

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-, Næse-, Halsambulatoriet
Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	166
Besvarelser fra afsnittets patienter:	82
Afsnittets svarprocent:	49%

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 test 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 eller har afgivet 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 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).

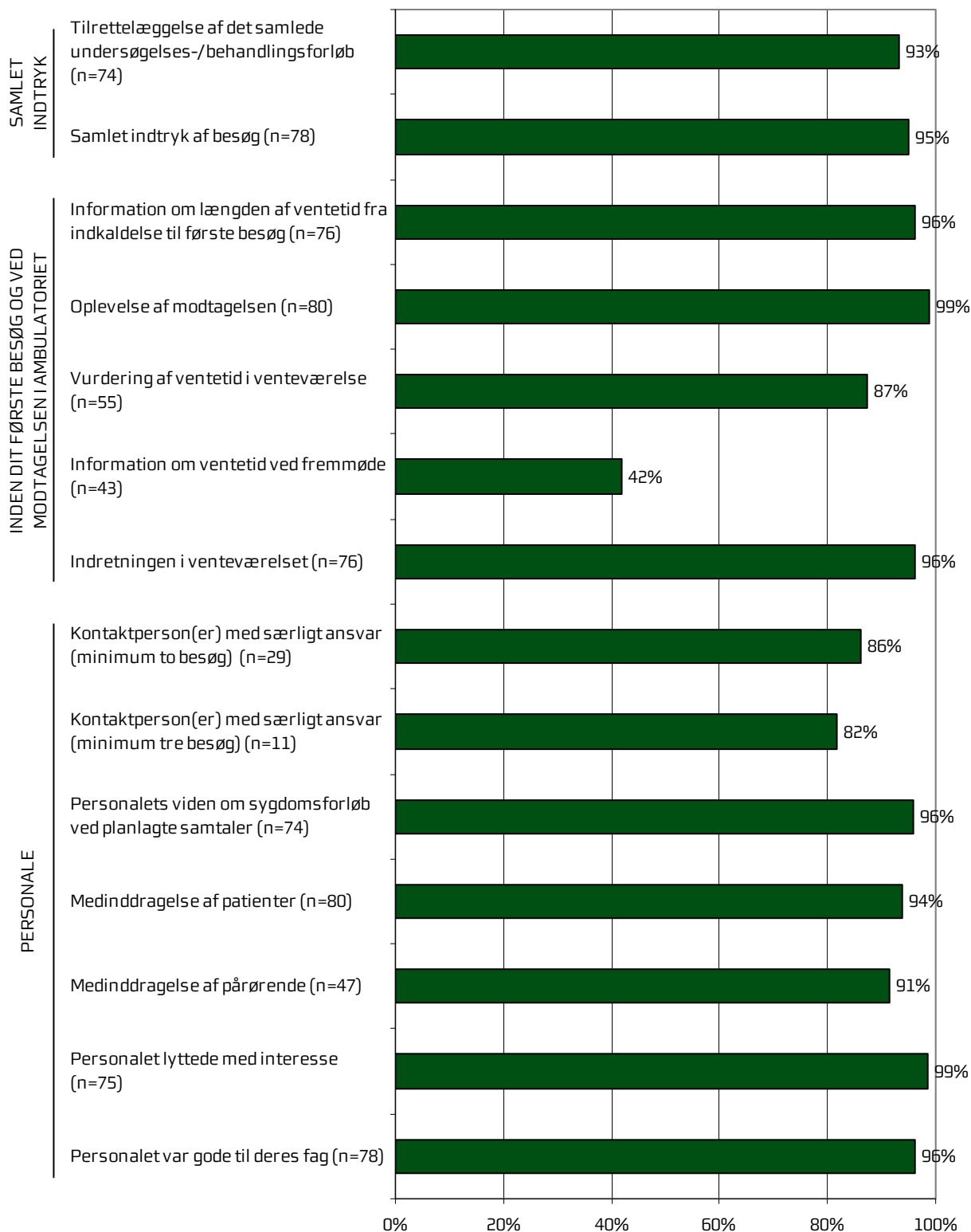
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

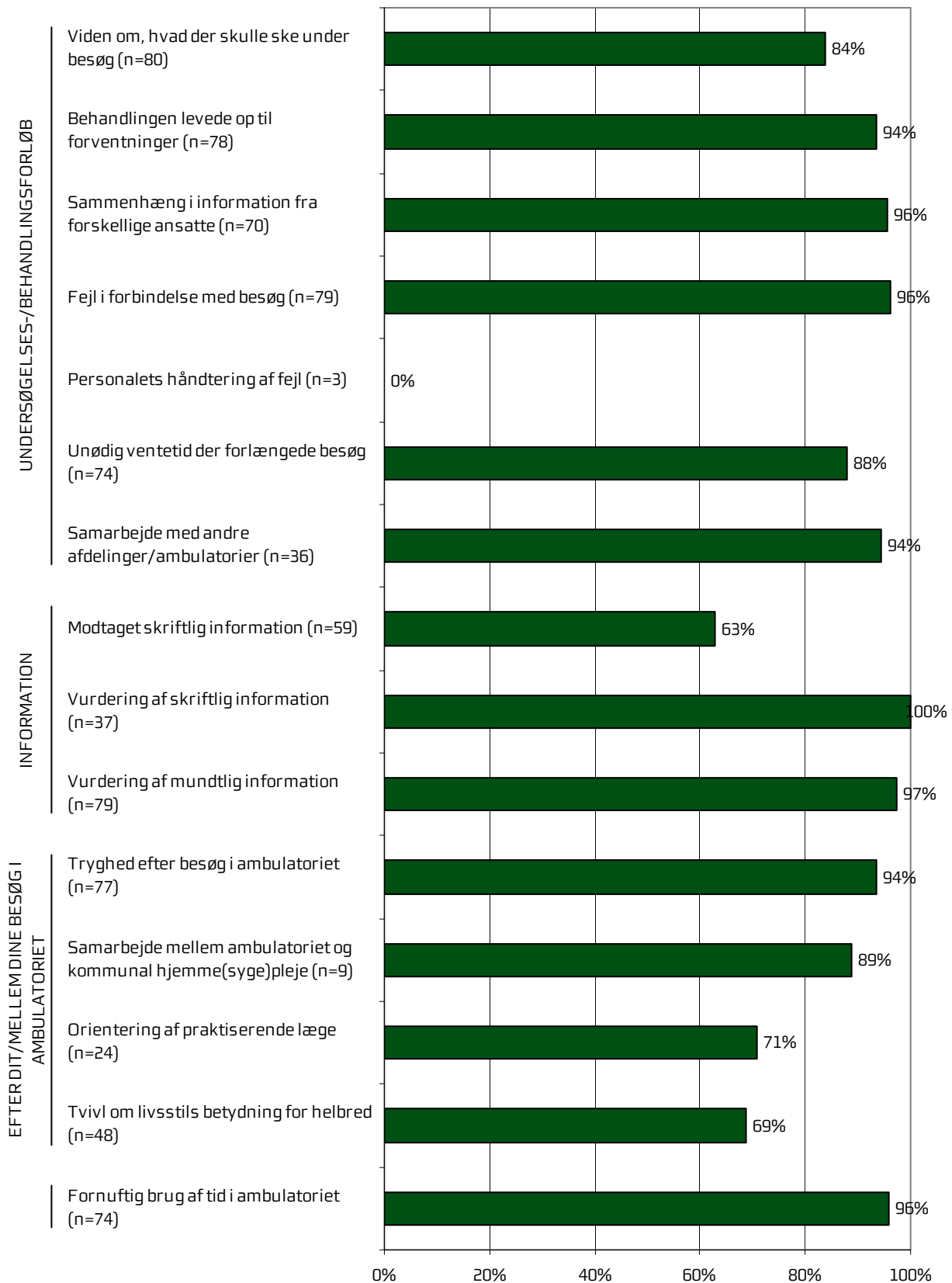
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Øre-, Næse-, Halsambulatoriet

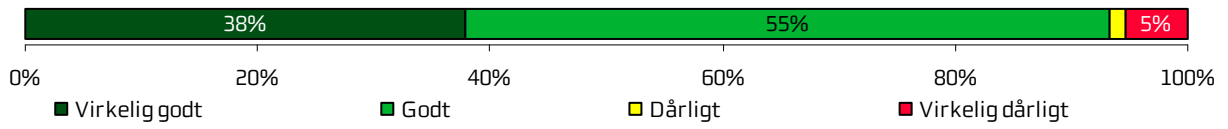
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

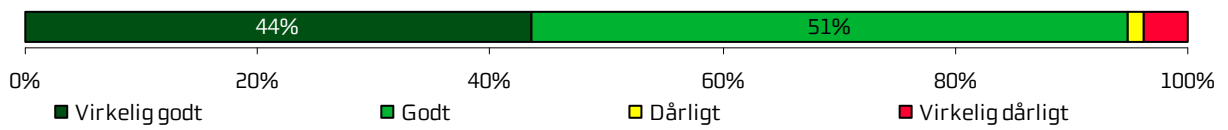
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=74)



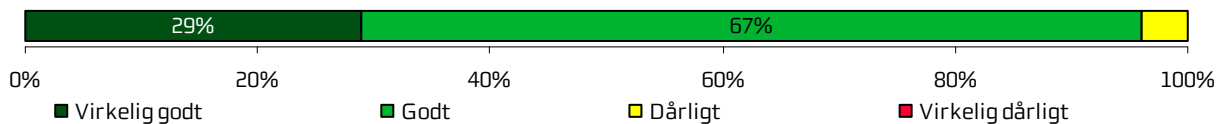
Samlet indtryk af besøg (n=78)



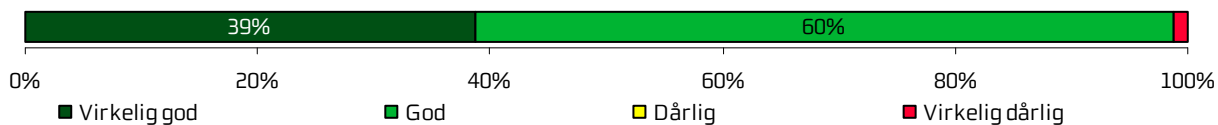
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	97 %	100 % *	88 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	98 %	100 % *	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

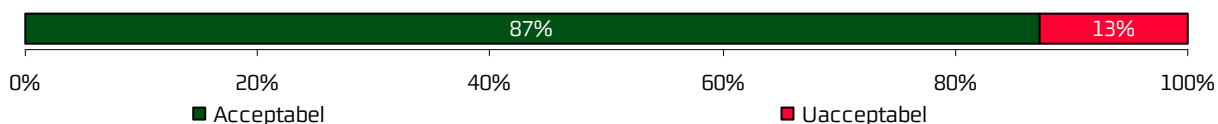
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=76)



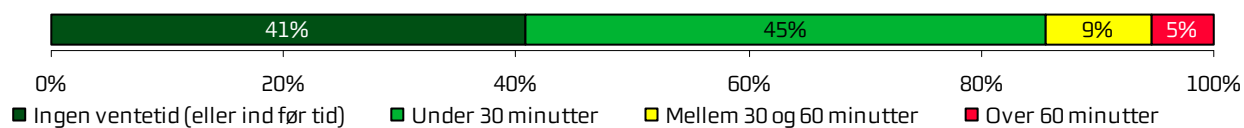
Oplevelse af modtagelsen (n=80)



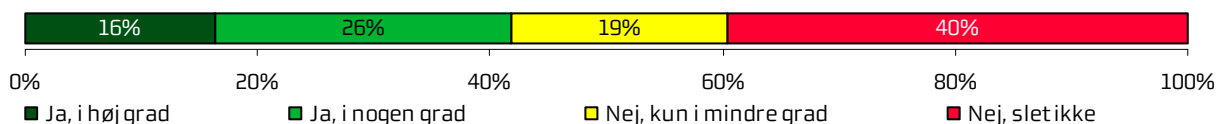
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=55)



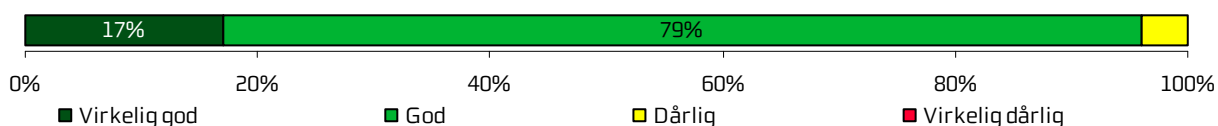
Længde af ventetid i venteværelse (n=76)



Information om ventetid ved fremmøde (n=43)



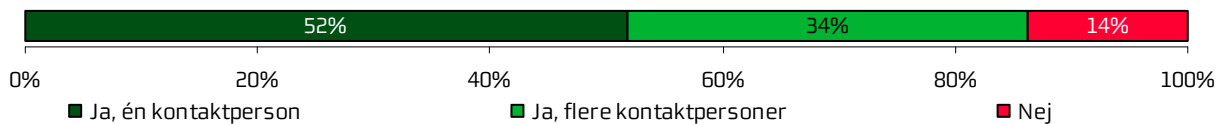
Indretningen i venteværelset (n=76)



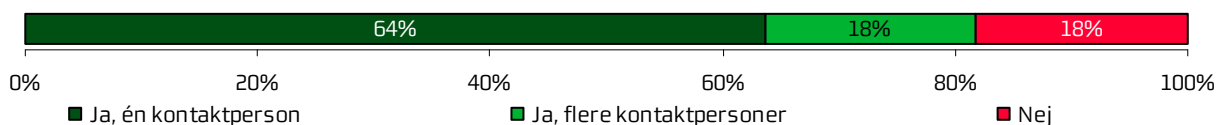
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 % *	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		87 %	-	100 % *	75 %	93 %
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?		42 %	33 %	78 % *	28 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		96 %	95 %	100 %	71 % *	89 % *

Personale

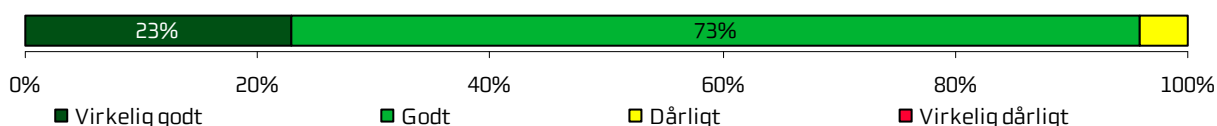
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=29)



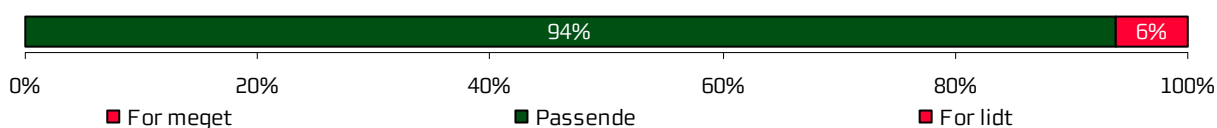
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



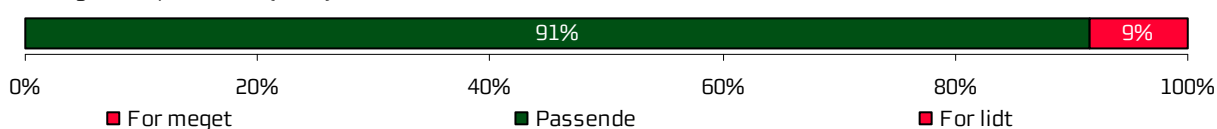
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



Medinddragelse af patienter (n=80)



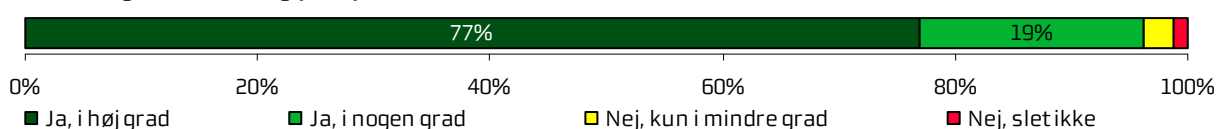
Medinddragelse af pårørende (n=47)



Personalet lyttede med interesse (n=75)



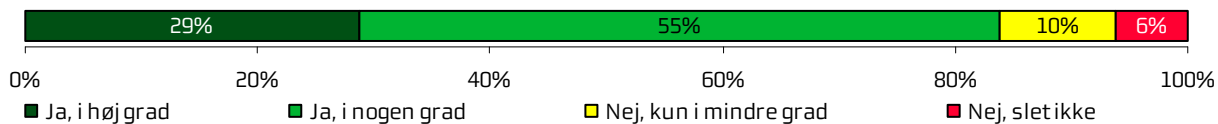
Personalet var gode til deres fag (n=78)



	2011	2010	2009	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)		86 %	73 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		82 %	-	100 % *	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	92 %	100 % *	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	90 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	89 %	100 % *	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	96 %	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	97 %	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelles-/behandlingsforløb

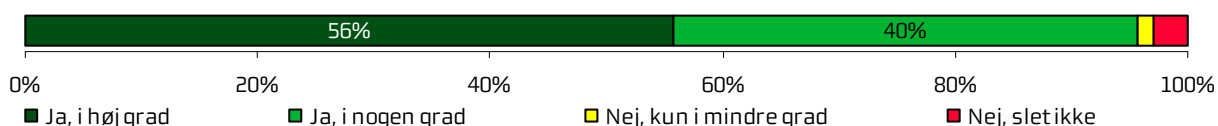
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=80)



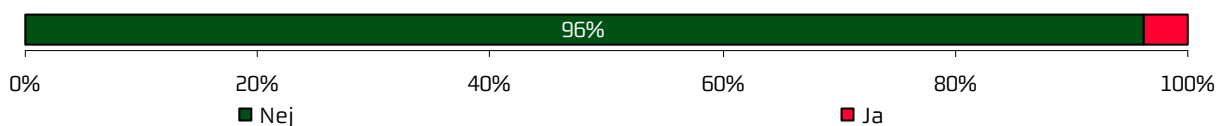
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



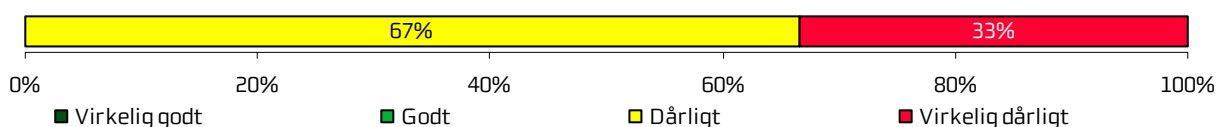
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



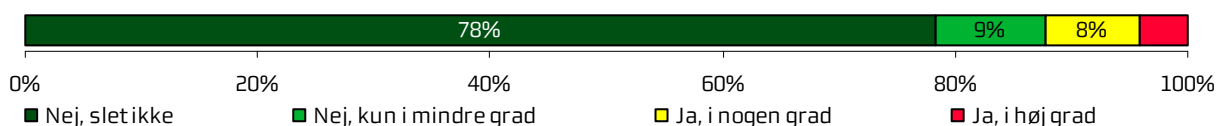
Fejl i forbindelse med besøg (n=79)



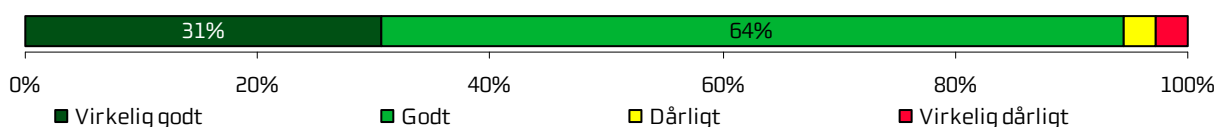
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=74)



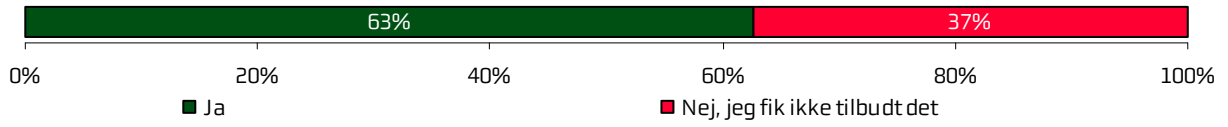
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=36)



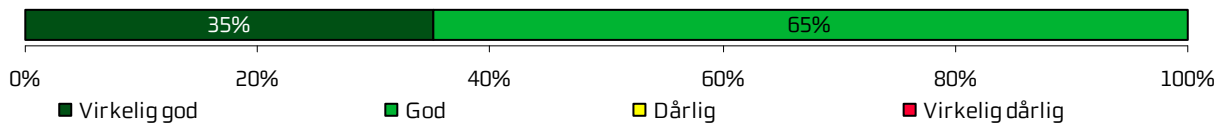
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	83 %	100 % *	73 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	92 %	100 % *	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	93 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	86 % *	69 % *	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	80 %	100 % *	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	88 %	100 %	84 %	95 %

Information

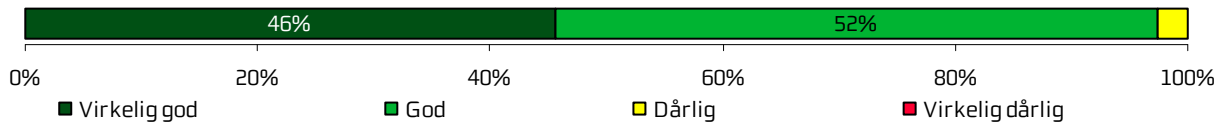
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



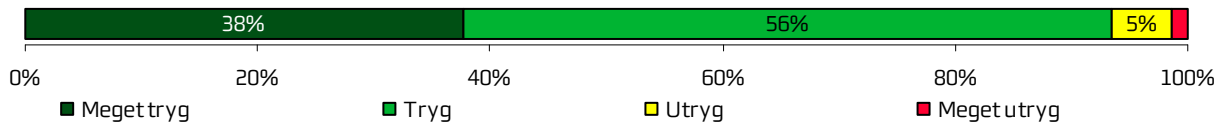
Vurdering af mundtlig information (n=79)



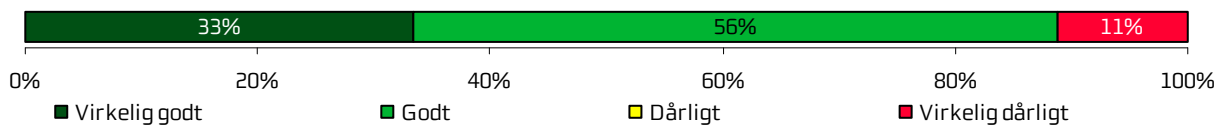
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		63 %	-	99 % *	58 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

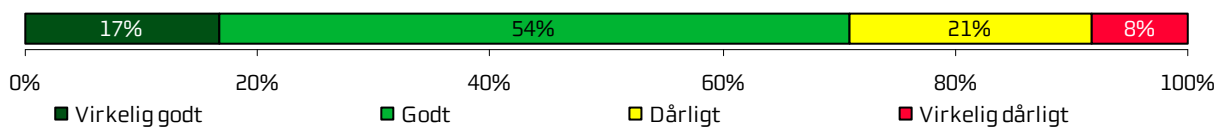
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=77)



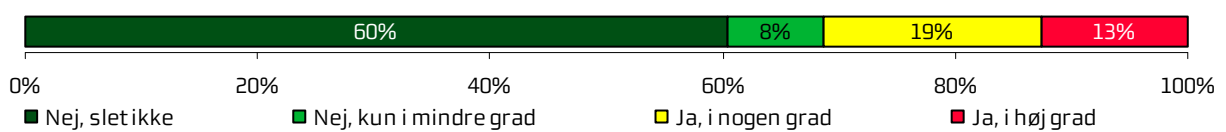
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



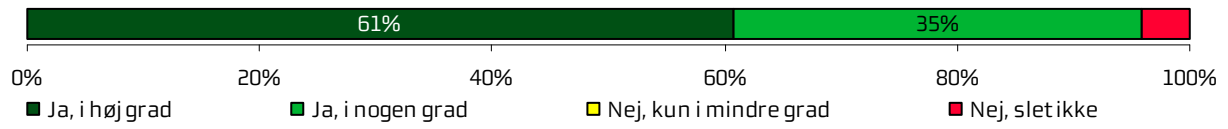
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=48)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	95 %	100 % *	85 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		71 %	72 %	100 % *	72 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	91 % *	95 % *	49 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	92 %	100 % *	90 %	97 %

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.

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







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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	Samlet indtryk
1	Mit besøg på ambulatoriet var meget kortvarigt. Jeg blev venligt modtaget af en sygeplejerske og kom ind med det samme. Skulle kun have undersøgt om der var tryk på luftrøret af arvæv eller ej. Det var der ikke, så jeg er afsluttet igen. Føler mig ikke i stand til at svare kvalificeret på alle de spørgsmål.	Intet svar
2	Alt er professionelt, men virkelig dårligt planlagt. Se at få ansat en produktionsingeniør.	Virkelig dårligt
4	Jeg har ikke modtaget noget svar fra [de to hospitaler] om min undersøgelse vedrørende min hørelse (jeg har store problemer med at tyde tale). Jeg kan høre næsten alting, men kan ikke tyde tale.	Virkelig godt
5	Meget venlig sygeplejerske, og et godt samarbejde mellem læge og personale.	Godt
6	Lægen og sygeplejersken virkede meget forstående og var lydhøre overfor det, jeg forklarede, om det problem der skal løses. De forklarede deres begrundelse for forløbet på en god måde. Jeg synes endvidere, det er rart, at vi automatisk bliver indkaldt igen som aftalt ved undersøgelsen, altså at vi ikke igen skal igennem læge osv. Lægen gav også klart udtryk for, at indgrebet skulle foretages, og at han var sikker på, at han kunne lave det pænt [indgrebet].	Godt
8	Jeg er ikke blevet fulgt op. Opereret og det var det. Jeg går og er bange for, at knuden er tilbage. Håber at høre fra jer.	Intet svar
9	Jeg kan ikke rose nok, at jeg hver gang er blevet behandlet med ligeværdighed og respekt. Det har stor betydning for mig. Personalet viser omsorg og forståelse, men der er også plads til humor - vigtigt og dejligt. Fagligheden er høj. Som patient har jeg følt, at personalet har råderum og ansvar med god ledelse (både sygepleje - og lægefagligt) i ryggen. Det skinner tydeligt igennem, at der er god kommunikation fra "bund" til "top".	Virkelig godt
10	Jeg er imponeret over lægers og sygeplejerskers empati og forståelse. Jeg er uforstående over receptionisternes overfladiskhed og informationsniveau (ventetid ved svar på prøver).	Virkelig godt
11	Alt fint, the, kaffe, vand og nye blade og aviser. Super.	Godt
14	NN er utrolig god til at kommunikere, så man føler sig tryk og ikke bare et nummer i køen. Jeg skriver på vegne af en dreng på 9 år, som virkelig føler at han bliver taget godt og personligt imod, hver gang vi kommer.	Virkelig godt
17	Jeg er sikker på, de gør deres bedste!	Godt
18	Jeg blev MR-scannet på regionshospitalet i Herning to gange plus røntgen. Personalet var meget professionelle i deres arbejde.	Virkelig godt
19	Alt i orden!	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 20 | Jeg har nu fået det dårligt igen og skal til privat læge. Der er to måneders ventetid. Det er jeg ikke tryk ved. Det tager sygehuset 10 minutter at se, om alt er vel. | Virkelig godt |
|  | 21 | Virke mindre fortravlet. Da jeg følte, man ikke havde tid. Jeg blev bare henvist videre, kunne ikke tage sig af, at jeg havde meget hysten i hovedet, sagde, det kunne hun ikke tage sig af, selvom jeg havde fået at vide, det var der jeg skulle sige det? | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 22 | Det er uprofessionelt. Det er så dårligt, at jeg aldrig vil komme igen. Jeg er lykkelig for, at jeg kom til professionelle på [andet sygehus]!! | Virkelig dårligt |
|  | 23 | Det eneste, der manglede, var blade i venteværelset, der henvender sig til den yngre generation (16-18 årige). | Virkelig godt |

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

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

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	Samlet indtryk
	6	Meget hurtig indkaldelse og ingen ventetid (en uge). Dejligt!	Godt
	9	Beslutningen om, at jeg skulle have ambulans opfølgning, foregik gennem en særdeles ligevægtig dialog mellem læge NN og jeg. Han lyttede og forholdt sig meget seriøst til mine problemer. Men særdeles god behandling.	Virkelig godt
	10	Følte mig rimelig godt informeret.	Virkelig godt
	13	Søde mennesker til at fortælle, hvordan det ville foregå.	Godt
	14	Vi har været til behandling flere gange og har endnu ikke oplevet ventetid :-)	Virkelig godt
	21	Jeg kom direkte i ambulatoriet efter henvisning.	Det kan jeg ikke vurdere





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

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg kommer til tiden, men der er intet overblik over, hvornår det bliver min tur.	Virkelig dårligt
✎ 9	Jeg har været der flere gange og er hver gang blevet mødt af venligt og forstående personale. Et helt igennem godt sted at komme.	Virkelig godt
✎ 10	Jeg ved godt, at vi kan læse, at der kan opstå ventetid, men er det muligt, at blive orienteret af et menneske om hvor lang tid? En radio eller et tv kunne adsprede os lidt?	Virkelig godt
✎ 13	Søde mennesker. Gode til at fortælle, hvad der skulle ske.	Godt
✎ 14	Venlige og imødekommende.	Virkelig godt
✎ 15	Sød, venlig, åben sygeplejerske.	Virkelig godt
✎ 16	Venligt og smilende personale.	Godt
✎ 21	Ventetiden lang. En patient havde man glemt.	Det kan jeg ikke vurdere

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

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet 3 Efter at have ventet i tre timer i en seng, måtte jeg SELV finde ud af, at min operation var blevet aflyst pga. støv fra håndværkerne på operationsgangen. Det er bare SLET IKKE i orden. Hvilken behandling at give folk. Det problem må man kunne have forudset!	Dårligt
	10 Kom til svar på prøver, blev oplyst om, at de desværre ikke var færdige, kørte hjem og blev ringet op samme dag, at nu var prøverne klar. Så vi kunne komme næste dag.	Dårligt
	12 Ingen.	Intet svar
	22 Lægen virkede usikker og gjorde mig nervøs. Forlod bare lokalet, uden at informere mig. Skulle have meget hjælp.	Virkelig dårligt



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

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 2	Da min arbejdsplads er [mange] km væk, krævede det, at jeg sammenlagt måtte tage flere dage fri/sygemeldt fra arbejde, skønt hvert besøg kun varede [kort tid]. På et privat hospital kunne alle ting være klaret på én dag. STRAM OP!	Virkelig dårligt
✎ 7	Det er mit indtryk, at ambulatoriet er virkelig godt og velfungerende.	Virkelig godt
✎ 9	Både ambulatoriet og afdelingen er meget velfungerende afdelinger, Man bliver behandlet med værdighed og respekt. Det er meget trygt at være patient hos dem.	Virkelig godt
✎ 10	Ventetiden er virkelig hård, især den dag, hvor vi vidste, at svaret var kræft eller ikke kræft. Vi sad i over en time uden at blive informeret om, hvor lang ventetiden ville være/blive.	Virkelig godt
✎ 20	Jeg kom fra [andet land], hvor jeg arbejder. Jeg kunne komme til [undersøgelse en dag på et senere tidspunkt]. Jeg blev tosset og kom til undersøgelse lidt senere samme dag. Jeg var meget i smerter.	Virkelig godt
✎ 21	Jeg kan da ikke svare på, hvad lægerne og sygeplejernerne lavede, da man kun så plejere, når der blev kaldt ind.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 22	Ventede i over fire timer uden mad og drikke, og så blev det hele aflyst! Fordi lægen skulle til møde!!	Virkelig dårligt

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

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

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	Samlet indtryk
	9	Det giver tryghed, at jeg ved, at jeg eller mine pårørende kan kontakte øre-næse-halsafdelingen/-ambulatoriet, uanset tidspunkt i døgnet.	Virkelig godt
	10	Det har hele tiden været muligt at træffe min kontaktperson. Det har været guld værd. Tusind tak NN.	Virkelig godt