

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro**

**Øre-Næse-Hals afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	341
Besvarelser fra afsnittets patienter:	200
Afsnittets svarprocent:	59%

### **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 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).

---

<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.



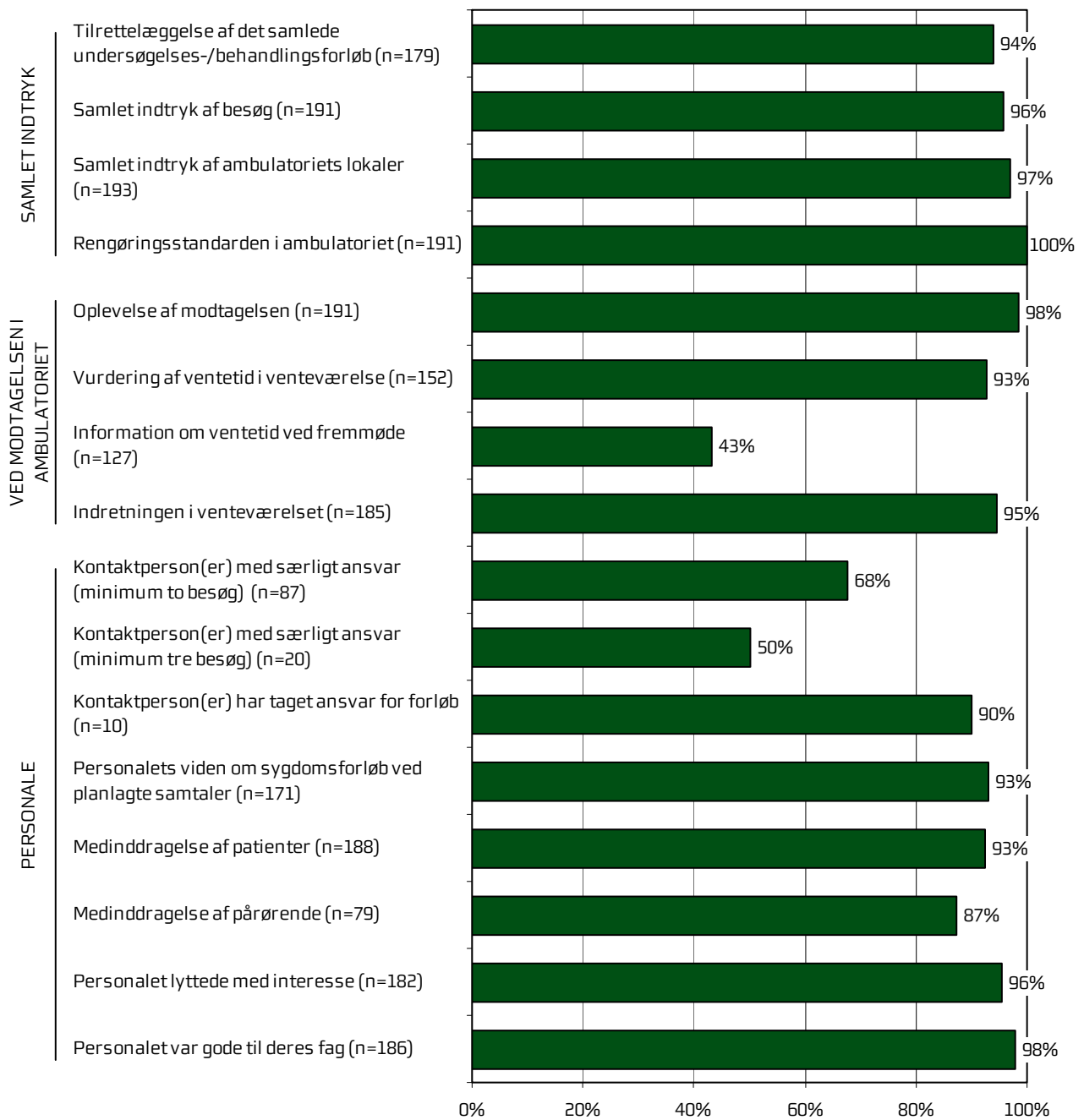


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

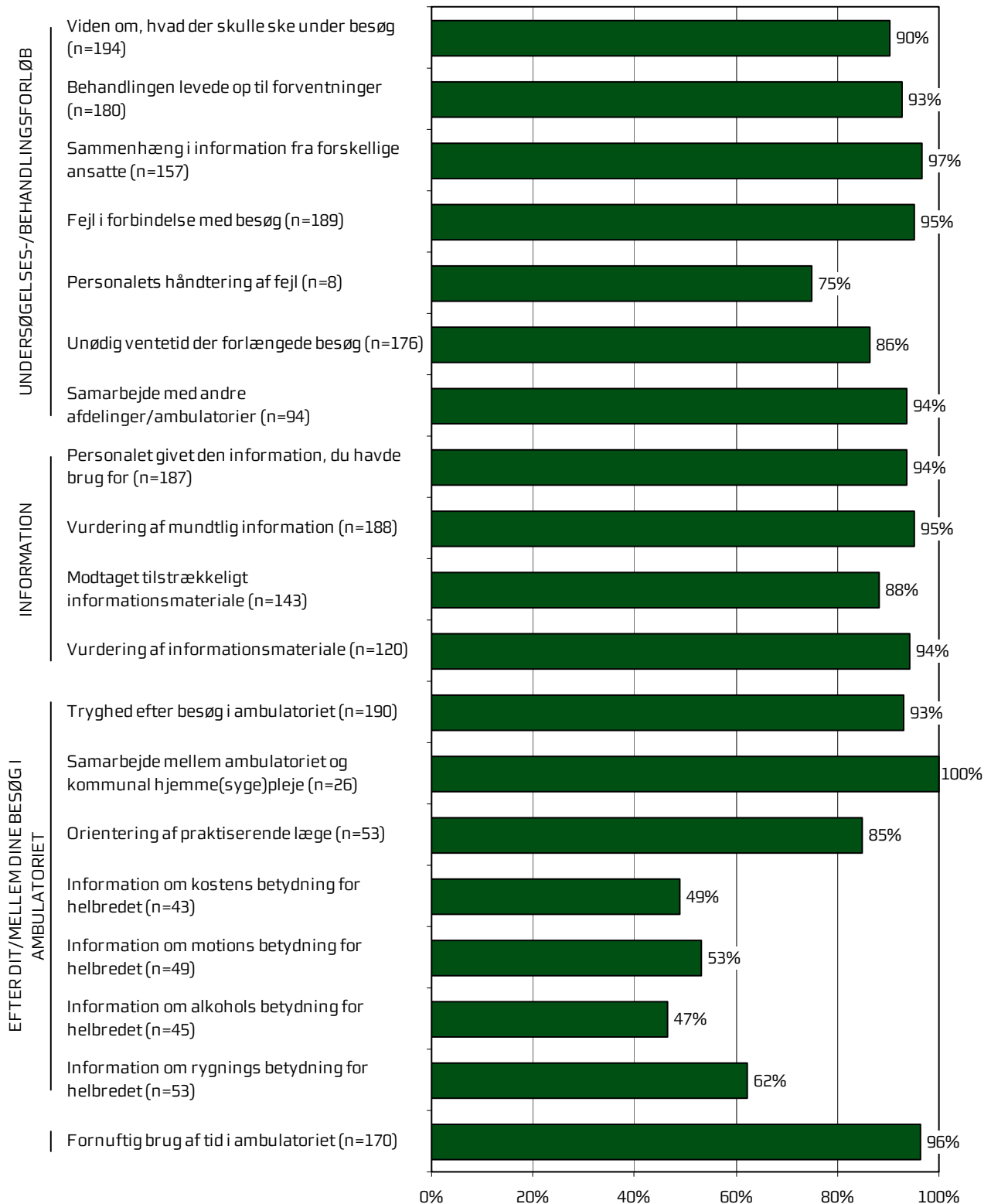
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Høreklíník Holstebro, Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

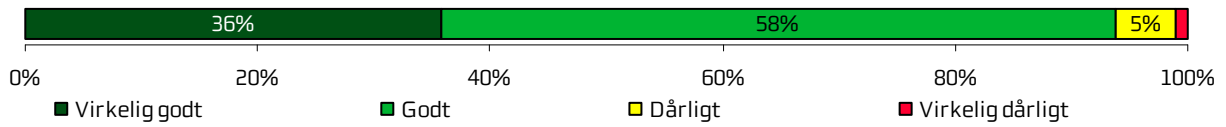
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

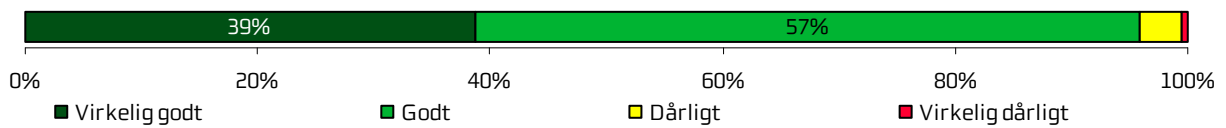
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

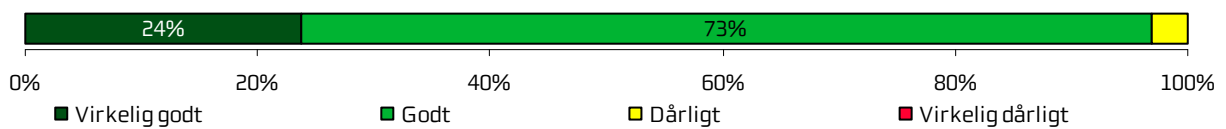
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=179)



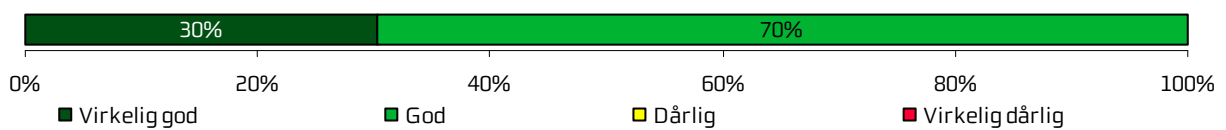
Samlet indtryk af besøg (n=191)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=193)



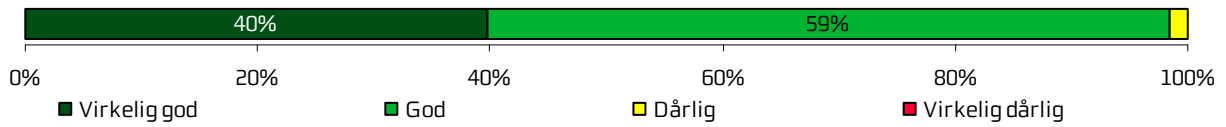
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=191)



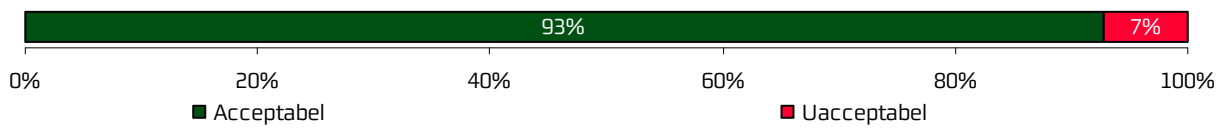
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	-	100 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	96 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

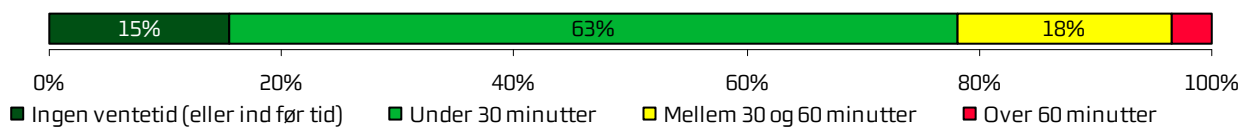
Oplevelse af modtagelsen (n=191)



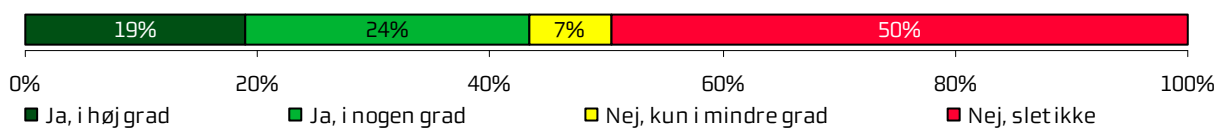
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=152)



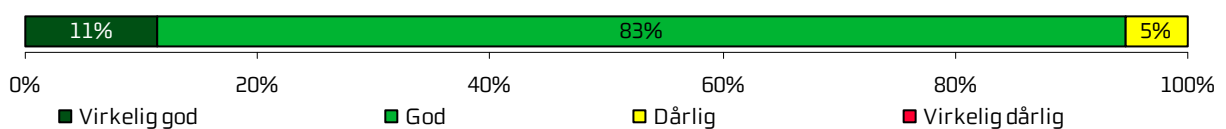
Længde af ventetid i venteværelse (n=142)



Information om ventetid ved fremmøde (n=127)



Indretningen i venteværelset (n=185)

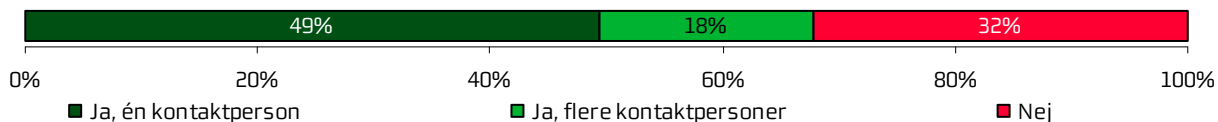




	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	92 %	-	99 % *	87 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	45 %	-	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	93 %	-	98 %	78 % *	89 % *

## Personale

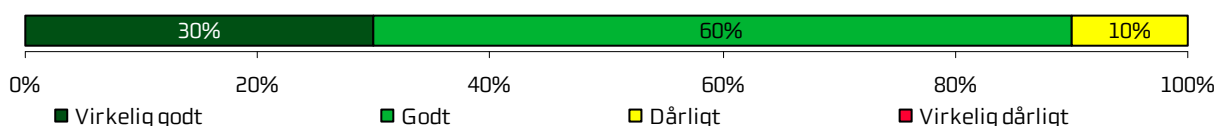
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



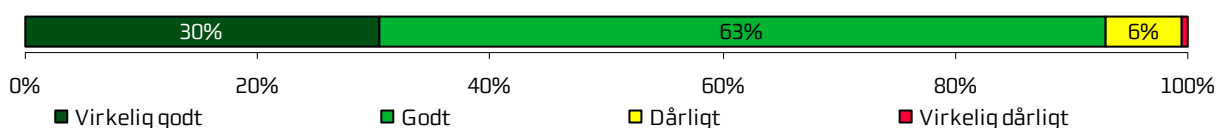
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



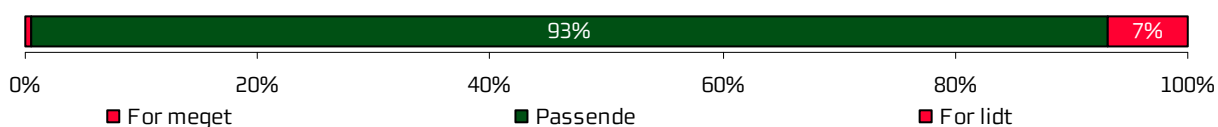
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



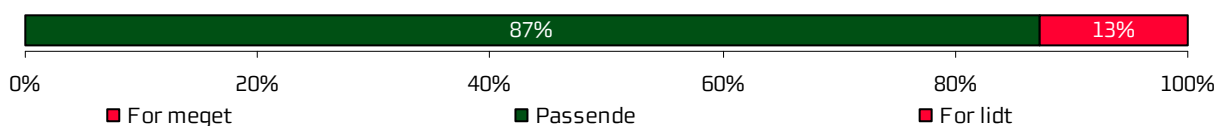
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=171)



Medinddragelse af patienter (n=188)



Medinddragelse af pårørende (n=79)



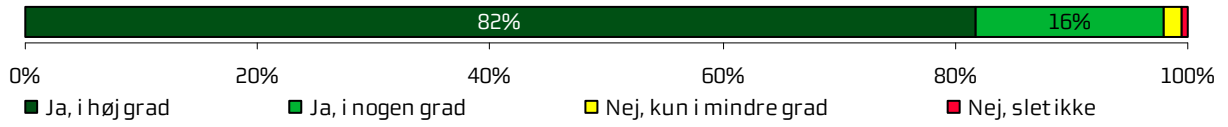
Personalet lyttede med interesse (n=182)



	2013	2012	2011	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)	68 %	71 %	-	90 % *	63 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	50 %	70 %	-	97 % *	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	90 %	100 %	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	-	100 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	-	99 % *	88 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	91 %	-	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	-	100 % *	92 %	95 % *

### *Personale (fortsat)*

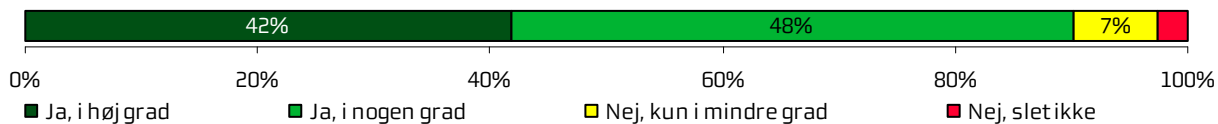
Personalet var gode til deres fag (n=186)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	-	100 % *	94 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

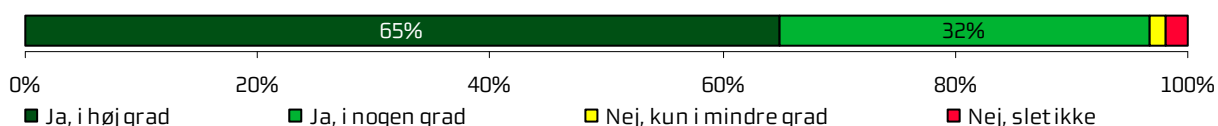
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=194)



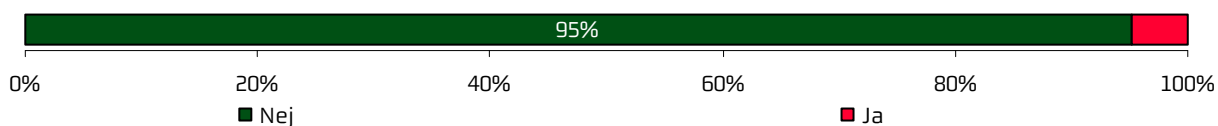
Behandlingen levede op til forventninger (n=180)



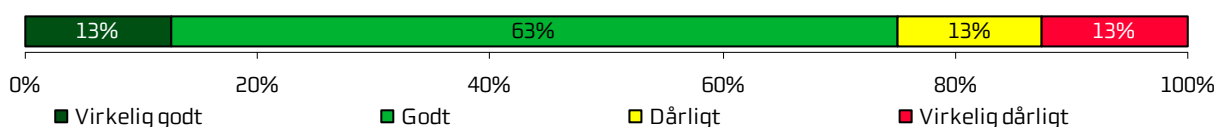
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



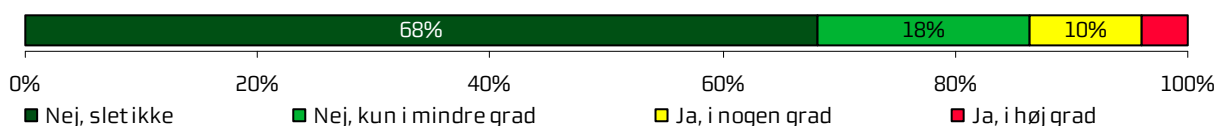
Fejl i forbindelse med besøg (n=189)



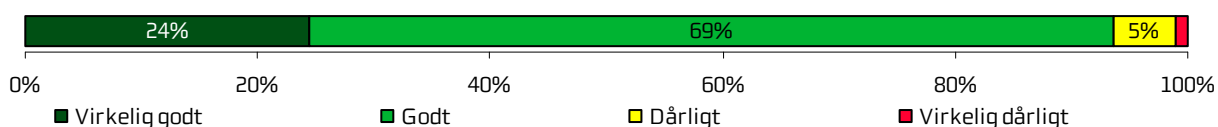
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=176)



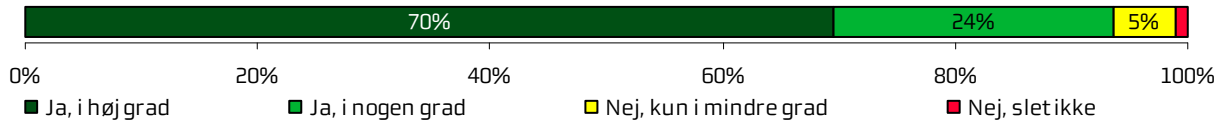
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=94)



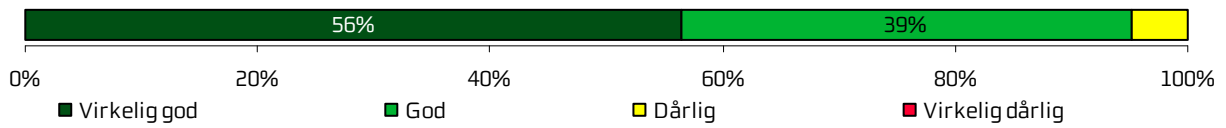
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	-	98 % *	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	-	99 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	94 %	-	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	-	100 % *	91 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	71 %	-	88 %	56 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	87 %	-	98 % *	72 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	-	100 % *	91 %	95 %

## Information

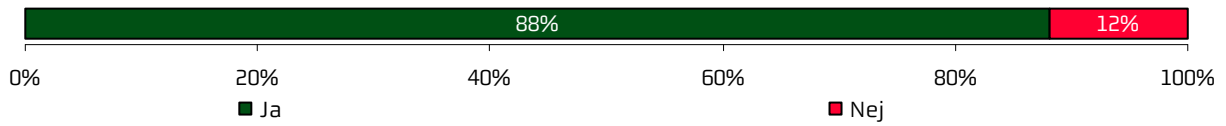
Personalet givet den information, du havde brug for (n=187)



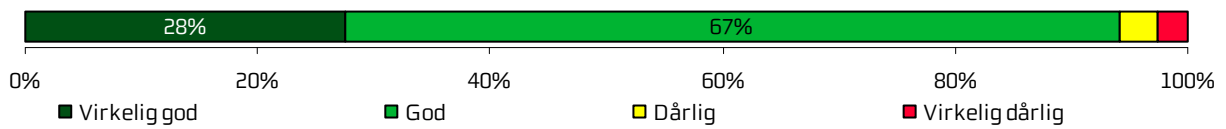
Vurdering af mundtlig information (n=188)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=143)



Vurdering af informationsmateriale (n=120)





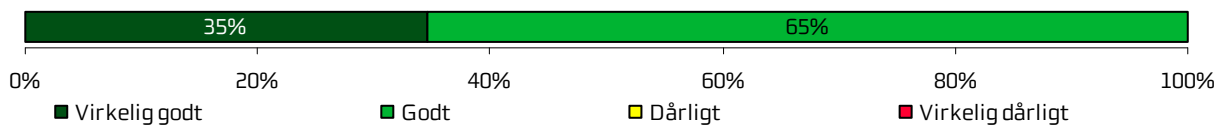
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	93 %	-	100 % *	88 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	100 % *	92 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	89 %	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

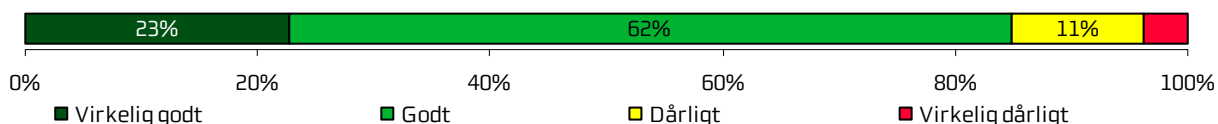
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=190)



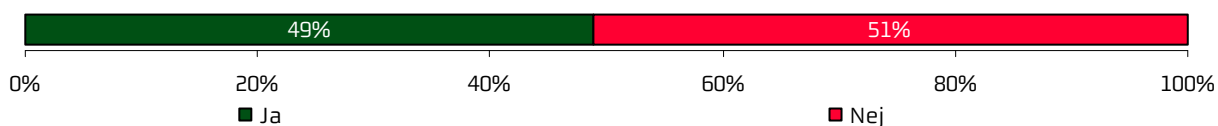
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



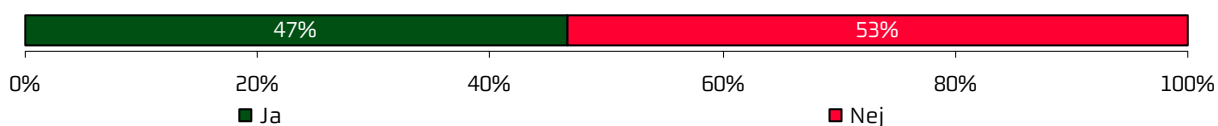
Information om kostens betydning for helbredet (n=43)



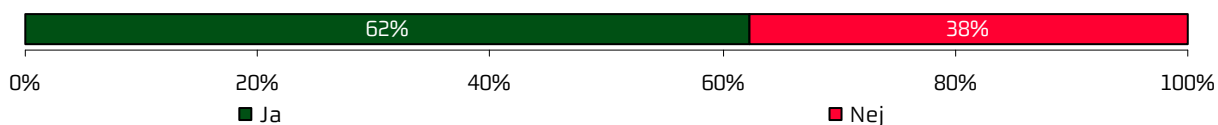
Information om motions betydning for helbredet (n=49)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=45)



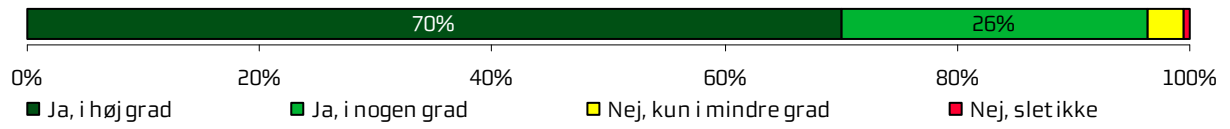
Information om rygningens betydning for helbredet (n=53)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	-	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	94 %	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	79 %	-	97 % *	76 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	49 %	-	-	94 % *	36 %	60 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	53 %	-	-	94 % *	34 % *	68 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	47 %	-	-	84 % *	31 %	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	62 %	-	-	87 % *	44 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=170)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	100 % *	94 %	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.

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		4
Kommunikation og information		8
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		12
Pleje		0
Relationer til personale		11
Ventetid		2

## Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Jeg ventede tre måneder på at kunne komme til undersøgelse, det er lang tid. Det var også svært at komme igennem på telefonen for at bestille tid til undersøgelse.	God
4	Dejligt med smilende mennesker.	Virkelig god
7	Det var en [weekend].	God
14	Der var nogle problemer, fordi hende, der skulle foretage min høreprøve, var syg, men de var simpelthen så søde i modtagelsen, at det ikke gjorde noget, at jeg skulle til at gå tilbage til høreklinikken og endda i sjask regnvejr.	Virkelig god
18	Der var ikke megen kommunikation ved modtagelsen. Satte mig i venteområdet, men blev dog ikke informeret om den forsinkelse, som var på dagen.	God
19	Mangel på P-tid, kun en time. Måtte have ekstra timer.	God
21	Temmelig lang ventetid, men ikke mere end forventet.	God
22	Dårlige parkeringsforhold.	God
23	Ingen reaktion fra sekretæren. Hverken god morgen eller anden venlig adfærd.	Dårlig
26	Vi var kommet lidt tidligere og blev anvist plads i venteværelset. Lægen kaldte os ind ca. 25 minutter tidligere end vores mødetid viste.	Virkelig god
28	Jeg har fået nye høreapparater, som jeg er godt tilfreds med. Jeg har fået en god behandling, men ventetiden var op til en halv time.	God
32	Når man ringer, er de ikke specielt venlige. Det lyder meget til, at de ikke gider at snakke og hjælpe en! Dårligt, når man ringer for at få hjælp.	God
35	Fint med aflæsning af sundhedskortet.	God
36	Virkelig god, professionel behandling, venlig modtagelse, god forklaring og afhjælpning af mit akutte problem.	Virkelig god
41	Beklager, har aldrig været på øre-næse-hals-afdeling. Jeg er i øvrigt flyttet.	Uoplyst
43	Der var ingen der tog imod.	Dårlig
45	Høflig og venlig.	God
46	Enestående venlige.	Virkelig god
47	Hvis der kan blive givet et præj om, hvor lang ventetid der ca. er, vil vurderingen blive virkelig god.	God
48	Det er vanskeligt at bedømme en modtagelse, som alene sker med scanning af sygeskringsbevis. Maskinen virkede. Der var ingen personlig velkomst, hvilket havde været bedre.	God
49	Jeg har kommentar til mit forløb i det hele taget på Holstebro sygehus. Dem der var på arbejde i weekenden var helt fantastiske og fik mig til at være tryk og velkommen.	God
54	Venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
57	Venlige læger og sygeplejersker. Kun en person i information synes at opleve sin arbejdsplads som positiv. De andre var MEGET korte for hovedet og slet ikke smilende. Dårligt første indtryk af en afdeling.	Uoplyst



	60	Imødekommende og venlig modtagelse.	Virkelig god
	63	Nej, det gik fint.	God
	64	Blev kaldt til undersøgelse i min arbejdstid []. Fornemt og meget tidsbesparende for mig. Var hurtigt tilbage. Gik ikke ud over mine egne arbejdsopgaver.	God
	66	Flinke og behagelige mennesker.	God
	70	Venteværelset er rart at sidde i, og ventetiden var kort. Rigtig sød dame i modtagelsen.	God
	71	Det var godt.	Virkelig god

## Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro


### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
5	Ingen.	Uoplyst
10	Jeg fik taget en blodprøve og undersøgt hjertet, og så glemte de, at jeg var der, så jeg ventede i tre timer. Jeg skulle snakke med læge NN. Mine prøver var blevet væk.	Uoplyst
12	Skulle til læge NN, men fik taget en høreprøve, som jeg havde fået taget. Måtte så vente en måned igen.	Uoplyst
22	Jeg blev sendt hjem uden at være færdig.	Godt
23	Jeg oplevede, at jeg ikke fik den undersøgelse, som jeg var lovet. Jeg oplevede at blive henvist til læge NN i stedet for. Jeg fik en seddel stukket i hånden med oplysninger om lægen NNS træffetider.	Uoplyst
24	Fik en forkert tube isat. Vi kom derfor for at få skiftet tube.	Godt
32	Jeg oplevede, at en læge havde en vurdering i forhold til min behandling, og han var meget venlig og lyttede til mig! Da jeg så skulle tilses af en anden læge, havde han en helt anden vurdering af min behandling og lyttede SLET ikke til mig. Har stadig store problemer og er syg.	Uoplyst
45	Jeg fik udleveret forkert høreapparat.	Virkelig dårligt
46	Ingen fejl.	Uoplyst
53	Der blev taget vævsprøver, der ikke kunne bruges.	Godt
55	Ingen hurtig og kompetent behandling.	Uoplyst
56	Udlevering af forkert medicin på afdelingen, hvilket førte til overdosis og symptomer deraf.	Godt
61	Blev opereret i [foråret]. Kontrolbesøg i [sommeren]. Operation mislykkedes!	Uoplyst
69	Næste person var ikke informeret om, at jeg ventede. Da det blev opdaget, blev det klaret hurtigt og professionelt.	Virkelig godt

## Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Det var meget positivt at få en overnatning, da jeg ikke var frisk til at komme hjem. Stor ros til personalet på opvågningen, super service. Indkaldelsen til opfølgningen [nogle måneder efter operation], har jeg ikke fået endnu, her [et par måneder efter forløbet].	Virkelig godt
6	Det tog [mange] timer, hvilket virkede som lang tid bare for en enkelt undersøgelse, en samtale og noget information om en narkose i nærmeste fremtid.	Godt
8	Sygeplejerskerne var meget informative, hvorimod jeg skulle trække hvert ord ud af lægen, hvilket var frustrerende.	Godt
16	Lægebesøget virkede meningsløst, og lægen virkede uvidende og "fra en anden tid".	Virkelig godt
17	Nej.	Virkelig godt
22	To af tre personer, jeg havde kontakt med, var uden erfaring og måtte have hjælp af [andre] kolleger.	Godt
25	Meget omsorgsfuldt personale der havde forståelse for lav smertetærskel pga. træthed og udmattelse. Så de var utrolig forsigtige og gjorde alt for, at det skulle være så lidt smertefuldt som overhovedet muligt.	Virkelig godt
26	Fik en let forståelig forklaring af lægen, samt konklusion af undersøgelse og god information om det videre forløb i min behandling.	Virkelig godt
27	Jeg fik nye høreapparater. De er ikke helt efter mine forventninger, men det er nok ikke apparaternes skyld, men min alder og dårlige hørelse.	Uoplyst
32	Lægerne er ikke enige om behandling og diskuterer foran mig, hvem der har ret, og hvad for en behandling der skal til. Meget upassende.	Virkelig dårligt
33	Der skal være mere information om behandlingsforløb.	Godt
35	Stor faglighed.	Godt
40	Usammenhængende og famlende.	Dårligt
45	Jeg følte, at behandleren brugte mere tid på at fortælle, hvor travlt hun havde, end på at behandle.	Dårligt
48	Der var lidt problemer med indstilling af udstyret, men det blev løst uden lang ventetid.	Virkelig godt
50	For lang tid mellem undersøgelserne for at få svar på den endelige diagnose.	Dårligt
55	Kompetent.	Virkelig godt
57	Et hestearbejde selv at skulle skaffe og betale for hjælpemidler. Ingen information om, hvor tingene kan skaffes, ej heller hvorfor det er patientens eget ansvar.	Godt
58	Midt i deres travlhed er jeg meget fornøjet.	Virkelig godt
59	Yderst tilfreds!	Virkelig godt
62	Nej.	Godt
65	Det ville være rart, hvis jeg kom ind til samme læge hver gang.	Godt
66	Jeg er til dato ret godt tilfreds.	Godt
68	Var statist. De havde alt for travlt og havde ikke tid til, jeg stillede spørgsmål.	Dårligt

 70 Følte mig tryk og godt behandlet.

Godt

**Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Mangler indkaldelsen til opfølgning.	Virkelig godt
3	Det var lidt forvirrende, at den henvisende læge NN og ambulatoriets læge var uenige om årsag og evt. operation.	Virkelig godt
7	Materialet er blevet tilsendt i forbindelse med mit besøg på andet sygehus. Holstebro sygehus blev kun brugt i forbindelse med fjernelse af tamponader.	Godt
13	Kunne godt have brugt en anbefaling af, hvor længe det er normalt at blive hjemme efter indgreb. Havde ikke varslet mit arbejde med hensyn til fravær, da jeg var blevet oplyst om, at jeg sagtens kunne tage på job. Kunne godt have brugt en enkelt dag.	Godt
17	Nej.	Virkelig godt
18	Illustrationer af det pågældende område af kroppen mangler. Jeg ved f.eks. ikke, hvordan en spytkirtel ser ud, eller hvordan den virker. Altså noget visuelt materiale.	Godt
22	Nej.	Godt
26	Fik god information og ikke yderligere kommentarer.	Virkelig godt
32	Fik ingen oplysninger omkring min behandling/sygdom!	Virkelig dårligt
33	Jeg var ikke underrettet om min sygdom sådan, som jeg kunne forstå.	Godt
37	Den, i øvrigt søde, dame sagde, jeg skulle rense den hvide prop i øresneglene. Informationen siger, den skal skiftes ud.	Godt
40	[Har] ikke fået noget [information]. Da man har svært ved at diagnosticere mig, virker det som om, man mister interessen.	Dårligt
45	Jeg har flere gange oplevet, at der blev lovet, at behandleren ville ringe tilbage med svar på mit spørgsmål angående det forkert udleverede høreapparat, men det skete ikke, før jeg fortalte, at jeg ville komme op og blive siddende, indtil jeg fik svar.	Dårligt
46	Ingen.	Virkelig godt
48	Jeg kunne godt have brugt et print af billede af stemmelæber til logopæden, men jeg vidste ikke at jeg kunne efterspørge det.	Virkelig godt
50	Fik intet materiale, måske fordi der ikke er en endelig diagnose.	Dårligt
51	Mine svar er med pil opad i alle spørgsmål.	Godt
55	Flinkt, at de undersøgte togtider.	Virkelig godt
59	Udmærket.	Virkelig godt
62	Nej.	Godt
70	Jeg har ikke modtaget eller hørt snak om nogen form for materiale.	Godt

**Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
17	Måske noget roligt og afslappende musik i venteværelser. Evt. også noget som tager bekymringen væk. F.eks. Ella Fitzgerald og Louis Armstrong med Dream a little dream of me.	Virkelig godt
20	Høreapparater.	Godt
26	Har haft kontakt vedrørende næste gang, jeg skal til undersøgelse, samt fået konklusion fra lægen på en MR-skanning.	Virkelig godt
31	Jeg ventede lang tid på, at lægen ville konferere med læge NN om, hvorvidt jeg skulle ordineres en scanning, da jeg i forvejen havde en tid til scanning af et andet område på kroppen. Da der endelig var blevet sagt ja, viste det sig, at røntgen ikke kunne tage de to scanninger samme dag. Da jeg sagde nej til at flytte den allerede planlagte scanning for ikke at være til besvær, oplevede jeg en irritation fra lægen. Jeg sagde ja til scanningen, og det viste sig, da jeg to dage senere kom i røntgen for at få foretaget den først ordinerede scanning, udførte de alligevel dem begge på samme tid.	Godt
32	Synes, at sygeplejersker prøver at gøre deres arbejde godt, men bliver nedprioriteret af lægen. Der er et par læger, som jeg har haft kontakt med, som er meget professionelle og menneskelige. Der er en læge, som bestemt IKKE er professionel og menneskelig, og som [] har den indstilling: "vi gør, som vi plejer".	Virkelig dårligt
40	Lange ventetider i mellem. Begyndte for et halvt år side, og er ikke færdig og ikke rigtig kommet nogen steder.	Dårligt
42	Er senere blevet opereret på øret. Har kun stor ros til øre-næse-hals-afdelingen på Holstebro sygehus.	Virkelig godt
46	Det er et hospital, som jeg gerne vil til.	Virkelig godt

## Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

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 Holstebro	Samlet indtryk
2	Telefonen bliver ikke taget eller der er lang ventetid. [Kommunikation og information]	Godt
11	Hele forløbet var godt tilrettelagt, og vi fik en rigtig god behandling hele vejen rundt. Det er meget vigtigt, når det handler om børn.	Virkelig godt
13	De tog imod mig på en søndag for at tjekke, at det var ok. Selv syntes jeg, at det "hang gevaldigt i bremsen". De fik mig beroliget, inden jeg skulle på en mindre ferie. Super hjælp. [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Tak til NN [] for godt håndværk [i forbindelse med operation i 2012] og grundig afklarende information (øvrigt personale). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
17	Måske noget roligt og afslappende musik i venteværelser. Evt. også noget, som tager bekymring væk. F.eks. Ella Fitzgerald og Louis Armstrong med Dream a little of me. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Bedre indretning af venteområdet. Lokalet var varmt. Det var svært at bevæge sig imellem de mange stole. [Fysiske rammer]	Godt
22	Hørepædagogen var virkelig god. [Kvalitet i behandling]	Godt
24	Man kunne jo godt undersøge hvilken tube, der skulle bruges til den enkelte person. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Alt var OK i forbindelse med de undersøgelser, som jeg skulle have.	Virkelig godt
29	Fuldt ud tilfreds med sekretærens, lægens og sygeplejerskens virke samt god vejledning vedrørende næste skridt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
30	Alt i alt et godt forløb. Søde imødekomende ansatte. DOG: Det var vores datter, der var indlagt. En operation i halsen. Vi fik først besked to måneder efter indgrebet (ved en opfølgende undersøgelse), at operationssåret/-arret ikke må udsættes for solen :( MEGET uheldigt med den sommer, vi har haft :( Øv øv. Håber at arret bliver pænere med tiden... [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Jeg synes, at de var grundige og tog mit problem/mine symptomer alvorligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Helt klart en afdeling, der kan klare nogle forbedringer.	Virkelig dårligt
33	Ambulatoriet kunne give mere information til patienten om behandlingsforløb og selve sygdommen, og tage mere hensyn til patientens smerter under behandling. [Kommunikation og information]	Godt
34	Jeg sidder tre minutter i et lokale og venter på at få bedre høreapparater [].	Godt
35	Ok.	Godt
36	En virkelig god oplevelse på Øre-Næse-Halsafdelingen i Holstebro! Venlig og imødekomende læge og sygeplejerske! [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Sammenfattende kan jeg kun beskrive forløbet (både undersøgelse og senere kontrol) som meget positivt. Et fagligt dygtigt og meget venligt personale.	Virkelig godt

---

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
39	Helt ærligt! De spørgsmål, I stiller, og især sammenstillet med	Uoplyst
40	Sødt og venligt personale, og det er fint. [Relationer til personale]	Dårligt
44	Man har ikke kunnet finde frem til mine halsproblemer. Som sådan er det vel ikke tilfredsstillende. Utryk, [da jeg tog hjem]. Jeg har oplevet ved samtaler med lægen, når jeg fremlagde mit befindende, at svaret fra lægen var, at han aldrig har hørt sådan noget før. Jeg kunne nok ønske alternative søgfsforsøg. Efter flere års behandling har jeg flere problemer end fra start. [Kvalitet i behandling]	Godt
45	Jeg synes, det ville være fint, hvis behandleren tog sin opgave seriøs i stedet for at bruge tiden på at fortælle, hvor travlt hun mente, hun havde. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
46	Det er en fin oplevelse at komme på Holstebro Sygehus. Alt er meget rent, og det er det første, man ser, når man kommer til sygehuset. Det mest venlige personale, man kan komme til. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
47	Meget imødekommende personale [Relationer til personale]	Godt
48	Der var en god dialog om problemet. Der var god information før handlinger, så jeg hele tiden kunne være forberedt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
49	Information om lange ventetider. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
52	Jeg har kun oplevet godt fra Høreklubben. Det gælder både ventetid, personale og venterum. Det kniber bare med parkering. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
58	Mit samlede indtryk er meget godt.	Virkelig godt
67	Min egen læge sendte mig til en speciallæge for at få vurderet, om [min tilstand] var alvorlig. Det blev der ikke konkluderet på ved denne lejlighed, for jeg blev kun henvist til Ambulatoriet i Holstebro for at få afklaret det spørgsmål. Den omvej kunne jeg godt have undværet og i stedet for være blevet henvist direkte til Holstebro Ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
68	Forundersøgelse: sødt personale. Telefon: sødt personale. Ved udredning af høreapparat: dårlig information/vejledning. Personalet havde ikke tid til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
70	Meget omsorgsfulde personaler. [Relationer til personale]	Godt
71	Jeg har kun været der to gange, da jeg skulle have høreapparater. Personalet var søde og behjælpelige. Men mine høreapparater kunne nok være bedre med lyden, så jeg skal have en tid igen. Jeg har ikke krydset af, for jeg synes, det var OK. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
72	Positivt indtryk af læge og sygeplejerske. [Relationer til personale]	Godt





