

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
H - HAMB
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	224
Besvarelser fra patienter:	138
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

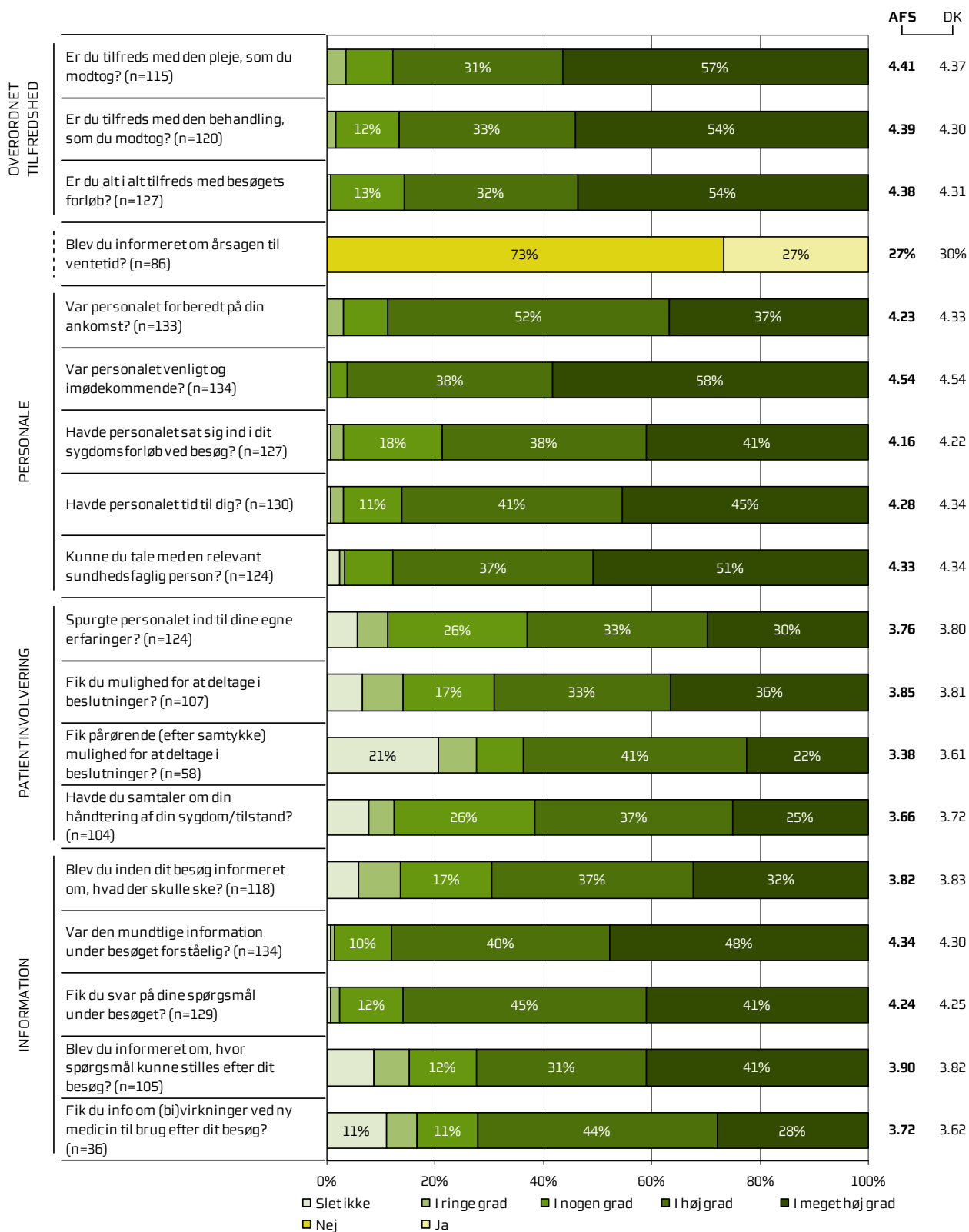
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

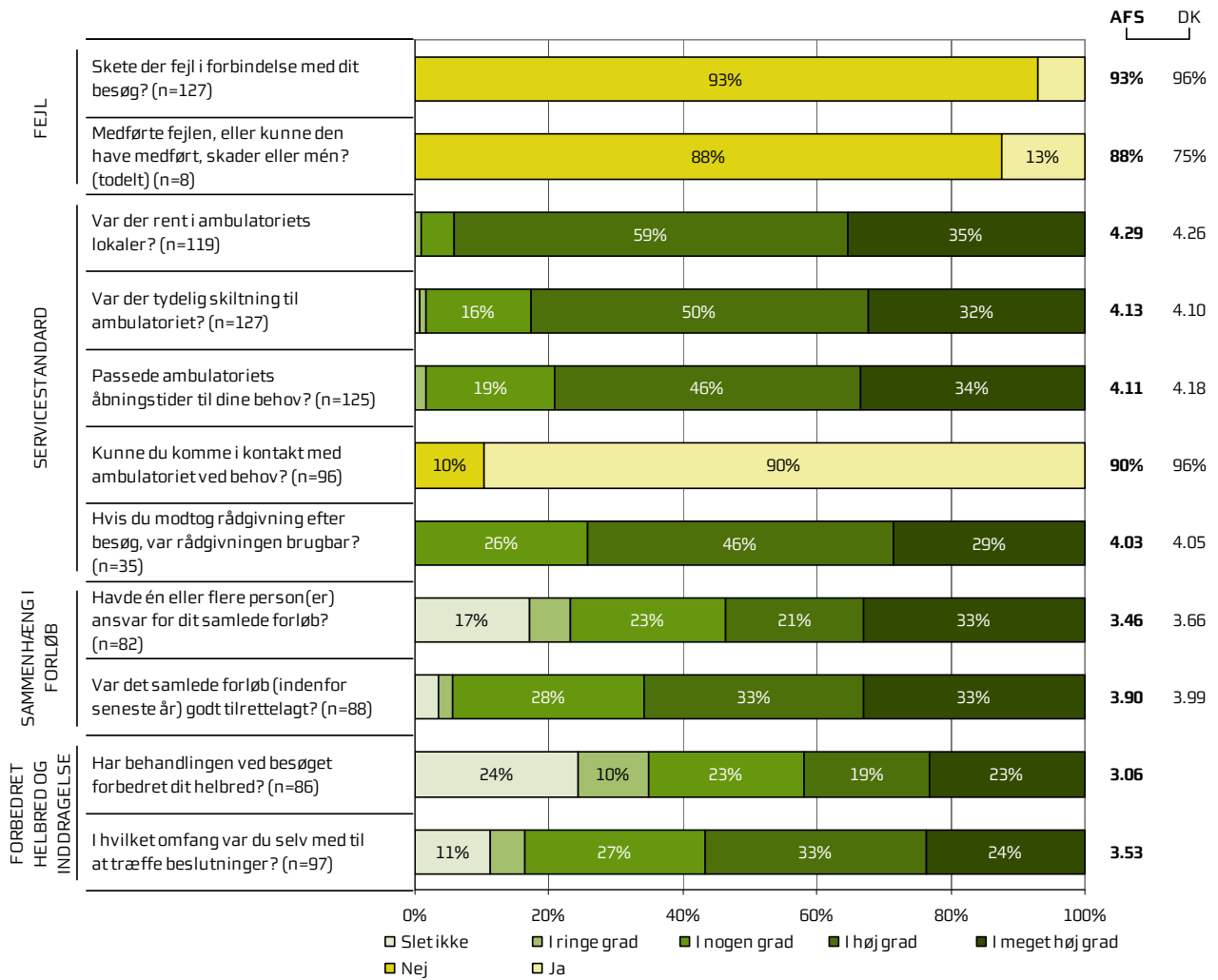
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

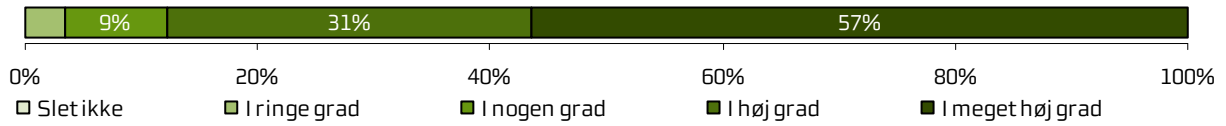
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

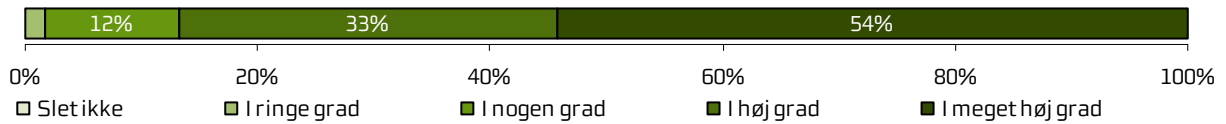
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

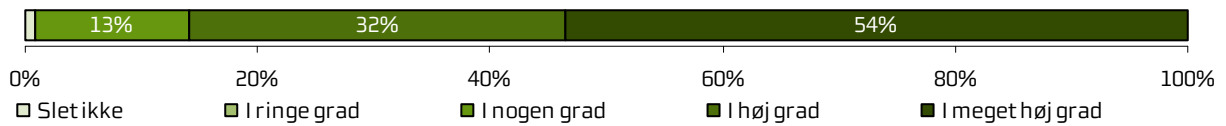
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=115)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=120)



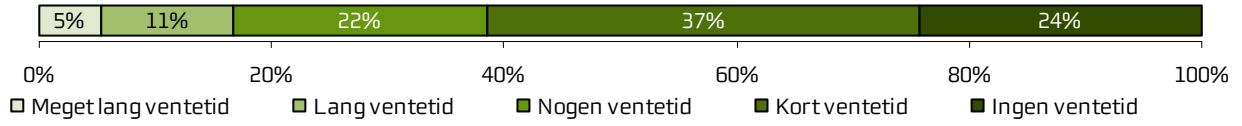
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=127)



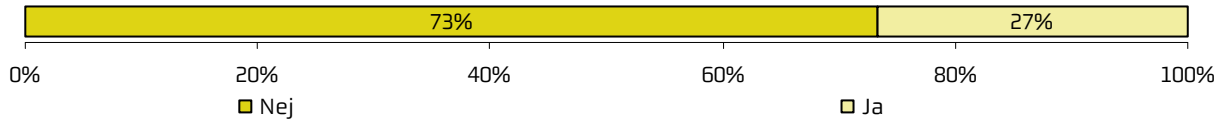
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,38		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=132)



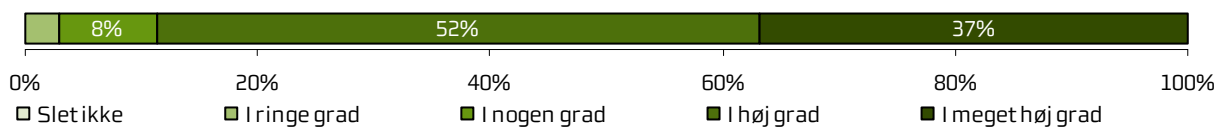
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=86)



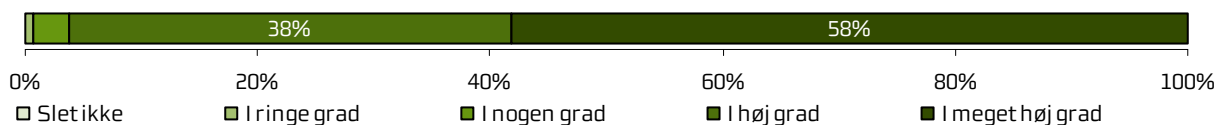
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,64		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		27 %	30 %	

Personale

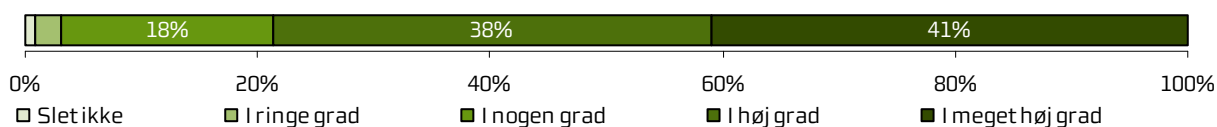
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=133)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=134)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=127)



Havde personalet tid til dig? (n=130)



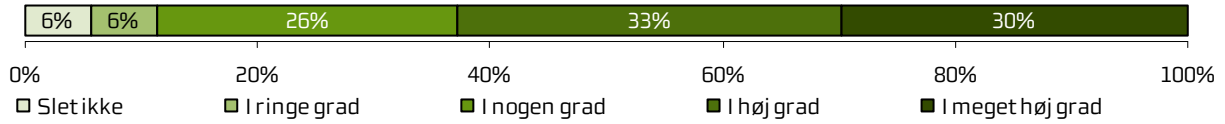
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=124)



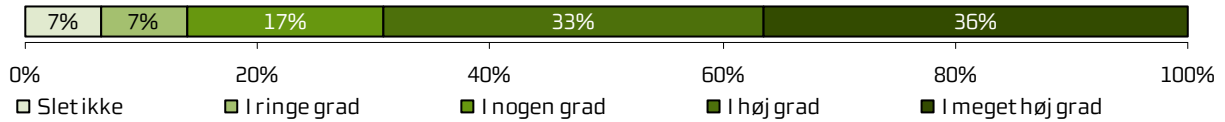
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,23		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,54		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,16		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,28		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,33		4,34	

Patientinvolvering

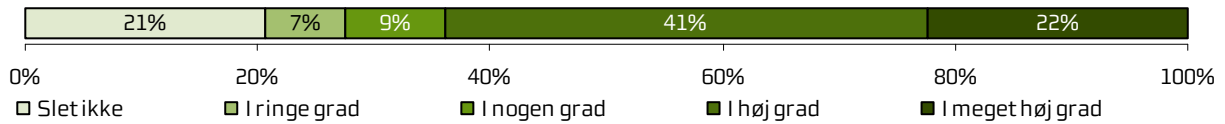
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=124)



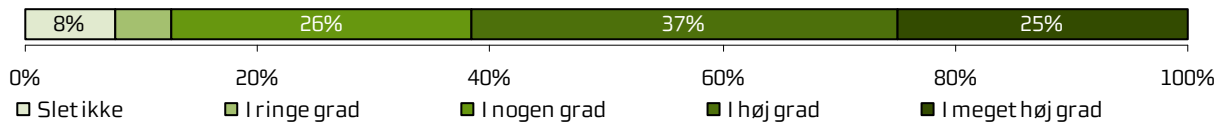
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=107)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=58)



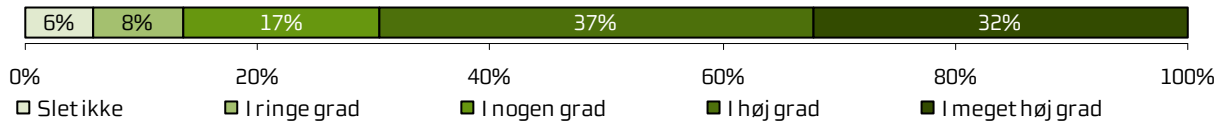
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=104)



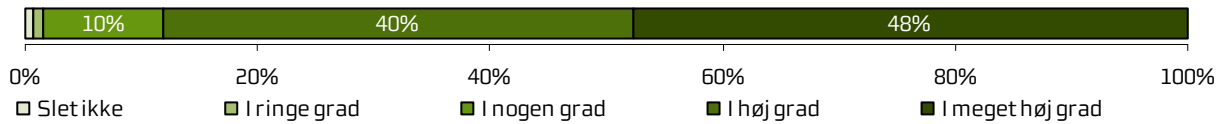
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,76		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,38		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,66		3,72	

Information

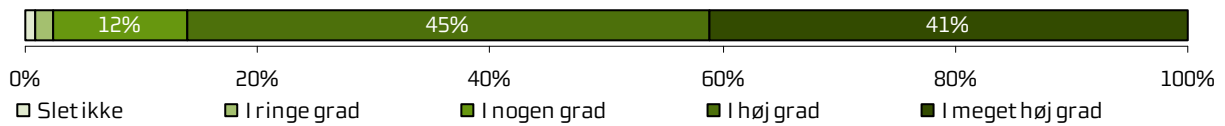
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=118)



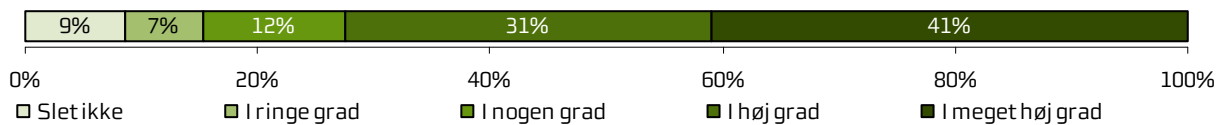
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=134)



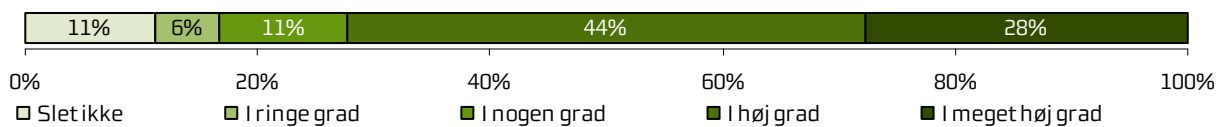
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=129)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=105)



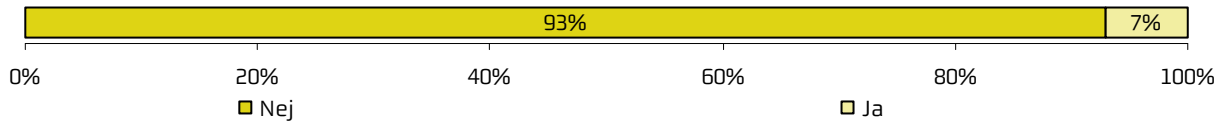
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=36)



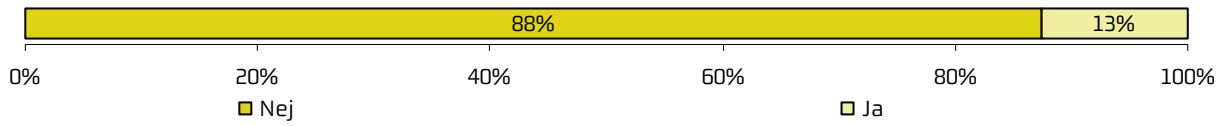
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,82		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,24		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,9		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,72		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=127)



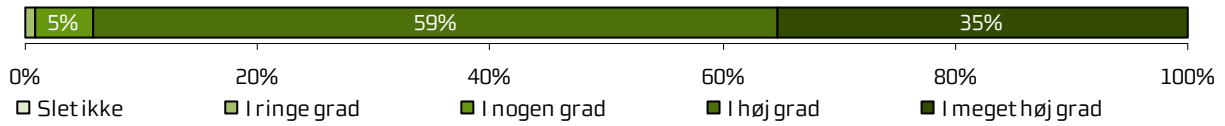
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



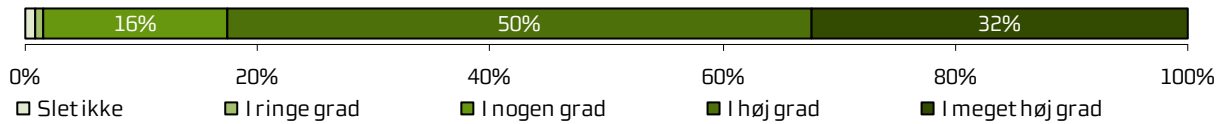
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		93 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		88 %	75 %	

Servicestandard

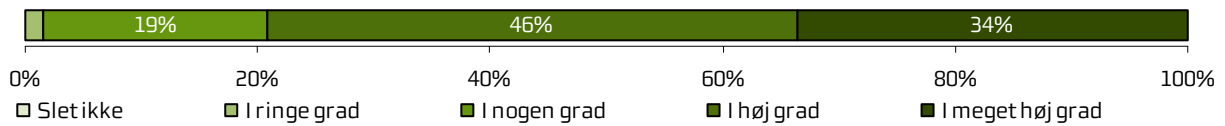
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=119)



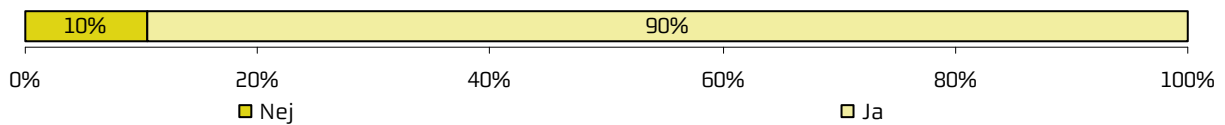
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=127)



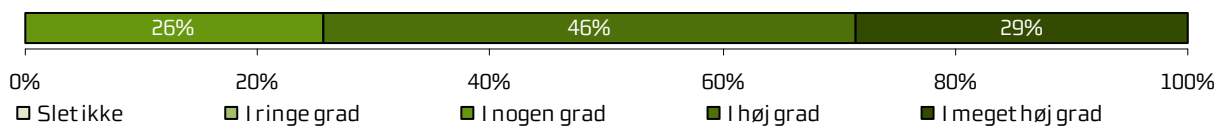
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=125)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=96)



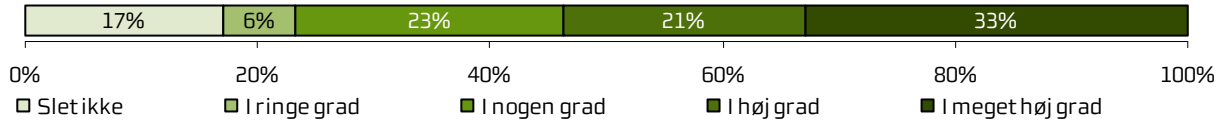
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=35)



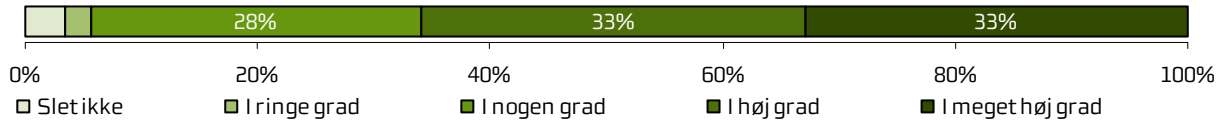
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,11		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		90 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,03		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=82)



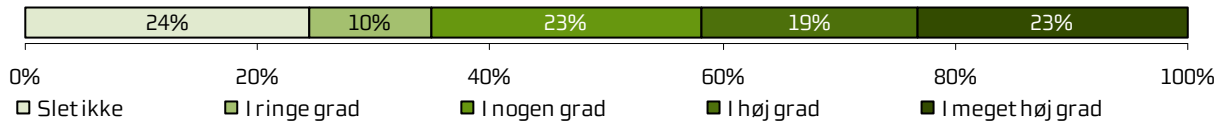
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=88)



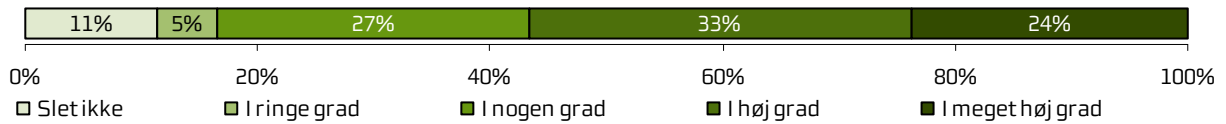
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,46		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,9		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=86)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=97)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,06			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,53			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

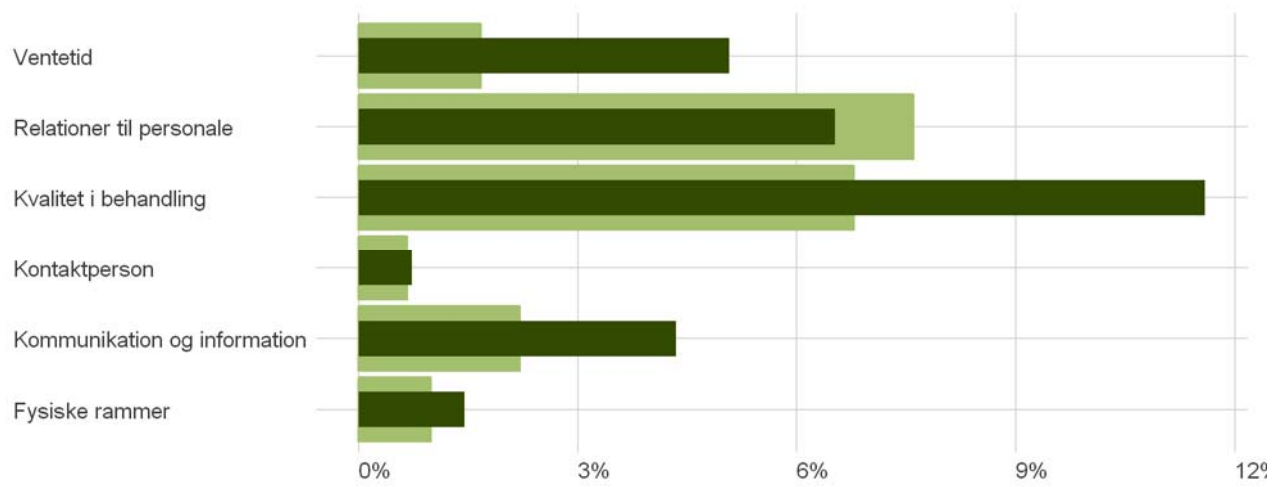
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/













Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.









H - HAMB












Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - H - HAMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 31	Information om ventetid når man melder sin ankomst. Min ventetid var 40 minutter.	I høj grad
 50	Er der mere end 15 minutters ventetid, vil det være rart at få besked herom ved ankomsten. Meget gerne med en vurdering af, hvor lang ventetid man forventer.	I høj grad
 54	Burde måske få en ca. tid.	I høj grad
 9	Der var TV i venteværelset, men lyden var så lav at man alligevel ikke kunne høre det. Ville det være en idé med høretelefoner (trådløse) til dem, der gerne vil se TV?	I meget høj grad
 28	Nogle gange har der været lang ventetid og andre gange kort ventetid (15-20 minutter) og nogle gange præcis tid.	I meget høj grad
 30	God! :-). :-).	I meget høj grad
 33	Venteværelset Otoneurologisk Klinik kunne godt være bedre. Lyset slukker, når man sidder stille. Venteværelset i Bygning 10 er meget dårligt indrettet for en med svimmelhedsproblemer, der er alt for mange forskellige farver og mønstre, meget forstyrrende.	I meget høj grad
 37	Systemet med at scanne sit sygesikringsbevis ind fungerer perfekt. Ikke altid at der sidder en sekretær i skranken.	I meget høj grad
 51	Være IKKE være bedre.	I meget høj grad
 18	Det var rart, om man blev informeret om, hvor længe man ca. skulle vente.	I nogen grad
 27	Der var forvirring, da mit navn første gang blev kaldt, ventede herefter omkring 40 minutter.	I nogen grad
 58	Der var ingen ventetid. Men spild af ressourcer at køre 200 kilometer for at få at vide, at scanning ikke kunne bruges. Det kunne klares på telefon.	Uoplyst

H - HAMB**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - H - HAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 41	Ingen mulighed for dialog med læge, da læger ikke var i ambulatoriet!	I høj grad
 42	Videre plan?	I høj grad
 50	Fik ved to ambulatoriebesøg to modsatrettede informationer omkring resultatet af en scanning.	I høj grad
 6	Eftersom jeg ikke skulle have medicin.	I meget høj grad
 31	Information om, at jeg skulle have undersøgelser og ikke bare snakke med en læge, som de sagde, da de ringede.	I meget høj grad
 57	Jeg fik en fantastisk behandling af lægen, men NN var irriteret under alle undersøgelser, og det var egentlig ikke rart :-{.	I nogen grad

H - HAMB**Beskriv den eller de fejl du oplevede**




ID	Kommentarer - H - HAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Jeg var henvist som akutpatient [], og ventede i tre timer.	Ja
 12	Jeg blev ikke informeret omkring ,[at] jeg skulle have en høreprøve, inden jeg skulle ind til øre-lægen.	Ja
 14	Jeg blev stukket ti gange i halsen over tre besøg. Man kunne lige så godt havde skåret mig op i halsen med det samme som det endte med.	Ja
 17	IT system gik ned, så læge NN ikke kunne udfylde skema ved forundersøgelse.	Ja
 32	De glemte at skrive til et andet sygehus, at jeg skulle have en CT-scanning.	Ja
 37	Var blevet henvist fra et andet ambulatorium til Øre-, Næse- Halsambulatoriet. I den overgang dukkede min henvisning ikke op på Øre-, Næse- Halsambulatoriet, og fejlen blev først opdaget, da jeg selv tog kontakt til de to ambulatorier. En læge fra Øre-, Næse- Halsambulatoriet havde deltaget i undersøgelsen af mig på et andet ambulatorium, og det lød til, at overgang med henvisninger samt journalnotat fra Øre-, Næse- Hals-lægen var glippet før.	Ja
 40	Sygeplejersken i sengeafsnittet sagde, at jeg skulle tage to pinex. Dette medførte, at læge NN ikke måtte give mig det sløvende medicin under operationen.	Ja
 52	Fik at vide på ambulatoriet efterfølgende, at jeg burde have haft antibiotika, da jeg fik infektion i såret, og næsen ikke helede op som forventet.	Ja
 6	Ingen fejl.	Nej
 39	Jeg synes, det er en fejl, at der er en anden læge NN, der stiller spørgsmål til NN, og de taler meget sammen. Vi ved ikke, hvornår spørgsmålet er til mig. I det mindste kunne man spørge, om det var ok. Det er det, hvis vedkommende ikke stiller spørgsmål og blander sig. JEG får ikke tid til relevante spørgsmål.	Nej
 23	Der blev brugt mere tid på oplæring af nyt personale end tid til jeres patient.	Uoplyst

H - HAMB

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

ID	Kommentarer - H - HAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Bedre koordination af diverse prøver. Ventede LANG tid på undersøgelse ved narkose, og måtte gå hjem uden at få snakket med dem. Derefter igen en ny tid (i min arbejdstid). Der burde være dage til sene besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Fagligt dygtig og meget vedkommende læge. God tid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Efter jeg var undersøgt i [anden by], kom jeg ud til jer og undersøgt igen på samme måde, men i havde intet apparat [?] til mig, så jeg måtte køre til Aarhus igen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Den lange ventetid er selvfølgelig altid lidt træls, men der er altid drikkevarer af forskellig art, så ventetid kan holdes ud. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
33	Gør noget ved jeres venteværelser! [Fysiske rammer]	I høj grad
37	Jeg oplevede stor fleksibilitet i forhold til at planlægge ambulante tider samt operation, da det skulle koordineres med mine arbejdstider. Det har været meget effektivt i forhold til at planlægge undersøgelse, blodprøver samt læge NN samme dag, så jeg ikke skulle komme i flere omgange. Alt det blev oven i købet afviklet UDEN ventetid. Flot. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
53	Jeg har generelt været godt tilfreds med forløbet, men jeg følte, at det gik lidt hurtigt med at få forløbet afsluttet. Muligvis fordi der var ekstra pres på den dag (jeg sad en hel time og ventede, inden jeg kom ind til maksimum ti minutters samtale med lægen). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
59	Er altid søde og flinke over for en. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Jeg kan kun sige meget positiv oplevelse, 100 procent i top. [] men kan meddele, at jeg var 100 procent tilfreds med alt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Jeg har fået en fantastisk behandling i hele mit sygdomsforløb. Der er stor ros til håndtering og behandlingsforløb, orientering osv. Jeg har intet at beklage/brokke mig over, tværtimod. Maden har også været et dagligt lyspunkt. Jeg bukker og takker mange gange. Den behandling har jeg ikke holdt for mig selv efterfølgende :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Man kunne overveje en instruktionsaften, f.eks. en gang hver tredje måned, hvor man kunne få informationer om det nye indenfor feltet og få [mulighed] til at stille spørgsmål. Tilbud om bedøvelses[] for eksempel med kikkert gennem [næsen]. Efter at jeg har fortalt om hvor godt, jeg har fået det, har det vist sig, at [nogle] af mine bekendte har apparater, de har opgivet at bruge, liggende hjemme. Hvis mit apparat er bedre end deres/nemmere at bruge, er der måske mange, der burde informeres om det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
24	Jeg nævnte, at jeg havde problemer med det ene høreapparat. Den dame, der foretog høreprøven tilbød straks at se på det. Hun oplyste senere, at hun havde afleveret det til en tekniker.	I meget høj grad

	Teknikeren kunne konstatere, at apparatet ikke fungerede og han kom og informerede mig om, hvad jeg herefter kunne gøre. Super behandling :-). [Kvalitet i behandling]	
44	Har oplevet en behandling og imødekommenhed, som afspejlede mennesker bag behandlingen, og at min situation så absolut var noget man ønskede skulle lykkes. Tusind tak det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Jeg synes, det er et super godt personale, som jeg er meget, meget glad for og tryk ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Generelt oplever jeg, at det er meget kvalificeret personale, som gør det godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Meget godt tilfreds med ambulatoriet på Aarhus Universitetshospital. Alt er forløbet hurtigt og betryggende. Samlet set et spild af både tid og ressourcer ved første forundersøgelse på [et andet sygehus]. Samt efterfølgende indlæggelse med henblik på operation af noget "fredeligt", som ved første øjekast på selve operationsdagen på [et andet sygehus]. Og som ved endnu en forundersøgelse, bliver opdateret som sandsynligvis [alvorlig sygdom]. Heldigvis får jeg allerede dagen efter en ny tid på Aarhus Universitetshospital, da det senere viser sig at være en [knode]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	Generelt har jeg oplevet en meget, meget fin behandling fra den enkeltinvolverede i forløbet, der handlede om fjernelse af en knude [], såvel i Ambulatoriet som under indlæggelse. De personer, jeg har været i kontakt med, har hver især været gode til at sætte sig ind i min situation, og taget sig af mig på en omsorgsfuld måde og har virket kompetente :-). Det samlede forløb kunne jeg godt ønske mere sammenhængende. Jeg har oplevet forskellige beskeder afhængigt af, hvem jeg har talt med, hvilket gav mig en utryghed. Rent administrativt var forløbet, fra jeg fik at vide, jeg skulle opereres, til jeg fik en tid langstrakt, og jeg fik forskellige beskeder omkring tidshorisonter. Igen gav dette utryghed. Til sidst fik jeg dog fat i en person, der tog ansvar for, at jeg skulle have tiden. Hun var meget professionel og gav mig løbende tilbagemeldinger, så jeg var oplyst om status. Mere af det :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Meget tilfreds med forløbet, operationer og kontrol. Altid godt og venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
38	Hvis man ringer i weekenden angående ventetiden, og man snakker med anden afdeling, ved de ikke, hvad du skal gøre. Man får bl.a. besked på, at man skal tage til andet sygehus, hvilket min læge har sagt, jeg IKKE skal. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
47	Jeg blev fra Øre-, Næse- og Halsambulatoriet henvist til anden afdeling. Det havde været hensigtsmæssigt for mig, at der skulle tilrejse med tog, hvis dette kunne være blevet den samme dag. Har dog fuld forståelse for, at det måske ikke kan lade sig gøre at tilrettelægge sådan og er helt tilfreds med forløbet.	I nogen grad
25	Ventetiden kunne være kortere. [Ventetid]	I ringe grad
48	Når der tilbydes tid til operation, bør der være mere end en mulighed. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
42	Savner en fortsat plan for udredning. Har været syg siden [foråret]. Der er stadig ingen diagnose. Udredningsgaranti! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
10	1. For stor lægelig distance (for lille/ringe indsigt i de overvejelser og tanker, samtalen igangsætter). 2. For kliniske omgivelser til denne form for samtale. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Manglede, at der var en kontaktperson, som jeg kunne kontakte. [Kontaktperson]	Uoplyst
31	Sendte mig til blodprøver. Der var ventetid, så derfor kunne jeg ikke nå at tale med læge NN. [Ventetid]	Uoplyst

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 39 | Have en telefontid, der ikke var optaget i fire timer. Ikke tilstrækkelig sekretærtid, tror jeg?
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 43 | I opvågningsstuen fik jeg ingen information vedrørende succes rate omkring det kirurgiske indgreb og kunne godt tænke mig oplysning herom.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 56 | Ventetiden var for lang, når man er fastende.
[Ventetid] | Uoplyst |

H - HAMB

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - H - HAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
40	At operationen ikke lykkedes er på ingen måde lægens skyld. De/han handlede ansvarligt ved at stoppe operationen.	I høj grad
45	Jeg har kun været til forundersøgelse. Er ikke blevet opereret endnu!	I høj grad
6	Kunne ikke forudse, at der var flere problemer. Bliver bedre næste gang.	I meget høj grad
13	Det er dejligt med en god dialog med sygehuset og personale, og at man tager [tid] til ens personlige psyke.	I meget høj grad
26	Jeg er ikke afsluttet endnu.	I meget høj grad
44	Det ambulante besøg omhandlede kun kontrol af tidligere behandlinger af min [sygdom].	I meget høj grad
51	Jeg oplever kun stor venlighed og dygtighed.	I meget høj grad
55	Jeg har en knude i hovedet. Der er ikke så meget, jeg selv kan gøre.	I meget høj grad
21	Har [diagnose] og er derfor til kontrol en gang om året.	I nogen grad
29	Der var tale om et sidste kontrolbesøg, så derfor er spørgsmål om behandling ikke relevante.	I nogen grad
35	Operation for cancer i halsen. Tilsyn med mellemrum!	I nogen grad
47	Den forandring jeg fik undersøgt, er der stadig med de gener, det giver. Dog forbedring i forhold til, at jeg fik afkræftet en [] diagnose. Var selv med til at afgøre, at der pt. ikke skulle gøres yderligere.	I nogen grad
49	Er frustreret over, at jeg planlagt bliver sendt videre til andet hospital og retur til Aarhus Universitetshospital til behandling. Og så er min CT-scanning blevet "for gammel". Skal til en ny :-).	I nogen grad
34	Det var kontrol af behandling i øret, udskift af gaze. Så ikke det store indgreb :-).	Ikke relevant for mig
5	Da det var en virusinfektion der højst sandsynligt var mit problem, var der ikke så meget, hverken jeg eller ambulatoriet kunne gøre.	Uoplyst
7	Jeg havde forventede at de kunne fortælle mig hvad der var galt.	Uoplyst
11	Hvorfor bruge tid på den slags statistik? Det var bedre at bruge tiden til kortere ventetid fra undersøgelse til behandling.	Uoplyst
16	[] Jeg føler, at jeg er i så gode hænder, at jeg ikke et øjeblik er i tvivl om, at lægen/læge NN ved, hvad der er bedst for mig/min tilstand. Derfor beder jeg om indflydelse.	Uoplyst
19	Der var tale om tjek EFTER operationen.	Uoplyst
36	Jeg er kun positiv. Alt gik efter en snor. Det hele var tilrettelagt, ingen svigt nogle steder. Sendt	Uoplyst

til andet sygehus og [opereret].

- | | | | |
|---|----|--|---------|
| ✎ | 39 | Lægen var presset tidsmæssigt. Der blev ringet efter ham flere gange. Tiden var presset og afkortet i forhold til beskrivelsen i indkaldelsen. | Uoplyst |
| ✎ | 46 | Jeg fulgte lægens råd. | Uoplyst |

