

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Øre-, Næse-, Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	226
Besvarelser fra patienter:	149
Afdelingens svarprocent:	66%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

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

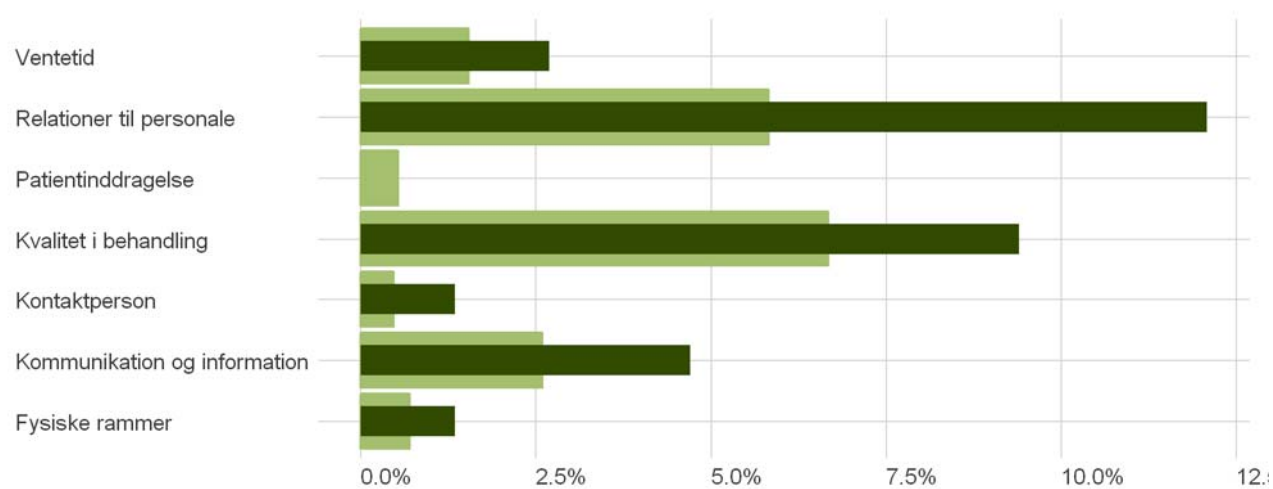
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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


















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Alt i alt fin behandling.	I høj grad
 8	Den var fin.	I høj grad
 13	Det var ok. Kun hvad jeg forventede, og jeg syntes det var acceptabelt.	I høj grad
 23	Modtagelsen var helt i orden. Det var det hele. Jeg er utilfreds med den måde, som systemet kører. Man får et kort i hånden og skal gå ud og få en ny tid. Man står og venter for så at få vide, at man ikke kan finde en tid og derfor vil sende en tid. Ok, man tager hjem og venter, men, der sker ingenting. Så tager man derned for at høre, hvornår man får den tid, man er lovet. Hertil får jeg at vide, at hun ikke ved det og lige skal snakke med sine kollegaer. Hjem igen og vente. Det er ikke rart, når man venter på tid, har ondt i øret og skal have justeret sine høreapparater. Men nu kom brevet endelig med en tid.	I høj grad
 25	Godt og god service.	I høj grad
 29	Sammenlignet med tidligere besøg på Audiologisk Afdeling, er det som at komme på en helt anden afdeling. Nu mødte jeg kun et smilende og hjælpsomt personale.	I høj grad
 1	Modtagelsen var venlig. Jeg kan ikke komme med forbedringer.	I meget høj grad
 9	Alt var perfekt.	I meget høj grad
 15	Jeg har ingenting at klage over.	I meget høj grad
 17	Ventetid. Det var fordi, at jeg tog en tidligere bus. Men fra en [speciallæge] til jeg kom til. [Adskillige] måneder	I meget høj grad
 24	Det kan være svært at komme igennem på telefonen. Benyttede den alternative løsning [i form af] e-mailen i forbindelse med et afbud. Det fungerede fint.	I meget høj grad
 27	Det var en meget behagelig modtagelse, jeg fik. Er fuldt ud tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
 16	Personalet er ikke særlig serviceminded.	I nogen grad
 22	Måske nogle bilblade at læse i.	I nogen grad
 26	Jeg skulle vente i lang tid og blev ikke informeret. Jeg kan ikke høre godt og er udenlandsk, og ingen gjorde sig umage for at forklare mig eller forstå mig.	I ringe grad
 12	Jeg kom uanmeldt, for at få taget aftryk til en ny øreprop, så derfor var jeg forberedt på ventetid. Den var ikke urimelig lang.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 8	Da vi er voksne mennesker, kan vi sagtens vente. Udfordringen var jo desværre, at vi havde en [lille dreng], som havde fastet. Det vil sige, at vi havde et meget sultent og tørstigt barn, og så er to til to og en halv time ekstra meget at vente. Det er fint med en morgentid, så der er planlagt faste over natten, men det vil være super fint, hvis man så var klar til at modtage lidt før. Vi skulle møde [om morgenen] og kom til operation [om formiddagen].	I høj grad

10	Søde, venlige og imødekomne. Gode til at svare på spørgsmål med et smil.	I høj grad
11	Når man får en mødetid, kunne man skrive, at tidspunktet kan blive senere pga. bl.a. akuthændelser, men du forventes at være færdig inden for 3 timer. Jeg fik den opfattelse, at det ville vare 3 timer, men det tog kun [kortere tid].	I høj grad
12	Det burde planlægges med tilsyn af den opererende læge, når der viser sig behov for flere ikke planlagte ambulante besøg.	I høj grad
16	Det gik meget venligt og hurtigt.	I høj grad
20	Flinke og hjælpsomme i receptionen Kan man skrive noget på engelsk på skilte og vejledninger?	I høj grad
22	Ansæt flere hænder, så patienter ikke skal vente en til to timer på at komme til.	I høj grad
29	Jeg blev godt modtaget og hurtigt undersøgt.	I høj grad
30	Alt fungerer fint, dog lidt lange ventetider ved tidligere besøg. Gerne lidt bredere udbud af aviser og blade til underholdning i ventetiden.	I høj grad
31	Jeg er kommet på ambulatoriet en del gange inden for det sidste år, og jeg synes ikke, der er noget negativt. Tværtimod så er jeg blevet modtaget med smil og har til tider følt, at personalet kun var der for at hjælpe på alle mulige måder, så jeg giver seks stjerner.	I høj grad
34	Når man møder ind som patient, er den første interaktion med hospitalet skærmen, hvor man registrerer sig med sit sygesikringsbevis. Receptionisten er nok sparret væk. Der var ikke noget personale i venteværelset. Det betyder, at det første menneskelige møde, man har som patient, er med sygeplejersken. Der var to sygeplejersker på arbejde den dag. Den ene sagde konsekvent: "Goddag, jeg er sygeplejerske, jeg hedder NN, Værsgo at følge med". Den anden råbte bare navnet op. Jeg håbede, at få den første, men blev råbt op af den sidste. Hun gav ikke hånd, så mig ikke i øjnene, men vendte sig bare om og bad os følge med. Der var ingen tvivl om, at hun var en dygtig sygeplejerske. Men hun havde faktisk også det professionelle ansvar for at få mig til at føle mig velkommen. Det lykkes ikke. Jeg mødte op fastende, havde smerter, vidste ikke, om jeg skulle opereres eller ej og havde næsten ikke sovet. Det ville have været rart, hvis hun har gjort mig tryk ved det første møde. Jeg var i starten meget obs. på, at lægen "kun" var reservelæge. Han var yderste kompetent, men jeg var ikke tryk og var kritisk indstillet. Det koster ikke noget at være imødekommende. OG det forebygger patienters tendens til at være kritiske eller anspændte på forhånd.	I høj grad
39	Til første undersøgelse kom jeg efter undersøgelse i strålebehandlingen, og der må jeg påregne ventetid, når jeg kommer uden for rækken.	I høj grad
1	Der var en times ventetid.	I meget høj grad
4	Det var rart at vide, hvor længe jeg skulle vente. Så man vidste, om man kunne nå at spise sin frokost og gå på toilettet.	I meget høj grad
5	God modtagelse, meget venlig.	I meget høj grad
14	Jeg mødte i god tid og blev hentet ind til lægen næsten med det samme, så jeg var færdig, inden jeg egentlig skulle have været inde. Tak!	I meget høj grad
18	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
26	Det hele var ok!	I meget høj grad
27	Meget venlig behandling og stor hjælpsomhed. Krydret med godt humør.	I meget høj grad
38	Ingen kommentar. Men hvis der skal være lidt, synes jeg, at man skal fortælle, at der er ventetid. Pga. p-afgift.	I meget høj grad


- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 15 Oplysninger, ordentligt venteværelse. | I ringe grad |
| ✎ | 24 Der var lang ventetid, da jeg kom første gang [i efteråret]. Men det var akut henvisning fra [egen] læge, så det kunne de jo ikke gøre for. Anden gang kom jeg til fast mødetid og oplevede også lidt ventetid. | Ved ikke |
| ✎ | 33 Der var ingen i receptionen at snakke med. | Ved ikke |
| ✎ | 36 Mødetidspunkter var [om morgenen], men blev først kaldt ind [50 minutter efter]. Hvad årsagen var, ved jeg ikke. | Ved ikke |

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
25	Ingen mangel på information.	I høj grad
26	[]. Jeg [fik det ikke] forklaret ordentligt, fordi mine sproglige kundskaber er begrænsede. Jeg er gammel og følte, at personalet ikke gad at gøre sig umage.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	De svarer altid på det, jeg spørger om men, nogen gange kan mine spørgsmål være store og eksistentielle, så det er svært at svare på.	I høj grad
9	Skift af læge har brudt kontinuiteten i behandling.	I høj grad
23	Er stadig usikker på, om jeg er blevet undersøgt grundigt nok, da symptomerne stadig er der.	I høj grad
28	Der var nogle "bivirkninger"/mén af operationen, jeg først fik information om lige før operationen. Der gik også lang tid, før en læge kom og fortalte mig præcist, hvordan operationen var gået og om de næste dages forløb. Indtil da sagde sygeplejerskerne bare, at det var gået fint. Selve lægen, der opererede mig, kom første dagen efter... Det var jo godt, at det var gået fint, men jeg kunne godt tidligere have brugt lidt mere information og forklaring om operationen og de næste dages forløb.	I høj grad
29	Jeg manglede ingen information, da jeg var forberedt på undersøgelsen.	I høj grad
31	Da jeg har underskrevet papirerne angående min operation, hvori alle informationer står, kan jeg ikke forestille mig eller ønske mig mere, idet hele forløbet er godt forklaret. Så jeg er forberedt på femårsperioden.	I høj grad
4	Jeg manglede information om, hvordan jeg kunne forvente, at virkningerne kunne være efter behandlingen. Jeg blev dog heldigvis mødt med forståelse for min angst.	I meget høj grad
8	Vi gik på apoteket for at hente det skrevne på recepten, men apoteket mente ikke, at det ville være smart med det bestilte, så de anbefalede noget andet medicin. Sikkert med samme virkning, men det giver lidt usikkerhed, når man nu får at vide, at det er det man skal have. Vi UNDERER os over, at man ikke kan få medicinen i flydende form, da det ikke er ret let at få en toårig dreng til at spise en pille, der virkelig smager dårligt.	I meget høj grad
11	Det gik meget hurtigt hos lægen. Jeg fik ikke tid til at tænke mig om, så jeg kunne stille alle de relevante spørgsmål. Jeg fik dog at vide, at jeg var velkommen til at ringe senere til afdelingen inklusiv lægen.	I meget høj grad
39	Jeg fik den information, der var relevant.	I meget høj grad
12	Alle personaler var søde og venlige. Havde brug for [flere] ambulante besøg pga. smerter og hævelse efter min operation, hvilket tilsyneladende ikke er normalt. Tre forskellige læger undersøgte mig. Den første var meget grundig og tilkaldte en anden læge. De andre to læger virkede ikke til at have den fornødne ekspertise til at besvare årsagen til smerterne, som gjorde, at jeg det første [stykke tid] ikke var i stand til at ligge ned. De interesserede sig kun for cicatricen, som jeg ikke havde nogen problemer med. Jeg undrer mig over, at den opererende læge, bortset fra morgenen efter operationen, hvor jeg stadig var indlagt, ikke blev involveret i forløbet, da	I nogen grad

Audiologisk Klinik senere har fortalt, at forløbet med smerter ikke er normalt. Måske kunne en god forklaring have gjort mig tryk, så det sidste besøg kunne være undladt. Og måske kunne den opererende have lært noget!

-  13 Trist, at man ved to besøg på samme afdeling, møder to forskellige læger og sygeplejersker, som de første bookede [til] næste besøg. Én læge kendte til en speciallæge på andet sygehus, den anden læge havde aldrig hørt om speciallægen. Det er tilfældigheder, der afgør min behandling. Det gør mig utryk, og det betyder, at jeg selv er nødt til at sætte mig ind i en masse om min sygdom. Slet ikke

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Ved hjemkomsten med mine nye høreapparater manglede plastikstrippen, der skal holde apparatet på plads i venstre øre.	Ja
 7	Begrænset kommunikation mellem personalet betød, at vi ventede forgæves på kontrol efter lægebesøget.	Ja
 16	Det var forkerte høreapparater, der var kommet. For anden gang.	Ja
 21	Har ondt i venstre øre efter indsætning af høreapparat.	Ja
 18	Proppen til høreapparatet passede dårligt (der blev taget aftryk flere gange). Måtte have hjælp til at sætte apparaterne af og på. Jeg måtte tit tage dem af. De gnavede. Flere ekstra besøg på afdelingen. Det blev ikke bedre. Jeg havde gemt de gamle propper. De blev sat i og har fungeret.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Der var stor forvirring om, hvornår jeg skulle have fortaget de forskellige undersøgelser.	Ja
 13	Lægen startede med at sige, at der ikke kunne udelukkes kræft. Det, der blev ment, og som vi fik ud af en times snak og mange spørgsmål, var, at der ikke kunne fås svar på prøverne, da der ikke var materiale nok til et svar.	Ja
 15	Kontrast der ikke virkede, to gange. Ugen efter virkede det efter endnu en gang ventetid.	Ja
 22	Efter de havde opereret mig, glemte sygeplejersken at give mig antibiotika med hjem. Konsekvens var ny indlæggelse og undersøgelse for [anden sygdom].	Ja
 25	Efter [nogle uger] kontaktede jeg andet sygehus, der skulle stå for den videre behandling. Dette kun for at konstatere, at der endnu ikke var afsendt noget fra Århus Kommunehospital. Da jeg rettede henvendelse, fik jeg oplyst, at man netop skulle til at sende journalen til Rigshospitalet.... Og at det oven i købet ville være med A-post! Jeg har generelt været rigtig godt tilfreds med min undersøgelse/behandling, men det beskrevne hændelsesforløb virkede ærlig talt noget utroværdigt.	Uoplyst

Øre-, Næse-, Halsafdeling H


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

ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg tror, det er godt for mig. Men [det kan] altid være bedre :-).	I høj grad
9	Man kan få svar på alle spørgsmål. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
10	Personalet var meget opmærksomme og meget imødekommende i forhold til, at det var en lille dreng, der skulle undersøges. Meget professionelle, meget flot! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Meget utilfreds med læge NN, som vi kom ind til efter lydprøverne. Han ville pille et dræn ud. Der gik noget galt, så min datter skreg, indtil vi kom ind i bilen. (Hun er MEGET hårdfør). Han sagde efterfølgende: "Det plejer også at blive gjort under bedøvelse". Han skræmte hende, og var utrolig uprofessionel bagefter! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Ventetid på konsultation er uacceptabelt lang. Blev ved telefonisk henvendelse spurgt, om jeg stadig var interesseret. Jeg har måttet selv finde anden udbyder af høreapparat. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
5	Det har været fint indtil nu, men de oplyste, at de ville indkalde mig til endnu et kontrolbesøg (på Audiologisk Afdeling) ved at skrive til mig, fordi de ikke kunne give mig en tid, den dag jeg var der, fordi deres system ikke virkede. Jeg har endnu ikke hørt fra dem her en måned efter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Jeg synes, man er udsat for alt for mange forskellige personer til det samme emne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Der går lang tid i mellem besøgene. Man kunne have akuttider. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Det ville være godt, hvis det var muligt at være i kontakt med samme person. [Kontaktperson]	Uoplyst
2	Jeg har været til kontrol mange gange, hvor jeg har haft en ny person hver gang. Kun de sidste par gange har det været den samme. Den sidste læge NN var også inde i min sygehistorie. Nogle af de andre har jeg ikke rigtig fået hjælp af, og nogen sagde, at det kunne ikke blive bedre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Lidt vanskeligt at svare på spørgsmålene, da jeg ikke var indlagt, og kom for at få et sæt høreapparater tilpasset. Da jeg var der første gang, var det en ualmindelig arrogant person, der tilpassede høreapparaterne, ville ikke høre på, at jeg sagde, det ene apparat hylede, sagde det bare var et hår. Det betød, at jeg måtte ind [flere] gange. Først ved tredje besøg fattede de, at det ene apparat slet ikke duede. Så der blev ikke rigtig hørt på patienten, og jeg havde jo faktisk ret. Derfor, rigtig dårlig oplevelse for en, der skal begynde med høreapparater. Fra jeg var inde første gang, til sidste, gik der [flere] måneder, hvor jeg ikke kunne bruge apparaterne, bl.a. pga. sommerferie og manglende personale. Ved de [] øvrige besøg var det venlige folk, jeg talte med. Det hjalp bare ikke på høreapparaterne. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
16	Der var to gange IKKE sendt besked med e-post om indkaldelse, hvor jeg blev kontaktet om ikke at være mødt. Det er aldeles uacceptabelt at blive beskyldt for det! [Kommunikation og information]	Uoplyst

✎ 19	Det er til tider umuligt at ringe afdelingen op. Behandleren sagde, at jeg skulle til kontrol om senest [] Den første ledige tid var om [flere måneder]. Den blev så aflyst, og der gik yderligere []. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
✎ 22	Efter operation [] var jeg ved at besvime på toilettet, jeg råbte højt og blev grebet inden jeg faldt om.	Uoplyst
✎ 29	Det var mere mit høreapparat end mig, der var under behandling. Desværre fungerede det ikke optimalt, da jeg havde haft det i nogen tid hjemme. Jeg forsøgte at komme i forbindelse med afdelingen, men det lykkedes desværre ikke. [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	De [ansvarlige] er fantastiske til at planlægge og sætte ting i gang, hvor de udnytter tiden for både afdelingen og dem selv og patienterne.	I høj grad
✎ 7	Det medførte en oplevelse af at være i kyndige hænder, da min behandling blev varetaget af samme læge frem for flere forskellige læger. Lægen var velorienteret, kendte til mine symptomer, uden at skulle skelne til journalen, var klar og tydelig i sin kommunikation. Lægen var derudover sikker i at tage prøver til biopsi, hvilket ikke var lykket for de to tidligere læger, der havde forsøgt uden held. Det var virkelig befordrende og betryggende, at det var den samme læge, som stod for de sidste undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 12	Positivt: Ved behov for akut besøg blev dette modtaget venligt af sekretær, og undertegnede blev bedt om at komme, når det var muligt. Negativt: Manglede at læge NN tilså undertegnede i ambulatoriet, eller at en anden overordnet tilså undertegnede, da det var tydeligt, at [det øvrige personale] ikke havde den fornødne erfaring i postoperative smerter efter en []operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 37	Kunne godt tænke mig, at kontrolbesøg efter operation er ved den læge, som har opereret. Har oplevet at få divergerende information om den samme problemstilling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 18	Søde, flinke og kompetente. Jeg er imponeret, af det personalet kan overkomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 20	Prøv at lave tider hos den samme læge eller måske samme sygeplejerske. Det vil nok opfattes mere trygt af rigtig mange. Specielt ville det jo være godt da de to, en yngre læge og en erfaren sygeplejerske, samarbejdede og kommunikerede på en helt fantastisk måde. Yderst behagelig og professionel måde som de kommunikerede med hinanden på. klasse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 32	Jeg får altid den samme læge, som har behandlet mig gennem de seneste [] år. Jeg har intet at klage over. Tværtimod. Stor, stor ros! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 39	Ingen yderligere bemærkning.	I meget høj grad
✎ 40	Der er en venlig og imødekommende attitude, både ved modtagelse og undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 17	Meget venlig atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 21	Vi undrede os over, hvorfor vi i første omgang blev sendt til et andet sygehus til en udredende undersøgelse for efterfølgende at blive sendt til Århus for at få lavet en identisk undersøgelse. Spild af vores og sundhedsvæsenets tid og økonomiske ressourcer. Men da vi først var i forløbet, fungerede det fint.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
28	Tror jeg snakkede med [flere] forskellige læger i forbindelse med undersøgelse og behandling. Det synes jeg var lidt mange, da ikke alle sagde helt det samme. Og den sidste læge jeg snakkede med, inden operationen, efterlod mig med decideret "frygt" for operationen. "Hvis noget gik galt, kunne jeg jo bare søge erstatning" var hans ord. Af ham fik jeg også at vide, at operationen overhovedet ikke hastede, så derfor valgte jeg at sige, at jeg gerne ville have min sommerferie med inden operationen. Men alligevel voksede min [] og blev meget generende og stor og oveni det kom en sommerferielukning, som gjorde, at tidspunktet for min operation trak ud. Jeg ringede faktisk selv, til sidst, og spurgte, hvor min tid blev af? Der fik jeg information om sommerferielukning og fik så en tid. Det kunne have været rart med information om at "du skal vide, at vi lukker ned i så og så mange uger for ikke akutte operationer, så din [] kan gå hen og blive meget stor og generende, hvis ikke vi fjerner den nu". Men bortset fra denne læge var både sygeplejersker og læger vældig flinke og imødekommende. Jeg var meget nervøs inden operationen, men jeg mødte kun forstående og beroligende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
16	Der var god information og ingen ventetid. Meget tilfredsstillende. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
8	Folk er super flinke, søde og rare. Det vi oplevede var desværre, at der blev skiftet kirurg under vores forløb. Derved ændrede det vores ellers aftalte planer med ambulatoriet, og vi skulle til ekstra samtaler. Vi mener godt, at vi kunne have gået lidt hurtigere til værks, da alle oplysninger allerede var registreret. Vi forstår godt, at den nye kirurg skulle se drengen inden operation. Det har fyldt meget i vores bevidsthed og tanker, og dermed har det også været en ekstrem lang ventetid. Tidsmæssigt var det et halvt år ekstra ventetid, da vi skiftede kirurg. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
2	Det var fint. God behandling, søde mennesker. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Skiltningen til indgangen udefra var ikke så let at gennemskue. [Fysiske rammer]	Uoplyst
11	Jeg var slet ikke forberedt på, at jeg blev foreslået operation. Jeg har forud været hos to ørenæse-hals læger, som ikke kunne give mig en diagnose. Derfor var det noget overraskende at få en ret klar besked i løbet af få minutter. De to gav mig medicin, og det mangler jeg en forklaring på. Det sætter mig i en situation, hvor jeg selv skal afgøre, hvilken læge jeg skal følge. Jeg har tidligere i en anden situation befundet mig i en livstruende tilstand placeret mellem medicinere og kirurger. Dengang havde kirurgerne ret, og det gik lige netop. Jeg er blevet tilbudt at ringe til afdelingen, men jeg har behov for en personlig samtale. Det har jeg ikke forsøgt mig med endnu, skal jeg nævne. [Kommunikation og information]	Uoplyst
13	Hvorfor ikke bruge samme personale til samme patient? Jeg fik et kontaktkort, første gang, med navn på både læge og sygeplejerske. Anden gang var det to nye. Hvis jeg var mødt op tredje gang, havde det måske igen været to nye. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Meget tilfreds. Dygtig læge samt sygeplejerske. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
22	Sørg for, at antibiotika gives med hjem efter, at polypper er blevet fjernet. De var oppe at skrabe nær hjernen på mig og alle andre hulrum for at få alt ud. Det i sig selv gik godt, men at jeg så skulle ind bagefter, og indlægges igen med ekstrem hovedpine og kvalme, for derefter at skulle ud til Skejby på afd Q af frygt for meningitis, det var træls. Ikke sjovt med sådan en nål i rygsøjlen fordi man har lavet en fejl på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Jeg synes, både lægen og sygeplejersken(?) var virkelig empatiske, hvilket var rigtig rart, da indgrebet var ubehageligt, og jeg besvimelede. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Alt var faktisk helt fantastisk. Selv toiletterne var helt igennem rene. [Fysiske rammer]	Uoplyst
33	Jeg skulle vente 25 minutter på at få af vide, om jeg skulle tage hjem, eller om jeg skulle vente	Uoplyst

en halv time. Det var irriterende.
[Kvalitet i behandling]

-  35 Jeg synes, at ambulatoriet var virkelig gode til at få en til at føle sig tryk ved hjælp af den måde, de præsenterede sig, og fordi de ikke var for alvorlige. Uoplyst
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

