

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Øre-, Næse- og Halsamb. H
Øre-, Næse- og Halsamb. H
Regionshospitalet Randers**

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 Brugerindvøling, 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	379
Besvarelser fra patienter:	207
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: AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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.

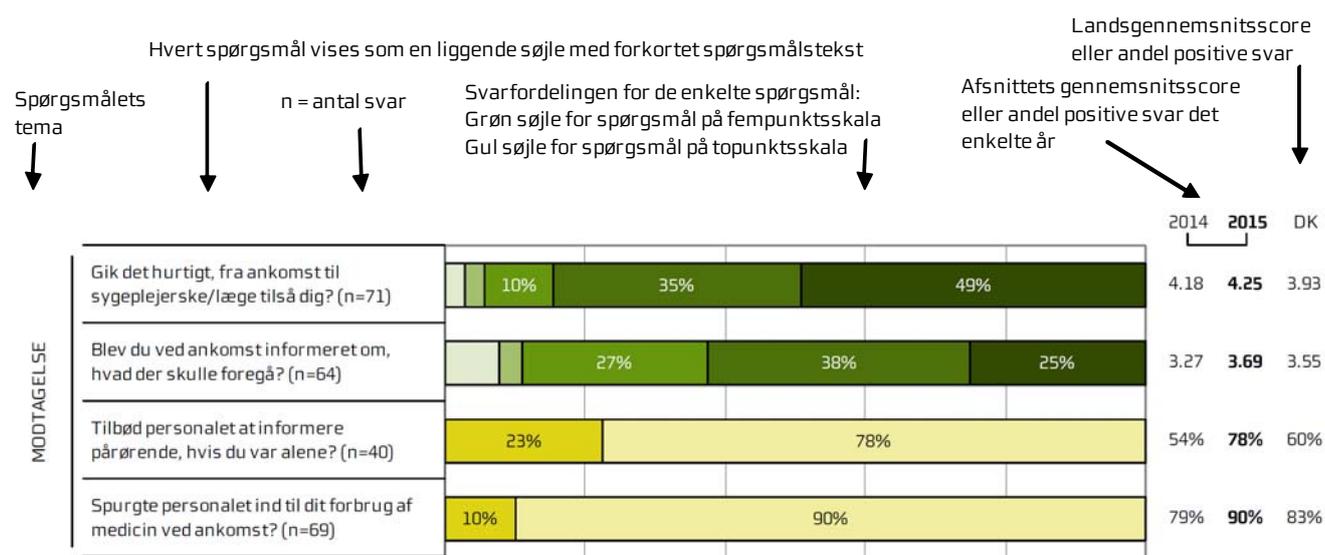
Skala og gennemsnitsscore

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

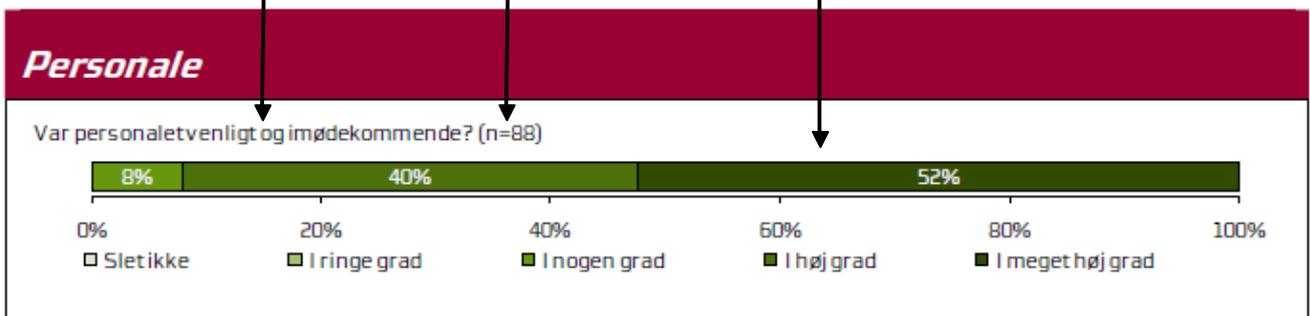
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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

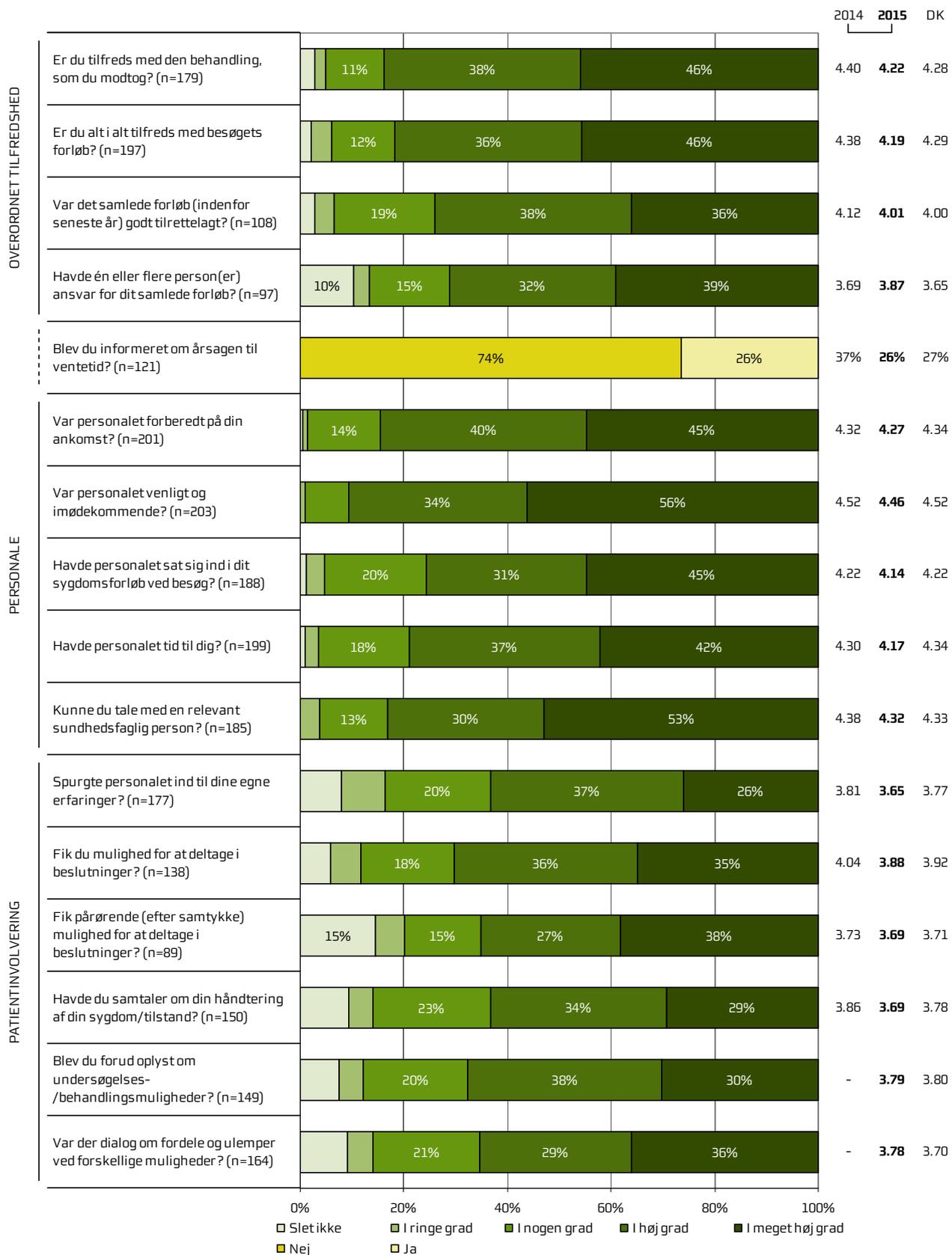
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

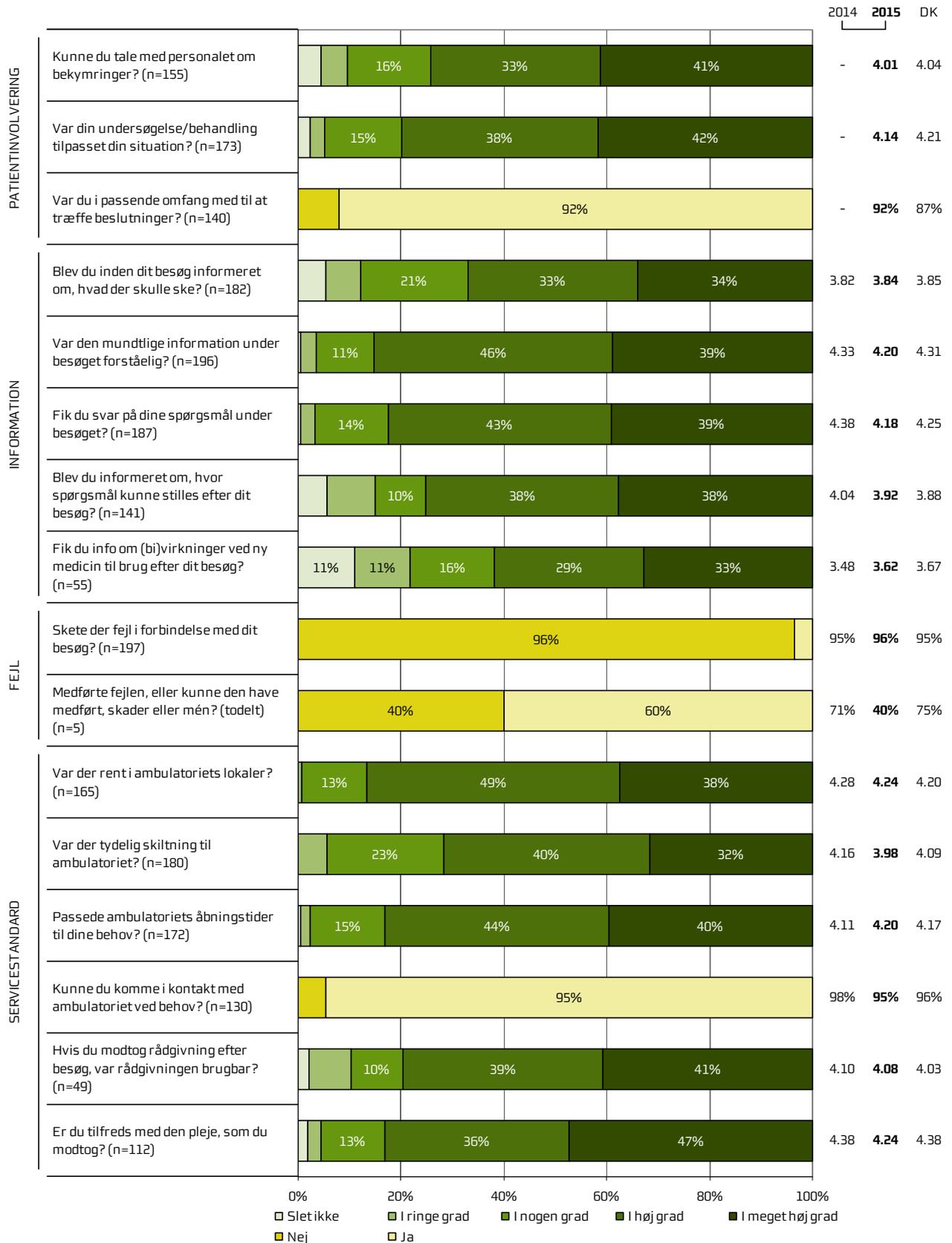
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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 afsnittets 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

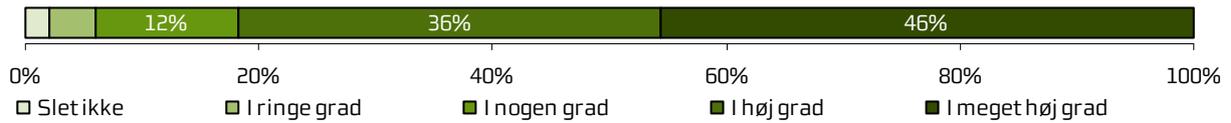
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

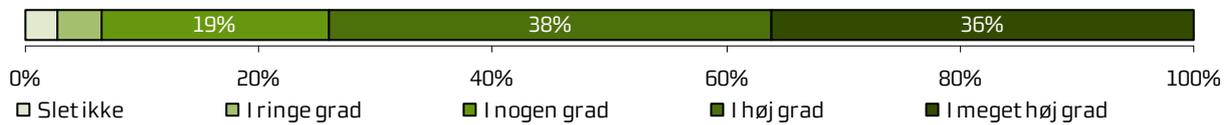
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=179)



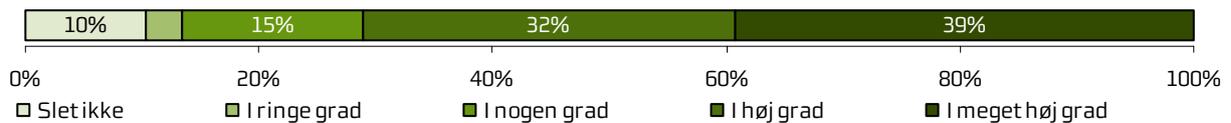
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=197)

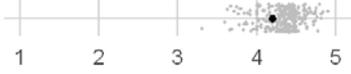


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=108)



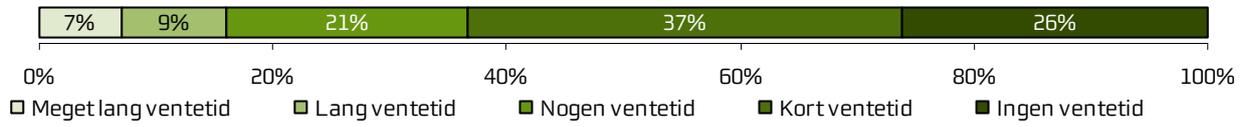
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=97)



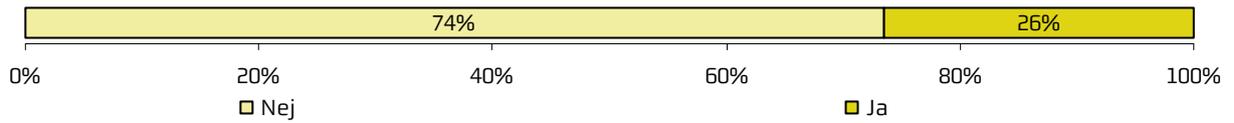
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,22		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,19		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,01		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,87		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=199)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=121)



	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?	3,66		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		26 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=201)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=203)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=188)



Havde personalet tid til dig? (n=199)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=185)



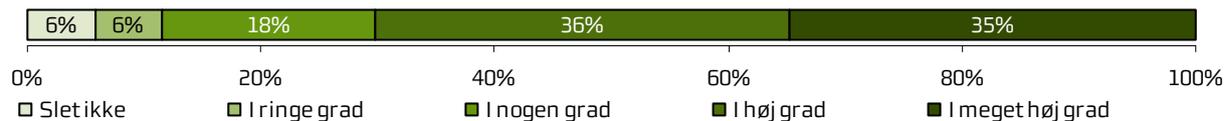
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,27		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,46		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,14		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,17		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,32		4,33	

Patientinvolvering

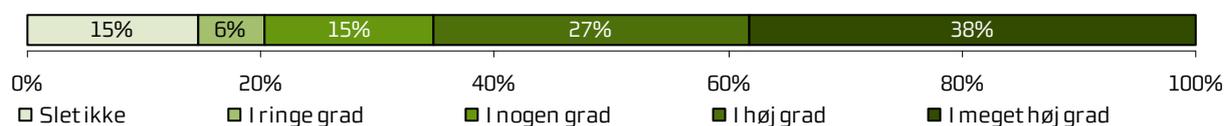
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=177)



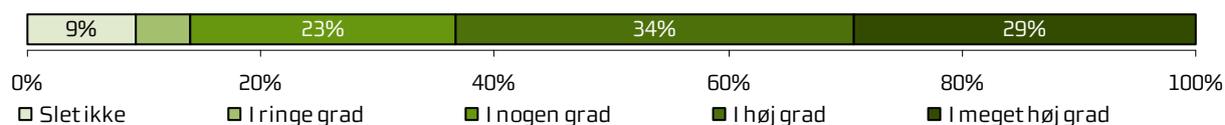
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=138)



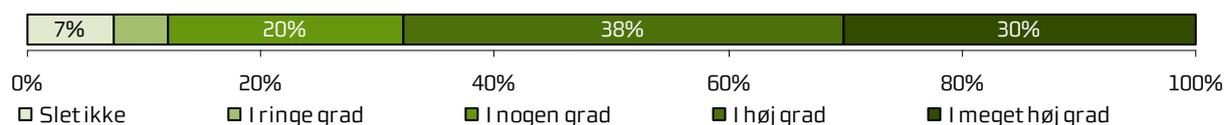
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=89)



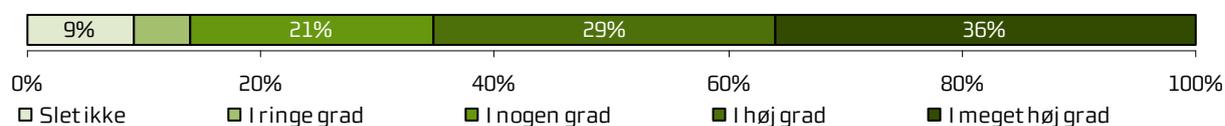
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=150)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=149)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=164)



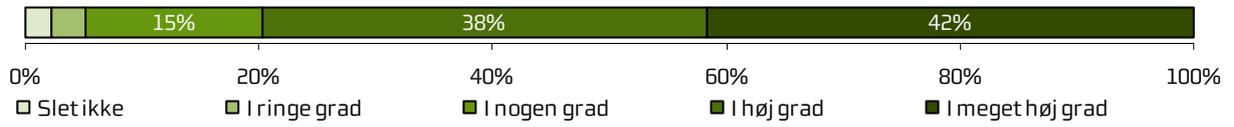
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=155)



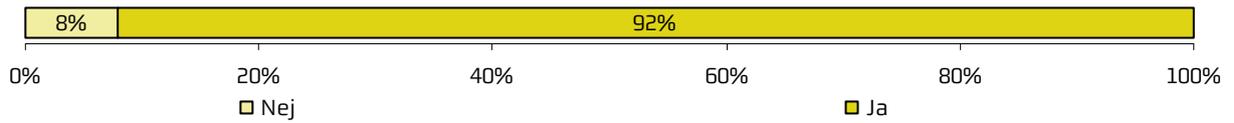
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,65		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,69		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,79		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,78		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,01		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=173)



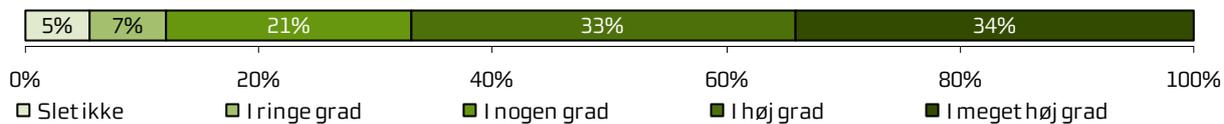
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=140)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,14		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=182)



Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=196)



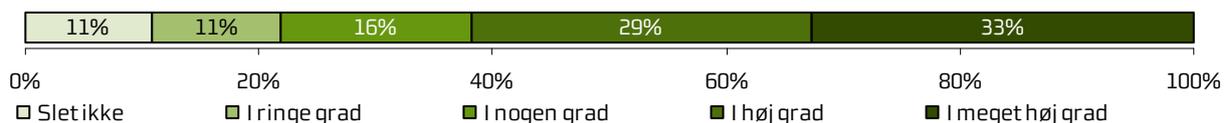
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=187)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=141)



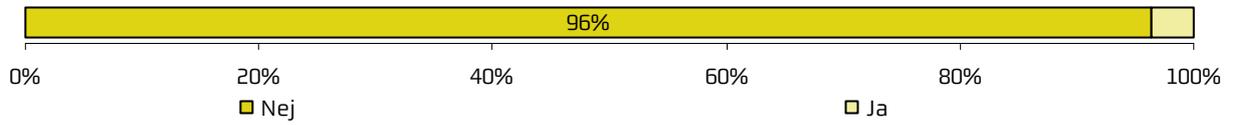
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=55)



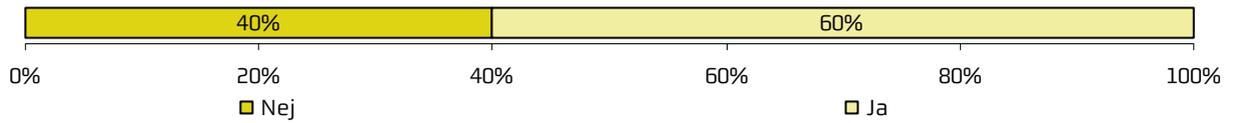
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,84		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,2		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,18		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,92		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,62		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=197)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



	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?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		40 %	75 %	

Servicestandard

Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=165)



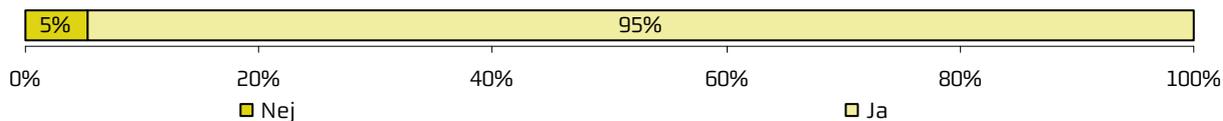
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=180)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=172)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=130)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=49)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=112)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,24		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,98		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,2		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	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?	4,24		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 [].

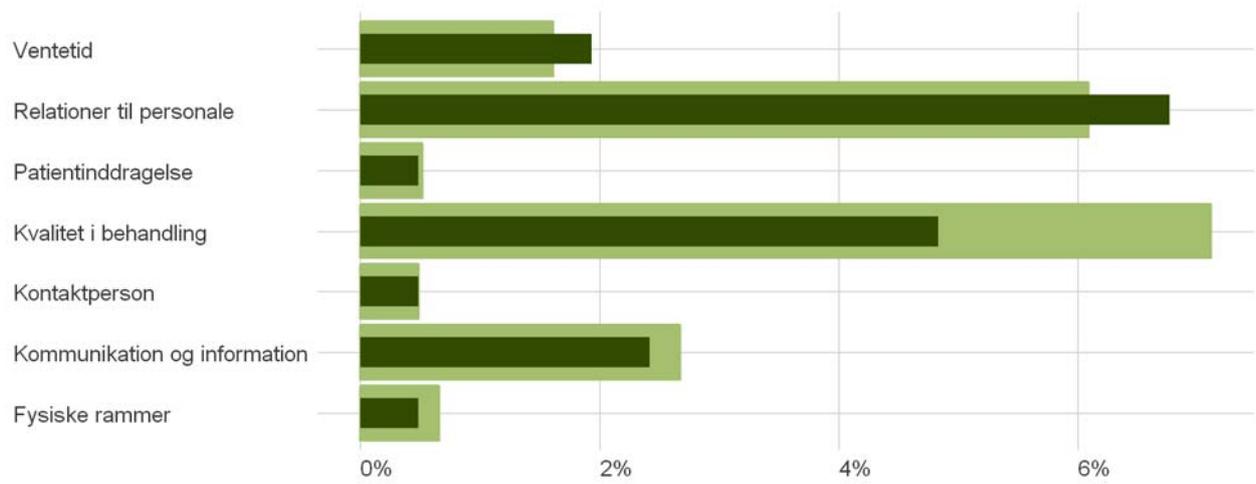
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Øre-, Næse- og Halsamb. H

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsamb. H	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Det er alfa omega med den samme læge ved hver indkaldelse. Stort plus. [Kontaktperson]	I høj grad
27	For hurtig afbrudt behandling af min sygdom! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Årelangt forløb ved NN, hvilket vi har været virkelig godt tilfreds med. Personalet er venlige, tager den fornødne tid til at hjælpe og forklare. Behandling og rådgivning [er] god. God tilgængelighed, både akut-tider og telefonisk. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Det var ikke den læge, der opererede mit barn, som undersøgte hende ved andet besøg, hvilket [ellers] var planlagt. Han var kaldt til operationsstuen/gangen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Vi var som familie MEGET TILFREDSE med Øre/næse/halsklinikken på Regionshospitalet Randers. Enestående behandling og omsorg. Der var trygt at komme. Den første oplevelse på andet sygehus var derimod mere frustrerende, hvor der manglede sammenhæng og flow i samarbejdet mellem sygeplejerske/læge. Jeg er selv inden for sektoren og jeg må sige, at forløbet i Randers var imponerende flot! Det var i den grad karakteriseret ved professionalisme, sammenhæng, omsorg, indsigt og viden! STOR ROSE! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg synes personalet møder os i øjenhøjde og medinddrager vores viden om vores barn. De forsøger at belaste vores barn mindst muligt ved undersøgelser og behandling i narkose. Vi er meget imponerede over personalet, og de møder os kun med venlighed. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
35	Mere personale, men det har de jo ingen indflydelse på selv. Jeg forstår ikke deres arbejdsgange angående udfyldelse af papirer. 1. gang man bliver indkaldt skal man elektronisk udfylde skemaet om "fejler man noget", "medicin" osv. Når så det bliver besluttet, at man skal opereres, så får man stukket et papir i hånden som man skal udfylde igen (magen til, som jeg husker det). Det indeholder ønske om oplysninger om medicin. Så skal man tale med læge NN, der selvfølgelig bare ser i journalen og ser i [Fælles medicinkort]. For mig at se bruges [Den elektroniske patientjournal] ikke optimalt. Vedrørende [Det nationale forskningscenter for velfærd] er de ting man bliver spurgt om, bor du i hus, har du hjemmeboende børn spild af tid. Tror I ikke, at I trænger til at få gennemgået jeres [arbejdsgang i forhold til] [Det nationale forskningscenter for velfærd] og jeres arbejdsgange i [Den elektroniske patientjournal], så den bliver en hjælp og ikke en tidsrøver? Ellers behageligt, men fortravlet personale. Pas på dem inden de brænder ud. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Søde og venlige, god dialog om videre behandling! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Meget kritik til, at man skal vente så lang tid med fastende børn, når man har fået en tid. Manglende information om, hvorfor og hvad der sker siden ventetiden. Dårlig behandling på Børneafdelingen efter opvågning. Meget chokeret over behandlingen og ja, på en børneafdeling. Vi kommer fra [anden by] og vil aldrig til Randers igen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
47	Jeg synes bare alt er gået godt. Det eneste er, at ventetiden var MEGET lang fra læge NN til undersøgelsen på hospitalet, hvilket gjorde, at jeg ikke havde det så skidt, som da jeg var til læge NN og derfor egentlig ikke havde så stor brug for operation, som da sygdomsforløbet var	I meget høj grad

	på sit højeste sidste vinter. [Ventetid]	
53	Alt OK.	I meget høj grad
32	Jeg synes, at der var meget larm på opvågningsingen, så jeg havde bare lyst til at komme tilbage til afdelingen :-). [Fysiske rammer]	I nogen grad
37	Det er jo svært for personalet at overholde tiderne, når der må dobbelt- og trippelbookes. Men synes generelt, at de er gode til at håndtere det. Personalet på klinikgangen i Randers og anden by er altid hjælpsomme :-). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
52	Jeg synes, at det var en forvirrende modtagelse. Der stod i mit indkaldelsesbrev, at jeg skulle møde: Indgang 3, VEST 7 .sal. Jeg kom, og blev sendt ned på 3. sal. Derudover så synes jeg, at der er meget mangel på information generelt. Jeg var til forundersøgelse for noget tid siden, så modtog jeg et indkaldelsesbrev om, hvor jeg skal møde og hvad tid. Det var det. Ikke nogle informationer om jeg skal møde fastende eller noget som helst. (Jeg fik opereret mine øre ind). Så jeg var meget meget sulten, da jeg skulle ligge der i to timer. (Jeg blev ret dårlig). Derudover kommer jeg ind i lokalet, og så finder hun en trimmer frem og trimmer mit hår i begge sider, hvilket jeg bestemt ikke mener overhovedet at have fået nogle informationer om. Det synes jeg var rigtig dårligt. Jeg får opereret mine ører ind, og bliver sendt ud af døren efter ti minutter. (Jeg følte, at det var et samleband). Får ingen informationer og plejning, eller en pjece eller noget som helst. Jeg måtte selv ringe til hospitalet senere for at høre, hvor lang tid jeg skal have forbindelse på, og hvordan det skal passes og plejes. Jeg fik ikke så meget som en Panodil til smerterne. Jeg manglede virkelig en del informationer omkring forløbet, og hvordan man skal forholde sig til tingene, og hvordan det skal plejes. Alt alt for dårligt. Personalet var dog rigtig søde og venlige. [Kommunikation og information]	I nogen grad
56	På Øre-/næse-/hals ambulatoriet fik vi at vide, at vi skulle tilbringe en nat med overvågning på Børneafdelingen. Ok, men Børneafdelingen kaldte os allerede [ind om formiddagen] den pågældende dag. Jeg ringede for at høre, om det nu kunne være rigtigt. Vores søn går jo først i seng klokken [], og skulle overvåges i SØVNEN. Vi fik lov at være til stede, når lægerne gik stuegang. Okay, vi kom [om eftermiddagen], men formålsløst! Næste morgen var jeg parat til at forlade stedet, men vi fik at vide, at vi skulle blive for at tale med en læge. [] OK, vi venter længe. En læge kommer og fortæller os, at vi egentlig venter på at tale med en læge på Øre-næse-hals Ambulatoriet. Okay, så vi venter videre. [Om eftermiddagen] spørger jeg, om det bliver til noget eller hvad? Så får vi at vide, at vi godt kan tage hjem, for lægen har ikke lige tid alligevel. Det var så lige to feriedage, jeg brugte på hospitalet FORMÅLSLØST! Vi havde jo fået at vide, at vi kun skulle være der til overnatning. Intet andet. Det sagde Øre-næse-hals Ambulatoriet. Men Børneafdelingen gjorde noget andet. Ingen kommunikation? PÅ TRODS AF, at jeg blev ved med at sige, hvad jeg havde fået at vide på Øre-næse-hals Ambulatoriet. To dage brugte vi! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Der var [flere timers] ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
7	F.eks. lad være med at komme med en fem centimeter høj sandwich i opvågningen til én, der lige er opereret i halsen og ikke kan åbne munden. Lad være med at indkalde til samtale, når læge NN ikke ved hvorfor. Lad være med at operere én, der bor i [en anden by], i Randers. Jeg har kørt næsten 500 kilometer i forbindelse med dette forløb, selvom jeg gentagende gange anmodede om, at få det flyttet til [min hjemby]. Lad være med at rode rundt i, hvilken kirurg, der skal operere. Sæt det ordentligt sammen, så jeg ikke skal indlægges igen, [hvilket] HELDIGVIS er i [min egen by] anden gang. Jeg er færdig med Randers Sygehus! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
54	De skulle have læst papirerne igennem og fundet ud af, at de slet ikke kunne hjælpe mig INDEN, at jeg blev indkaldt, så jeg ikke spildte både min og læge NN og personalets tid med en unødvendig konsultation! Det er meget utilfredsstillende for mig! [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
49	Altid god modtagelse og søde læger og anden fagperson altid sød og rar. Den bedste læge NN finder man også der, som gjorde det muligt for mig at høre igen, på mit dårlige øre, som nu hører bedre end det andet. Jeg er evig taknemmelig.	Ikke relevant for mig

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
25	Lægen var forfriskende ærlig, da han fortalte, at der ikke er noget, han ellers hans kollegaer kan gøre ved min lidelse. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
29	Kommunikation mellem personale og kommunikation mellem patient og hospital er ikke eksisterende på Randers Sygehus. [Kommunikation og information]	Slet ikke
11	Nogle meget personlige, interesserede, varme og grundige personer. Både læge og sygeplejerske, læge NN, sygeplejerske NN osv. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	OK.	Uoplyst
20	Den ærlige mening er, at man er et nummer i køen.	Uoplyst
22	Meget dygtig læge, der fik hjulpet os over "tilstanden". Psykisk reaktion udløste dårlig vejrtrækning. Lægen tog sig tid til at tale med NN, og fik "vendt vejrtrækningen". [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
34	Var ikke i ambulatoriet.	Uoplyst
38	De var meget imødekommende og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
39	Jeg er glad for min læge NN. Det eneste jeg ikke er tilfreds med er mit venstre øre, og at jeg skal trykdugne 40 gange om dagen. Det har jeg desværre ikke gjort meget i, da jeg ikke rigtig kan :(. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
40	Meget flinkt personale, det var en fornøjelse. Ventetiden på en ny tid er alt for lang. [Flere] måneder mellem hver ny tid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
42	Personer på ambulatoriet skal have ros. Venlig hilsen og tak.	Uoplyst
48	Der manglede information vedrørende, at man ikke må spise Treo og lignende præparat før operation, hvilket er relevant, når det er blodfortyndende. Dette vidste jeg heldigvis selv. [Kommunikation og information]	Uoplyst
50	Jeg får foretaget kanyleskift [] på Øre-/næse-/halsklinik, og jeg er fuldt ud tilfreds med den måde, jeg bliver behandlet på. Det gælder også andet sygehus, når jeg har været til kontrol der.	Uoplyst
55	Meget imødekommende personale, der gjorde én rolig før operation. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Øre-, Næse- og Halsamb. H

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsamb. H	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Information. Man kunne godt sige, at der er forsinkelser, når man ankommer eller sige det i venteværelset en gang imellem. Der var også andre mennesker, der ikke kunne forstå, at det varede så længe.	I høj grad
14	Jeg tror, at jeg blev glemt, da jeg skulle snakke med læge NN. For en af sygeplejerskerne blev noget overrasket over, at jeg stadig sad og ventede og der havde jeg siddet i [få] timer. Så det kunne være rart, hvis de forskellige læger talte lidt sammen.	I høj grad
31	Meget godt tilfreds.	I høj grad
35	Jeg fik at vide, at den læge jeg skulle ind hos var optaget af noget, han ikke kunne gå fra. Det var en information, jeg fint kunne forstå. At akutte ting kan vælte et program. Rart at få information. Kunne mærke på andre ventende, at de synes, det var rart med information. Personalet virkede meget fortravlet og var senere inde og informere andre ventende om, at der var ventetid for dem pga. sygdom blandt personalet. Jeg var på samme afdeling for 14 dage siden, og der var der en helt anden rolig og effektiv stemning, følelsen af at der var styr på tingene. Så det viser bare, hvor sårbar afdelingen er, fordi de er bemanded ned til et minimum i forvejen.	I høj grad
44	Dårlig, vi er meget skuffede. Fik at vide, at vi skulle komme fastende med vores dreng, han fik stærk smertestillende på tom mave, og vi ventede [flere timer] og fik bare at vide, at det bliver nok snart jeres tur. Men nej, efter [flere timer] på smertestillende og tom mave var vores dreng trist og sulten. Dårlig start på narkosen, aldrig mere Randers Sygehus.	I høj grad
51	Måske sygeplejerskerne kunne være mere vidende om operationen. F.eks., hvor lang tid den varer, hvor længe man er bedøvet, osv.	I høj grad
54	Blev kaldt ind og fik at vide, at jeg slet ikke skulle komme til høreafdelingen i Randers, men det var andet sygehus, som kunne hjælpe mig. Det var klar besked med det samme fra læge NN. Dertil svarede jeg, at det havde jeg oplyst til sekretæren, da hun ringede til mig for at finde en tid, men jeg fik at vide, at Randers skulle hjælpe anden afdeling. Jeg var indstillet [i begyndelsen af 2015] af specialelægen, så jeg havde ventet meget længe! De ville sende mine papirer til andet sygehus, og så ville jeg høre derfra og blive indkaldt. MEGET utilfredsstillende at spilde tiden med en sådan konsultation!	I høj grad
6	Ingen forslag, det fungerede fint.	I meget høj grad
10	Jeg synes, det gik rigtig hurtigt. Stik imod min forventning. Super oplevelse.	I meget høj grad
15	Jeg fik en særdeles god behandling og orientering om mit problem.	I meget høj grad
18	For lang ventetid.	I meget høj grad
21	Ventetiden var meget kort og ikke et problem.	I meget høj grad
23	Jeg har en ting, jeg gerne vil have forbedret, hvis jeg en anden gang skal indlægges... Den madras, jeg lå på, var simpelthen for dårlig... Jeg vejer jo [meget], og ved en sådan vægt føles det som om, man ligger direkte på tremmerne i sengen. Resultat [var, at] jeg sad op i en stol det meste af natten. Hvis man starter med denne type madras nederst og dernæst en madras med hukommelseskum i, så ville jeg have haft det langt bedre i ryggen end nu, hvor jeg skal/har været to gange hos kiropraktor for behandling for dårlig ryg efter indlæggelse på en anden afdeling.	I meget høj grad

28	Informationen.	I meget høj grad
30	Der var en time og 15 minutters ventetid, og vi blev informeret ved ankomst om forsinkelsen. Tænker, at det var okay, selvom ventetid er svært for et svært handicappet barn med autisme. Vi oplevede, at personalet gjorde, hvad de kunne, og vi blev kun mødt med venlighed og forståelse.	I meget høj grad
33	Rigtig godt modtaget og informeret.	I meget høj grad
37	Glad og smilende personale, meget imødekommende, mindsker i den grad irritationen over lang ventetid. :-) God information. Både fra receptionen, sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
41	Alt var OK.	I meget høj grad
47	Der var ingen ventetid. Så godt! :-)	I meget høj grad
49	Altid god modtagelse og søde læger. Høreprøvemanden er altid sød og rar. Den bedste ørelæge finder man også der, nemlig NN. Han gjorde det muligt for mig at høre igen på mit dårlige øre, som nu hører bedre end det andet. Jeg er evig taknemmelig.	I meget høj grad
52	Jeg synes, at det var en forvirrende modtagelse. Der stod i mit indkaldelsesbrev, at jeg skulle møde: Indgang 3, VEST, syvende sal. Jeg kom, og blev sendt ned på tredje sal. Derudover, så synes jeg, at der er meget mangel på information generelt. Jeg var til forundersøgelse for noget tid siden, så modtog jeg et indkaldelsesbrev om, hvor jeg skal møde og hvad tid. Det var det. Ikke nogle informationer, om jeg skal møde fastende eller noget som helst. (Jeg fik opereret mine ører ind). Så jeg var meget, meget sulten, da jeg skulle ligge der i to timer. (Jeg blev ret dårlig). Derudover, så kommer jeg ind i lokalet, og så finder hun en trimmer frem og trimmer mit hår i begge sider, hvilket jeg bestemt ikke mener overhovedet at have fået nogle informationer om. Det, synes jeg, var rigtig dårligt. Jeg får opereret mine ører ind og bliver sendt ud af døren efter ti minutter. (Jeg følte, at det var et samlebånd). Får ingen informationer og plejning eller en pjece eller noget som helst. Jeg måtte selv ringe til hospitalet senere for at høre, hvor lang tid jeg skal have forbindelse på, og hvordan det skal passes og plejes. Jeg fik ikke så meget som en Panodil til smerterne. Jeg manglede virkelig en del informationer omkring forløbet, og hvordan man skal forholde sig til tingene, og hvordan det skal plejes. Alt, alt for dårligt. Personalet var dog rigtig søde og venlige.	I meget høj grad
53	Syntes, det var en god behandling, også efterfølgende.	I meget høj grad
55	Tre timers ventetid.	I meget høj grad
56	Der var væsentlig mindre ventetid end de to foregående gange, vi har været der (i samme anledning). Denne gang var ventetiden under en time :-).	I meget høj grad
7	I det mindste fortæl, hvorfor der er ventetid og ca. hvor lang tid.	I nogen grad
17	Det sker hver gang. Det kræver, at vi sætter rigtig meget tid af hver gang.	I nogen grad
22	Det var en akut tid, vi blev sendt fra skadestuen.	I nogen grad
34	Kun godt. Alt gik hurtigt.	I nogen grad
46	Det er fuldt forståeligt, at der kan være run på, så for mig var det okay.	I nogen grad
19	Det var fint, at der blev ringet dagen før og udsat. Der var dog ikke styr på det, da der blev ringet to gange med forskellige tidspunkter, og da jeg så ankom, skulle jeg ikke henvende mig der, hvor det stod anført på papiret. Endvidere måtte jeg vente [i timevis] for at komme til, og så var de ved at glemme mig, da operationsstuen ikke var klar til endnu en patient.	I ringe grad
5	Min datter havde fået en perle i næsen, så vi kom til uden tidsbestilling. Det var fint.	Slet ikke
16	Det var [den bedste service nogensinde]. Godt og venligt personale. God og venlig læge NN.	Uoplyst

Bare én ting. Jeg ønskede, [] at I [under operationen] godt kunne fjerne det fedt, som [der var] på mit ansigts højre side, men det gik ikke. Det [takker jeg] meget læge NN for. [] Hun har undersøgt [det] rigtigt godt, så jeg blev glad for, at det er ikke var kræft/cancer. Så hun var god til det. Jeg har ikke så meget ondt nu. Men når jeg ser mig selv i spejlet, så jeg kan se, at det hæver sig [ved fedtet], så jeg tror ikke, at så mange folk kan lide. Så jeg vil lavere at kigge i spejle... :-)
Men I har givet den bedst service nogensinde. Mange tak for det. Jeg skal bare på arbejde. Min chef mangler mig nu. Mange hilsener til personale og læge NN.

Øre-, Næse- og Halsamb. H

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsamb. H	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
16	Det er best Ever:-). Tak for dem.	I høj grad
27	Hurtigt, afbrudt behandling. De ved vel ikke, hvad de skal stille op med mine symptomer!	I høj grad
54	Forkert indkaldelse til forkert høreafdeling, ikke Randers men andet sygehus.	I høj grad
1	Det var meget gode mennesker, jeg mødte.	I meget høj grad
26	Mangler viden om smertestillende medicin efter operation.	I meget høj grad
7	Jeg blev fejlinformeret om, hvor arret ville være og hvor synligt [det ville være].	I nogen grad
12	Blev meget overrasket over, at det var nødvendigt at sætte kateter op.	I nogen grad
20	Kom på Regionshospitalet Randers og oplevelsen blev som et "nummer i køen".	I nogen grad
29	[Jeg] måtte selv spørge, om der ikke kunne gives medicin mod min sygdom. Blev IKKE tilbudt noget overhovedet!	I nogen grad
45	Samtalen med læge NN var noget flyvsk. Han var meget hurtig til at gennemgå nogle helt faste punkter, som jeg følte, han bare havde lært udenad og bare skulle lires af. Sad lidt tilbage med et indtryk af, om jeg nu havde forstået/fanget det hele. Denne samtale stod i meget stor kontrast til samtalen forinden med læge og sygeplejerske. De tog sig tid til at informere mig og sikrede sig, at jeg var med hele vejen.	I nogen grad
13	Vi oplevede en manglende interesse i at kommunikere (fortælle os om det videre forløb, forholdsregler i forhold til min søns hverdag med et øre, der stadig ikke er helt okay, m.m.) fra lægens og sygeplejerskens side. Lægen var på det nærmeste arrogant, ironisk (dvs. svær at aflæse).	I ringe grad
52	Jeg synes, at det var en forvirrende modtagelse. Der stod i mit indkaldelsesbrev at jeg skulle møde [ét sted]. Jeg kom og blev sendt ned på [en anden etage]. Derudover så synes jeg, at der er meget mangel på information generelt. Jeg var til forundersøgelse for noget tid siden, så modtog jeg et indkaldelsesbrev om, hvor jeg skal møde og hvad tid. Det var det. Ikke nogle informationer om, om jeg skal møde fastende eller noget som helst. Så jeg var meget, meget sulten, da jeg skulle ligge der i to timer. Jeg blev ret dårlig. Derudover så kom jeg ind i lokalet, og så fandt hun en trimmer frem, og trimmede mit hår i begge sider, hvilket jeg bestemt ikke mener overhovedet at have fået nogen informationer om. Det synes jeg var rigtig dårligt. Jeg får opereret mine øre ind og bliver sendt ud af døren efter to minutter. Jeg følte at det var et samlebånd. Får ingen informationer og plejning eller en pjece eller noget som helst. Jeg måtte selv ringe til hospitalet senere for at høre, hvor lang tid, jeg skal have forbindelse på, og hvordan det skal passes og plejes. Jeg fik ikke så meget som en Panodil til smerterne. Jeg manglede virkelig en del informationer omkring forløbet, og hvordan man skal forholde sig til tingene, og hvordan det skal plejes. Alt, alt for dårligt. Personalet var dog rigtig søde og venlige.	I ringe grad
43	Manglende diagnosticering. Håndtering/behandling.	Slet ikke
34	Var ikke i ambulatoriet, derfor ingen svar.	Uoplyst

Øre-, Næse- og Halsamb. H**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsamb. H	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Oplevede ventetid på [nogen timer]. Alt for langt.	Ja
 7	Mega infektion og sprængte blodkar [få] dage efter. Så måtte indlægges igen.	Ja
 24	Der var tvivl om hvor samtalen med anæstesilægen skulle foregå.	Ja
 29	Journal væk. Ingen tilbud om medicin. Ingen kontrol af drop. Datter tilkaldte sygeplejerske fire gange i løbet af seks timer, fordi drop var stoppet. Drop løb på et tidspunkt for hurtigt. Det blev så først opdaget ved læges tjek. Ingen tilså mig i seks timer. Ved vagtskifte ville ny sygeplejerske komme ind og hilse i løbet af et kvarter. Der gik to en halv time efter datter havde rykket for det. Datter måtte bede om hjernescanning, selvom jeg havde en gang (vaklende andegang), der kunne begrunde denne. Da min datter skulle have svar på min scanning, ringede de på forkert mobilnummer og var sure, fordi datter ikke tog mobil. Hospitalet havde skrevet forkert nummer på seddel i journal og gad åbenbart ikke at tjekke, om der måske var et andet i journalen, hvilket der selvfølgelig var. De vidste, at datter bare sad og ventede på opringning. Undrede man sig ikke over, at hun så ikke svarede og så lige tjekkede nummer en gang? Nej, det gad man ikke! Læge, der gav datter svar på min scanning, sad storsmilende og fortalte, at jeg havde flere knuder i hjernen. Enig i, at hun ikke behøvede at græde, men lidt pli ville da være på sin plads!	Ja
 36	Der blev hele tiden refereret til mine store mandler og mange halsbetændelser som værende årsag til mit tjek, men jeg var der pga. store polypper (og mandler) og har aldrig haft halsbetændelse.	Ja
 51	Sygeplejersken på opvågningsstuen tog ikke min blødning efter operationen alvorligt.	Ja

