

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**H - HAMB**

**Øre-, Næse- og Halsafd.**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	56%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

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



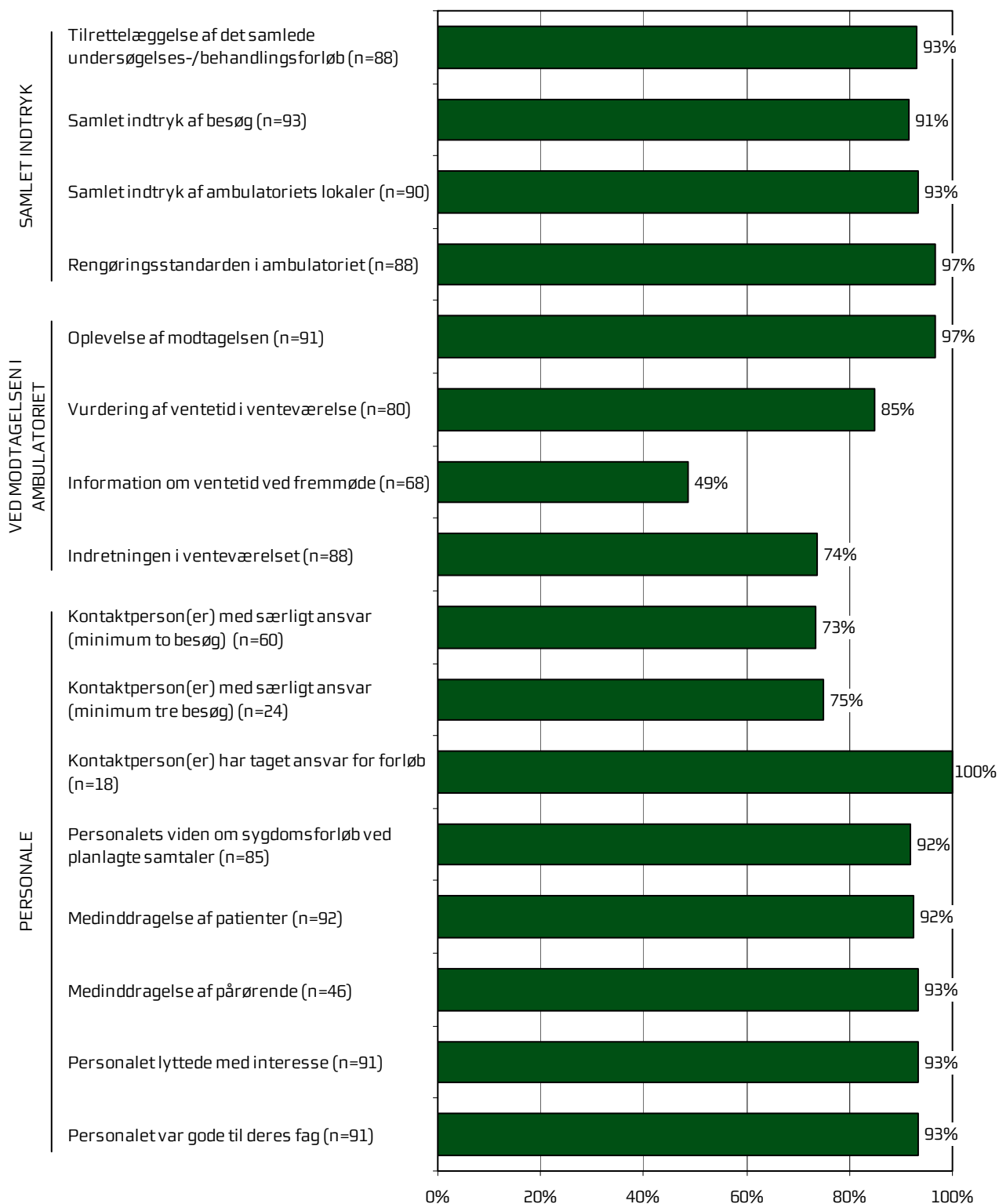


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

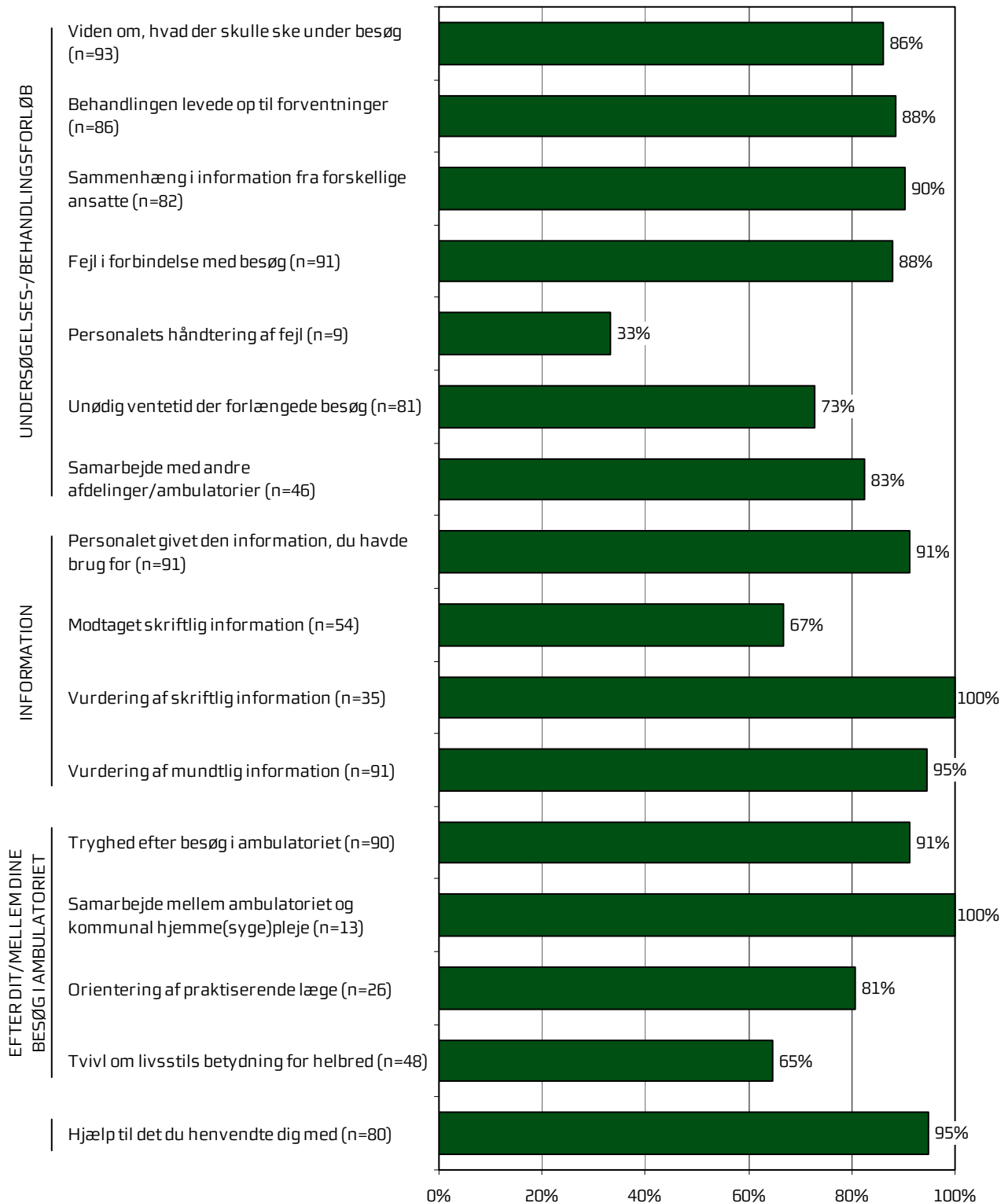
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

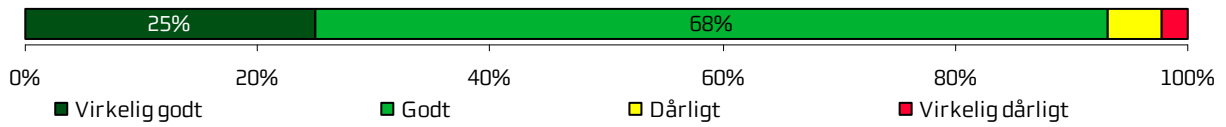
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

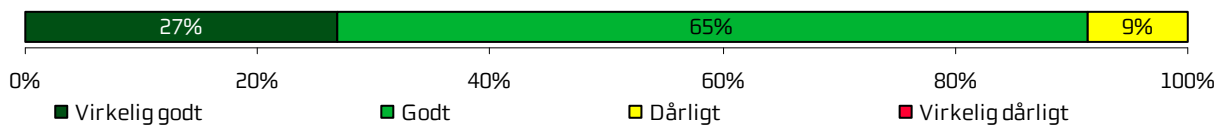
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

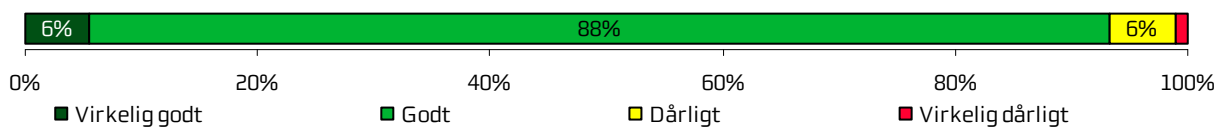
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=88)



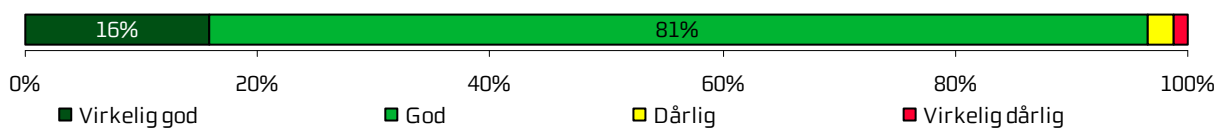
Samlet indtryk af besøg (n=93)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=90)



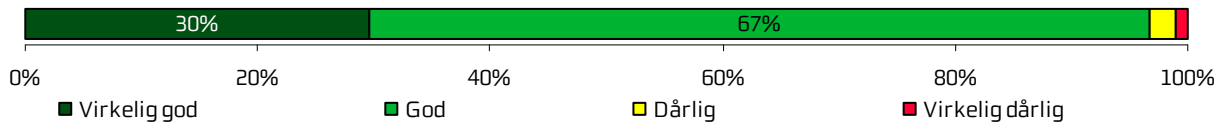
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=88)



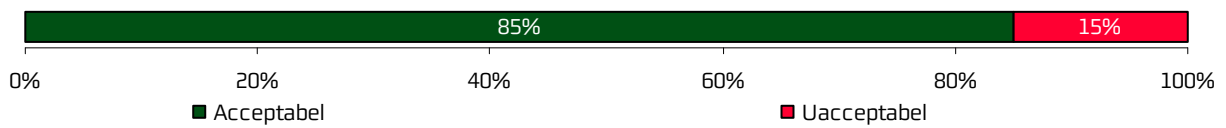
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	87 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=91)



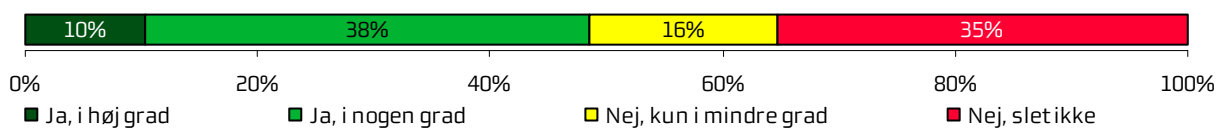
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=80)



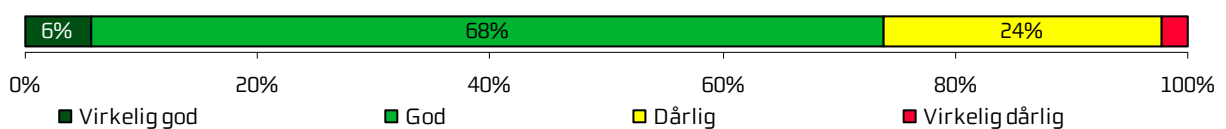
Længde af ventetid i venteværelse (n=79)



Information om ventetid ved fremmøde (n=68)



Indretningen i venteværelset (n=88)

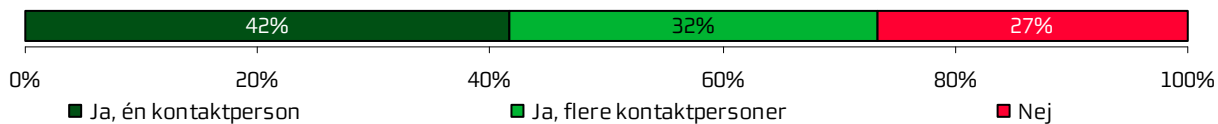




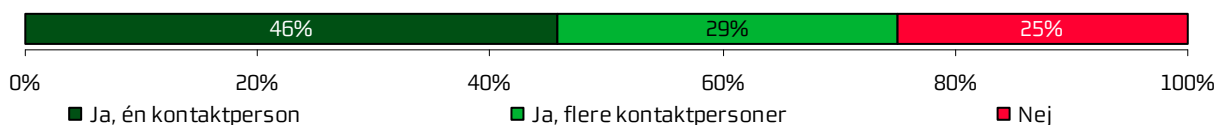
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	-	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49 %	-	-	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	-	-	96 % *	58 % *	82 % *

## Personale

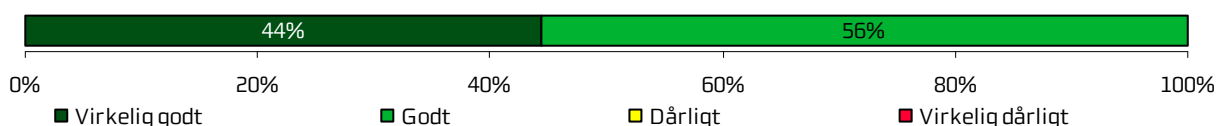
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=60)



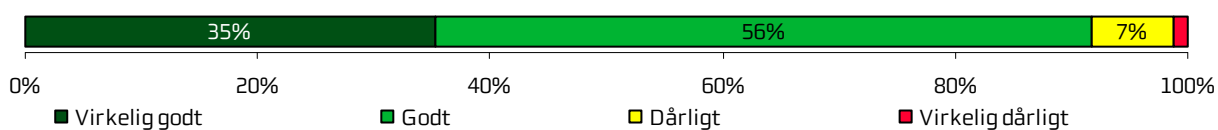
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



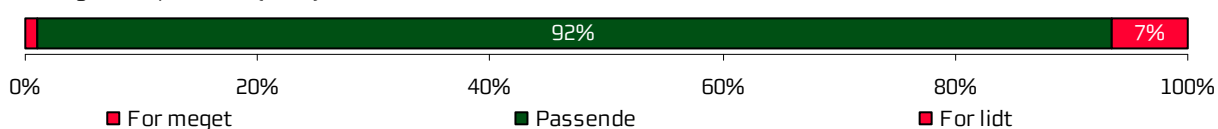
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=18)



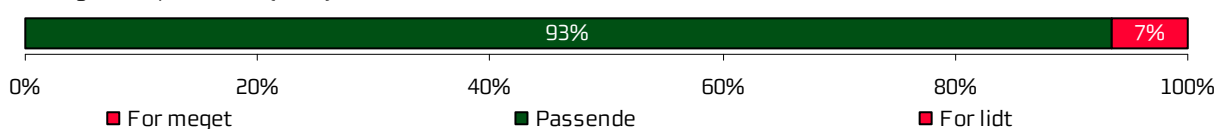
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=85)



Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



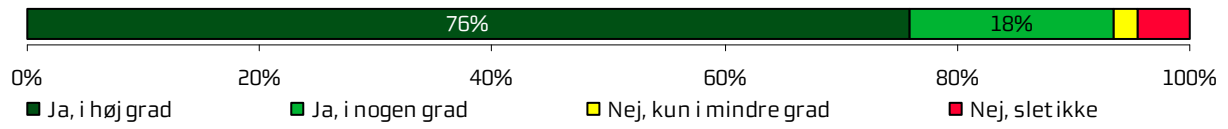
Personalet lyttede med interesse (n=91)



	2012	2011	2010	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 %	-	-	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	-	-	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	-	-	100 % *	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	100 %	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	100 % *	89 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

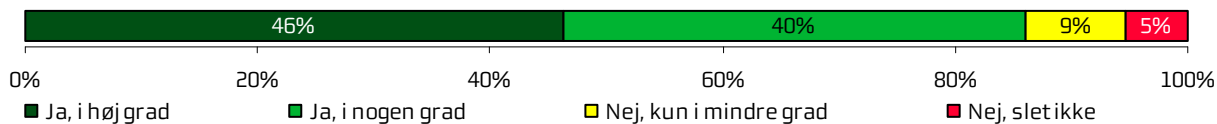
Personalet var gode til deres fag (n=91)



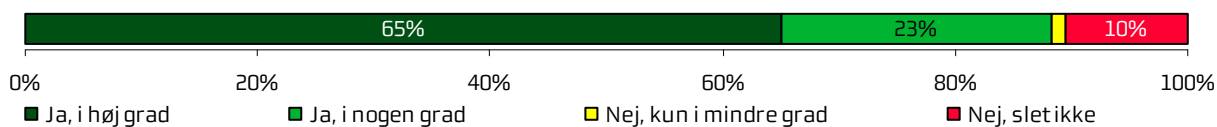
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	-	-	100 % *	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

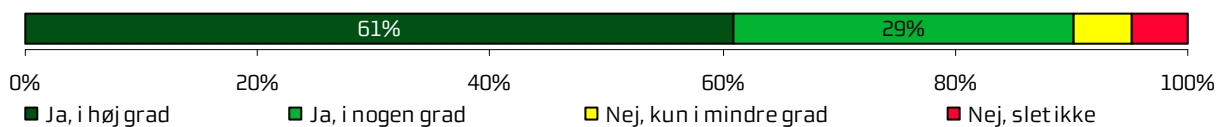
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=93)



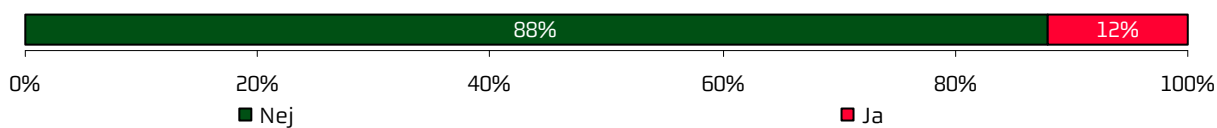
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



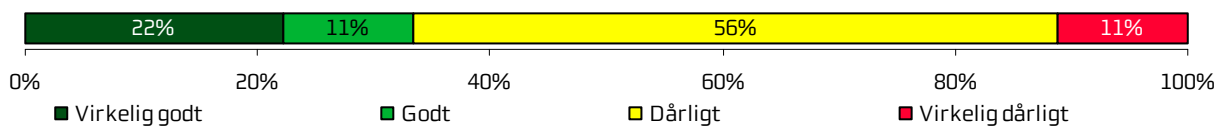
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=82)



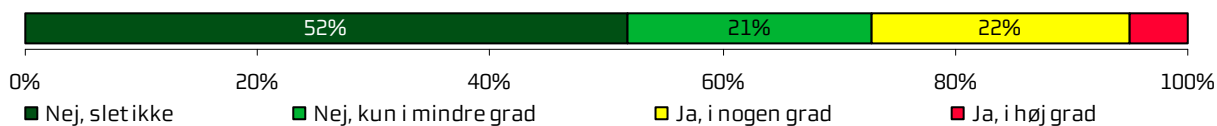
Fejl i forbindelse med besøg (n=91)



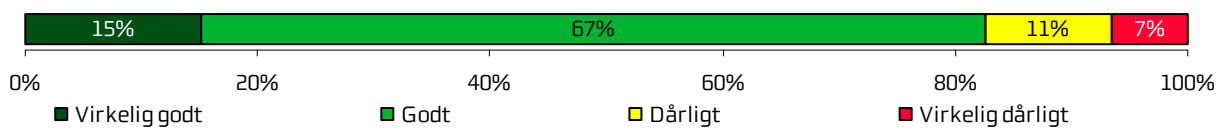
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=81)



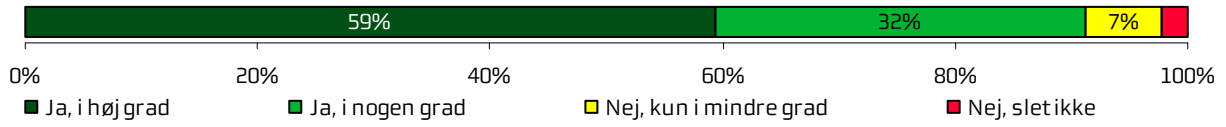
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=46)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	-	-	100 % *	74 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	-	-	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	91 % *	37 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	73 %	-	-	99 % *	63 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83 %	-	-	100 % *	73 %	91 %

## Information

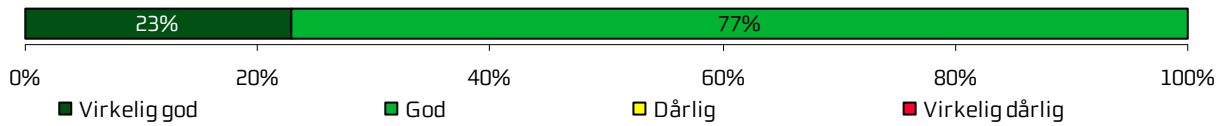
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



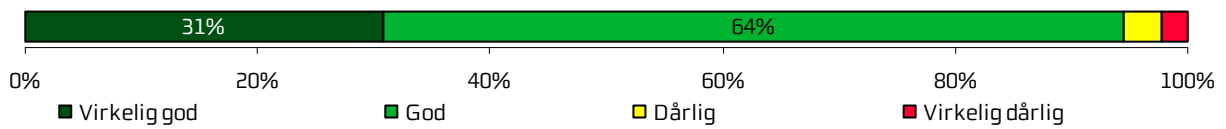
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



Vurdering af mundtlig information (n=91)

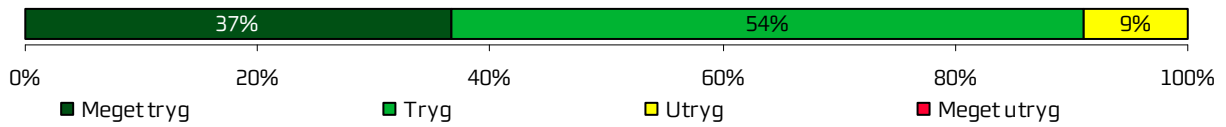




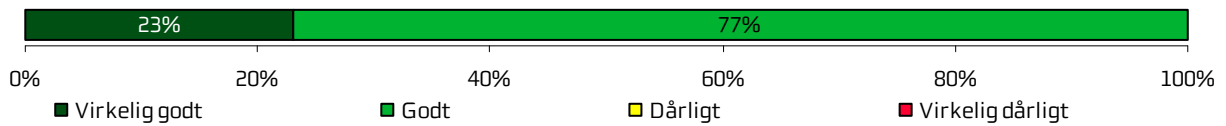
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	-	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	89 %	96 % *

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

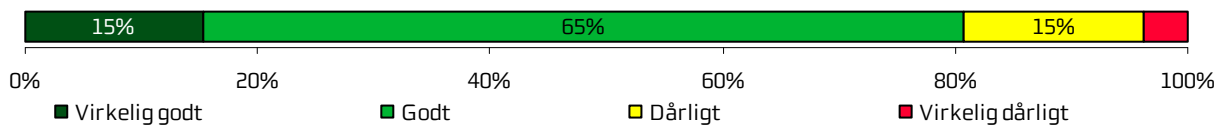
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=90)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



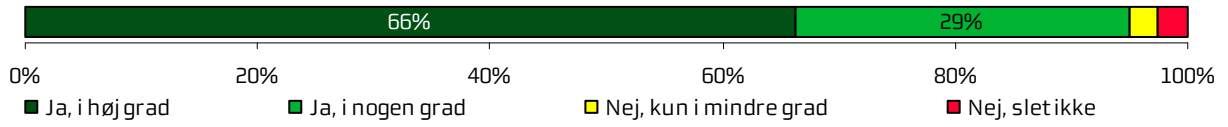
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=48)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	-	-	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	-	-	93 % *	50 %	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	6
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	4
Ventetid	0

## H - HAMB

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - H - HAMB	Modtagelsen
1	Der var så travlt. Blev placeret på gangen, og man vidste knapt nok, hvor jeg skulle hen.	Dårlig
2	NN er handicappet, sidder i kørestol, har intet sprog og er ledsaget af pædagog og mor.	Virkelig god
5	Der er meget dårlig tilgængelighed for kørestolsbrugere. Også for kommunikationshandicappede vil jeg antage. Umuligt uden hjælper.	Virkelig dårlig
7	Gangen før skulle jeg være der [ved middagstid]. Kom til [to timer senere]. Det er nok for lang tid at vente. Men alle gør, hvad de kan, og personalet er flinke og hjælpsomme.	God
9	Går for lang tid, inden nogen ansatte tager kontakt til en, og man kan melde sin ankomst.	God
13	Det var lidt svært at få kontakt til dem, da de bare sad ved deres computer. Men søde og rare var de. :-)	God
14	Vi har været på ambulatoriet [flere] gange: Akut, planlagt opfølgning med operation samt kontrol. Ved den akutte modtagelse var [patienten] blevet henvist fra skadestuen på andet sygehus, hvor hun ankom til middag og videre til jer om eftermiddagen, hvor hun kom ind som ny/til sidst i køen og kom til [om aftenen] og blev tilset i en time. Et langt forløb for [et barn] med brækket næse.	Virkelig god
16	Vel OK. Intet personale [i weekenden]. Taxachauffør fandt et menneske. Mit besøg var akut. Henvist af vagtlæge.	God
17	Jeg synes, I var rigtig søde og gode til at informere mig om, hvad der skulle ske.	God
18	Begge gange, jeg var til tjek på afdelingen, oplevede jeg, at kontorpigerne havde mere travlt med at snakke om deres børn. Jeg stod længe og ventede begge gange, hvor de bare sad og snakkede privat i stedet for at hjælpe. Det er meget uprofessionelt. Samtidig skal de også huske, at når man sidder i venteværelset, kan man sagtens høre deres samtaler.	Dårlig
20	Nej, alle var smilende og glade og hjalp med det samme.	Virkelig god
23	Vi var først i modtagelsen på første sal, her var ventetiden mere end en time. Anden og tredje gang var vi på tredje sal uden nogen ventetid. Det vil sige, vores sidste besøg var uden ventetid. Venteværelset på første sal var fint. Tredje sal blot et par stole langs væggen.	God
24	Jeg fandt det yderst tilfredsstillende, at jeg kunne ringe og få hjælp til bustransport til hospitalet.	Virkelig god
26	Imødekommende og meget venligt som altid.	Virkelig god
28	Udmærket.	God
29	Jeg synes, det var flot at se de forskellige faggrupper supplere hinanden. Jeg kom temmelig tidligt, men blev vist tilrette alligevel.	Virkelig god
31	God modtagelse.	God
32	Fantastisk og store smil.	Virkelig god
34	God modtagelse. Ikke noget usædvanligt.	God
37	Nej.	Virkelig god
43	Ventearealet er meget dårligt med meget gennemgangstrafik. Vi sidder på gangen.	God



## H - HAMB

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H - HAMB	Fejlhåndtering
1	Der skete en del misforståelser, og min undersøgelse blev afbrudt minimum hvert andet minut, da den læge, som stod for undersøgelsen, også skulle tage sin telefon og sørge for andre patienter samtidig. Hun glemte derfor konstant, hvad hun lavede, og hvor hun kom fra. Selvom der er travlt, er det bare IKKE i orden. Det er ikke fedt, når man sidder med slanger oppe i næsen. Det virker så respektløst og uprofessionelt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Havde ikke styr på behandlingen i forhold til at jeg [har en kronisk sygdom]. Dårlig koordinering med en anden afdeling.	Godt
6	Vurdering af halsbyld.	Dårligt
10	Jeg havde en tid, hvor jeg, lige inden jeg ankom til hospitalet, blev ringet op og fik fortalt, at jeg først skulle møde ind to timer senere.	Dårligt
11	Næsen bliver meget skæv igen, så det er vanskeligt for mig at trække vejret. Snorker meget slemt igen.	Dårligt
18	På første besøg blev jeg informeret om, at til det sidste tjek skulle min næse fotografes igen. Det havde de glemte at bestille tid til. Men [røntgenafdelingen] var søde og fik mig ind hurtigt.	Virkelig godt
22	Forskellige oplysninger fra forskelligt personale. Man kunne ikke blive enige om, hvad der skulle gøres.	Dårligt
30	Jeg fik ikke besked om, at jeg skulle indkaldes til samtale efter scanning, og kontaktede derfor min læge. Jeg måtte selv kontakte hospitalet for at blive indkaldt til at få svar på min undersøgelse!	Dårligt
31	Ingen.	Uoplyst
39	Hvor jeg skulle have været scannet og i aflyste tiden. Men da jeg kom til kontrol, troede lægen, at jeg var blevet scannet. For ellers var det ikke nødvendigt, at jeg kom til kontrol.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## H - HAMB

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Kommunikation mellem anden afdeling og Øre-, næse- og halsafdelingen var virkelig dårlig. Jeg skulle nærmest selv fortælle, hvad de skulle gøre/undersøge.	Dårligt
2	Vi havde en morgentid []. Men der var en akut, der skulle ind. Det ville vi godt have vidst via en oprigning. Det var akut, fordi det var et barn. Det kunne vi godt have fået at vide, da vi fik tiden dagen før [].	Virkelig godt
3	Lang ventetid mellem læge og høreprøve.	Godt
6	Den første behandling og læge var god. Den næste var ekstrem dårlig og tog ikke mine betragtninger alvorligt.	Dårligt
9	Lægen kunne godt have forslået stærkere smertestillende.	Godt
11	Vil gerne have rettet næsen til, og så skal jeg have det sådan, at jeg ikke snorker, og at jeg kan trække vejret ordentligt igen.	Dårligt
13	Jeg synes stadig, det er svært for mig at trække vejret:( Men efter jeg fik fjernet polypper, hjalp det på næsen.	Virkelig godt
14	Vedrørende ventetid. Ambulatoriet var telefonisk informeret om, at vi kom, men vi oplevede, at vi først blev placeret i køen, da vi kom fysisk på afdelingen. Journalen fra andet sygehus var ikke dikteret/skrevet endnu, da vi kom til ambulatoriet, hvilket betød, at [patienten] måtte gennemgå samme undersøgelse to gange for [].	Virkelig godt
16	Læge NN var meget sød, forstående, blid, interesseret og meget lyttende til tidligere problemer. Også sygeplejerske NN, som var der samme [dag].	Godt
19	Synes forløbet var glidende og gik hurtigt, fra oplysning om behandling til behandling foregik. Der skete dog en enkelt fejl. Fik tilsendt forkert brev med indlæggelsestidspunkt. Det forlængede dog ikke behandlingen.	Godt
20	Nej, er super tilfreds.	Virkelig godt
22	Man glemmer at sende journalen videre. Man må selv rykke for videre forløb, og da kommer en ny indkaldelse.	Dårligt
25	OK.	Godt
26	Kan kun sige alt det positive, jeg kan komme i tanke om! Meget betryggende hele forløbet.	Virkelig godt
28	Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, man kom ind til, når man kom til kontrol.	Godt
29	Jeg er godt tilfreds og har rost forløbet over for mine omgivelser. Det eneste, jeg kan sætte en finger på, er, at da jeg første gang blev kaldt ind, var jeg ikke klar over, hvad baggrunden var. Dette er kun nævnt for at hjælpe. Jeg er rigtig godt tilfreds. Tak.	Virkelig godt
30	Jeg fik en meget god forklaring på min undersøgelse, samt mulighed for at vælge, hvilken løsning jeg ønskede!	Godt
31	Gode.	Godt
33	Der var virkelig lang ventetid efter jeg kom tilbage fra opvågningen, til jeg kunne få lov til at gå hjem.	Godt
36	Jeg er skuffet over, at det ikke har hjulpet noget, tværtimod. Nu bliver det spændende, når jeg skal til kontrol i januar.	Virkelig godt
37	Helt i top!	Virkelig godt

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 40 Super!   | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Alle var rigtig gode, undtagen en sygeplejerske. Hun behandlede mig dårligt! Jeg blev opereret i [sommeren], havde det dårligt, og blev indlagt næste dag. Jeg var meget træt og havde stærk besvimelse og ondt. Pludselig starter en alarm i min mobil, så jeg bad om hjælp. Hun var ikke min sygeplejerske. Hun råbte til mig, at jeg ikke må spørge hende om hjælp, og at jeg selv skal hente min taske. Jeg græd og græd i mere end en halv time, og hun var ligeglad. | Godt          |
| ✎ | 43 Ved hvert besøg er det næsten altid en ny læge. De siger, man kommer til at snakke med den mest erfarne, men når man så kommer ind, er det en anden læge, der foretager undersøgelsen, og som er så usikker, at en mere erfaren i rummet ved siden af skal spørges. Det bliver man utryk over.   | Dårligt       |

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - HAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det var meget sparsomt, og den ene læge modsagde den anden. Måtte derfor til egen læge samt lokal læge NN for at få en diagnose. De mente ikke, at der var noget galt, men det viser sig, at jeg har en cyste/svulst i hjernen, hvilket det undrer mig, at der ikke er blevet tænkt på med de givne symptomer.	Dårligt
4	Jeg undrede mig noget over spørgsmålet: "Hvad siger du til [din diagnose]?". Jeg havde gentagne gange fået at vide, at der ikke fandtes indikationer for noget sådan! Hvilket der heller ikke gjorde. Spørgsmålet blev stillet i en samtale kort før operationen.	Godt
8	Hvis der er noget, man er i tvivl om, kan man jo bare spørge? Mindes ikke jeg fik noget på skrift!	Godt
15	100 procent. Pil op.	Virkelig godt
16	Af princip ønsker jeg skriftlig kopi/information af journalen. Fik penicillin beregnet til særlig type af [bakterier]. Ville gerne have vidst, hvorfor/hvordan der var betændelse.	Godt
26	Meget fyldestgørende.	Virkelig godt
30	Meget kompetent og stor empati. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Godt
32	Alt var yderst positivt, og jeg kunne selv spørge til. Blev altid tilbudt at stille spørgsmål til personalet :-)	Virkelig godt
37	Nej.	Virkelig godt
43	En læge, der har opereret, skal ikke hver gang sige, at nu er det hele fjernet ([flere operationer] i Aarhus og [en i anden by]). I [den anden by], [et par måneder] efter [den sidste] operation, skulle lægen bare åbne for at se, at hele området var fuldt af kræft, selvom Aarhus lægen havde samme område åbent.	Dårligt

## H - HAMB

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

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	MEGET langsom papirgang. Det tager 100 år, før jeres notater osv. bliver lagt op, så de er synlige for andre og for min egen læge. Dette har sænket min behandling meget.	Dårligt
7	Jeg synes, man får god behandling af gode medarbejdere og søde mennesker. Jeg har været der rigtig mange gange. Men en gang imellem er ventetiden lidt lang, men det har jeg forståelse for.	Godt
9	Nej.	Godt
11	Lille venterum. For mange mennesker. For megen uro.	Dårligt
12	Ja, der sker ikke noget. Ingen tør tage et ansvar eller tør så ved, så de er ikke deres arbejde voksent.	Dårligt
13	Jeg synes, det var så rart, at de passede på mig. Jeg var bange og ked af det, og de var så søde og trøstede mig.)	Virkelig godt
24	Jeg er blevet opereret i øret en del gange og er de fleste gange blevet sendt hjem samme dag. Det var ikke rart, idet at jeg havde MANGE smerter. Men jeg bebrejder ikke jer! Men det kommunale sundhedssystem.	Virkelig godt
26	Lidt svært at sætte testapparatet på alene, men godt min [pårørende] kunne hjælpe mig. Tror, det kan give problemer, hvis man er alene?	Virkelig godt
27	Vejrforhold, sport, bad og svømning.	Godt
31	Nej.	Godt
37	Det hele var virkelig fint.	Virkelig godt
38	Min operation gik godt, men jeg har ikke oplevet nogen forbedring af min hørelse. Faktisk så hører jeg nu "vand" i mit øre, og det gjorde jeg ikke før.	Godt
43	Der er sat for lidt tid af til hver patient, og vi skal vente meget længe. Det oplever man ikke på et andet hospital, jeg blev omvisiteret til en af gangene.	Dårligt

**H - HAMB**

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

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Behandl én patient ad gangen!	Dårligt
2	Lukke dørene for at undgå træk i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Flere stole i venteværelset. Indimellem for lidt plads. [Fysiske rammer]	Godt
5	Stor forskel på personalets forståelse for min situation/mit handicap. [Relationer til personale]	Godt
6	Planlægning, som sikrer rød tråd i behandlingen, mangler. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Jeg synes at jeg fik viden om helbred og levevis (levemåder) i forhold til ens liv. Hvis man kunne gå en tur udenfor i området i ventetiden, og personalet så havde ens mobiltelefonnummer og ringede og sagde, at det var nu, man skulle ind. [Kommunikation og information]	Godt
9	Mere hygge i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
11	Større ambulatorium, færre ventende mennesker, så uroen blev mindre. [Fysiske rammer]	Dårligt
14	Personalet på ambulatoriet var ekstremt indfølelse og gode til at møde et [lille barn] i smerte, og de var yderst tillidsvækkende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Ved receptionen og bordet er der lidt for lidt plads til kørestole (altså bordet ved siden af kaffen). [Fysiske rammer]	Godt
24	Meget kompetente medarbejdere. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	Gennem hele processen synes jeg, at jeg er blevet behandlet af verdens bedste system og af verdens dygtigste personale samt utroligt venlige mennesker, og det er meget trygt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Jeg var meget tilfreds, flinke til at forklare og hjælpe. Følte de havde god tid til mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Der var meget travlt, men personalet viste trods alt overskud. Tak for det! Stor respekt for alt personalet :-) [Pleje]	Virkelig godt
35	Jeg har fået en rigtig god behandling, både i ambulatoriet og på operationsafdelingen. Dygtigt og flinkt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Det var det bedste hospitalsambulatoriebesøg, jeg har haft. Jeg er [ældre] og har flere besøg bag mig.	Virkelig godt
40	Rigtig god og informativ oplevelse.	Virkelig godt
41	Dårlige pladsforhold i ambulatoriet, hvis der er mange børn og personer i kørestole. [Fysiske rammer]	Virkelig godt



