

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Øre-, Næse-, Halsambulatoriet
Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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:	213
Besvarelser fra afsnittets patienter:	108
Afsnittets svarprocent:	51%

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.

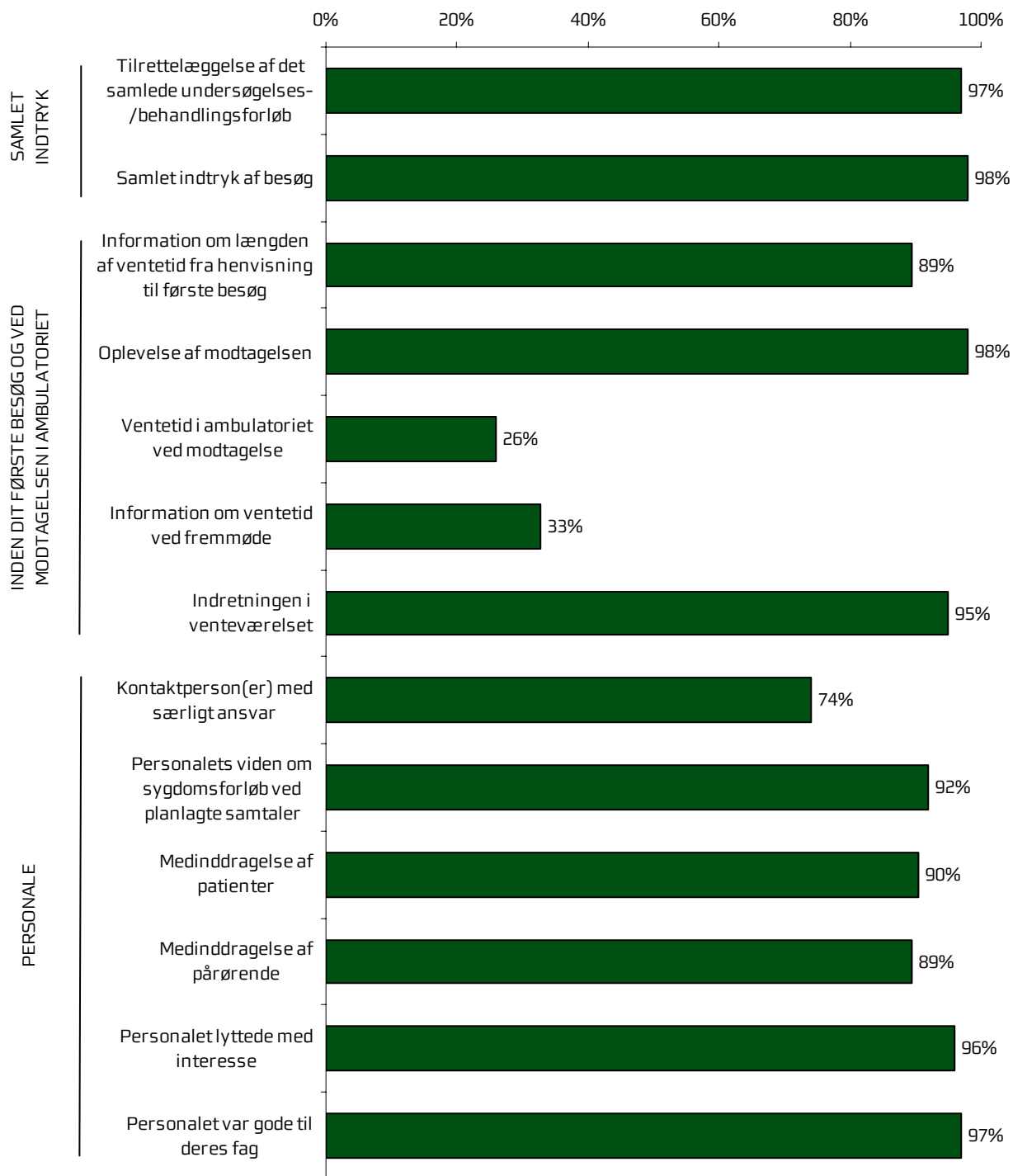
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

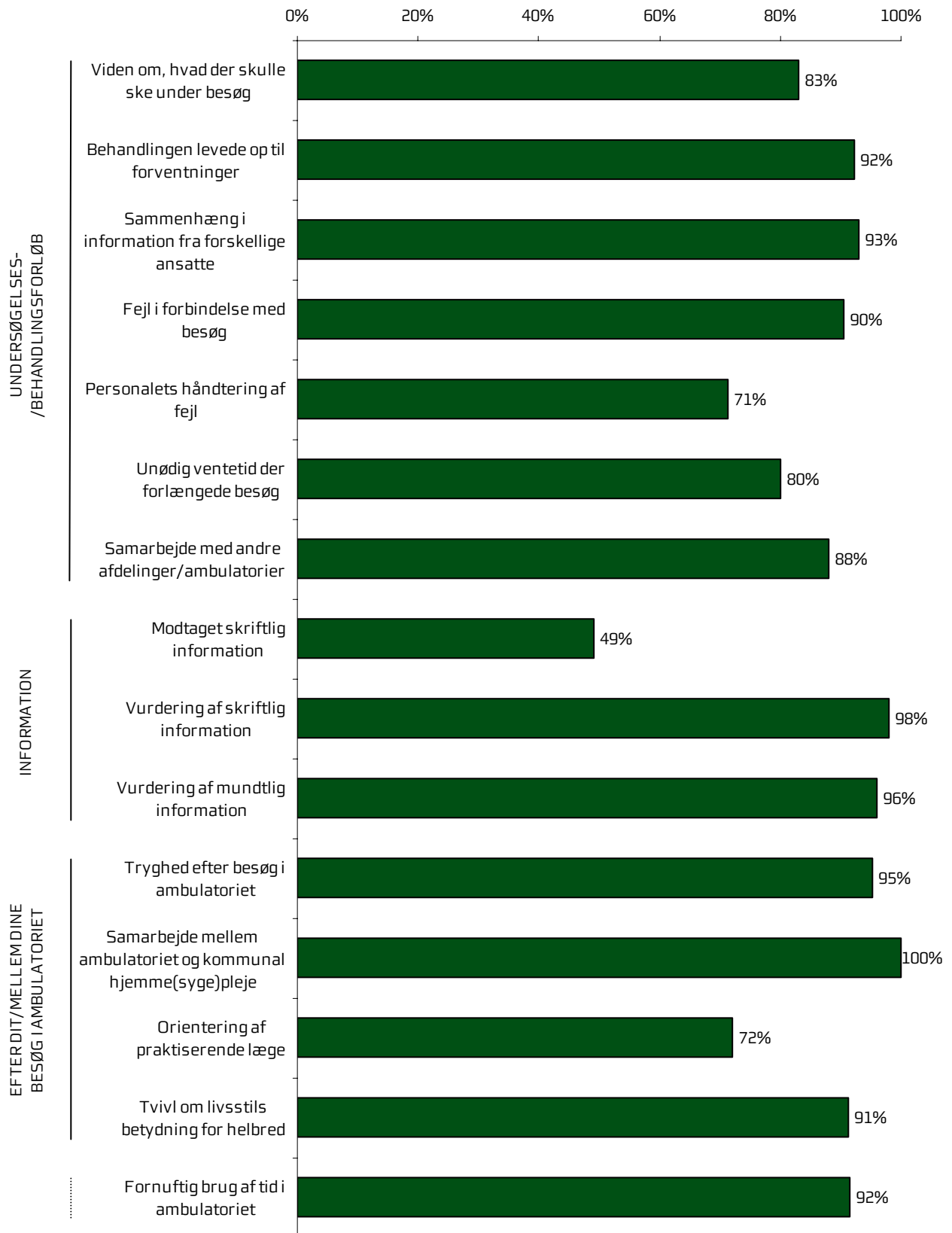
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

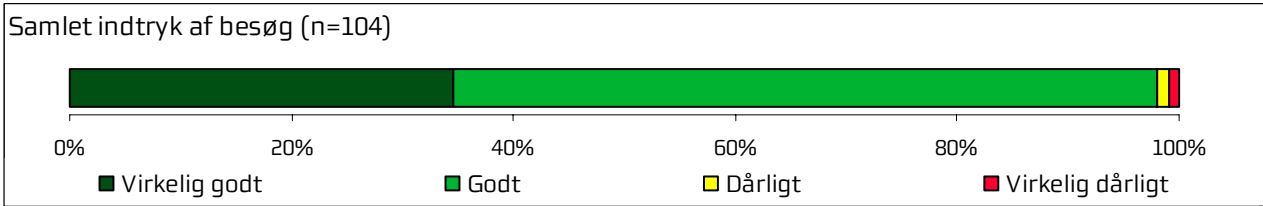
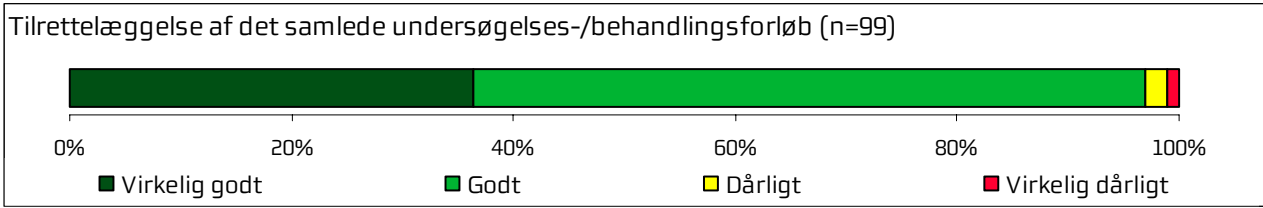
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

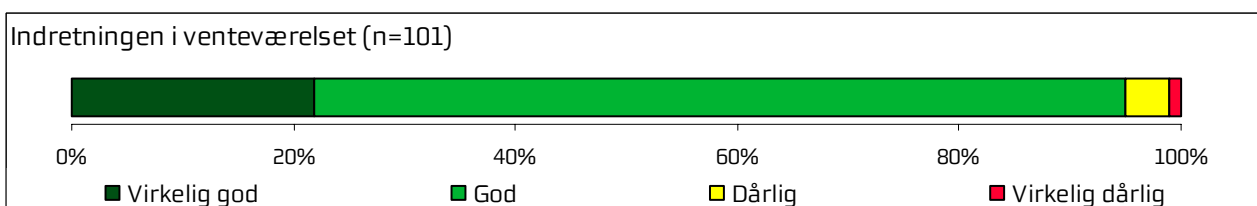
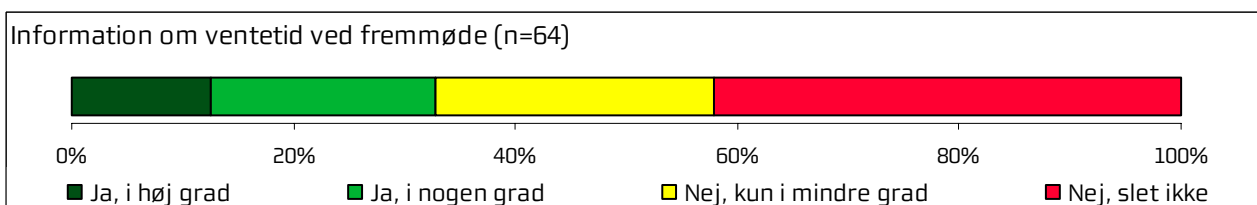
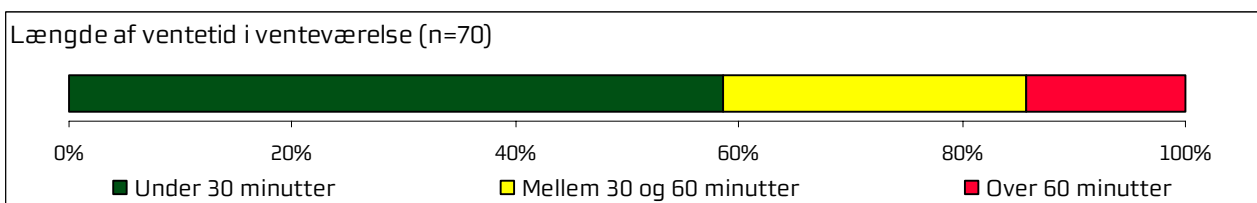
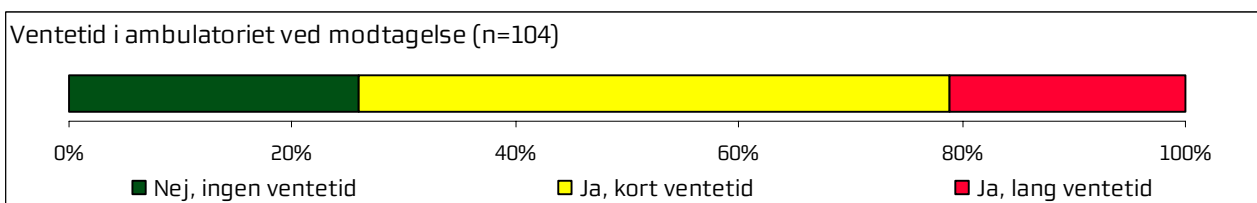
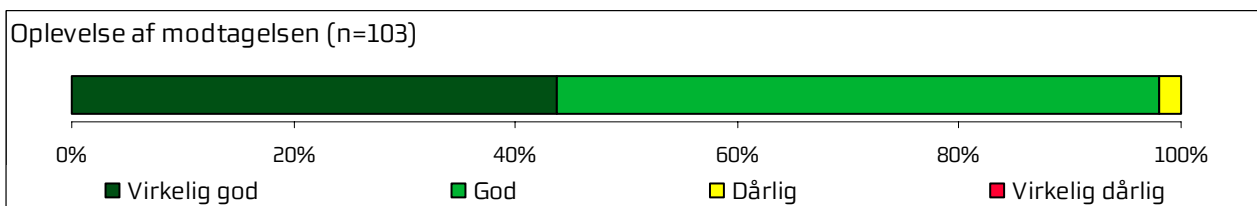
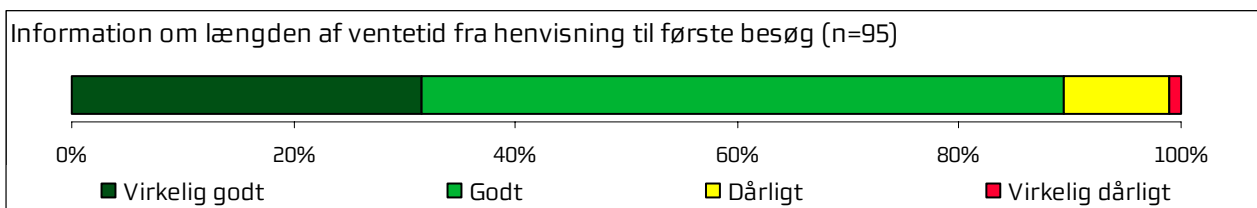
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

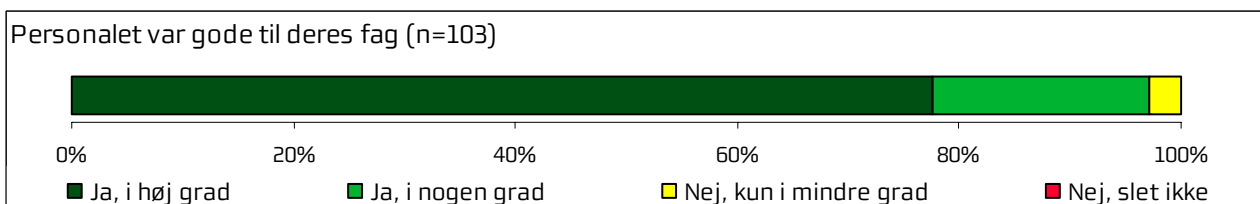
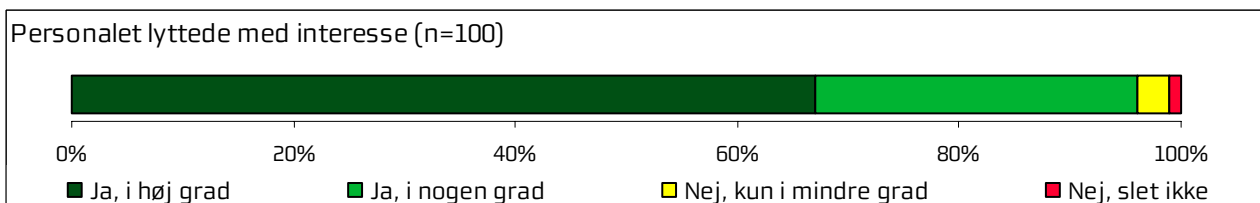
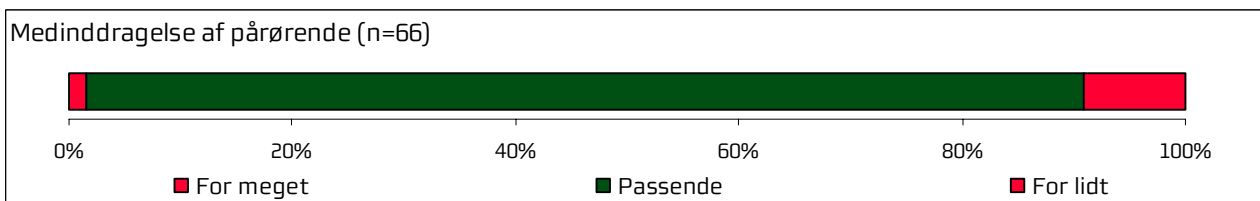
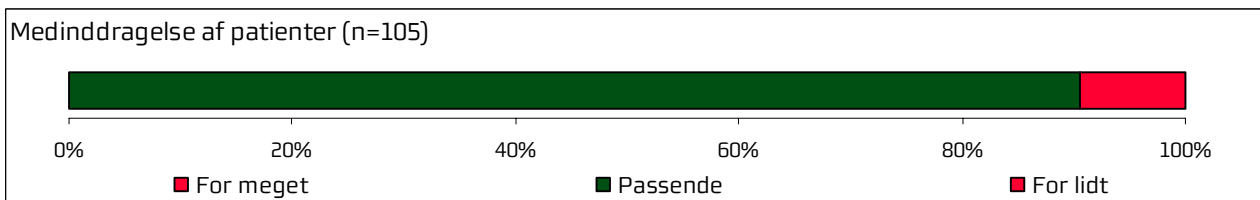
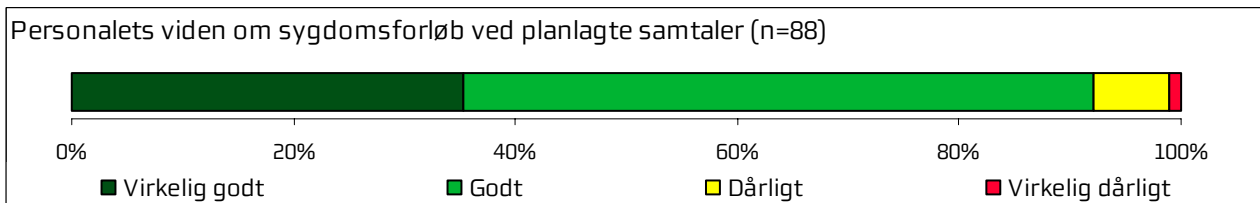
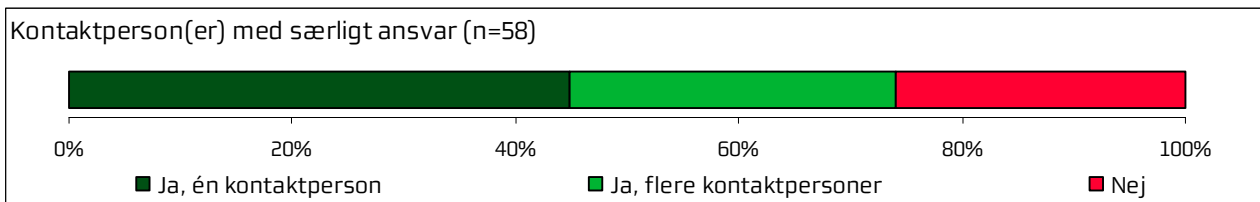
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	91%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



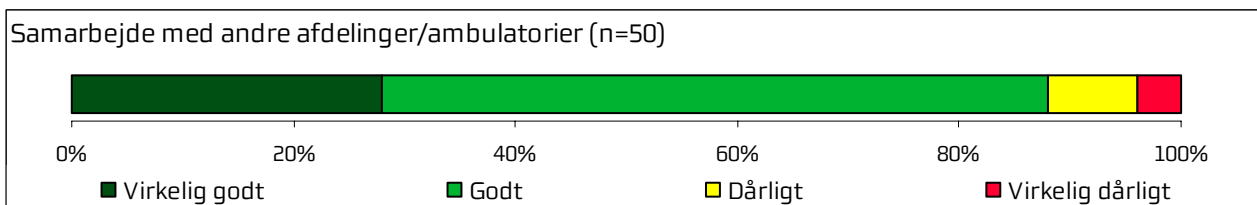
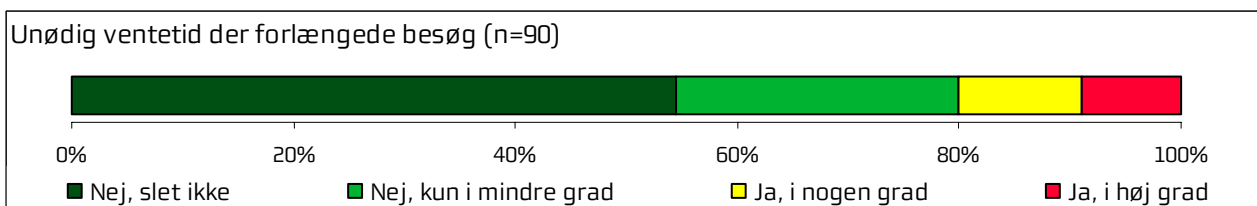
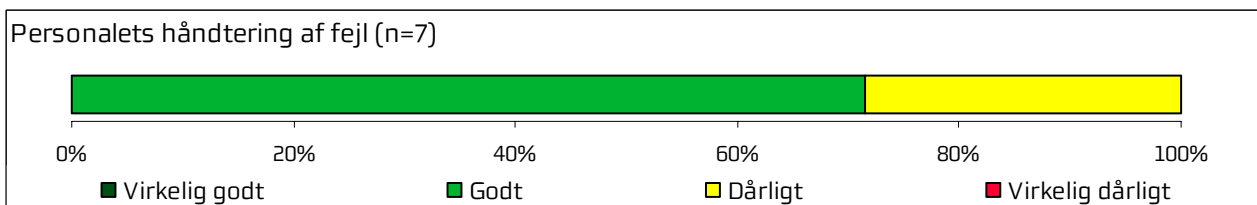
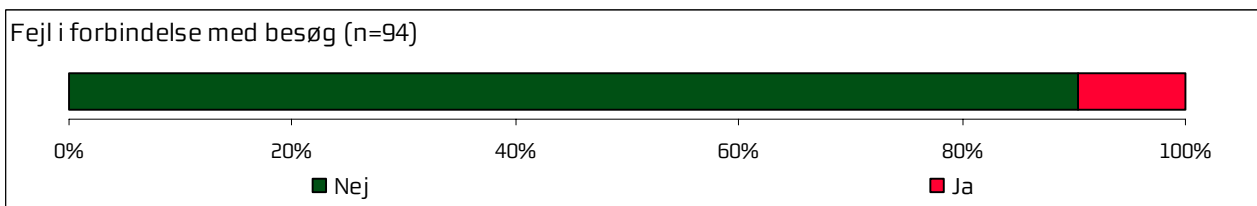
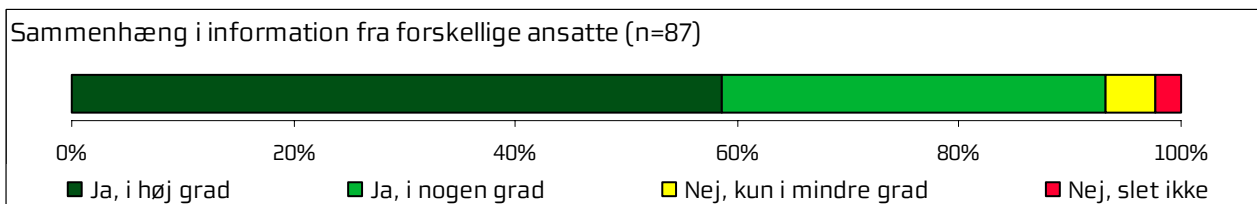
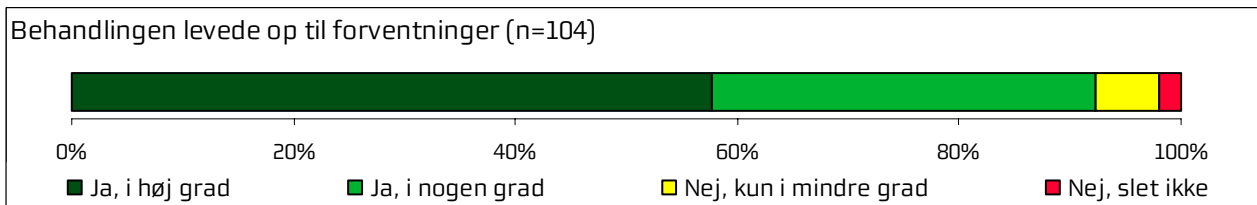
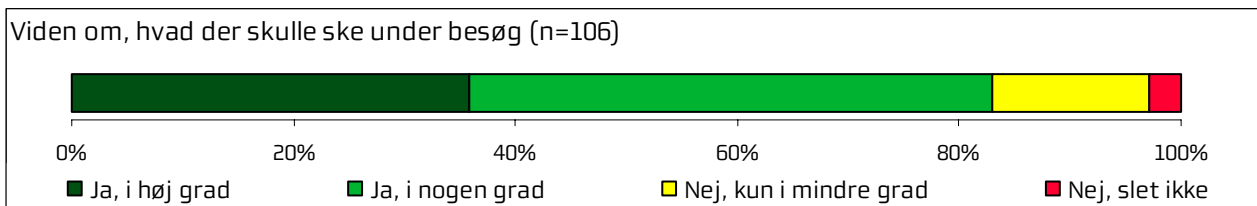
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	26%	-	-	58%*	14%*	34%
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?	33%	-	-	80%*	25%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95%	-	-	98%	70%*	88%*

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?	74%	-	-	100%*	60%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	82%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	73%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	93%	98%

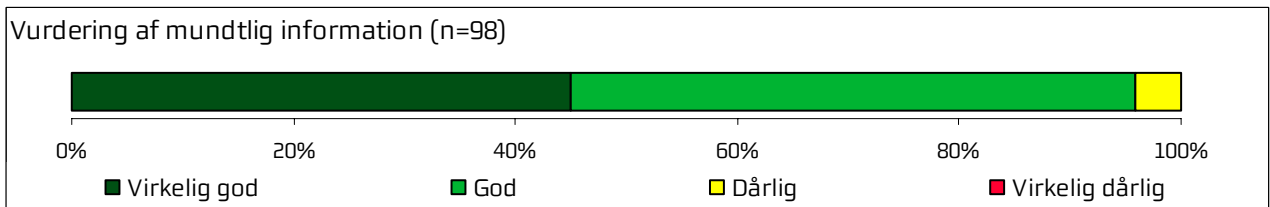
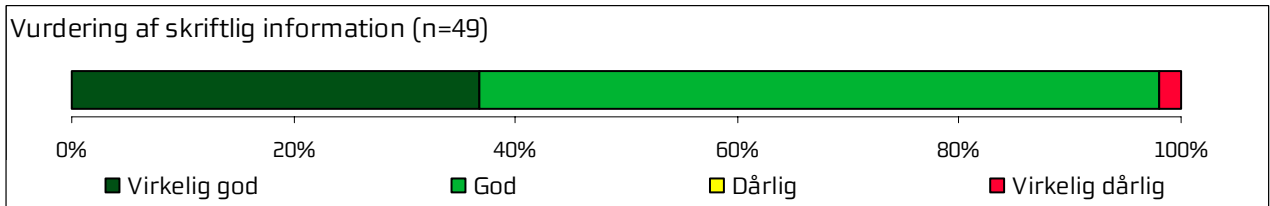
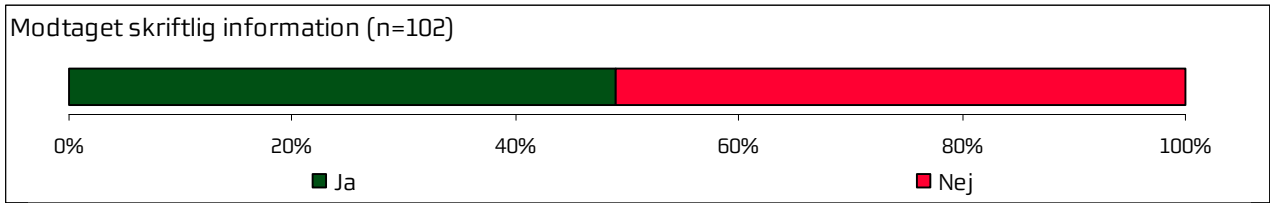
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	83%	-	-	100%*	77%	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	84%	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	77%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71%	-	-	100%	25%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80%	-	-	98%*	75%	89%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	76%	93%

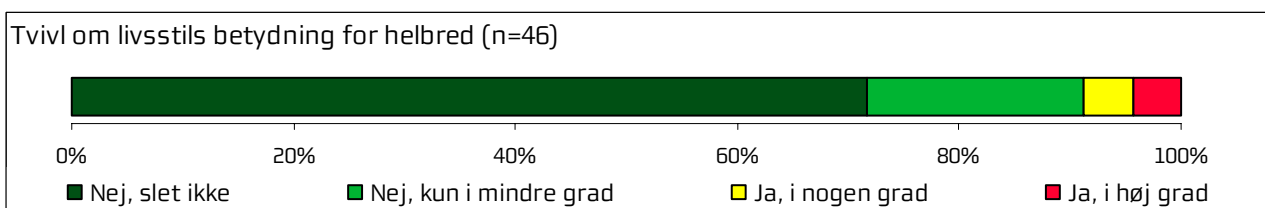
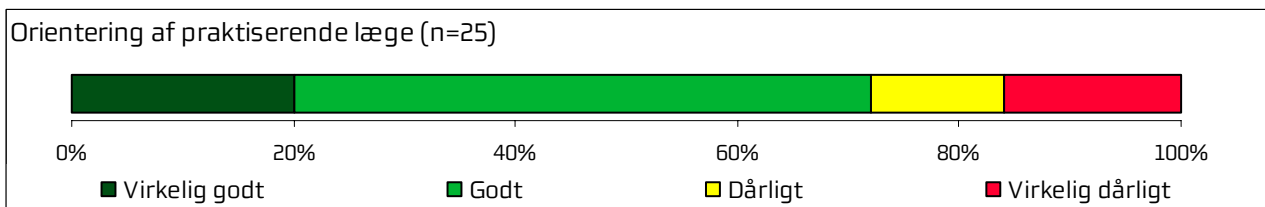
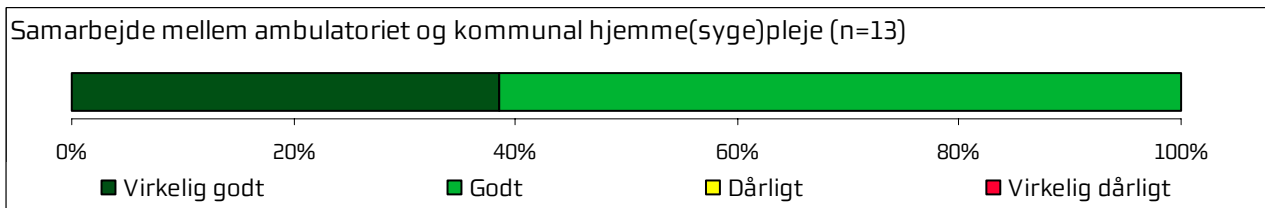
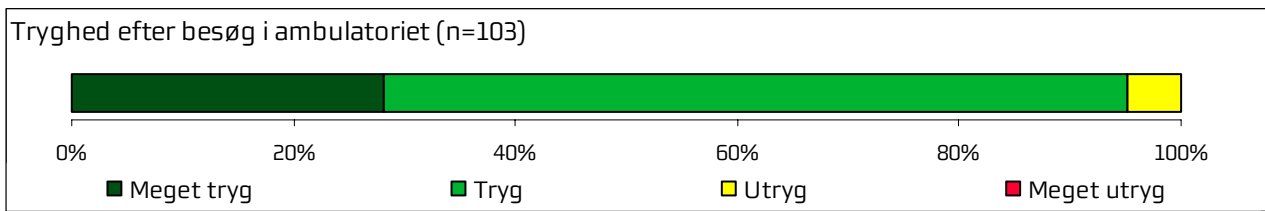
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	49%	-	-	87%*	45%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	86%*	96%

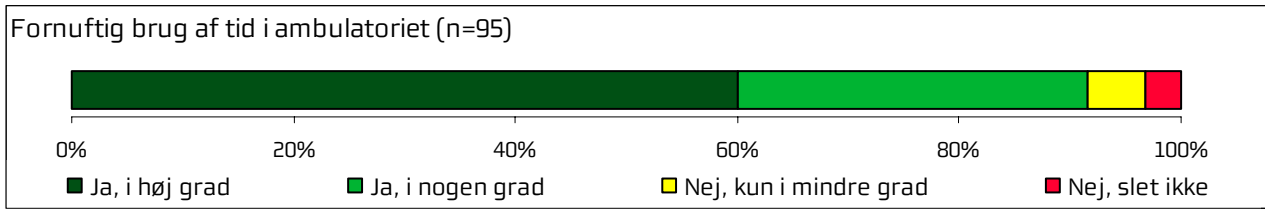
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	100%*	65%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	91%	-	-	92%	54%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	82%	96%

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

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De tog rigtig godt imod mig, og fortalte mig alt det, der skulle ske under mine besøg og indlæggelse.	Godt
2	Det var betryggende, at flere speciallæger undersøgte mig. Tak for det!	Godt
3	Der er travlhed, men ingen sure miner :-)	Virkelig godt
6	Flinkt personale, altid til at tale med og stille spørgsmål til. Personalet gav sig tid til at forklare det hele. Hele forløbet var godt og trygt.	Virkelig godt
8	Smid dem ud, der klager for meget. De gør jo det bedste, de kan - så er det lidt trist, når der kommer nogle sure personer for at vrøvle over bagateller.	Virkelig godt
10	Jeg synes, de har behandlet mig rigtig godt.	Godt
11	Venlige, imødekommende og til stede.	Virkelig godt
13	Kunne godt komme med løsningsforslag i stedet for kun at bruge fem minutter og så lade mig komme igen om tre måneder.	Intet svar
14	Jeg kan kun være positiv, for jeg har fået fuld hørelse tilbage på højre øre efter operation med virkelig kompetent personale.	Godt
17	Jeg har været yderst tilfreds. Havde behov for at kontakte ambulatoriet efter operationen. Følte mig tryk ved at snakke med personalet.	Virkelig godt
18	Super godt, at I tager den tid, man har behov for.	Godt
20	Jeg synes, der er nogle, der er dygtige og man får klare svar. Men jeg må også sige, at der er det modsatte, jeg tænker på, når man ringer dertil.	Godt
23	Administrationen af forløbet (information m.m.): FLOT. Mødet med lægen (undersøgelsen m.m.): FLOT. Fantastisk at opleve en læge, der var så dygtig til at kommunikere. Mødet med sygeplejerske NN (information om operation): FLOT.	Virkelig godt
24	Der kunne godt være noget mere aktuelt læsestof fordelt i afdelingen. Der findes jo mange gratis-aviser i dag, som med fordel kunne bruges. Der er ikke meget læsestof/legesager til børn og unge.	Godt
25	Fantastiske læger. Jeg har hele tiden følt, at jeg var noget særligt.	Virkelig godt
27	Find årsagen og helbred - frem for creme, der kun må bruges kortvarigt og som kun hjælper, når det bruges.	Virkelig dårligt





- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 29 Personalet var yderst opmærksomme og lyttende, så det vurderer jeg som særlig godt - ligeså at man blev vel informeret og derfor kunne være medbestemmende i, hvorledes det videre forløb skulle tackles. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jeg syntes det var utroligt effektivt, at man gjorde mig 100 % klar til operationen samme dag som den blev besluttet. Kun ét besøg og alt var klar. Dejlig omgangstone på afdelingen, godt miljø. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Kunne godt bruge en afslutning på behandlingsforløb. Aftalen var, at lægen skulle kontakte mig pr. telefon 14 dage efter sidste behandling. Det er ikke sket, og sidste behandling er to måneder siden. | Godt |
| ✎ | 34 De kunne informere om, der var mere ventetid, når man ankom, så man var forberedt på, at man skulle sidde og vente efter, at man skulle have været inde. | Godt |
| ✎ | 35 Jeg synes, den undersøgende læge var særdeles lydhør, forstående og grundig. Øvrige personaler var ikke særlig informative, men venlige. | Godt |
| ✎ | 37 Der burde orienteres om ventetiden ved ankomst til ambulatoriet. Oplevede alle gange i ambulatoriet lang ventetid og information om dette kom først som undskyldning, når man blev kaldt ind. | Godt |
| ✎ | 38 De kunne have snakket om operationen en anelse mere. | Godt |
| ✎ | 39 I indkaldelse var medsendt patientinformation om afdelingen, men intet om p-forholdene på sygehuset. Jeg var indlagt i et døgn (narkose) og kunne indkassere en p-bøde dagen efter. Det blev jeg meget sur over. I bør informere om, hvor det er tilladt at parkere i ikke kun en time eller tre timer! | Godt |

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Meget høj profession.	Virkelig godt
	6	Flinkt personale.	Virkelig godt
	10	Alt gik godt for mig :-)	Godt
	13	Var meget irriteret.	Intet svar
	15	Jeg har en skade efter en lidt uheldig operation på Herning Sygehus. Derfor har jeg været knyttet til Holstebro Halsafdeling i mange år, og jeg har fået den bedste behandling hele vejen igennem. Der er tid, fred og ro, og det har været en glæde, hvad enten det blot var udskiftning eller en operation. Så jeg giver Holstebro Sygehus mange, mange stjerner.	Intet svar
	18	Når det endelig bliver ens tur, bliver man henvist til en stol på gangen, som om man skal udstilles. Hvorfor skal man vente en gang til, bare et andet sted? Bliver ikke informeret om, hvem man skal ind til.	Godt
	19	Ventetiden var ca. 50 minutter, og de beklagede meget. Min ankomst var ikke blevet registreret på computeren, så lampen lyst vist ikke inde hos lægen. Det var fint, at jeg fik forklaringen. Så er alt jo glemt.	Virkelig godt
	23	Særdeles godt forløb. God information hele vejen.	Virkelig godt
	25	Virkelig en god oplevelse.	Virkelig godt
	26	Utrolig lang ventetid. Flere timer imellem, at vi havde kontakt med nogen overhovedet på sygehuset. Opholdet varede i alt 10 timer. For en brækket næse.	Dårligt
	32	Ingen ventetid. Indlagt akut.	Godt
	33	Personalet havde travlt.	Virkelig godt
	36	Det gik godt, da NN havde sin svigerdatter med. Hvis ikke hun havde været der, var NN ikke sikker på, at hun havde kunnet finde ud af det.	Godt
	38	Jeg syntes, at det var virkelig luksus og et virkelig godt hospital. Alle læger og sygeplejersker var venlige og tog sig godt af en.	Godt

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet

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
	7	Spildte en dag, da billederne fra min scanning ikke var tilgængelige på indkaldelsesdagen.	Godt
	24	Jeg oplevede, at man havde forsøgt at ringe til mig for at aflyse min tid i ambulatoriet, men at mine personlige oplysninger, såsom telefonnummer, ikke var ført ajour i edb-systemet, selvom det nyeste telefonnummer stod i min journal. Dette bevirkede, at jeg mødte på sygehuset, som jeg havde fået indkaldelse til. Det ville være en god idé, når man mødte i receptionen, at der blev spurgt ind til adresse, telefoner mv., da disse ting jo kan ændres. Så kunne man undgå lignende ting fremover. Jeg oplevede, at personalet har den fornødne tid, til at kunne lave denne forespørgsel.	Godt
	28	Manglende scanning.	Godt
	30	Fejldiagnose.	Godt

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Lægen, der undersøgte mig, havde et godt samarbejde med en anden læge i Aalborg, som han sparrede med, rigtig godt gået.	Godt
9	Meget positiv. Flinkt og omsorgsfuldt personale! Forstår bare ikke, at min egen læge intet ved om, hvad jeg har fået lavet.	Godt
18	Det ville være rart, at det var den samme læge man bliver undersøgt af hver gang.	Godt
20	Ja, man kommer ind til ene forskellige læger, det er slet ikke rart. Ønsket er, at én læge følger en, men har kun haft ene forskellige. Det er orden, at andre også ser, hvis der er problemer, men så må de samarbejde.	Godt
21	Polypperne skulle fjernes og samtidig skulle en anden operation foretages. De to afdelinger var tydeligvis ikke enige om, hvor vi skulle sætte "trylle-plastrene" inden operationen.	Virkelig godt
22	Der var for lang ventetid/spildtid fra undersøgelsen til fotograferingen af ørerne, da de åbenbart ikke helt vidste, hvem der skulle tage billederne, hvor det godt kunne være planlagt før, vi mødte op til forundersøgelsen, frem for at patienten skal sidde og vente på hvilken sygeplejerske der kommer og fotograferer.	Godt
23	Særdeles kompetent behandling/ modtagelse.	Virkelig godt
25	Jeg føler mig rigtig godt behandlet. Jeg var i tvivl på et tidspunkt, hvor jeg uanmeldt mødte op og kom straks i kontakt med min læge.	Virkelig godt
31	Da operationen var besluttet, blev alle forundersøgelser lavet med det samme (møde med anæstesi-læge osv.) så jeg var klar til operation samme dag. Hurtigt og effektivt uden ventetid!!!	Virkelig godt
37	Blev undersøgt af forskellige læger i forløbet, og det var meget forskelligt, hvordan undersøgelse og information foregik. Oplevede flere skift i personalet (læger), der skulle undersøge - også i forhold til det (den), der var aftalt at skulle undersøge, fik dog også at vide det skyldes sygdom.	Godt
38	Jeg blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske, og hvad der skete. Så jeg har simpelthen ikke noget at brokke mig over. Jeg følte mig meget tryk før og efter operationen/behandlingsforløbet.	Godt

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 De første besøg var med forskellige personaler og de forløb meget uheldigt, ja ligefrem hygiejnisk uforvarsligt. Nu har jeg en fast person, og det fungerer godt.	Virkelig godt
	12 Hverken min læge eller hjemmehjælper er inddraget i behandlinger på ambulatoriet. Det var min ørelæge, der henviste mig til ambulatoriet.	Godt
	16 Efter en operation blev jeg, da jeg var kommet hjem, ringet op samme morgen, som jeg skulle møde til planlagt undersøgelse i Herning. De havde lavet stedet om, jeg skulle nu til Holstebro. Jeg synes, der var for kort frist til at skulle have fat i bil osv.	Godt
	18 Jeg ville gerne have været informeret om bivirkningerne ved medicinen.	Godt
	20 Ventetiden er for lang. Der er ikke nogen bestemt der følger en.	Godt
	23 Grundlæggende oplever jeg at være i trygge hænder, og den kommende operation fylder derfor ikke meget i forhold til, hvad den kunne have gjort. Dygtigt og kompetent personale.	Virkelig godt
	33 Jeg er godt tilpas med den behandling, jeg har fået. Mit indtryk er, at det er en velfungerende klinik.	Virkelig godt
	35 Jeg bad selv om at få tilsendt journal, også til egen læge.	Godt

