

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme
Øre- Næse- Hals Funktionen Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	91
Besvarelser fra patienter:	50
afsnittets svarprocent:	55%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Ambulatoriet for Øre-Næse- og Hals sygdomme

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

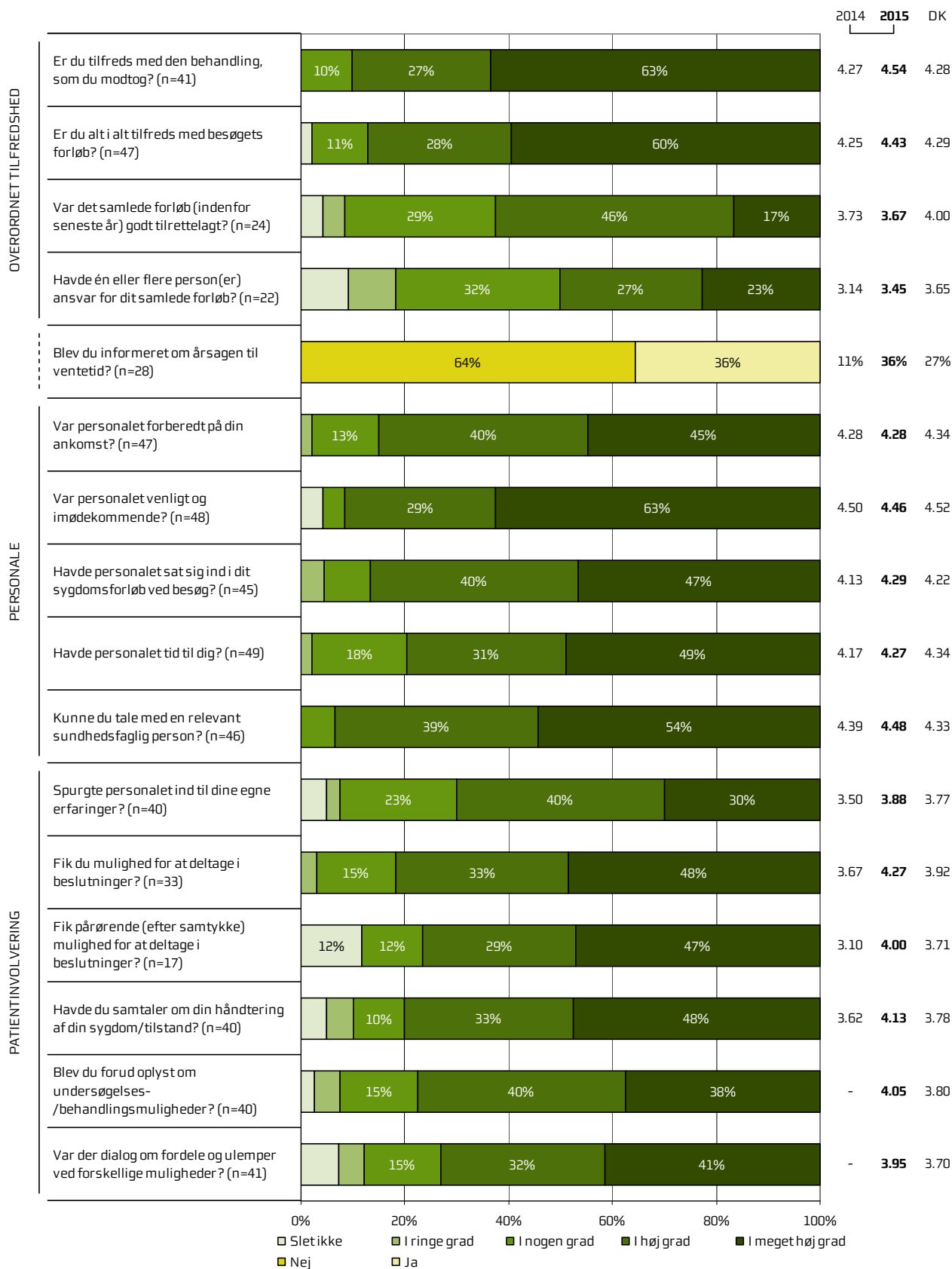
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

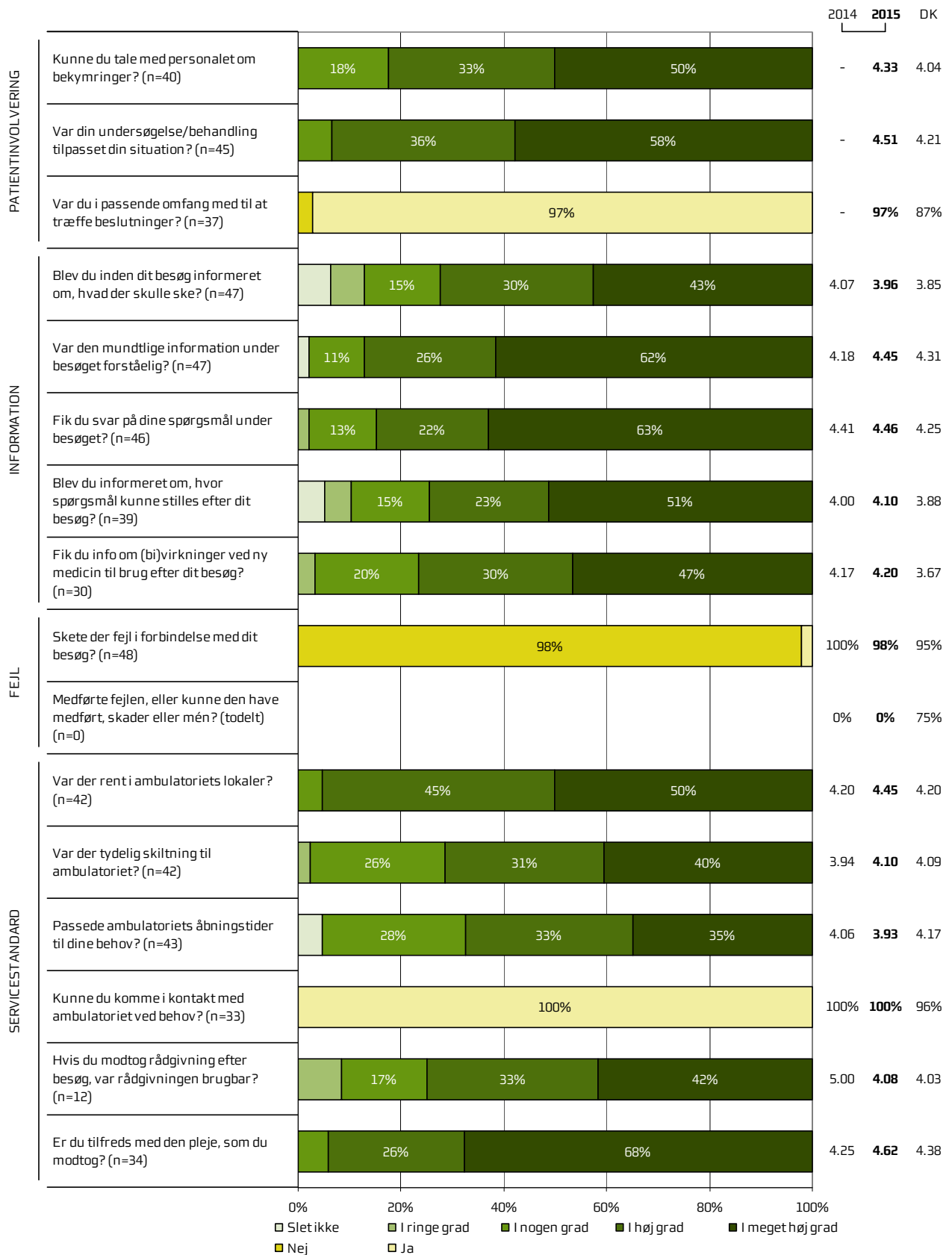
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

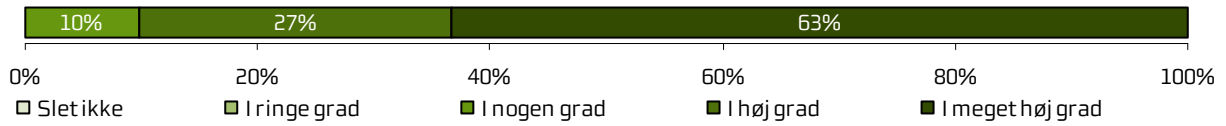
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

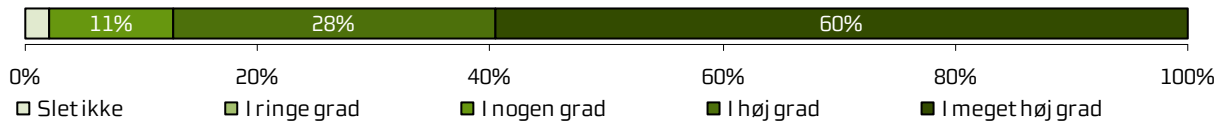
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

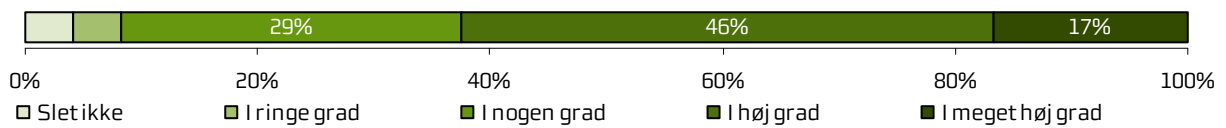
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=41)



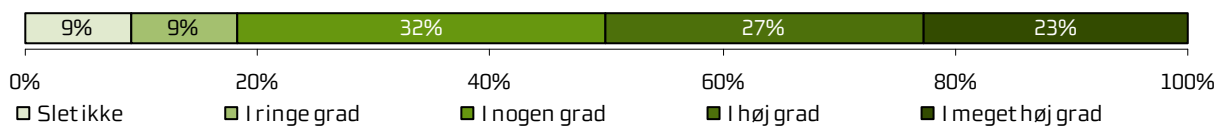
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=47)



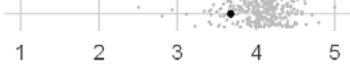



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=24)



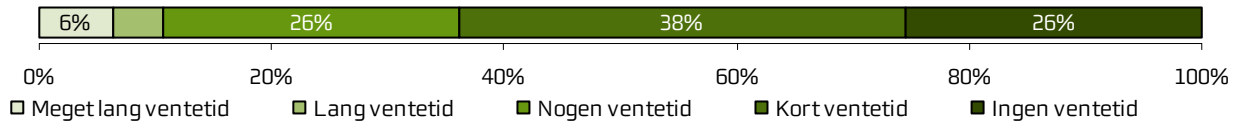
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=22)



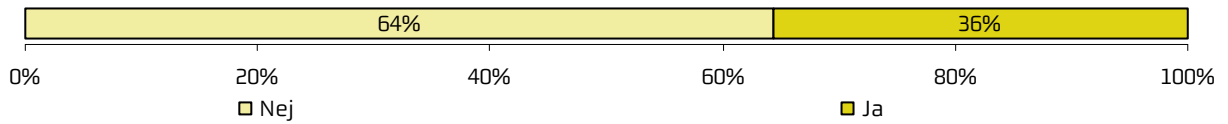
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,54		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,43		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,67		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,45		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=47)



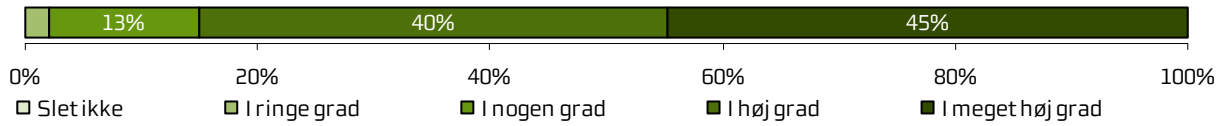
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=28)



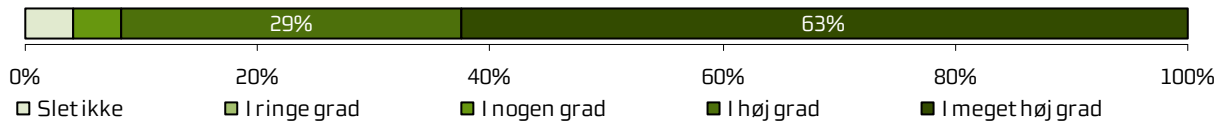
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,72		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	27 %	

Personale

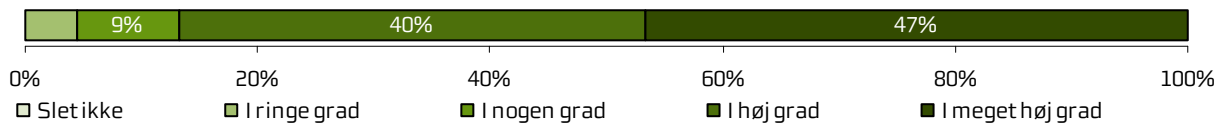
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=47)



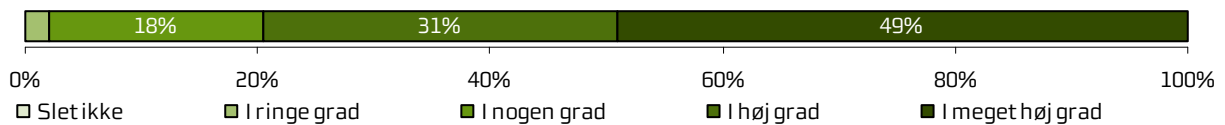
Var personalet venligt og imødekommende? (n=48)



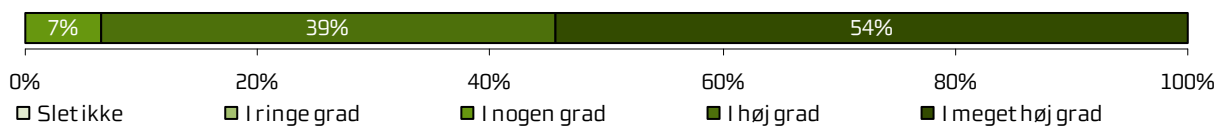
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=45)



Havde personalet tid til dig? (n=49)



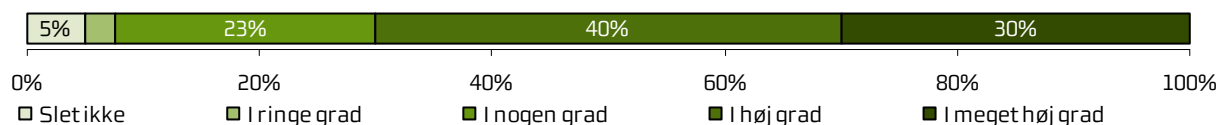
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=46)



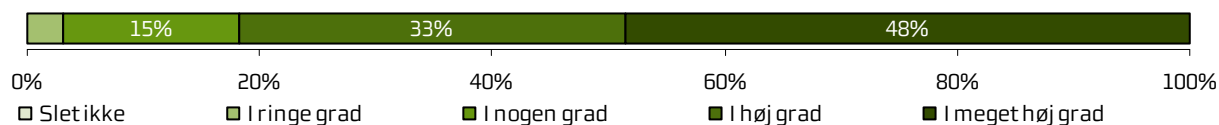
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,28		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,46		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,29		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,27		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,48		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=40)



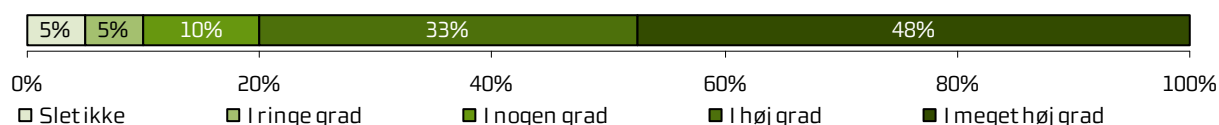
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=17)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=40)



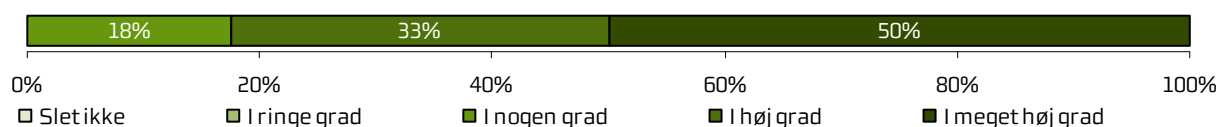
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=40)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=41)



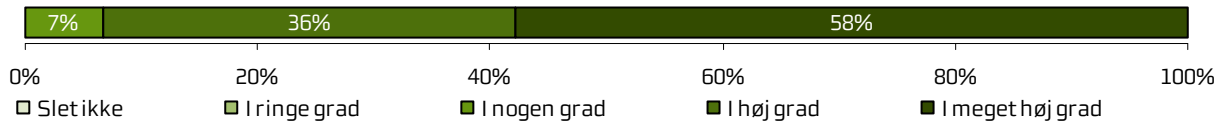
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=40)



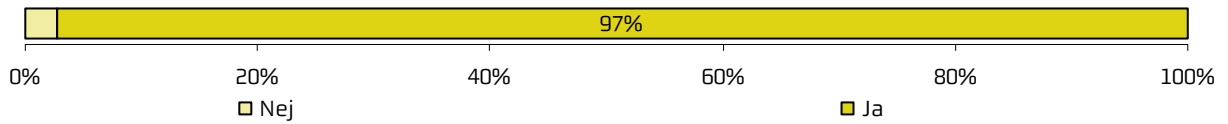
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,88		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,27		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,12		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,05		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,95		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,32		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=45)



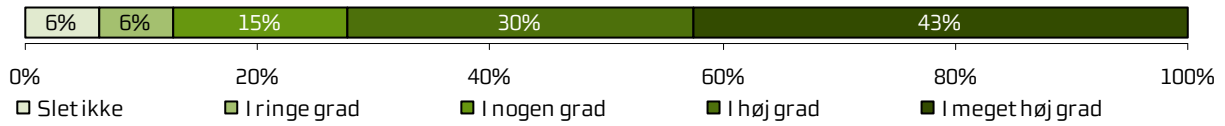
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=37)



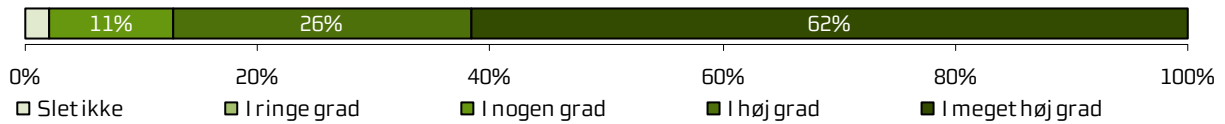
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,51		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		97 %	87 %	

Information

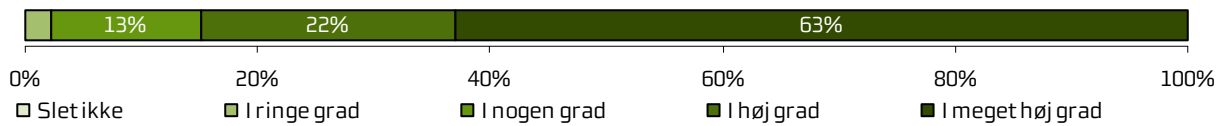
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=47)



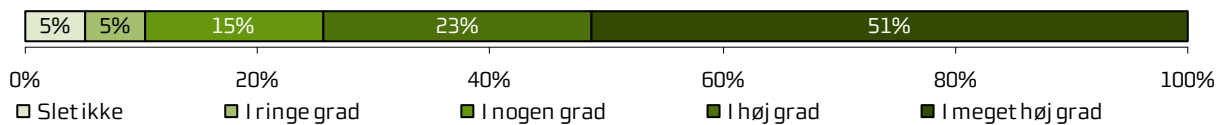
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=47)



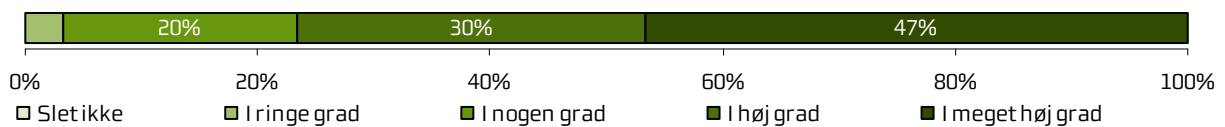
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=46)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=39)



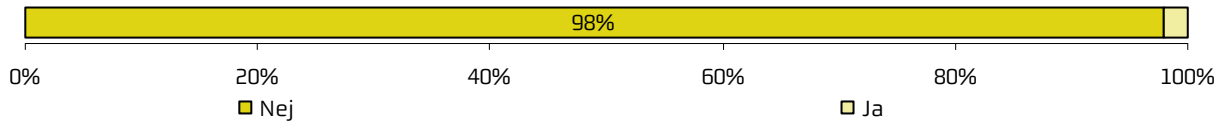
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=30)



	Gennemsnits-score	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?	3,96		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,45		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,46		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,1		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,2		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=48)



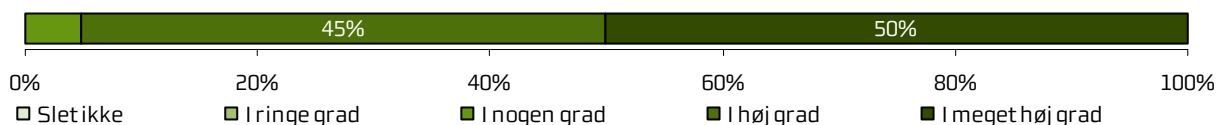
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



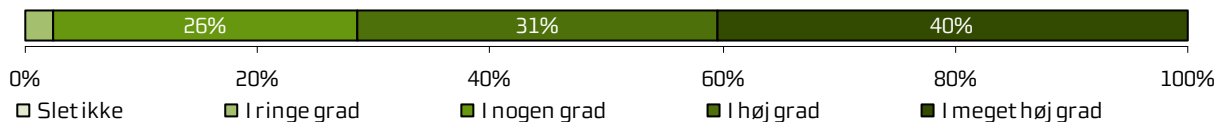
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

Servicestandard

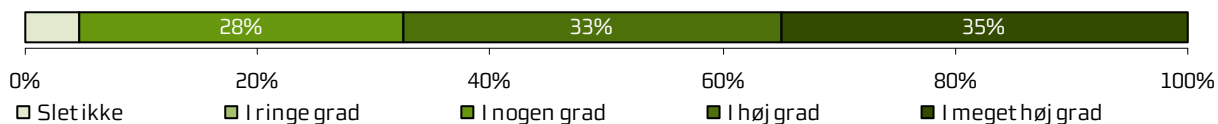
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=42)



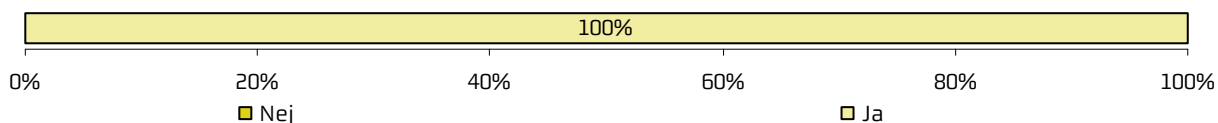
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=42)



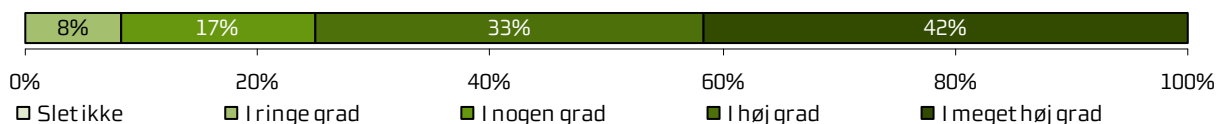
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=43)



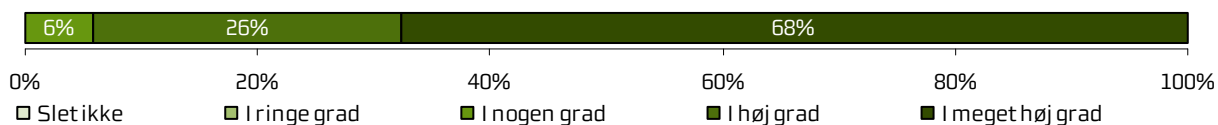
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=33)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=12)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=34)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,45		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,1		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,93		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,08		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,62		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

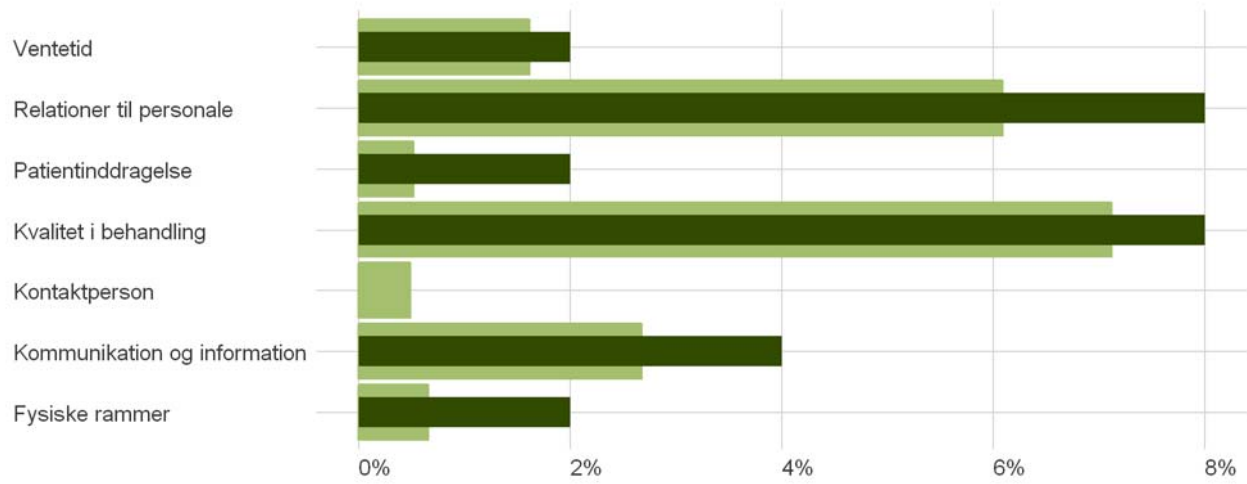
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.
















Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	I forhold til min operation af [] [dato], ærgrer det mig, at den nu er poppet op igen, hvorfor jeg skal opereres igen [dato] igen på Regionshospitalet Viborg. Men efter sigende er der ingen garanti for, at en sådan [] bliver væk, hvad enten den skæres væk eller det gøres vha. laser. Så tænker, at det er vilkårene om end det er en smule belastende igen ikke at kunne bruge sin stemme i [flere] døgn.	I høj grad
13	Vi har et pænt stykke vej til [sygehuset], så information om et lille indgreb ville kunne klares via Skype/Facetime.	I høj grad
14	Synes det er ærgerligt, at placeringen på hvilestuen var som den var. Nu ved jeg, at der var flere der fik fjernet mandler, som lå et stykke fra mig. Ved siden af mig lå der to, som fik serveret sandwich osv. Det er ikke så fedt at se, når man ikke selv kan/må spise andet end is, men er ekstremt sulten! Der kunne man godt have tænkt over placeringerne af patienter (ved det kan være svært). Men MEGET stor ros til de ekstremt venlige sygeplejersker, og det var meget dejligt, at det hovedsageligt var den samme gennem hele opvågnings forløbet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Det var meget betryggende, at det var samme læge, som stod for min forundersøgelse samt for selve operationen. Det gav en følelse af sammenhæng i forløbet, og jeg var ikke nervøs for om lægen var kompetent, fordi jeg havde mødt hende før. Sygeplejerske NN var meget professionel og tillidsvækkende. Det var rart for mig, at vi fulgtes på gå-ben ned til operationsstuen. Således fik behandlingen karakter af at være noget "ufarligt" frem for, hvis jeg var blevet kørt i en seng []. Det var meget rart, at jeg kunne have mit eget tøj på bortset fra hospitalsskjorten. Informationsmateriale, jeg havde modtaget forud for operationen, var grundigt med en karakter af god information og forklarende om, hvorfor man skulle gøre, som der stod f.eks. i forhold til at gå i bad. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Fik hurtigt en tid til operation, men man glemte en yderligere skanning, således at hele forløbet blev rykket flere måneder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
3	Helt enestående behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Alt i alt var det helt ok, men stadig stor tidspilde at blive bedt om at køre så langt for at få taget stinging samt resultat at vide, når dette nemmere kan gøres ved egen læge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Arrogant læge NN. Jeg følte, at vi var til besvær. Sygeplejersken tog trådene op. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Personalet var gode til at inddrage NN ([som er teenager]), og kommunikation gik mellem personalet og NN. Stor betydning [i hans alder]. NN ønskede lidt bedre bedøvelse. Det havde været rart med lidt tydeligere information, om vi skulle have købt pandebånd m.v., til efter forbindingen var kommet af (øreoperation). Ellers super god oplevelse på Viborg Regionshospital. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	Uoplyst
18	Der var god tid, og alle personaler var søde, venlige og havde tid til at svare på spørgsmål og lignende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Ambulatorium for Øre- Næse- Halssygdomme

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Halssygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Har været godt tilfreds med undersøgelsen. Lægen var flink og undersøgelsen var ikke ubehagelig.	I høj grad
 5	Der var for travlt.	I høj grad
 8	Kunne måske have ønsket at blive informeret løbende om den lange ventetid.	I høj grad
 11	Læsestof i venteværelset.	I høj grad
 4	Jeg fik en rigtig fin behandling og har intet at kritisere.	I meget høj grad
 6	Jeg skulle møde [om morgenen] og kom til at tale med en sygeplejerske [et kvarter efter]. Hun oplyste om, at jeg var nummer to på listen til operationen, og at de var i gang med den første patient. Jeg kunne forvente, at blive kaldt ind til operation indenfor en til halvanden time. Jeg blev hentet [om formiddagen]. Jeg følte hele vejen, at jeg blev orienteret godt og præcist.	I meget høj grad
 10	Vi sad det forkerte sted.	I meget høj grad
 14	Personalet var meget venligt og havde stor forståelse for nervøsitet osv.	I meget høj grad
 16	Blev modtaget med smil af overordentligt søde sygeplejersker. Det var en rigtig god oplevelse, hvor man følte sig tryk og velkommen.	I meget høj grad
 17	Det var super.	I meget høj grad
 18	De var alle rigtig søde.	I meget høj grad
 7	Jeg undrer mig over, hvorfor jeg hjemmefra skal udfylde diverse spørgeskemaer om mit helbred og sende til jer før mit møde. Stort set lige meget hvilket hospital jeg kommer på, er de ikke blevet læst, og jeg bliver spurgt om alle de samme ting igen. Måske det burde blive koordineret bedre, så når man kommer, så har I læst "min historie"?	I nogen grad
 19	Jeg havde tid kl. 8.15 som den første, blev kaldt ind 8.30. Hvis det er fordi, man skal gennemgå dagens program, skulle man måske vente med at sætte den første patient til kl. 8.30.	I nogen grad


Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Under besøget manglede jeg ikke information. Dog vidste den medbragte sygeplejerske intet om, at jeg tidligere havde fået fjernet en polyp på stemmelæben [i vinters], hvorfor en del af hendes input var overflødige for mig, idet jeg godt kendte til hendes råd og vejledning.	I høj grad
✎ 2	Har været godt tilfreds med informationerne under og efter besøget.	I høj grad
✎ 12	Overnatning efter operation mangler!	I høj grad
✎ 14	Jeg synes, at det er påfaldende, at den medicin, jeg på forhånd har hentet på apoteket, ikke stemmer overens med medicinskemaet. Kun fordi lægen efter operationen spurgte, hvad jeg havde fået, blev det selvfølgelig ændret med en kuglepen, inden jeg fik skemaet. I det tilfælde syntes jeg, at det burde være blevet tjekket, hvad jeg havde fået i stedet for, at jeg selv skulle svare på det. Men det skal så siges, at lægen og sygeplejerskerne var meget søde og professionelle.	I meget høj grad
✎ 16	Ingen anmærkninger. Meget professionel og god behandling.	I meget høj grad
✎ 7	Jeg undrer mig over, at der er ret stor forskel på information, udførelse, råd og vejledning, alt efter hvilket hospital man er på. Selv inden for samme region (på trods af samme sygdom/operation. I mit tilfælde: Fjernelse af mandler).	I nogen grad
✎ 8	Jeg har lidt svært ved at forstå, hvorfor jeg ikke kan tage til min egen læge for at få svaret på biopsien. Jeg kan ikke tage offentlige transportmidler og cykler til og fra arbejde i min by. Min bostøtte kunne tage med mig ved indgrebet, men kan ikke køre med igen. Så det ville være lidt nemmere, om jeg kunne ringe til jer eller få svaret fra min egen læge, som jo kender mig.	I nogen grad

Ambulatorium for Øre- Næse- Halssygdomme

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Halssygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	10 Føler, at mine ører stadig stritter rigtig meget efter operationen.	Ja

