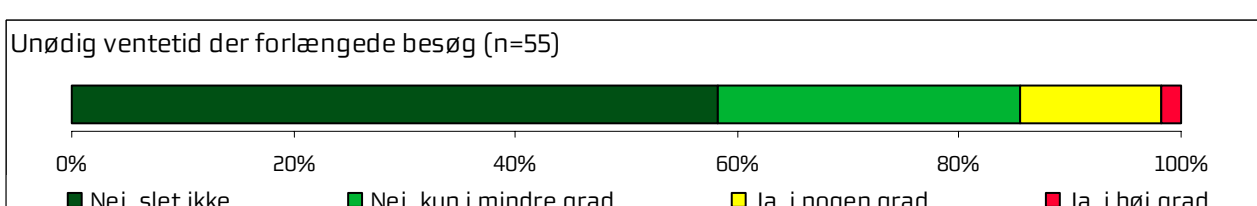
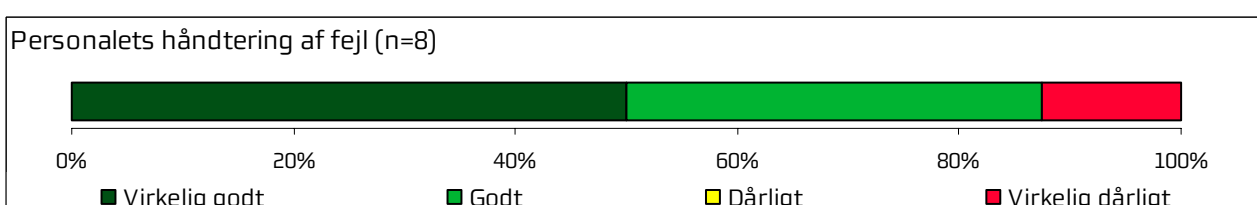
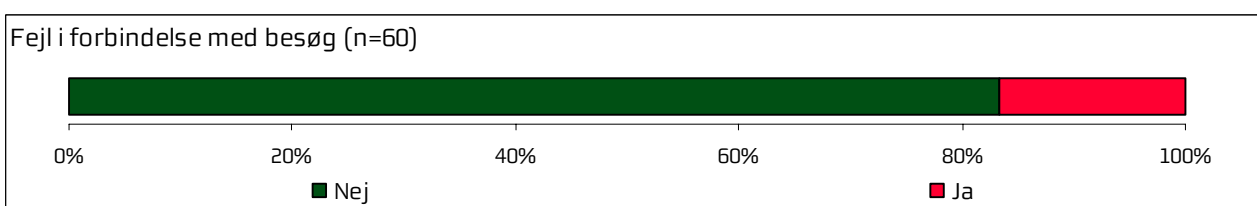
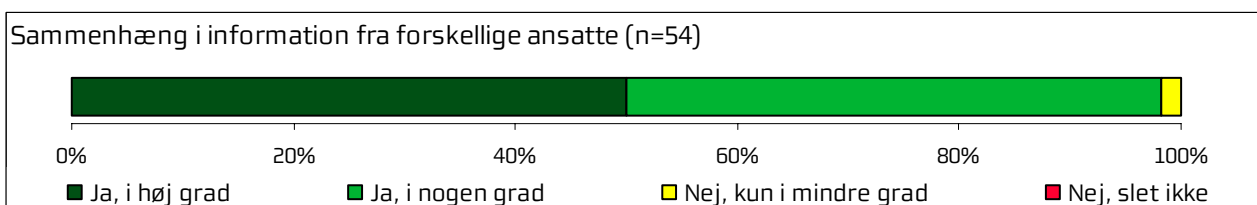
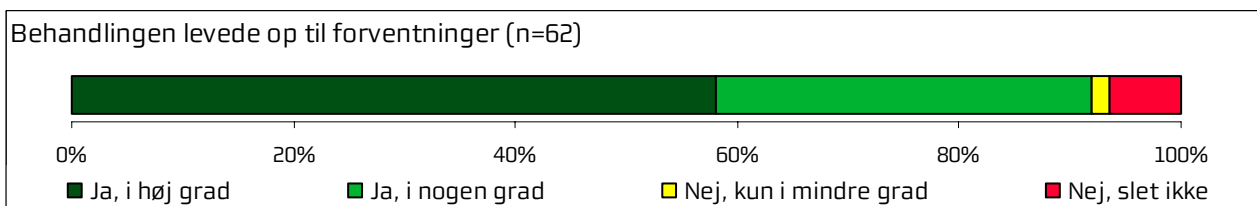
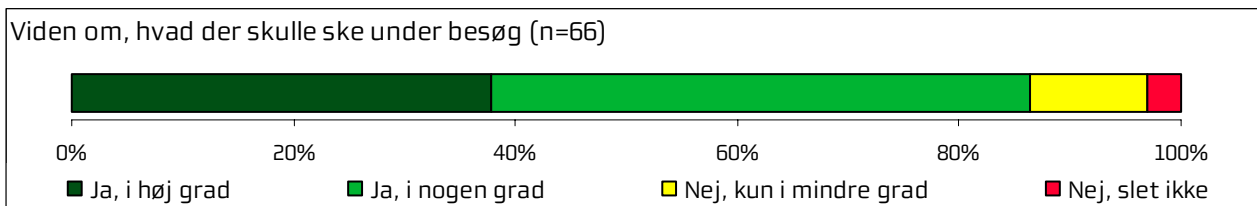
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	99%*	77%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	22%	-	-	65%*	19%	37%*
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?	39%	-	-	72%*	18%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78%	-	-	99%*	51%*	85%

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?	76%	-	-	100%*	50%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	100%	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	97%*	68%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91%	-	-	100%*	85%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	92%	98%

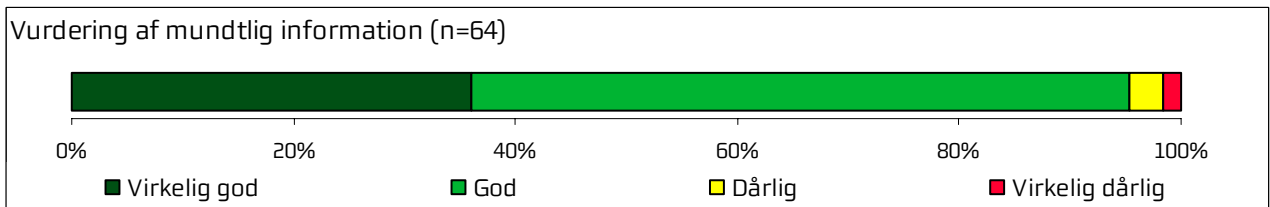
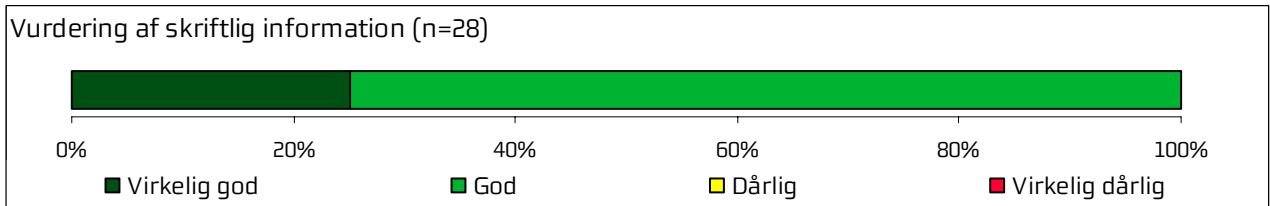
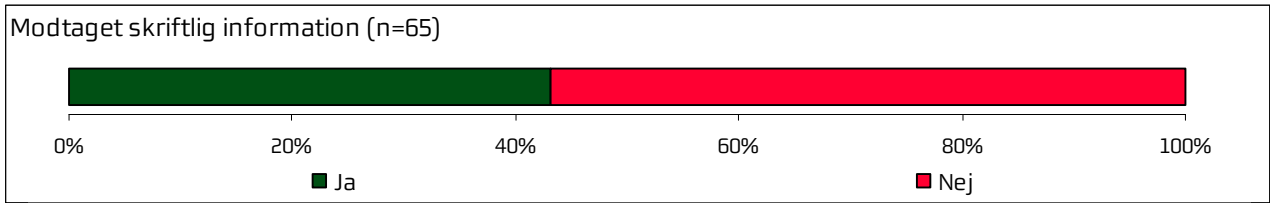
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

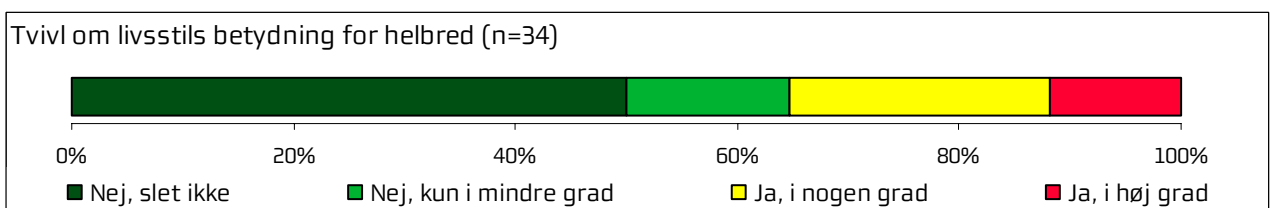
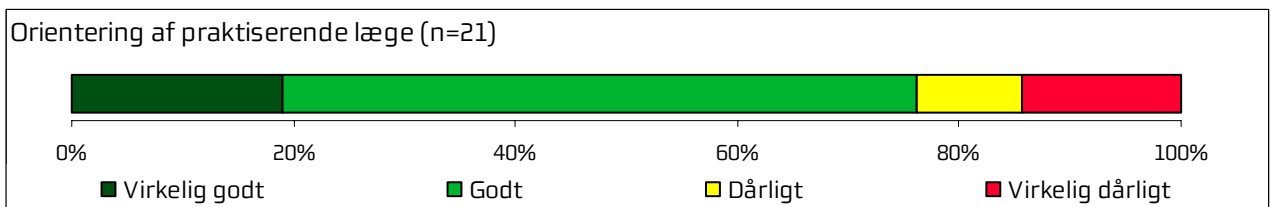
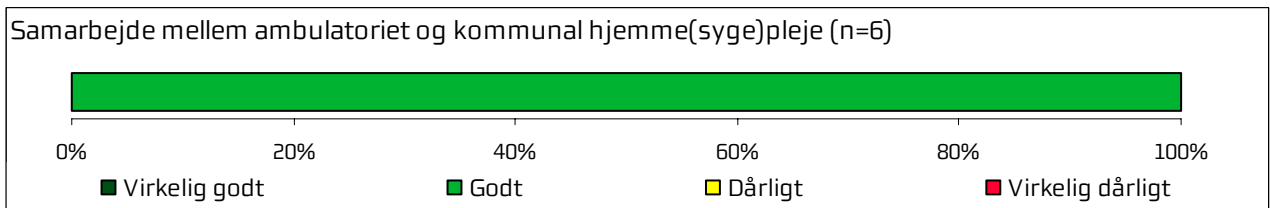
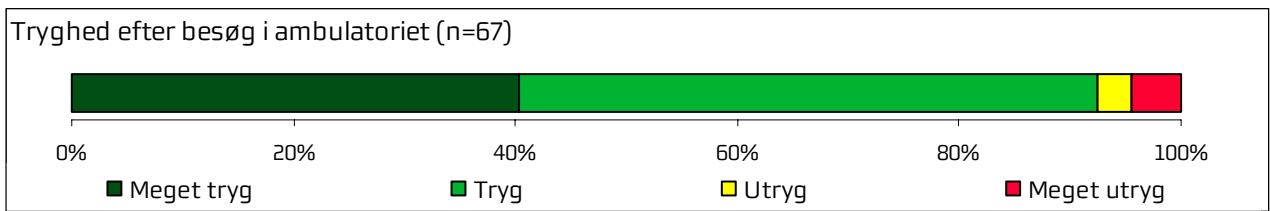
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	96%*	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	100%*	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	84%*	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	98%*	76%	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88%	-	-	100%	13%*	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85%	-	-	98%*	76%	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%	75%*	90%

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?	43%	-	-	81%*	26%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%	84%*	95%

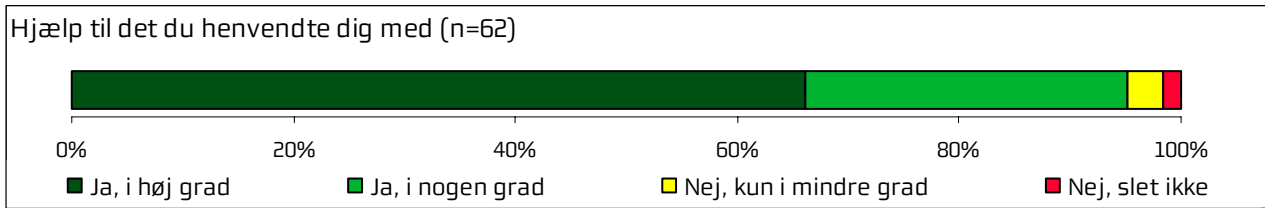
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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%	-	-	100%*	79%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76%	-	-	100%*	60%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65%	-	-	86%*	48%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	100%	85%	95%

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.

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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
2	Have mere erfaren personale - bedre til at tale med patienter - ikke ned til dem. Jeg mener ikke, jeg har fået noget ud af mit besøg i ambulatoriet. Min hals er stadig hævet og dørjer stadig med sår m.m. i det ene næsebor.	Dårligt
3	Mit forløb har kørt rigtig godt. Utroligt sødt personale hele vejen igennem.	Godt
7	Syntes min læge var virkelig god til at informere. Han var også den eneste, jeg sådan set havde kontakt med der!	Godt
8	Strejke på sundhedsområdet gav en masse forlængelser af sygdommen, som medførte lange og ekstra ambulante behandlinger før operationen kunne foretages, hvilket medførte kraftig smerte samt gener.	Virkelig godt
11	Måske bruge et sprog som almindelige mennesker kan forstå, underforstået mindre "lægesprog". Informere patienten om ventetiden.	Godt
12	Jeg har kun GODT at sige om øre-næse- halsafdelingen og ambulatoriet på Regionshospital Viborg.	Virkelig godt
14	Jeg har skrevet en liste over den medicin, jeg tager, og det gør jeg hver gang. Jeg kommer på flere laboratorier, og der kunne de godt samarbejde noget mere, de har jo computere på afdelingerne, mener jeg. Det kan være, at jeg husker forkert i forbindelse med dette ambulatorium - men rent generelt har jeg flere gange været indlagt på flere afdelinger, og det er det.	Godt
15	Fik indtryk af høj faglighed og godt samarbejde mellem læger og mellem læger og sygeplejersker. Meget grundige læger, som tog problemstillingen alvorligt. Fint og gnidningsløst samarbejde mellem skadestue og ambulatorium. Gode overgange internt i sygehuset.	Virkelig godt
18	Narkoselægen var udlænding, og jeg forstod ham ikke alt for godt i samtalen.	Godt
19	Jeg var der to gange. Ved andet besøg var jeg meget overrasket over så godt, lægen kunne huske mig - både mit ansigt på gangen udenfor og med sygdomsforløb. Rigtig dejligt!!	Virkelig godt
20	Er hver gang blevet behandlet af samme overlæge og har opnået et særdeles positivt tillidsforhold. Kan kun betegne min kontakt med ambulatoriet som særdeles god.	Virkelig godt
22	Der var INGEN kommunikation med patienten eller pårørende!!! Undervurdering af sygdom.	Dårligt
25	Jeg har ikke noget negativt at sige. Det har været et rigtig godt forløb. Jeg er blevet godt informeret, og personalet har været rigtig søde ved mig.	Virkelig godt
26	Som nævnt tidligere: Særdeles godt informationsniveau og vejledning. Dårlig samarbejdsflade med andre sygehuse/lægehuse.	Virkelig godt

-  27 Ventefaciliteterne er ikke optimale. Man henvises også til gangen i forløbet, f.eks. mens bedøvelse skal virke. Godt
-  28 Ambulatorium. Absolut god og kyndig kontrol samt grundig og let forståelig besked om undersøgelsen og behandlingens resultat. Jeg skal fortsætte med kontrol fremover. Venlig hilsen. Intet svar






Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	"Venteværelset" var nogle stole på gangen.	Virkelig dårligt
2	Jeg blev henvist af læge NN, fordi jeg var hævet på halsen, og jeg havde besvær med at trække vejret. Den unge kvindelige læge havde besvær med at finde noget galt - men fik assistance af en ældre læge, der mente, det var en hævet kirtel, som skulle undersøges nærmere ved røntgenscanning, og jeg forberedte mig på en operation.	Dårligt
6	Kom ind før tiden pga. røntgen to timer før.	Godt
7	Lægen var den, jeg havde mest kontakt med. Vekslede sygeplejersker, travlhed, men venlige.	Godt
10	Vi har været der tre gange. Første gang var der 60 min. ventetid. De næste to gange til tiden og ti min. før tiden.	Virkelig godt
13	Det var søde mennesker og ganske forståelige, så jeg er tilfreds. Tak for det...	Godt
14	Det ville være rart med en kontaktsygeplejerske. Det har jeg på et andet sygehus og har haft det i mange år.	Godt
15	Fin oplevelse - imødekommende personale, god information.	Virkelig godt
21	Svært i forhold til ventetid. Har forståelse for, at den kan opstå, men det er bare ikke heldigt, når man kommer som patient og har begrænset frihed fra arbejde.	Godt
23	Mangler noget legetøj/bøger, var slet ikke noget.	Godt
25	Jeg synes, alt har været godt. Jeg blev hurtigt informeret og blev taget godt imod.	Virkelig godt
27	Intet venteværelse. Få stole på gangen udenfor undersøgelseslokalerne.	Godt


Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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
	2	Tvivl om, hvornår næste undersøgelse skulle være.	Dårligt
	5	Udstyr virker ikke.	Godt
	6	Forkert røntgenbillede.	Godt
	17	Blev sendt hjem første gang.	Godt
	22	Undervurdering af sygdom.	Dårligt

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var blevet henvist til forundersøgelse, med henblik på operativt indgreb - i narkose, da lokalbedøvelse ikke var tilstrækkelig. Men operationen blev foretaget under lokalbedøvelse under stor smerte!	Virkelig dårligt
2	Var til røntgen, gik fint - skulle ringe om tid til undersøgelse.	Dårligt
4	Det virkede meget voldsomt at komme ind i et meget lille lokale med fem - seks personaler rundt omkring vores lille barn, uden at være blevet informeret om dette på forhånd.	Godt
8	Besværliggjort af den langvarige strejke.	Virkelig godt
9	I Århus fik jeg skader i forbindelse med operationer (kikkert) ved stemmebånd. I Viborg hos læge NN gik det altid perfekt.	Virkelig godt
13	Håber det gør godt.	Godt
17	Det er meget irriterende at være gjort klar til operation og så blive sendt hjem igen. Jeg var "heldig", da jeg er uden job pt. Blev opereret tidligere for nogle år siden. Da var jeg udsat for det samme og måtte have yderligere sygemelding fra mit job. Kan også godt forstå, at akutttilfælde kommer i første række, men synes, at man må kunne planlægge sig ud af det.	Godt
21	Opstår ofte en del ventetid i forbindelse med høreprøve.	Godt
25	Jeg synes, det har fungeret rigtig godt. Der gik kun to dage, fra jeg blev undersøgt første gang, til jeg blev opereret. Personalet var hele tiden venlige og gjorde deres arbejde godt.	Virkelig godt
26	Jeg fik af speciallæge inden ambulatoriebesøg at vide, at scanningsbilleder og anden tilsvarende information ikke kunne udveksles mellem sygehuse/lægehuse mv. Med den moderne edb-teknik kan dette simpelthen ikke være rigtigt! Det er ganske enkelt for ringe, at man ikke er i stand til at sende disse ting digitalt til hinanden - det kan lade sig gøre alle andre steder i dagens Danmark. I mit tilfælde var resultatet, at jeg blev sendt til operation uden, at der var foretaget en scanning for at vurdere behovet/omfanget. Det kunne nemlig ikke svare sig at få en scanning på et andet sygehus end Viborg, da billeder andre steder fra ikke kunne bruges på Viborg Sygehus. Og Viborg havde rigtig mange ugers ventetid på en scanning. Derfor blev jeg henvist direkte til operation, som så viste sig ikke at være nødvendig. Jeg havde således fået fri fra arbejdet, men blev sendt hjem efter tre timer, da operationen jo ikke var fornuftig. Det virker lidt voldsomt som patient at blive henvist til operation - en usikkerhedsperiode som var helt unødvendigt i mit tilfælde. Det kan heller ikke i en planlægningsammenhæng være en optimal procedure og lægen, som skulle have opereret mig, var vist heller ikke begejstret. Personalet, og lægen i særdeleshed var dog meget professionelle og gav enorm god information og vejledning - og gav mig god tid til at overveje de muligheder, jeg fik tilbudt. Det er som sådan derfor ikke selve ambulatoriet, som jeg retter kritik af, men samarbejdsfladen mellem ambulatoriet og andre sundhedsklinikker/institutioner.	Virkelig godt

 27 Undersøgelse/behandling foregik over to gange. Meget tæt på hinanden. Det var som forventet. Godt

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Ambulatoriet har ikke efter to måneder orienteret min praktiserende læge om forløbet i lokalbedøvelsesoperationen, som min praktiserende læge udtrykkeligt havde bedt om skulle foregå i narkose!	Virkelig dårligt
	2 Var noget nervøs angående, hvad de ville finde. Til slutsamtalen sagde lægen, at der ikke var fundet noget, der skulle opereres. Foreslog fysioterapeut. Årsagen et svævende svar. Jeg kunne ikke få et ord indført - talte hen over hovedet på mig. Næseskillevæg var noget skæv. Det måtte jeg lære at leve med, men det er svært, når jeg er iltbruger. Men jeg fik stafylokokker med hjem.	Dårligt
	16 Jeg fik en fin modtagelse på Ø-ambulatoriet, hvor jeg var til samtale nogle gange, angående jeg skulle opereres og have lavet en tracheotomi for ca. fire år siden. Jeg er på Ø-ambulatoriet jævnligt for at få skiftet min tracheotomi. Jeg er meget tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
	24 Super god behandling af alle i ambulatoriet som vi var i kontakt med.	Virkelig godt
	25 Det har også fungeret rigtig godt. Jeg blev godt informeret om alt.	Virkelig godt
	27 Mit forløb har bestået i et lille indgreb (fjernelse af polyp). Velbefindende derefter.	Godt
	28 Ved indlæggelse til operation var der god information angående narkose og operation samt klar besked efter operationen. Ventetid kun hvis der kom akut patient, som krævede hurtig hjælp, hvad der skal være plads til.	Intet svar

