

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

P-ANALFYS

KIRURGISK AFD. P

Aarhus Universitetshospital

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:	98
Besvarelser fra afsnittets patienter:	56
Afsnittets svarprocent:	57%

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).

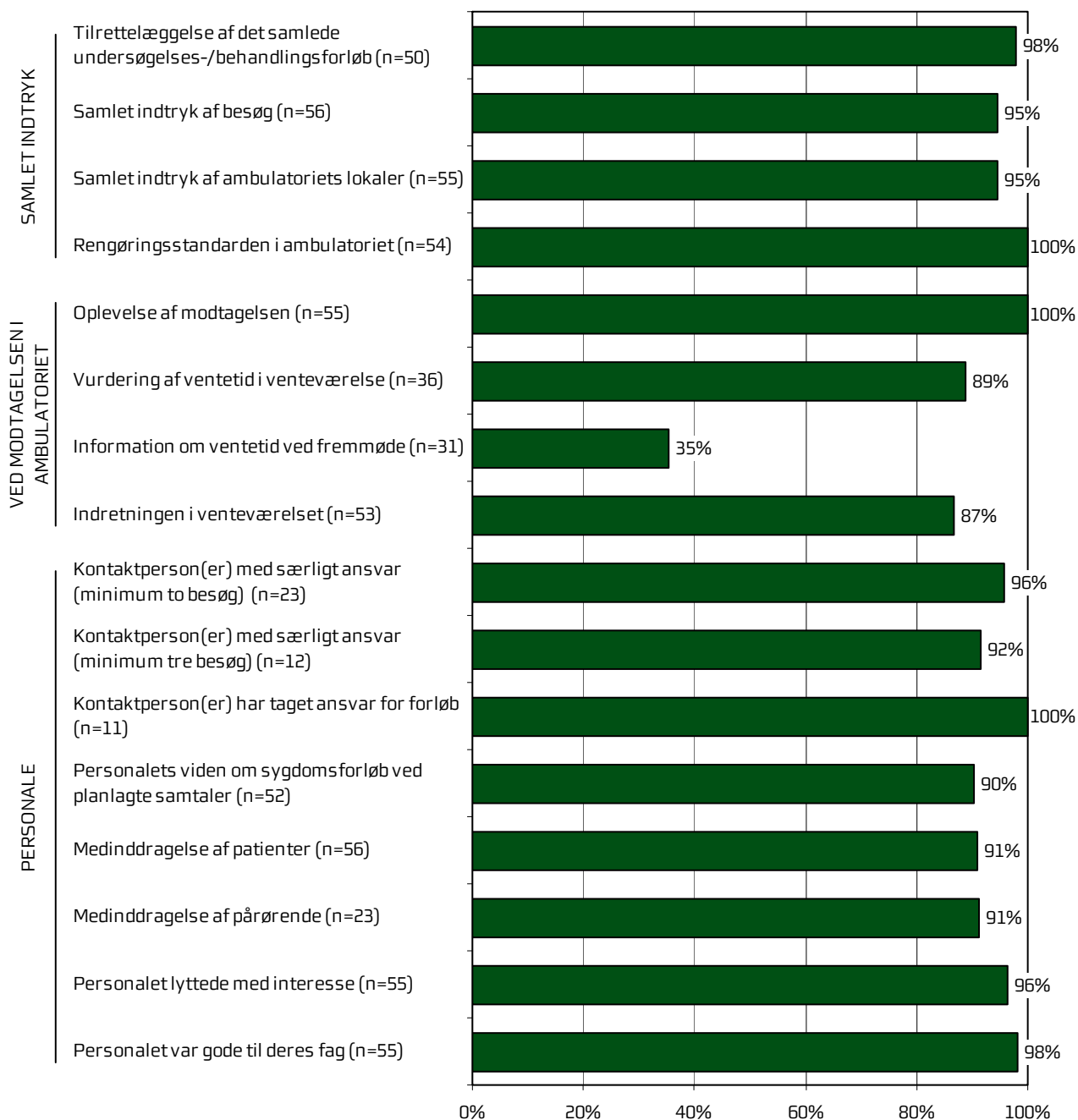
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

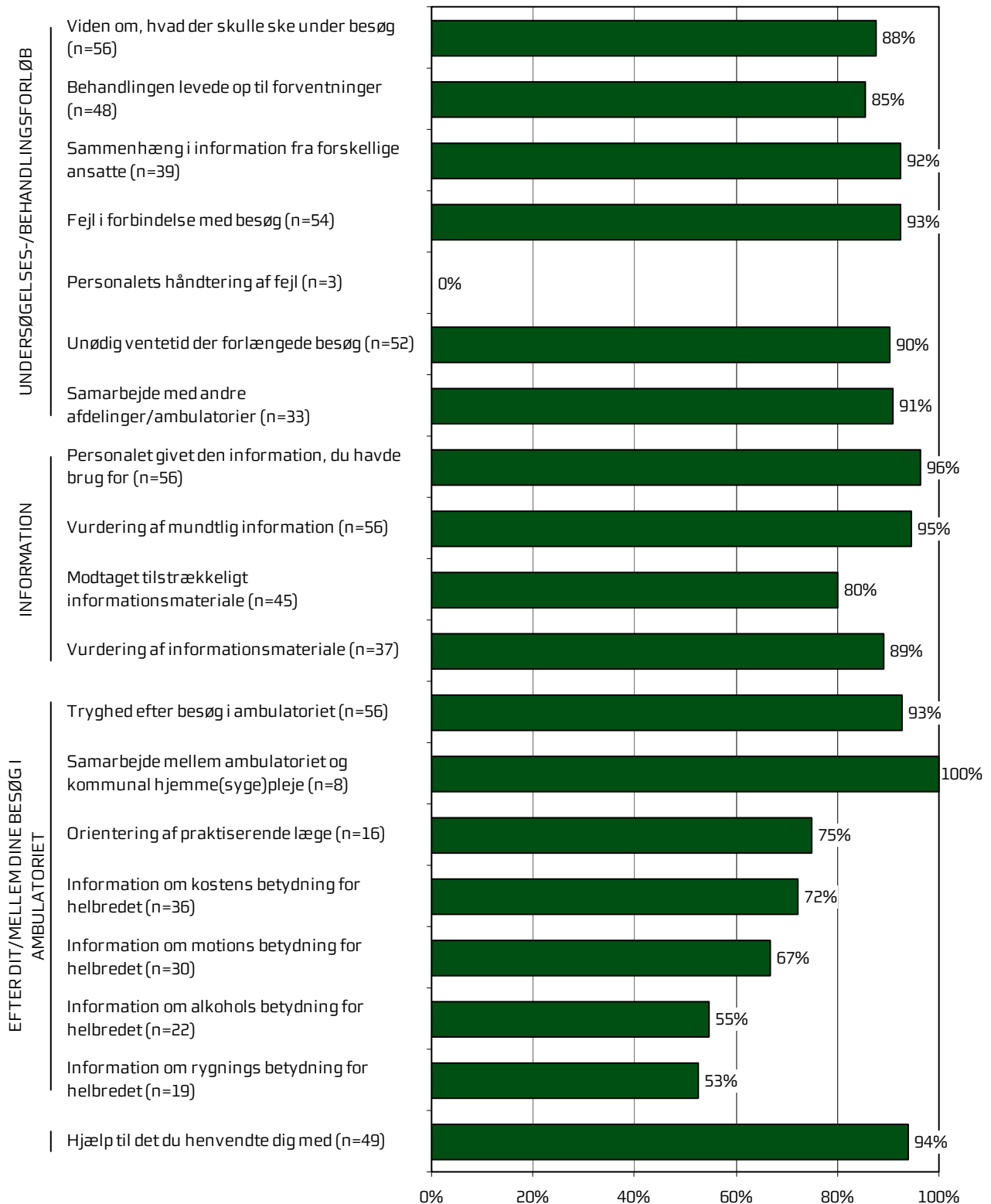
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Analfysiologisk klinik, KIRURGISK P AMB - FÆLLES, PAMB240, PTK

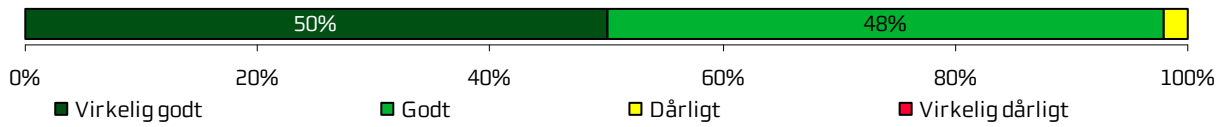
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

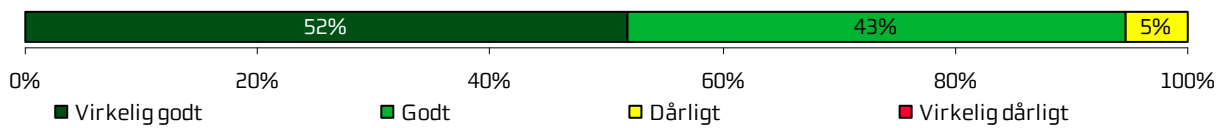
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

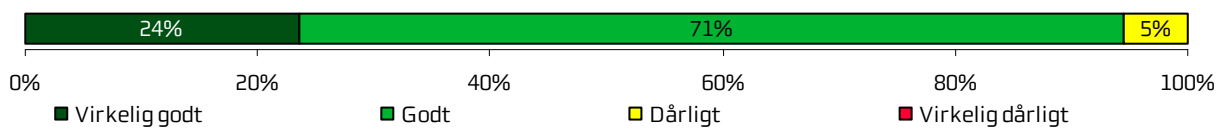
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=50)



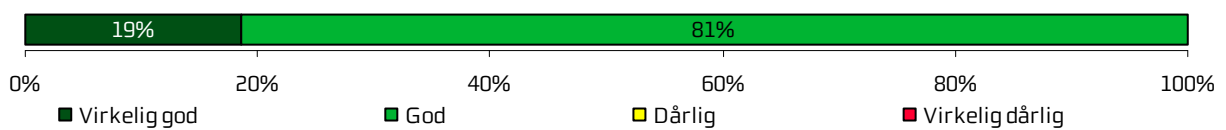
Samlet indtryk af besøg (n=56)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=55)



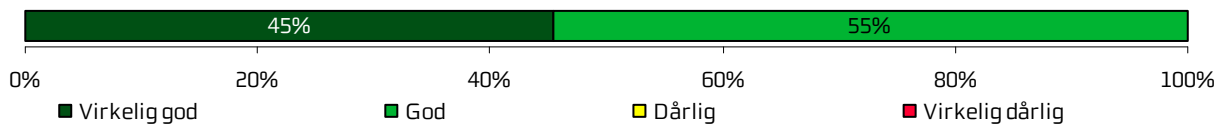
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=54)



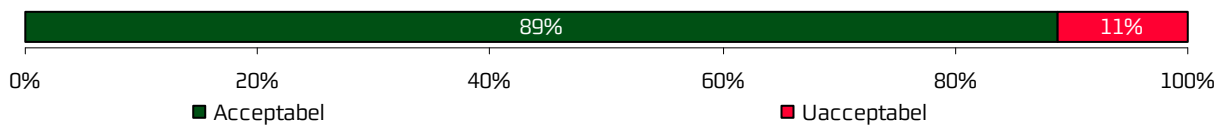
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	95 %	95 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	89 %	90 %	100 %	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	97 % *	96 % *	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

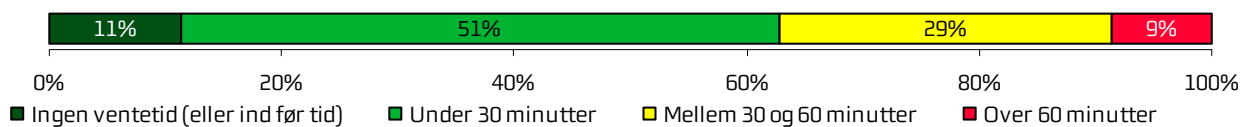
Oplevelse af modtagelsen (n=55)



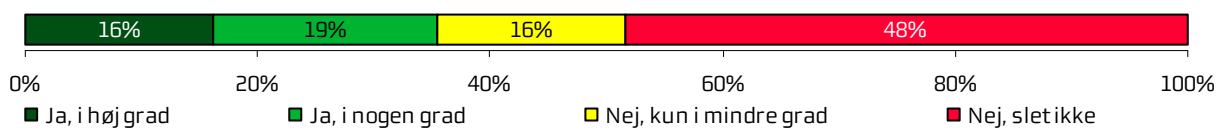
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=36)



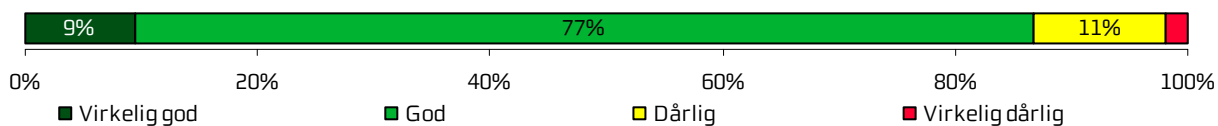
Længde af ventetid i venteværelse (n=35)



Information om ventetid ved fremmøde (n=31)



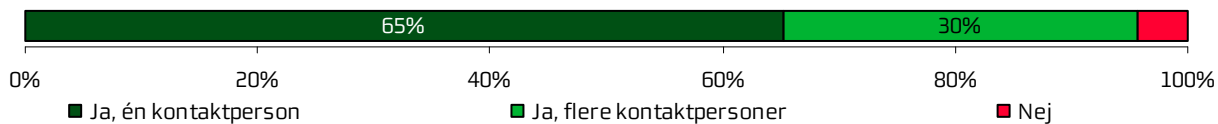
Indretningen i venteværelset (n=53)



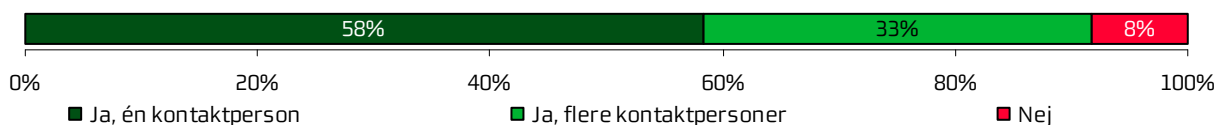
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	89 %	92 %	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	35 %	37 %	45 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	82 %	85 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

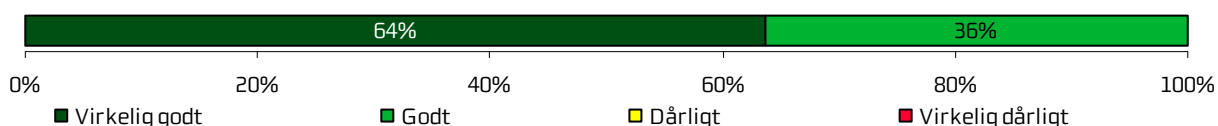
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=23)



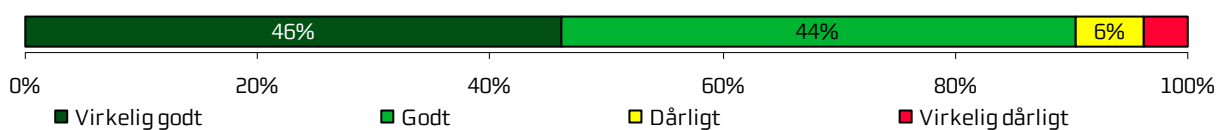
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



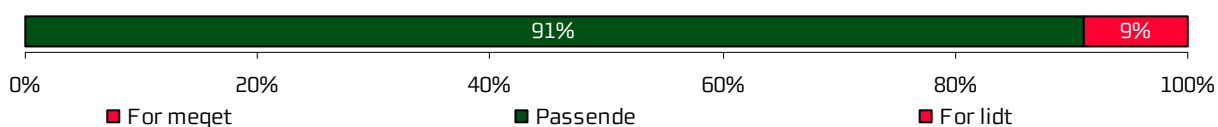
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



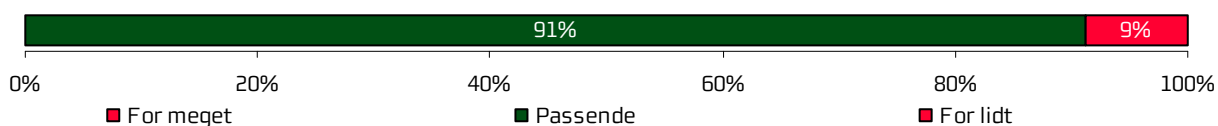
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=52)



Medinddragelse af patienter (n=56)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



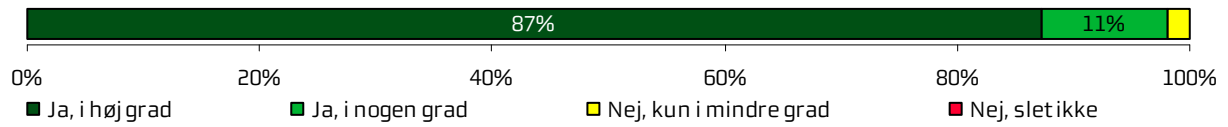
Personalet lyttede med interesse (n=55)



	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)	96 %	74 % *	71 % *	100 %	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	78 %	81 %	100 %	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	95 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	90 %	92 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	90 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	92 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	94 %	100 %	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

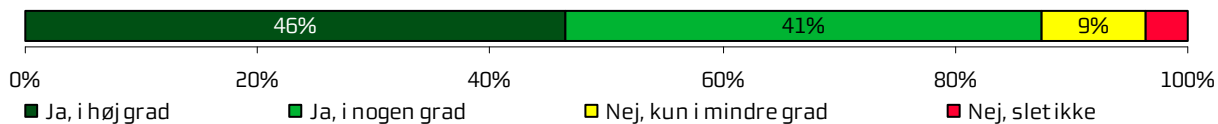
Personalet var gode til deres fag (n=55)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	97 %	100 %	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=56)



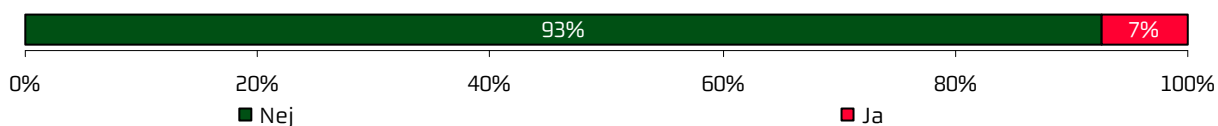
Behandlingen levede op til forventninger (n=48)



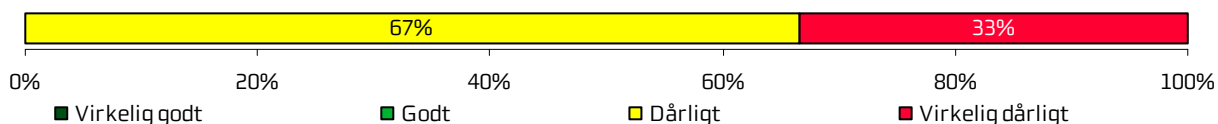
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=39)



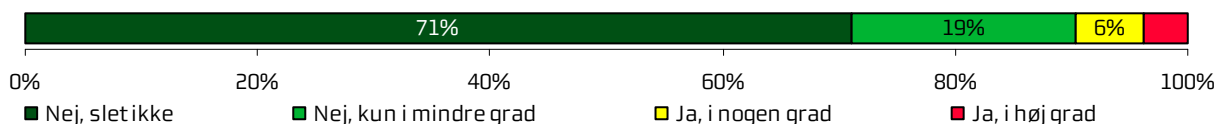
Fejl i forbindelse med besøg (n=54)



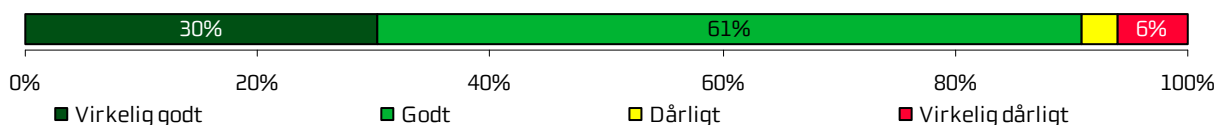
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=52)



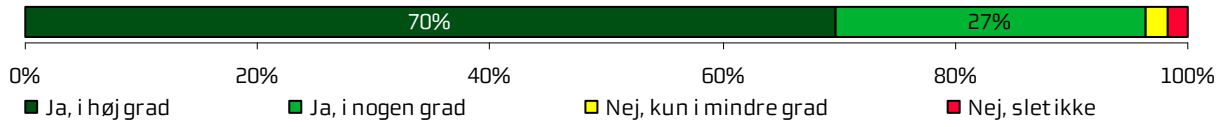
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=33)



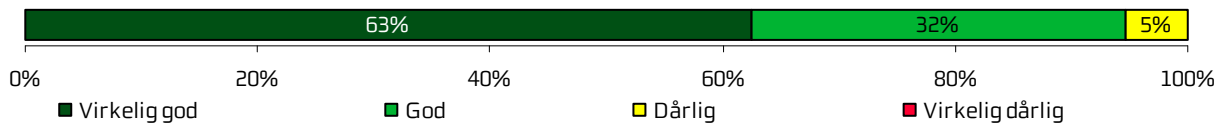
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	91 %	86 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	94 %	92 %	100 % *	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	95 %	90 %	100 %	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	90 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	81 % *	66 % *	100 % *	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	83 %	84 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	87 %	88 %	100 %	77 %	93 % *

Information

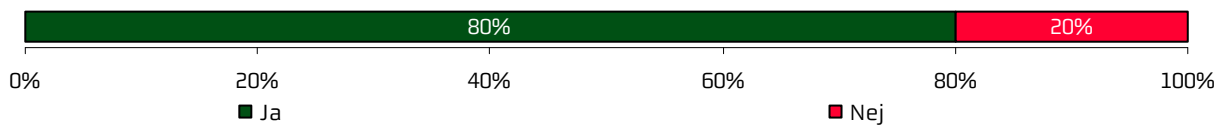
Personalet givet den information, du havde brug for (n=56)



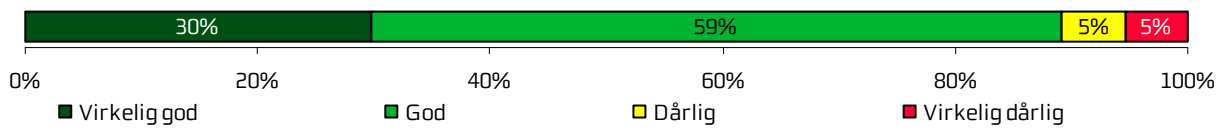
Vurdering af mundtlig information (n=56)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=45)



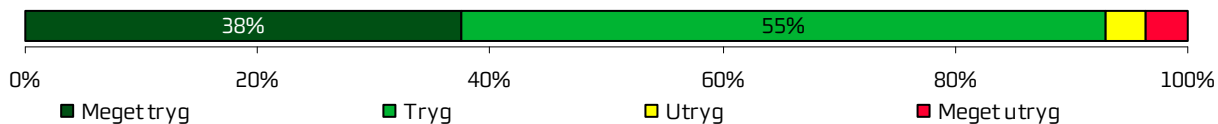
Vurdering af informationsmateriale (n=37)



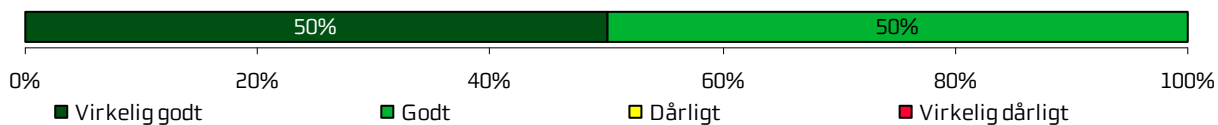
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	91 %	91 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 %	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	80 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	80 %	92 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

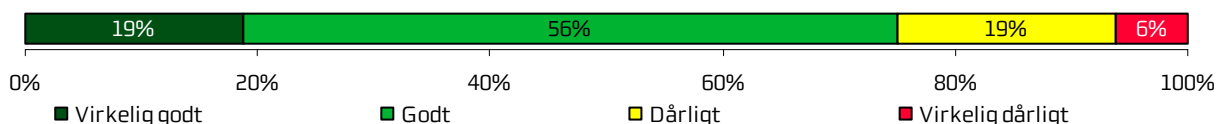
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=56)



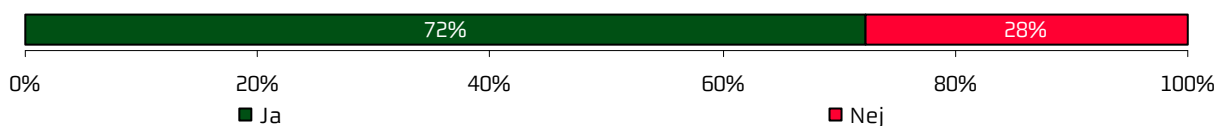
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



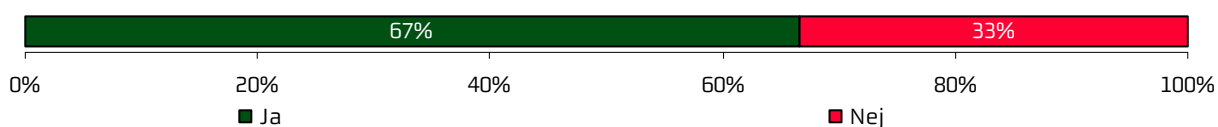
Orientering af praktiserende læge (n=16)



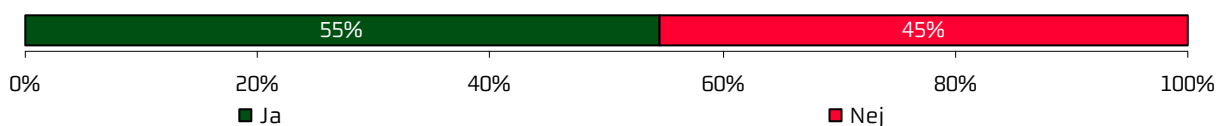
Information om kostens betydning for helbredet (n=36)



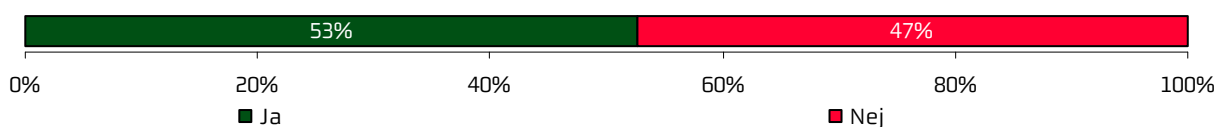
Information om motions betydning for helbredet (n=30)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=22)



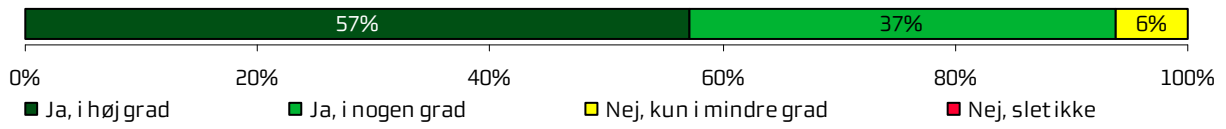
Information om rygningens betydning for helbredet (n=19)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	91 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	76 % *	93 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	88 %	89 %	100 % *	53 %	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	53 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=49)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	93 %	100 %	75 % *	95 % *

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	7
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	5
Ventetid	1

P-ANALFYS**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - P-ANALFYS	Modtagelsen
2	Mødetiden blev en måned før rykket en time frem! Dog uden grund, da jeg ventede i knap to timer! Nå, havde jo ikke andet at lave alligevel :-)	Virkelig god
6	Ventede en time efter den aftale tid uden at blive orienteret om, hvor lang tid jeg skulle vente. Når man har fastet hele dagen inden og været til udrensning, er det meget frustrerende.	God
10	Blev modtaget ved indgangen med det samme.	Virkelig god
11	Fik den først gang at vide, hvordan undersøgelsen ville foregå hver gang. Tak for det!	Virkelig god
14	Den første gang vi kom til ambulatoriet, syntes vi ikke, at der var godt nok skiltet, hvor det var henne, og selvom vi havde meldt vores ankomst, gik der to timer med bare ventetid. Det var lidt dårligt. Men det var nok en dårlig dag. De andre [] gange, vi har været der, har der kun været ti minutters ventetid.	God
16	Kompetent og venlig.	Virkelig god
17	Jeg synes, det er nogle kompetente og særdeles behagelige/rare mennesker.	Virkelig god
21	Umiddelbart virker det som personalet sidder gemt væk, men de er virkelig opmærksomme, når man kommer ind i venteværelset og vakse ved lugen. Har også altid fået en god behandling og svar ved telefonisk kontakt	God
24	De er flinke og imødekommende.	Virkelig god
25	Mange venter rigeligt længe på at blive set og ekspederet (især ved starten af forløbet).	Uoplyst

P-ANALFYS

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - P-ANALFYS	Fejlhåndtering
6	Jeg blev forberedt til en [bestemt] procedure, hvilket jeg havde gået i to måneder [og forbedret mig på] for at blive behandlet på denne måde. Da jeg så vågner efter operationen, har de [gjort noget andet]. Hele forløbet var lavet sådan, det ikke skulle laves. Jeg blev på intet tidspunkt fortalt eller spurgt, om det var noget, jeg ønskede, eller at der var chance for, at de ændrede i operationen. Da jeg spørger kirurgen om hvorfor. Sagde han bare, det ikke var muligt at gøre som planlagt.	Dårligt
15	Ingen fejl.	Uoplyst
21	En for mig meget afgørende behandlingsmetode [] var hele tiden forelagt som værende over to dage. En behandling, som jeg ofte ringede om, for at høre, om den kunne rykkes frem, [blev besvaret] med et desværre []. Dagen FØR dato i indkaldelsesbrevet bliver jeg ringet op af en sygeplejerske, [og der har været en misforståelse omkring, hvornår jeg skulle møde op]. Næste dag forklarer sygeplejersken, at I har fået nyt bookingsystem, og det må være der, fejlen ligger. Ikke på noget tidspunkt føler jeg, at hun beklager fejlen, og jeg sidder med en følelse af, at jeg bare kan "hastes" igennem. Denne kontakt, velvidende, at jeg ikke er "alvorligt" syg, men det føltes så afgørende for mig, har medvirket til, at en ellers meget positiv og effektiv oplevelse af en afdeling led en ordentlig bet. Jeg forventer såmænd ingen undskyldning og forstod da også formålet med behandlingen. Men en erkendelse/beklagelse af, hvor/hvis fejlen var, havde nu pyntet gevaldigt på min oplevelse.	Virkelig dårligt
25	At man havde glemt noget af det, der var aftalt. Fik i STARTEN ikke information om videre forløb eller resultat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Efter halvandet års information om "Husk", blev jeg igen mødt af en person, der sagde nøjagtig det samme. Da jeg forklarede, at jeg var henvist pga., at det ikke havde effekt, og at jeg har nerveskader, og anden behandling var nødvendig, fik jeg besked, at jeg nok ikke havde doseret korrekt! Først efter at blive ked af det, græde og forlange at blive undersøgt af en læge (under endnu års ventetid), blev jeg taget alvorlig og sendt til undersøgelse og læge!	Dårligt

P-ANALFYS**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - P-ANALFYS	Samlet indtryk
4	Når der bliver ringet privat hjem til mig, føler min mand, at HAN STÅR UDEFOR, fordi afdelingens navn ikke bliver nævnt (det må I godt hos os).	Virkelig godt
5	Meget professionel sygeplejerske, som lyttede og havde gode løsningsforslag.	Virkelig godt
6	Hele forløbet har været utroligt ringe, hvad angår information. På intet tidspunkt bliver man orienteret om, hvad konsekvenserne kan være af operationen, hvordan helingsforløbet kan/skal gå, hvilke alternativer der er til operationen. Det er uanstændigt at sætte mennesker igennem den uvished, da de skal leve normalt både imens og efter.	Dårligt
7	Der bliver ikke taget hensyn til det, jeg personligt tror, mit helbredsproblem er. Jeg synes, personalet har deres indbyggede lægelige forklaringer. De siger tit, at alt er, som det skal være. Det synes jeg så ikke.	Dårligt
8	Meget tilfreds. Det gik rigtig godt.	Godt
11	Fik hjælp af sygeplejerske NN flere gange angående afføringsproblemer.	Virkelig godt
14	Blev sendt hjem med en maskine, jeg skulle øve med. Det bliver selvfølgelig lagt over på en selv, og det kan man ikke gøre anderledes. Men ellers et godt behandlingsforløb.	Godt
16	I hele forløbet oplevede jeg en kompetent og venlig behandling.	Virkelig godt
23	Ikke andet end at det tager meget lang tid at komme igennem systemet.	Godt
26	Jeg var henvist fra gynækologisk Skejby, her var lægens vurdering noget anderledes. Jeg blev lovet, at analfysiologisk kunne finde ud af, om det var både nerve- og muskelskader, men de undersøgelser kunne I ikke lave, så nu er jeg igen uden hjælp og "bare" afsluttet i systemet!	Godt

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

ID	Kommentarer - P-ANALFYS	Samlet indtryk
✎ 4	Jeg har IKKE fået noget SKRIFTLIGT informationsmateriale fra JERES afdeling, siden der hvor I sendte mig hen til andet sygehus og tredje sygehus. FIN information. Dette er et led i min behandling.	Virkelig godt
✎ 6	Det kunne være rart at få noget information.	Dårligt
✎ 11	Først [i efteråret] hørte jeg, at der havde været en knude i min endetarm, ved samtale mellem to læger. Havde kun tidligere hørt fra læge NN, som sendte mig til anden by, at jeg havde kræft i huden i endetarmen.	Virkelig godt
✎ 14	Jeg følte måske lidt, at man fik for mange papirer i hånden, men det var nok også, fordi jeg ikke er god til at sætte mig ind i det, jeg får med hjem. Fik meget information.	Godt
✎ 17	Jeg kunne godt have tænkt mig, at der var en DVD. Synes, at jeg skulle tage stilling til for hurtigt, hvordan min Sakralnervestimulation virkede.[.]. Ville gerne have haft mere tid.	Godt

P-ANALFYS**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - P-ANALFYS	Samlet indtryk
4	En sød sygeplejerske, der orienterede mig mundtligt om, hvad min behandling p.t. går ud på, samt telefonsamtaler.	Virkelig godt
6	Det er kun muligt at ringe derind i et meget kort vindue af tid i løbet af hverdagen, hvilket gør det svært at komme i kontakt med jer.	Dårligt
7	Der sker intet. Når jeg ankommer, bliver jeg bedt om at tage plads og vente. Efter behandlingen/undersøgelsen bliver man frigjort til at tage hjem.	Dårligt
11	Jeg er taknemmelig, hver gang de uge god for mig, men må leve med de problemer, som kemo og strålebehandling har givet mig [for år tilbage] på andet sygehus.	Virkelig godt
14	Nej, det har været godt informeret, og har fået en god behandling.	Godt
17	Har ALTID kunnet ringe, det har været betryggende. Nu hvor jeg har fået arbejde [langt væk] og bruger fire timer på kørsel, foruden arbejde, har jeg synes, det har været svært at komme i kontakt med afdelingen i den begrænsede åbningstid om morgenen.	Godt
23	Jeg føler, at jeg stadig er på forsøgsbasis, selvom jeg har haft problemet/problemer og ondt i mere end 12 år. Løsningen er endnu ikke opnået. Måske er det umuligt.	Godt
26	Står tilbage med flere spørgsmål end før. Fik en diagnose, det var rart. Men hjælp, behandling og videre forløb ved jeg intet om, andet end at jeg står, som fra jeg fødte. Spis, husk at træne (dette til trods for, at speciallægen på Skejby sagde: "Du kan træne de næste ti år uden effekt! Du skal undersøges [], for din scanning viser, at noget er i stykker/defekt". Analfysiologisk: "Det kan vi ikke måle, du afsluttes!!").	Godt

P-ANALFYS

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

ID	Kommentarer - P-ANALFYS	Samlet indtryk
1	Stor venlighed og meget imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Et afslappet, men kompetent personale. Virker som en behagelig arbejdsplads, som så kommer til udtryk overfor patienterne og den rolige atmosfære. Der bliver ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Godt: De indkaldte pr. telefon på grund af afbud. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Der er en behagelig atmosfære. Måske lidt dæmpet musik, da alle er lidt pinligt berørt af "deres problem". [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Personligt synes jeg, at man skal lytte mere til patienten.	Dårligt
8	En særlig tak til læge NN og afdelingen for en perfekt udført operation og efterbehandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
9	Det ville være rarere, hvis modtagelseslugen ikke vendte ind mod venteværelset. Nu kan de ventende høre alt, og det sker, at de kommenterer på det. Venligt ment, men alligevel... [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Venteværelset kunne godt måske tilbyde kaffe eller noget at spise til patienter med en rejsetid på tre timer frem og tre timer tilbage. Har kun set en spisevogn med varm mad, som man ikke tør begynde på af hensyn til vogn/taxa, som skal hente en. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
12	Ventetid og manglende information om årsag til ventetiden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
13	Der kunne godt skabes lidt hygge med møbler, og så kunne man godt servere/byde på noget at drikke, når der er ventetid. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Det eneste jeg synes, at I kan gøre anderledes er, at sætte noget op, man kan drikke, når man venter. Eller skilte til hvorhenne man kan tage det. [Fysiske rammer]	Godt
16	Sikkerheden imponerede mig. 20 sekunder inden bedøvelsen spurgte læge NN: Cpr.nr., navn og hvorfor jeg var der. Det [taler] for, at de har opmærksomheden skærpet.	Virkelig godt
17	I venteværelset kunne der godt være flere forskellige blade. Noget KAFFE, som jeg kunne KØBE et krusfuld af. I må tænke på, at mange af jeres patienter kommer langvejsfra, så en kop/et krus kaffe/te ville være kærkommen. [Fysiske rammer]	Godt
18	Det er betryggende, at der ikke bliver brugt cpr.nr. på alle skrivelser. Det kunne andre sygehuse lære noget af. Tak for det.	Godt
19	Super god behandling af sygeplejerskerne på sengeafsnit P260 efter min operation. De fortjener en stor og varm TAK!	Virkelig godt
21	Bortset fra én oplevelse føler jeg, at jeg har fået en virkelig kompetent og faglig vurdering af mit problem. Jeg føler også, at jeg hele vejen igennem er blevet behandlet/opfattet som et enkeltstående individ og ikke som en i mængden. Stor tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
22	Toiletterne kunne være renere.	Virkelig godt

[Fysiske rammer]

- ✎ 25 De sidste besøg har virket bedre end starten, mere orienterende, bedre kvalificerede og mere forstående (man har undersøgt mulighederne). Godt
[Kvalitet i behandling]

