

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-næse-hals ambulatorium
Øre-næse-hals Afdelingen
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 376 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 196 |
| Afsnittets svarprocent: | 52% |

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 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 præsentationsmæssige 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).

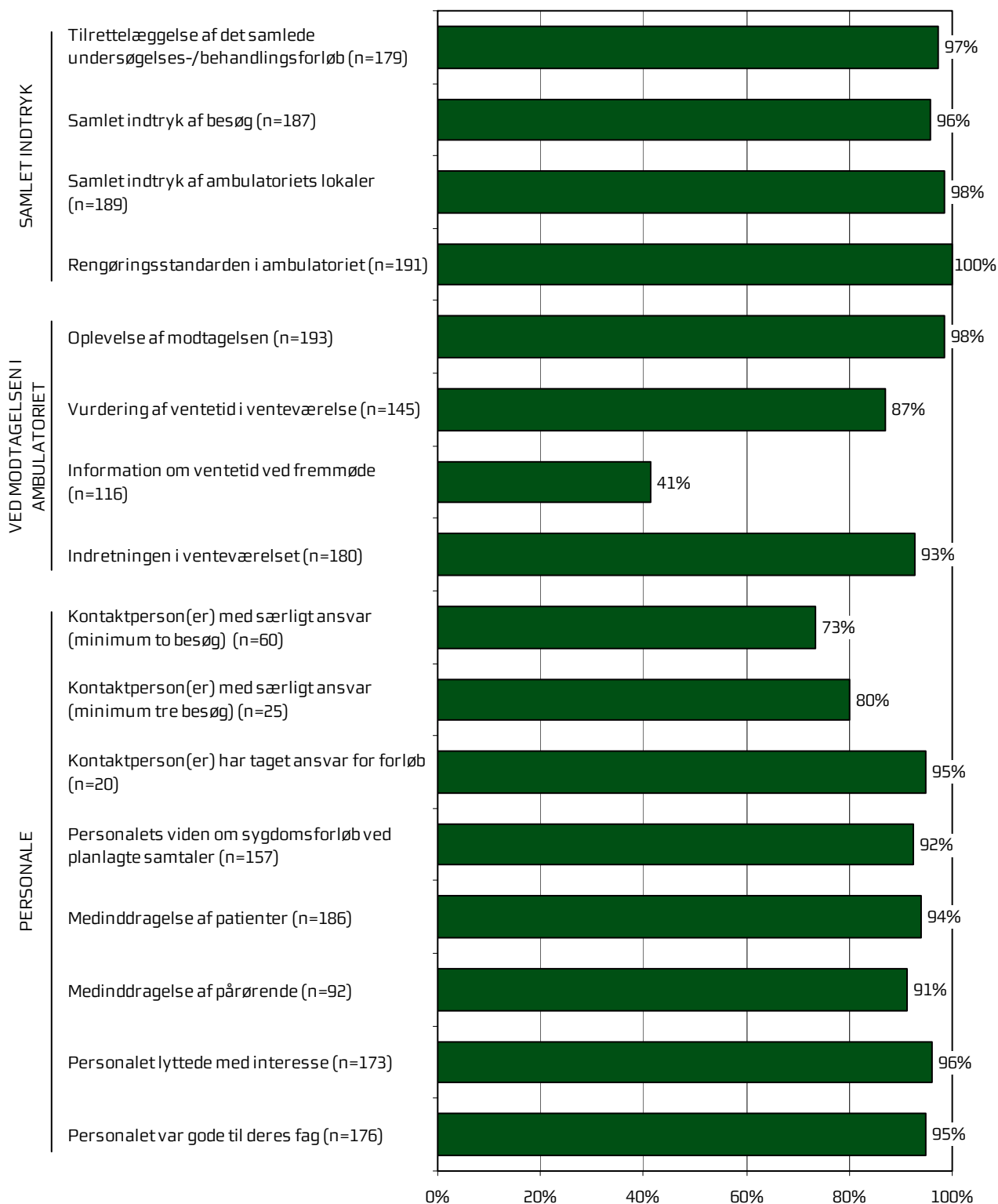
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

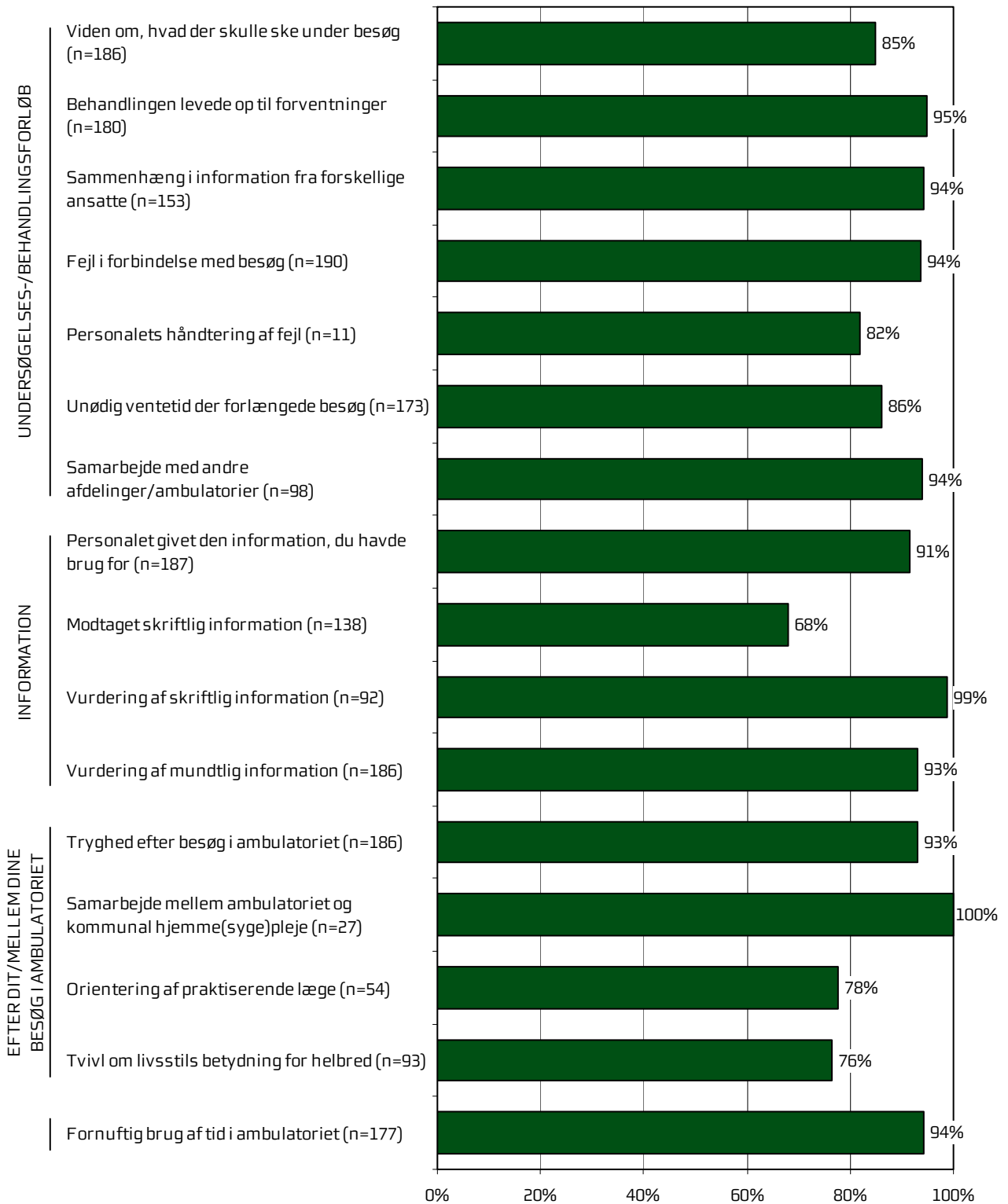
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

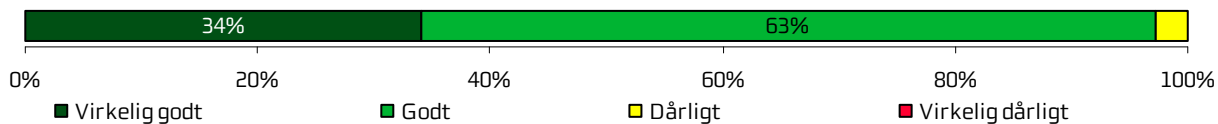
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

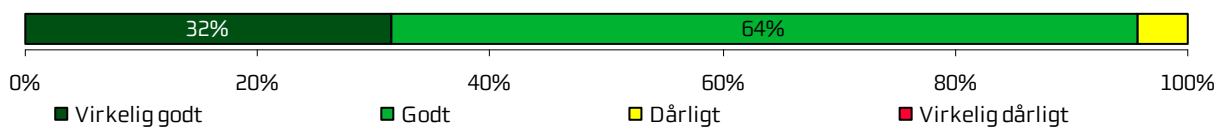
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

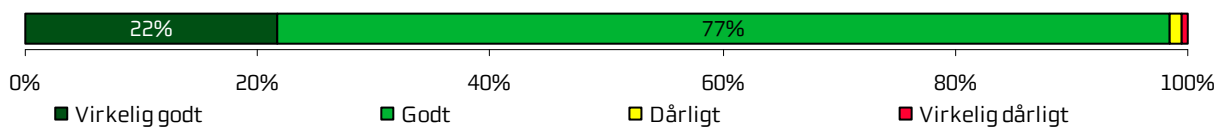
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=179)



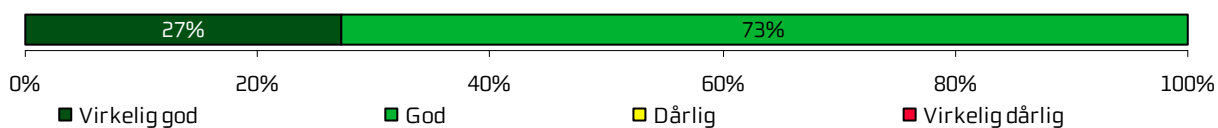
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=189)



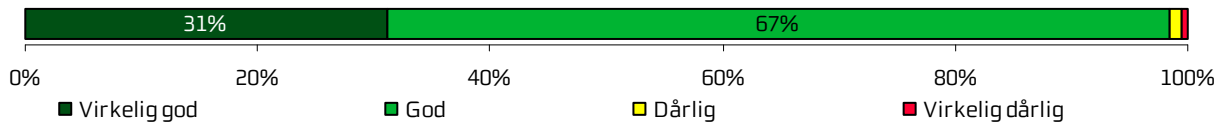
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=191)



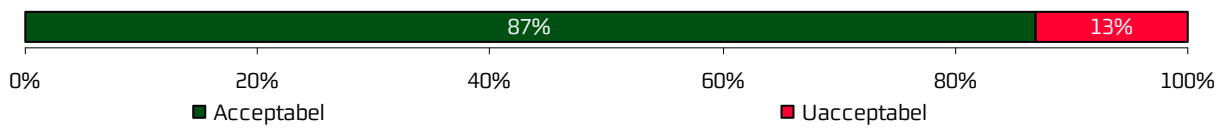
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97 % | - | - | 100 % * | 91 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 100 % * | 93 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 98 % | - | - | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 97 % * | 99 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

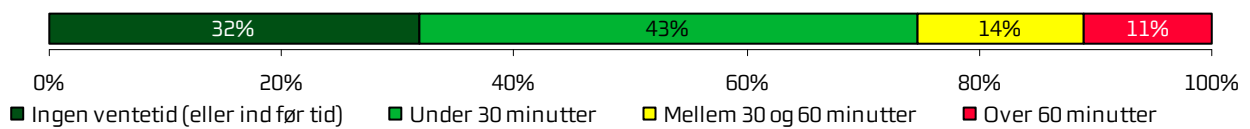
Oplevelse af modtagelsen (n=193)



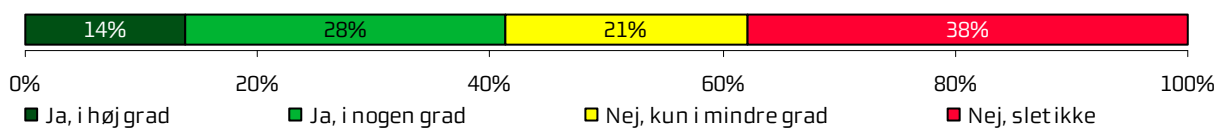
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=145)



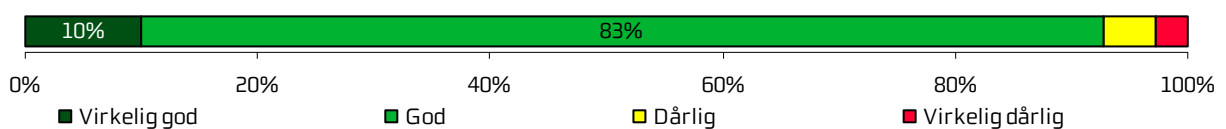
Længde af ventetid i venteværelse (n=182)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



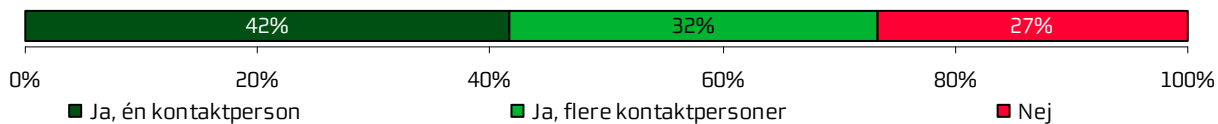
Indretningen i venteværelset (n=180)



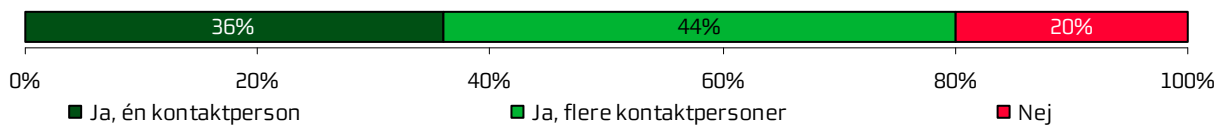
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 95 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 87 % | - | - | 100 % * | 87 % | 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? | 41 % | - | - | 61 % * | 22 % * | 42 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 93 % | - | - | 99 % * | 67 % * | 87 % * |

Personale

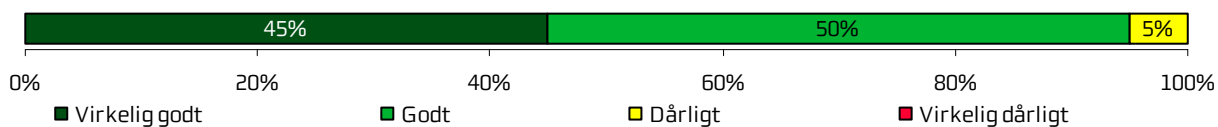
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=60)



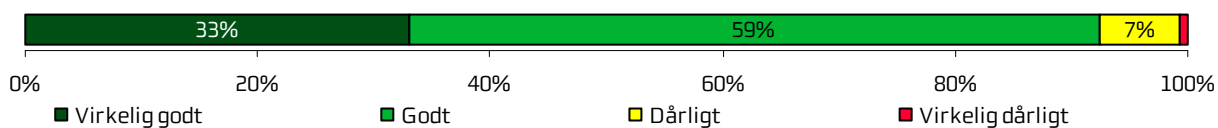
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



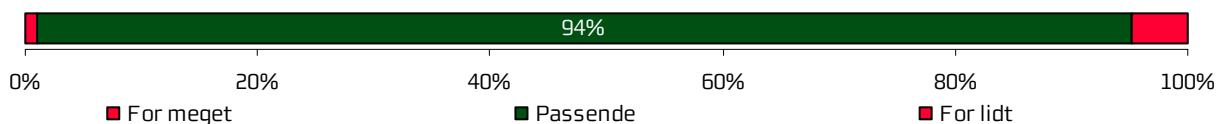
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=20)



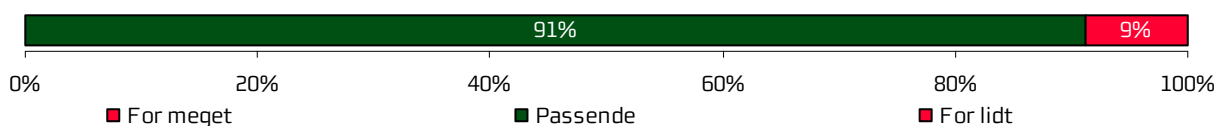
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=157)



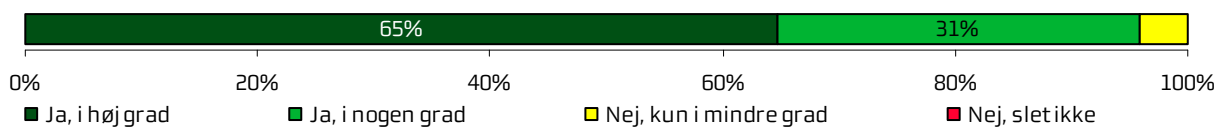
Medinddragelse af patienter (n=186)



Medinddragelse af pårørende (n=92)



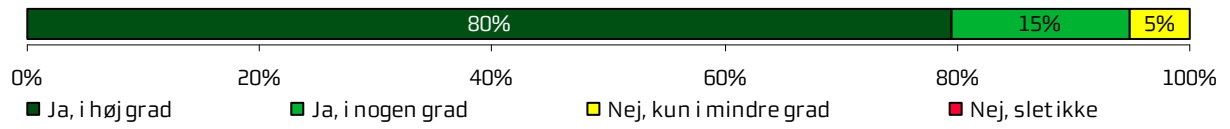
Personalet lyttede med interesse (n=173)



| | 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) | 73 % | - | - | 95 % * | 72 % | 83 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 80 % | - | - | 98 % * | 78 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 95 % | - | - | 100 % | 98 % | 100 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 92 % | - | - | 99 % * | 90 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94 % | - | - | 98 % | 87 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 91 % | - | - | 99 % * | 82 % * | 92 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96 % | - | - | 100 % * | 94 % | 96 % |

Personale (fortsat)

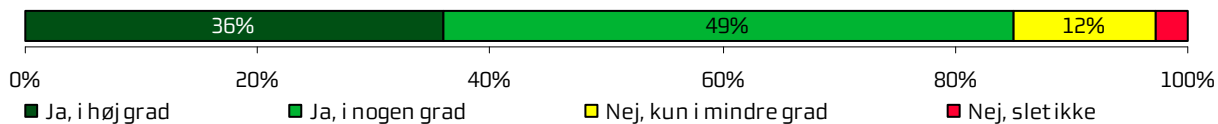
Personalet var gode til deres fag (n=176)



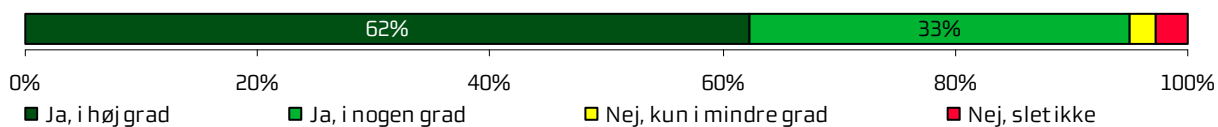
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 95 % | - | - | 100 % * | 96 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

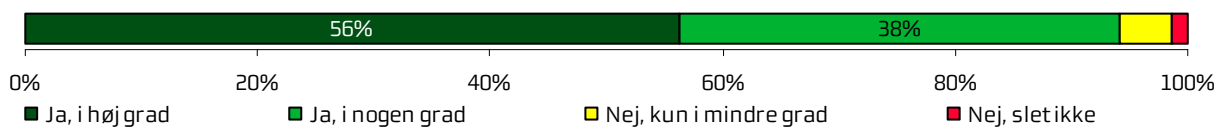
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=186)



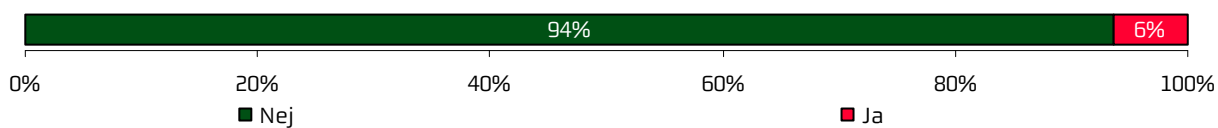
Behandlingen levede op til forventninger (n=180)



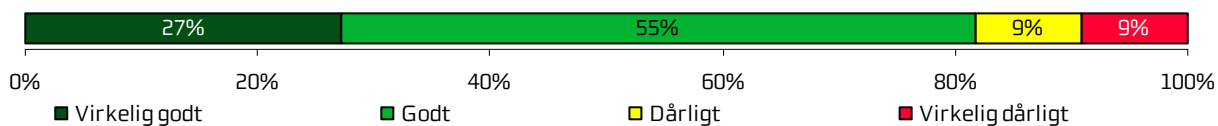
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=153)



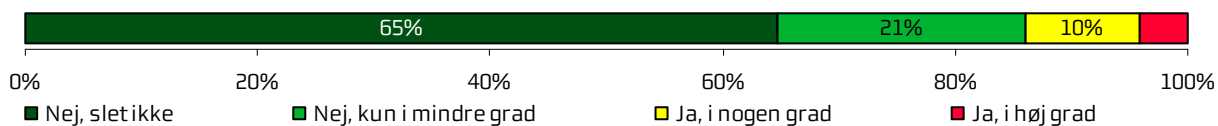
Fejl i forbindelse med besøg (n=190)



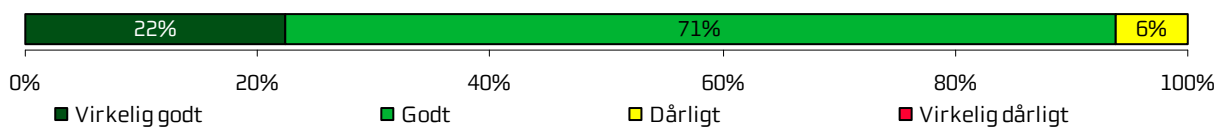
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=173)



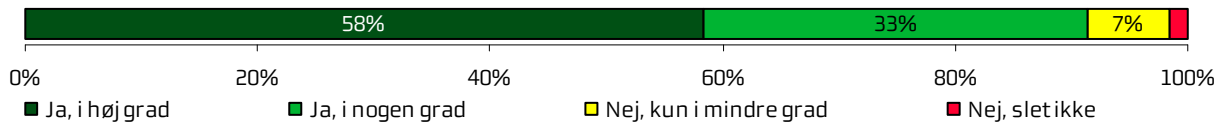
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



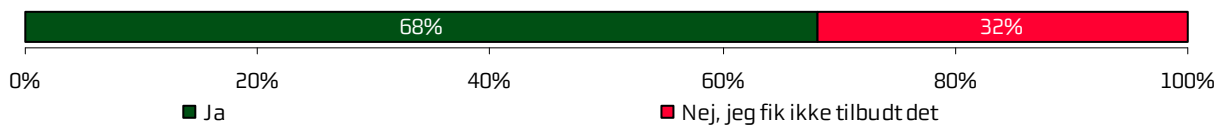
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 85 % | - | - | 100 % * | 79 % | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 95 % | - | - | 99 % * | 88 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 99 % * | 91 % | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 99 % * | 88 % | 94 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 82 % | - | - | 94 % | 60 % | 77 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 86 % | - | - | 96 % * | 82 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 94 % | - | - | 99 % * | 88 % | 94 % * |

Information

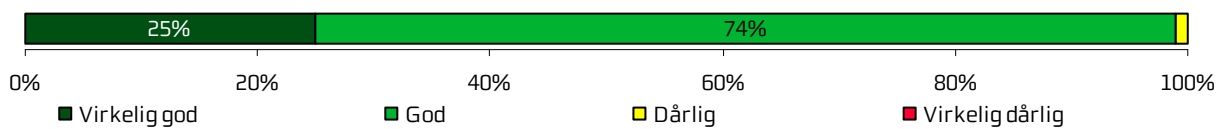
Personalet givet den information, du havde brug for (n=187)



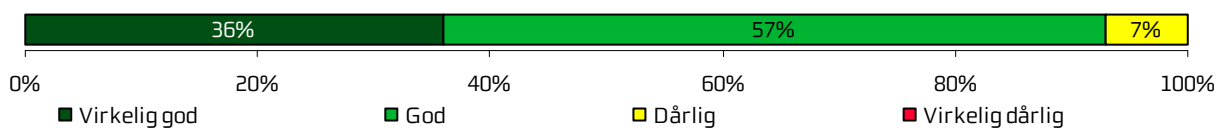
Modtaget skriftlig information (n=138)



Vurdering af skriftlig information (n=92)



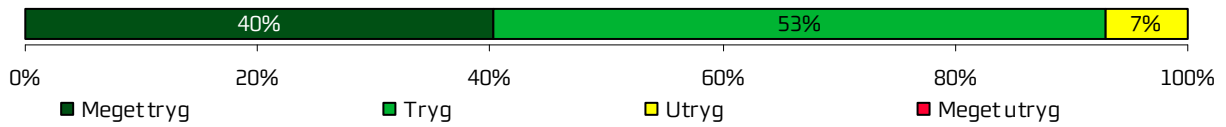
Vurdering af mundtlig information (n=186)



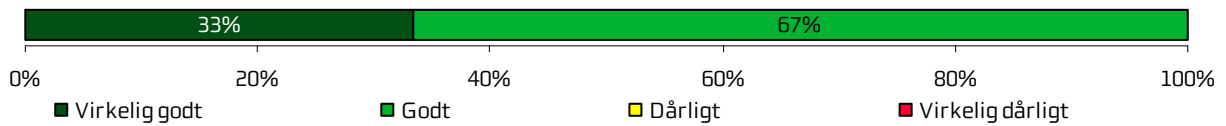
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 91 % | - | - | 98 % * | 87 % | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 68 % | - | - | 97 % * | 58 % * | 71 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 93 % * | 99 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | - | - | 99 % * | 93 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

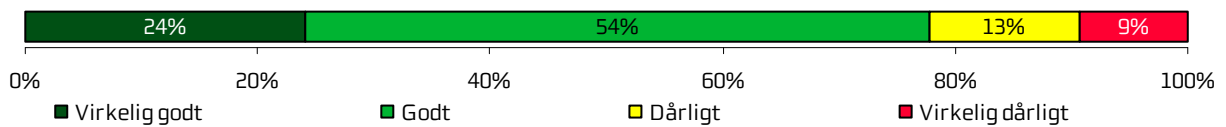
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=186)



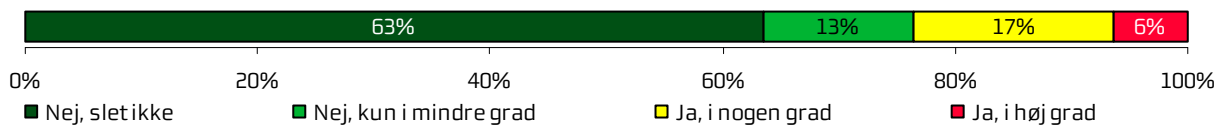
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



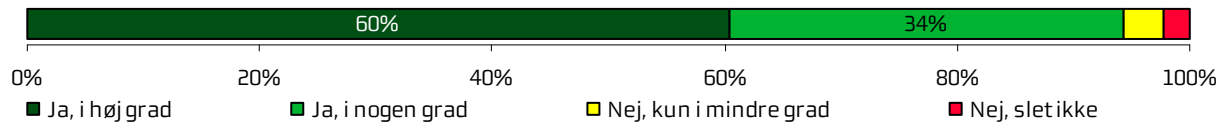
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=93)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | - | - | 99 % * | 87 % | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | - | - | 100 % | 82 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 78 % | - | - | 95 % * | 69 % | 84 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 76 % | - | - | 84 % | 62 % * | 73 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=177)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 99 % * | 92 % | 96 % |

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-hals ambulatorium**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium | Modtagelsen |
|-----------|--|--------------------|
| 2 | Søde, venlige og hjælpsomme i receptionen. | Virkelig god |
| 3 | Sygeplejersken var vildt sød og beroligende. Sekretærerne derimod var sure og snakkede sammen i et par minutter, før de tog imod mig. | God |
| 6 | Venligt og effektivt. | Virkelig god |
| 7 | Ventetid var cirka tre en halv time. | Virkelig god |
| 13 | De glemte mig. | God |
| 15 | Venlig sekretær. | God |
| 17 | Jeg har kun været til små undersøgelser i forbindelse med fejloperation på andet sygehus. | God |
| 25 | Der var god service. Og fart når vi tilkaldte hjælp. | God |
| 30 | Kedeligt ventested på gangen, kun læsestof for voksne. | God |
| 33 | Det følte som om, at der fra informationen (modtagelse) til den læge og høreprøvens personale var en stor forvirring (dårligt samarbejde). | Dårlig |
| 39 | Jeg var meget tilfreds, men kom akut [i weekenden], så det var ikke et rigtigt ambulatoriebesøg. Blev blot set af en kompetent læge NN, så der var hverken sygeplejersker eller sekretær og heller ikke brug for det. | Virkelig god |
| 43 | Forvirrende, fortravlet og ligegyldighed. | Intet svar |
| 44 | Jeg modtog en [] akuttid, hvor min egen læge sendte mig direkte på Øre-næse-hals Ambulatoriet. Da vi havde kørt de ca. 50 kilometer, kunne personalet ikke "finde" indkaldelsen. Der var vist tale om en "mundtlig aftale". Til trods for det, fik jeg en fin modtagelse og kom til undersøgelse uden større ventetid. | God |
| 49 | Kom lige [lidt før om morgenen] (lige før, de mødte ind), så der sad ikke nogen klar. | God |
| 50 | Blev modtaget med et smil, ikke lang ventetid. | Virkelig god |
| 58 | Jeg havde dagens første tid [morgen] og ankom lidt før. [Ti minutter senere end den planlagte tid] kom dem, der skulle se mit sygesikringskort slentrende hen ad gangen med deres kaffekopper. De havde rigtig god tid. I princippet havde de god tid, for jeg kom først ind til lægen [en halv time senere]. | God |
| 63 | Lys, varm og venlig modtagelse. Et stort plus at træffe den samme læge hver gang. Tak for det. | Intet svar |
| 64 | Lang ventetid, cirka en time. Man får intet at vide om, hvorfor, og kan blot opleve, at venteværelset tømmes, og vi sidder tilbage. Først efter min henvendelse sker der noget. | Virkelig dårlig |
| 66 | Venligt personale. | God |
| 70 | Jeg har været der så mange gange, at jeg ved, hvad jeg skal. Så jeg fortæller bare, at jeg er kommet, og tager selv plads. | God |

Øre-næse-hals ambulatorium**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 25 | Min aftalte ventetid for lægen var meget længere end forventet. | Godt |
| 26 | Vi kom ind i et rum, men der virkede maskinen ikke, så vi skulle til et andet. :-{ | Godt |
| 29 | De skulle have haft resultatet af scanningen, før jeg blev indkaldt til samtale. | Virkelig godt |
| 36 | Der var enormt lang ventetid, som var unødigt. | Intet svar |
| 53 | En læge vidste ikke, jeg var i behandling for en infektion i forbindelse med operation. | Virkelig godt |
| 55 | Jeg skulle have svar, efter at de havde fjernet tre hævede lymfeknuder []. Jeg ringede om formiddagen for at sikre mig, at svarene var kommet. De sagde, svaret var kommet. Så vi kørte nervøst, de [mange] kilometer til afdelingen. Ventede [halvanden time] på svar. Lægen, vi skulle tale med, var vist gået til møde (klokken nærmede sig [eftermiddag], og personalet begyndte at gå hjem). Den venlige person, som forklarede os, at han tilsyneladende var "væk", var vist ligeså fortvivlet som os. Langt om længe tog en anden over, uden at have journalen. Men kunne heldigvis forsikre mig om, at det ikke var ondartet. Men det var en hård ventetid. Ud over det, er vi meget tilfredse med en ellers hurtig og professionel behandling. Tak for det! | Virkelig godt |
| 61 | Man bliver ikke orienteret om, at ens egen læge ikke er tilstede []. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 62 | Mislykket operation. | Godt |
| 65 | Der skulle have været taget en blodprøve inden scanningen pga. diabetes. | Godt |
| 69 | Jeg havde fortalt, at jeg har balanceproblemer og havde spurgt, om ikke det kunne være [sygdom], der kunne være en af årsagerne til dette, men det ville de ikke undersøge. | Virkelig dårligt |

Øre-næse-hals ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Jeg synes, det var træls at komme [langvejs fra], når der var lovet, at det var læge NN, der skulle undersøge mig. Men så havde han travlt, og der kom en, som ikke kunne fortælle mig noget pga., at det var en kompliceret operation, jeg har gennemgået. | Intet svar |
| 2 | Meget venligt og imødekommende personale. | Virkelig godt |
| 6 | Ved første besøg, der førte til indlæggelse, var det simpelthen til UG med kryds og slange. Så flot. Ved [den senere] kontrolopfølgning var det spild af tid. Jeg fik sagt goddag og farvel og spurgt, om jeg havde det godt. Burde være aflyst. | Godt |
| 11 | Nogle læger kan give kommunikationsproblemer. Forskel i kultur og brug af empati. | Godt |
| 12 | Jeg fik stukket vat i begge ører, ca. ti minutter. | Godt |
| 15 | Jeg oplevede manglende information om selve undersøgelse og behandling. Fik fornemmelsen af, at det foregik "hen over hovedet" på mig. Ville gerne især på Høreklubben have haft mere information om, hvad der skulle foregå. Følte mig lidt dum, når jeg gentagne gange måtte spørge, hvad der nu skulle ske. | Dårligt |
| 16 | [Mit barn] kom [en genstand] i næsen. Vi blev henvist af skadestuen, og da vi kom på ambulatoriet, hev en læge [genstanden] ud, og så tog vi hjem. Vi endte med at tilbringe maksimalt et kvarter på ambulatoriet. Så det var et kort og effektivt besøg. | Godt |
| 19 | Venligt personale. Jeg følte mig tryk, når jeg talte med dem, og jeg føler, at de virkelig vil mig det godt! Var positivt overrasket. | Godt |
| 27 | Jeg manglede at få mere at vide om, hvordan jeg skulle forvente at have det efter operationen. | Godt |
| 31 | Nogle af mine besøg tog kun ca. ti minutter. Det er langt at køre [fra min hjemby] til Holstebro for så lidt tid. Et samarbejde med [sygehus i min hjemby] ville have været bedre. | Godt |
| 34 | Det er et problem, at det ikke er den samme læge, hver gang jeg er til kontrol/undersøgelse, da jeg oplever, at de har forskellige opfattelser af, hvad der er eller skal ske med det videre behandlingsforløb. | Dårligt |
| 37 | Måske skulle middagspauser fordeles. | Godt |
| 38 | Undersøgelse i ambulatoriet forløb perfekt. Selv indlæggelsen på Øre-næse-hals Afdelingen var ok. Efter udskrivelse blev jeg sendt rundt i systemet, da jeg havde brug for hjælp, da [mit barn] havde mange smerter. Ingen ville tage ansvar. | Godt |
| 40 | Måtte køre en ekstra gang [] for at tale med læge NN. Ugen i forvejen havde jeg været i huset for at få taget en blodprøve i værelset ved siden af. | Godt |
| 41 | Ventetiden opstod pga. akut patient. | Godt |
| 44 | Mine bemærkninger bygger udelukkende på ét "akut" besøg på afdelingen. Derfor har jeg ikke et stort grundlag for at vurdere noget. Mine oplevelser var dog overvejende positive, selv om jeg har MEGET lang transporttid til sygehuset. | Godt |
| 45 | Da jeg mødte fastende, var der lang tid til operation [], men jeg blev informeret om det med det samme, da jeg kom på afdelingen. | Godt |
| 49 | Ved min undersøgelse blev der bestemt, at jeg ikke skulle opereres [], da det ikke ville forbedre noget. Men fik så taget en [test] som tillæg. Det, synes jeg, var fint. | Virkelig godt |
| 50 | Ventede meget længe på lægen, mere end en time. Syntes, lægen var arrogant og kort for hovedet. Kender mig ikke. Ikke tid til at høre eller stille relevante spørgsmål vedrørende hørelsen. Ingen kommentarer vedrørende undersøgelsen. | Dårligt |

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 51 | Jeg ventede 45 minutter mere, end der var sagt. | Godt |
| ✎ 52 | Som [faglig person] er jeg naturligt en atypisk patient, som ikke forventer andet end en sufficient audiologisk undersøgelse med høreprøver og en faglig samtale med en kompetent vurdering af den ansvarlige læge NN, hvilket jeg til fulde fik. NN som også undersøgte mig, følte jeg var venlig og kompetent. | Godt |
| ✎ 55 | Hvis jeg ser bort fra det sidste besøg, har jeg været yderst tilfreds. Søde og dygtige personale. | Virkelig godt |
| ✎ 56 | Jeg var henvist til forundersøgelse for [næseoperation] og havde egentlig forventet at få en tid til operation. I stedet fik jeg udskrevet en næsespray, som jeg skal prøve at bruge i [nogle] måneder, da læge NN modsat [] speciallægen mente, der kunne være tale om allergi. Dette oplever jeg egentlig bare som at trække tiden ud og fordyre hele forløbet. | Godt |
| ✎ 58 | Havde dagens første tid, men ventede alligevel godt en halv time. Nu giver det pludselig god mening, hvorfor der ofte er ventetid de forskellige steder, hvis det er sådan, dagen starter. | Godt |
| ✎ 59 | Jeg har haft en blodprop [], som er gået ud over synet. Man hjalp mig og talte, så jeg på en måde forstod. Begyndte helt forfra, er kommet næsten tilbage ved træning. | Virkelig godt |
| ✎ 66 | Generelt tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ 67 | Har endnu kun været til en forundersøgelse. | Godt |
| ✎ 68 | Mangler i nogen grad mere information om min situation: hvad, hvorfor og hvad så? | Godt |
| ✎ 70 | Ved det sidste besøg var ventetiden meget lang, og der var ingen kaffe/saft i venteværelset ([om eftermiddagen]). Ellers er behandlingsforløbene fine. Jeg kommer i ambulatoriet [jævnligt med flere måneders mellemrum] og kan derfor ikke selv være med til at fastsætte tidspunkt for behandling, da det kun laves for tre måneder ad gangen. Når man så bliver indkaldt, er det nærmest umuligt at lave om, så det passer med min arbejdssituation! | Godt |

Øre-næse-hals ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium | Samlet indtryk |
|-----------|---|-----------------------|
| 3 | De var desværre løbet tør for information om bedøvelse til voksne, så jeg fik et til børn. Men det har ikke betydet noget for mig, informationerne var tilstrækkelige. | Godt |
| 4 | Jeg manglede information fra lægen efter operation. Kunne dårligt snakke, da jeg havde fået mandlerne fjernet. | Godt |
| 10 | Der stod ikke på skrift, at i enkelte tilfælde tager det mere end to uger i sygeseng og sygemelding. Og at det kan tage mange måneder at komme over. | Virkelig godt |
| 15 | Hos læge NN og på høreklunik savnede jeg en generel information om min sygdom. Jeg oplevede, at læge NN ikke havde øjenkontrakt med mig, talte hurtigt, brugte fagudtryk og jeg undrede mig over, at []specialist ikke var særlig god til at tage hensyn i kommunikationen i betragtning af, at jeg kom på grund af hørenewsættelse. | Dårligt |
| 18 | Der var ting, som jeg ikke vidste kunne ske, og det stod ikke i den skriftlige information. Det fandt jeg selv efterfølgende på nettet. Jeg vidste ikke, man havde en smagsnerve i øret. | Godt |
| 20 | Ingen information om, at ventetiden er så lang. | Dårligt |
| 33 | Jeg har ikke hørt eller fået noget skriftligt fra undersøgelsen. Så jeg har ikke modtaget noget fra jer eller min egen læge. | Dårligt |
| 35 | Ved mit første besøg (forundersøgelse) var alt til topkarakter. MEN ved kontrolbesøget efter operationen, mødte jeg en meget arrogant læge, der fortog kikkertundersøgelse af halsen gennem næse uden bedøvelse, hvilket var meget ubehagelig. Jeg synes, han helt igennem var uforskammet, sygeplejersken som var til stede, var synlig ilde berørt af hans opførsel. Han svarede stort set ikke på mine spørgsmål, han så mig helst ude af døren, inden jeg var kommet ind. | Godt |
| 44 | Til trods for en times undersøgelse fik jeg "blot" at vide, at tiden skulle gå og min sygdom derved gradvist skulle fortage sig. Jeg har af andre kilder fået oplyst, at et træningsforløb kunne gavne en hurtig og bedre restitution. Det kunne være fantastisk, hvis sådanne informationer (inkl.. eventuelt træningsprogrammer) kunne indgå i behandlingsforløbet/vejledningen fra afdelingen i Holstebro. | Godt |
| 46 | Jeg ville gerne have haft en dato for operation oplyst. | Godt |
| 58 | Synes det er mærkeligt, at jeg den ene gang får at vide, at mine mandler SKAL ud, og at jeg så får lov at beholde dem ved næste konsultation alligevel. | Godt |
| 68 | Ja, mere om selve det, der er sket, og hvad så nu? | Godt |

















Øre-næse-hals ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 6 | Jeg skal passe på fiskeben. | Godt |
| 15 | Jeg oplevede, at der var en sygeplejerske til stede under undersøgelsen hos læge NN. Da vi var gået ud fra lokalet, kom sygeplejersken løbende efter os for at sikre, at vi havde forstået, hvad læge NN sagde []. Dette, opfattede jeg, var sygeplejerskens funktion under undersøgelsen. Kunne disse ressourcer anvendes anderledes? | Dårligt |
| 35 | Jeg var utryk efter kontrolbesøget, men skal heldigvis til tjek hos egen speciallæge. En måned efter kontrolbesøget, havde egen henvisende speciallæge ingen oplysninger modtaget fra sygehuset. | Godt |
| 45 | Mit forløb handlede om [et brud], så jeg gik direkte fra ambulatoriet til afdelingen for at blive opereret. Har kun haft et enkelt efterfølgende besøg, som måske næppe har været nødvendigt. | Godt |
| 48 | Én af sygeplejerskerne på ambulatoriet er skyld i, at jeg lever endnu. Det er flere år siden []. | Virkelig godt |
| 50 | Egen læge ikke informeret. | Dårligt |
| 57 | Jeg fik ikke særlig mange informationer om, hvordan operationen var gået, og hvad man præcist havde gjort. Jeg var nødt til at bede om information, men synes ikke, jeg fik den. | Godt |

Øre-næse-hals ambulatorium

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

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Tag en snak med sekretærerne. De var det eneste mindre positive ved mit besøg. | Godt |
| 5 | Det var rigtig godt, at den læge, der hjalp mig, gav sig tid til at forklare, hvad der var galt. Han brugte en planche, hvilket fik mig til at forstå, hvad det hele handlede om, og hvad der kunne gøres. Han gav sig god tid til at besvare mine spørgsmål. | Godt |
| 8 | Kun rosende ord, især til læge NN. | Godt |
| 9 | Alt var ok. | Virkelig godt |
| 10 | Menneske (sygeplejerske) var rigtig hjælpsomt. | Virkelig godt |
| 14 | Opmærksomheden omkring mine bekymringer om, hvornår jeg kunne genoptage [min træning] var meget betryggende. | Virkelig godt |
| 15 | Kort information til patienten inden undersøgelsen om, hvad der nu skal ske. Man bruger meget energi på at finde ud af, hvad undersøgeren vil have én til, og hvorfor, hvilket medfører, at man måske ikke har sin fulde opmærksomhed, på den information man får, og de valg man skal træffe vedr. behandling. | Dårligt |
| 20 | Informere om ventetid. Følge op på den aktuelle situation. | Dårligt |
| 21 | Jeg er blevet kontrolleret for noget, der har vist sig ufarligt for mit helbred, men er slet ikke i tvivl om, at jeg var i gode hænder, hvis det modsatte havde vist sig. Alle indledende undersøgelser gik meget stærkt, og det var en betryggende oplevelse. | Godt |
| 22 | Jeg var der så kort, skulle desværre videre til et andet sygehus. Læge NN var så omhyggelig og god til at fortælle, hvad det drejede sig om og var meget menneskelig og én, man følte sig godt behandlet af. En MEGET, MEGET SØD SYGEPLEJERSKE så, at jeg var ked af det, da jeg kom ud fra undersøgelse og tog mig med ind på et kontor, hvor vi fik en snak om tingene, så jeg lige kunne sunde mig lidt. Hun var GULD VÆRD. TUSIND TAK til både hende og læge NN. | Virkelig godt |
| 23 | Patienten siger, at ventetiden i ambulatoriet var for lang. Ellers var han meget tilfreds med hele forløbet, især lægens forklaring på, hvad der skulle gøres og hvordan, gjorde stort indtryk på ham. | Intet svar |
| 24 | Venteværelse/gang er meget dårligt. Et lille bord og nogle stole på rad og række. Intet eller meget ensopret læsestof. Flere blade/aviser af forskellig art. Det er ikke alle, der kun interesserer sig for sundhed. Borde, man kan sidde ved, så man ikke skal sidde med bladet i skødet og få ondt i nakken. | Godt |
| 25 | Udnytte tiden! | Godt |
| 28 | Jeg synes, at det er lidt dårligt, at når man kommer langt væk fra, ikke kan kombinere forundersøgelse og behandling, da man kun kan få betalt transporten til region Hovedstaden. Det koster for transport og tabt arbejdstid to gange. Indkaldelsestidspunkt lagt på fasnettelefon mandag efter middag. Mødetid tirsdag, [morgen] (umuligt) fra [udkantsområde]. | Godt |
| 30 | Synes det ville være godt/bedre, hvis jeg ([barnepatient]) fik lov til at se noget af det, der blev snakket om, og som vi kun fik pjecer med hjem om. F.eks. Bedøvelsen, hvordan SER det ud/skal det foregå. "Trylleplaster" og hvor lang tid det tager at falde i søvn. Hvor langt kan man tælle (konkret). Gør tingene visuelt for børn. | Godt |
| 32 | [I efteråret om formiddagen] ringer jeg til [] ambulatoriet, fordi jeg føler, det er som om, der er noget galt. [Patienten beder om ny tid til kontrol. Sekretæren svarer, at de har sendt et nyt brev med en ny tid til vinter. Patienten føler, der er noget galt. Patienten ønsker sin tid flyttet på grund af arbejdsmæssige årsager og får først derefter en ny tid som ønsket.] Sådan en omgang ævl og kævl har jeg hver gang med sekretæren. Tror aldrig, de har hørt om god service. I stedet for burde hun spørge mig: "Hvad tid på dagen, kan du bedst?" Hver gang når jeg | Godt |

- har været til kontrol, så får jeg altid at vide af lægen, at jeg kan [ringe og] få en ny tid, hvis der er noget galt. Det er betryggende at vide, at lægen tænker sådan.
-  34 Mere varieret læsestof og drikkevarer (kaffe, te, vand). Dårligt
-  35 Jeg har vist givet udtryk for min utilfredshed med kontrolbesøget. Godt
-  42 Super dygtige mennesker. Godt
-  44 At skabe tryghed omkring diagnose og samtidig skabe et indtryk af, at patienten er i sikre hænder må være centralt for en sygehusafdeling. Jeg fik i et stort omfang indtryk af, at lægerne kendte til min sygdom og fik derigennem en god tryghed. Det klarede afdelingen rigtig fint! Jeg er dog mindre tilfreds med den hjælp-til-selvhelp, som jeg forlod afdelingen med. Jeg savnede et træningsprogram, som jeg senere hen fået kendskab til. Det bør bemærkes, at jeg blot har været på afdelingen én eneste gang og derved har svært ved at vurdere arbejdsangene. Godt
-  47 Smil lidt mere :-) Godt
-  48 Ambulatoriet er et sted, hvor man møder et glad personale. Der er altid tid til en sludder, og der er altid sjov og glæde. Jeg nyder at komme der, selvom jeg har været patient i [mange år]. Glæder mig hver gang, jeg har en tid. Virkelig godt
-  49 Ved toilettet er kontakten tæt ved knappen, som tilkalder hjælp. Lidt pinligt at tilkalde hjælp unødigt :-). Synes måske ikke, at venteværelset var så hyggeligt. Virkede meget bart. Manglede nogle malerier med pangfarver. Det samme ude på gangen. Virkelig godt
-  52 Efter mange års velfungerende Øre-, næse- og halsafdeling i Viborg, på hvilken jeg selv har arbejdet i [flere år], er det et meget væsentligt tilbageskridt med store forringelser af forholdene for patienterne, at denne afdeling i Viborg er blevet nedlagt. Det beklages af alle her. Behandling af børn er en meget væsentlig og stor patientgruppe på en ØNH afdeling. Det er for mig ubegribeligt, at børn efter behandling på andet sygehus ikke kan blive observeret samme sted, men skal transporteres til tredje sygehus, som huser børneafdelingen. Det ville man være fri for at byde børnepatienterne og deres familie. Godt
-  54 Jeg synes kun, at flere ansatte kunne bruges. Rummene virker kolde i farverne. Virkelig godt
-  55 Samlet set dygtige og søde mennesker, der ved, hvad de har med at gøre. Virkelig godt
-  58 De personer, jeg mødte (fra personalet), var rigtigt søde. Det var dejligt. Synes dog, det er utroligt, at man allerede kan være over en halv time for sent på den ved dagens første konsultation []. Godt
-  60 Sygeplejersken og lægen lytter godt, og rengøringen er meget god. Virkelig godt
-  65 I stedet for at skulle tage fri i fire timer for at køre [mange] kilometer og få at vide, at jeg nu ikke er syg mere. Ville en mail/telefonopringning have været tilstrækkeligt. Godt
-  66 Ingen ventetid og venligt personale. Godt
-  68 Mere og nyere læsestof. Godt
-  70 Jeg vil gerne have bedre kommunikation om, hvornår man skal til konsultation. Vil man f.eks. gerne have tid hos sin egen læge, vælger man selv, hvornår det passer i forhold til arbejde mv. Det er helt UMULIGT, så snart man skal have tid på sygehuset, og for mit vedkommende bliver jeg holdt øje med af læge NN og ikke en praktiserende speciallæge. Godt