

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro
Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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	299
Besvarelser fra patienter:	178
afsnittets svarprocent:	60%

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:

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

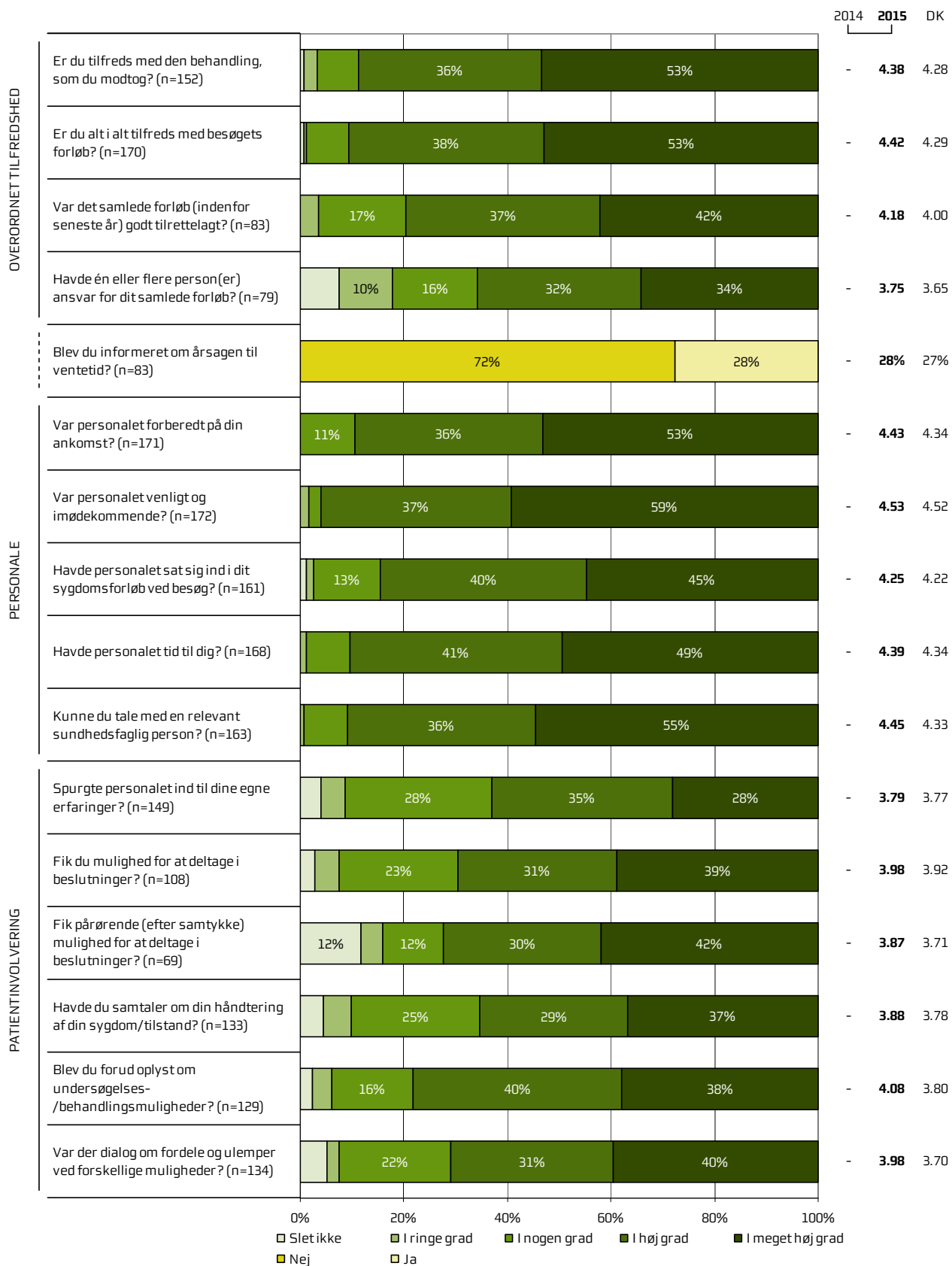
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

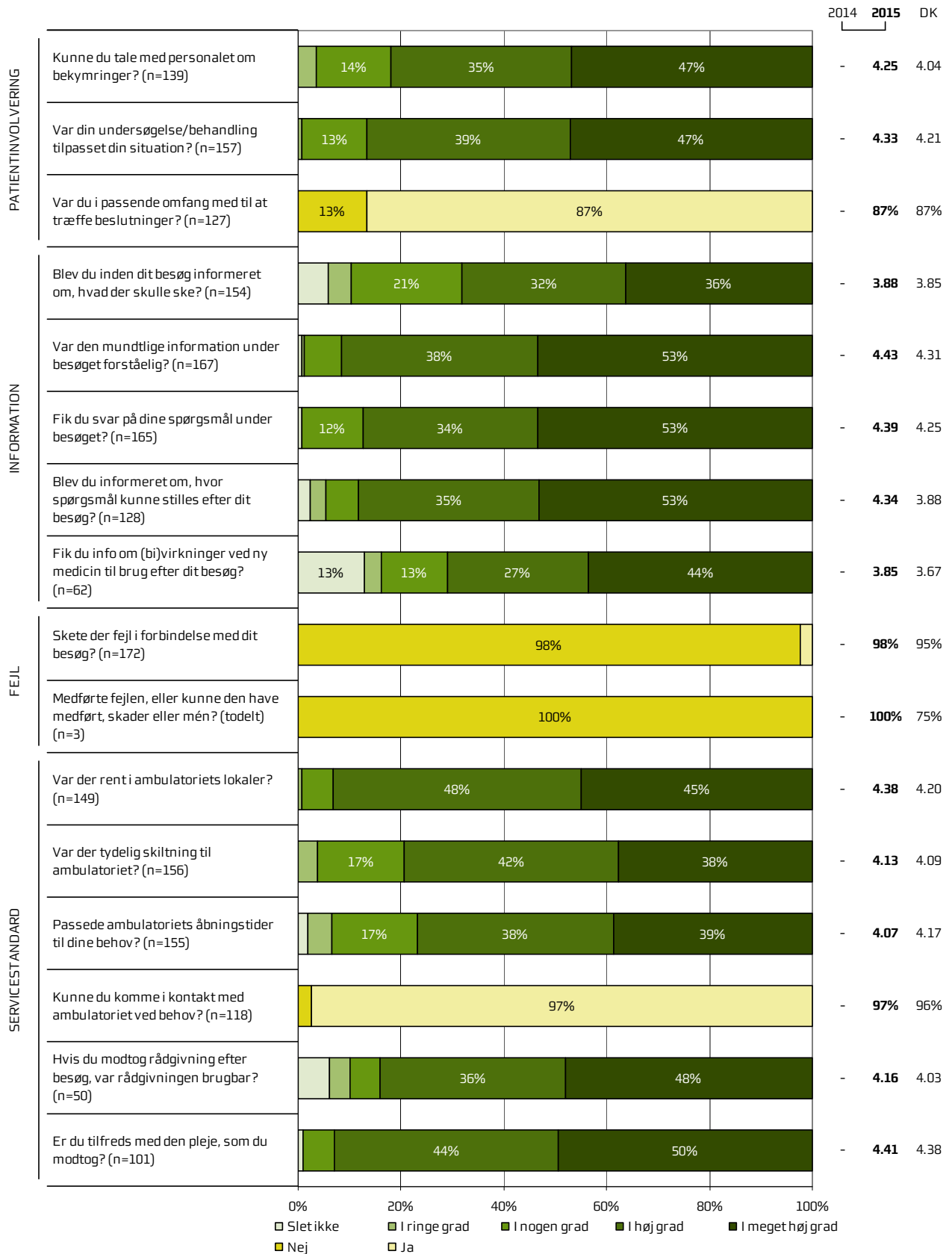
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

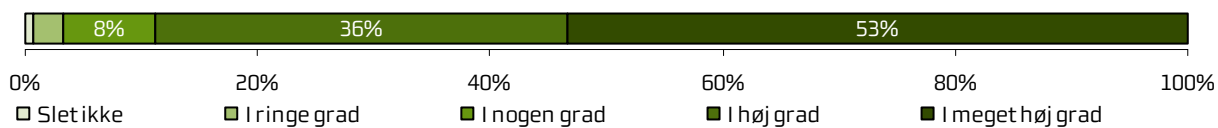
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

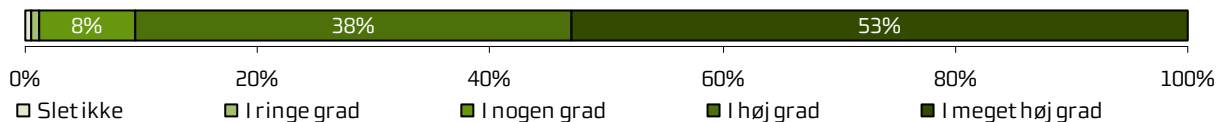
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

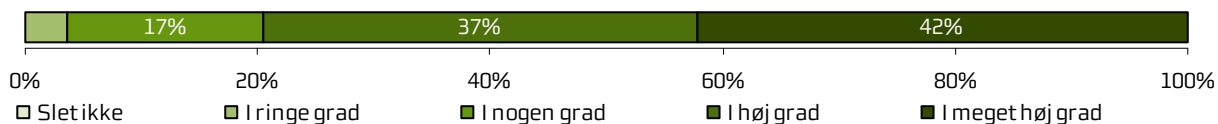
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=152)



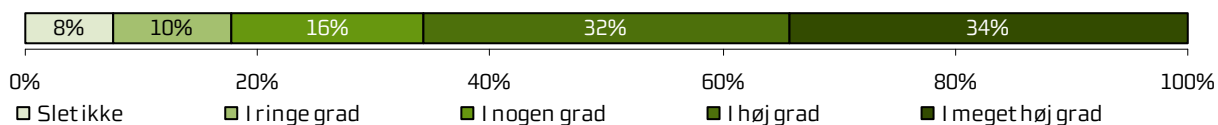
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=170)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=83)



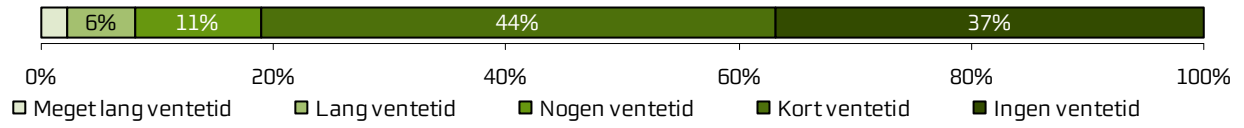
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=79)



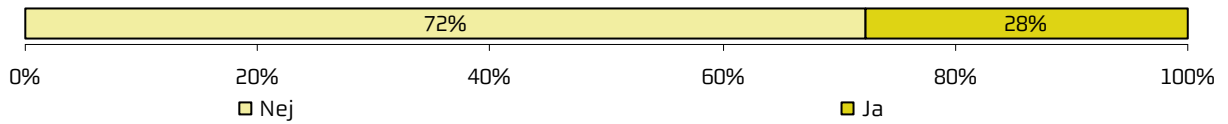
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,42		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,18		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,75		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=174)



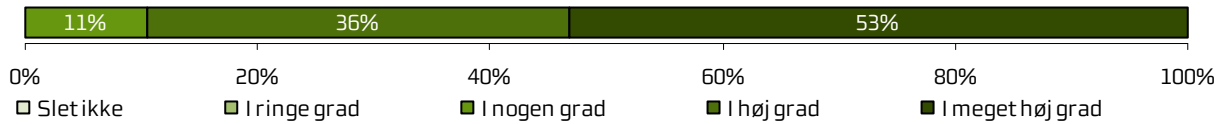
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=83)



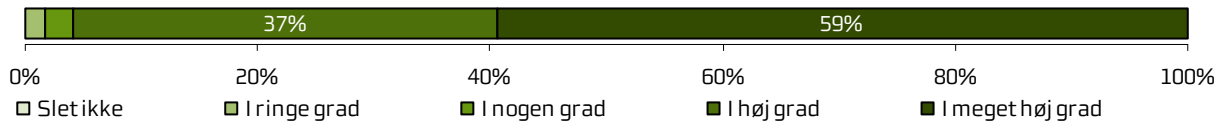
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,07		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		28 %	27 %	

Personale

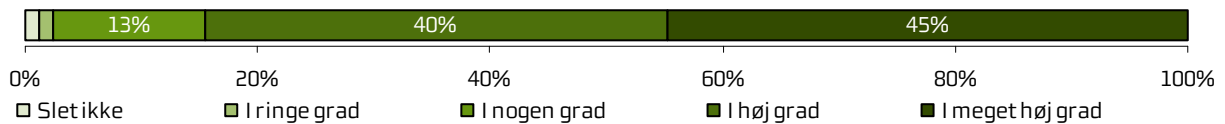
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=171)



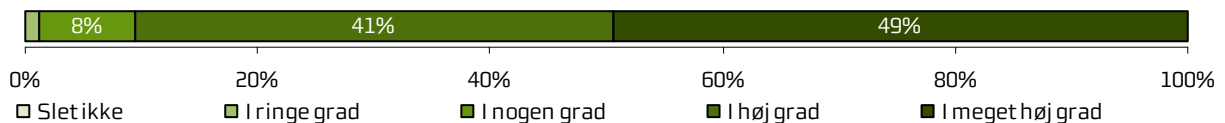
Var personalet venligt og imødekommende? (n=172)



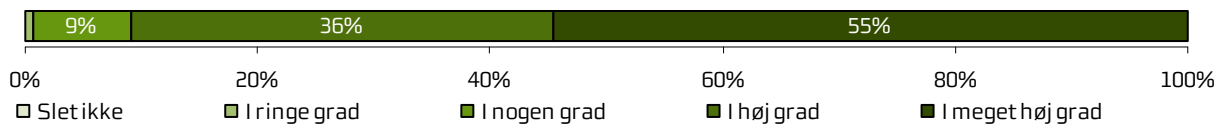
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=161)



Havde personalet tid til dig? (n=168)



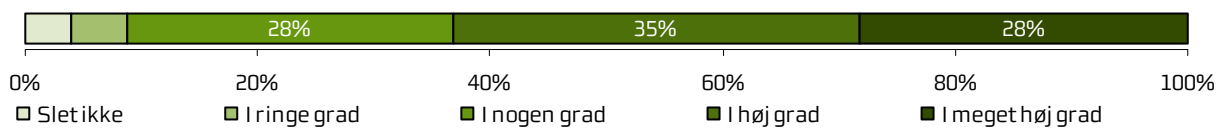
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=163)



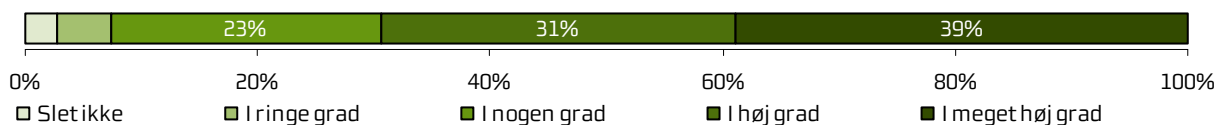
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,43		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,53		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,39		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,45		4,33	

Patientinvolvering

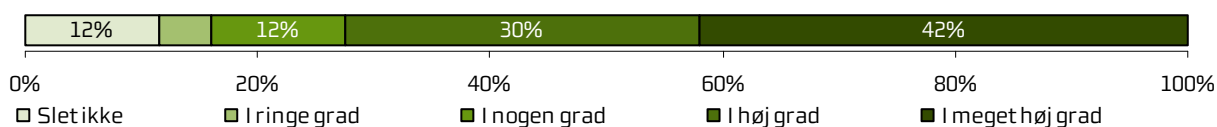
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=149)



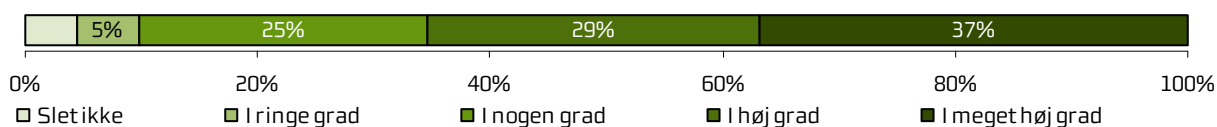
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=108)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=69)



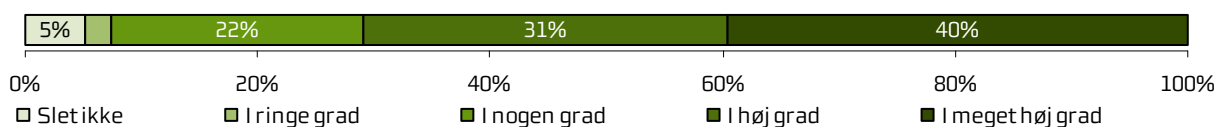
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=133)



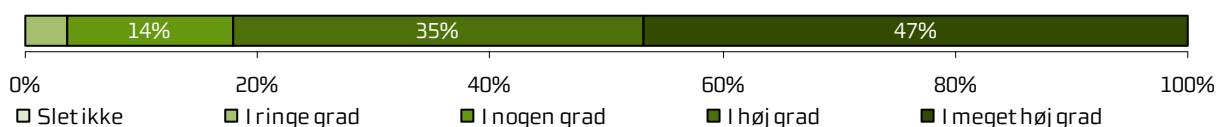
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=129)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=134)



Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=139)



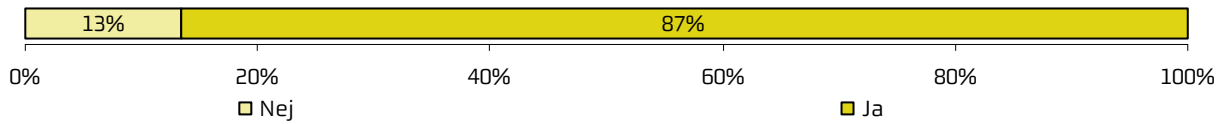
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,79		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,98		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,87		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,88		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,08		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,98		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,25		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=157)



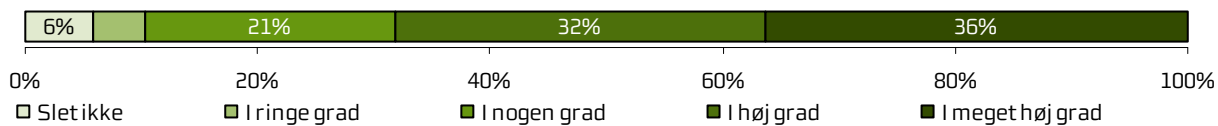
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=127)



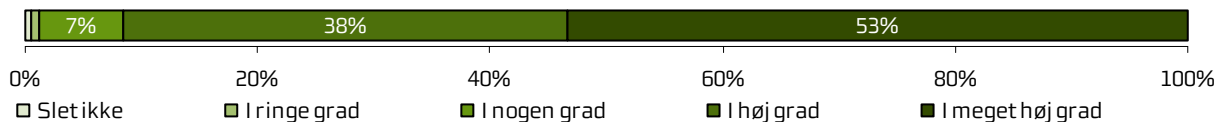
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,33		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	87 %	

Information

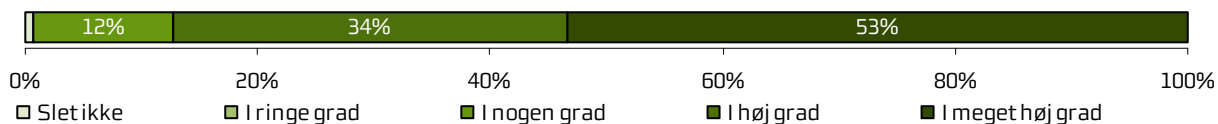
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=154)



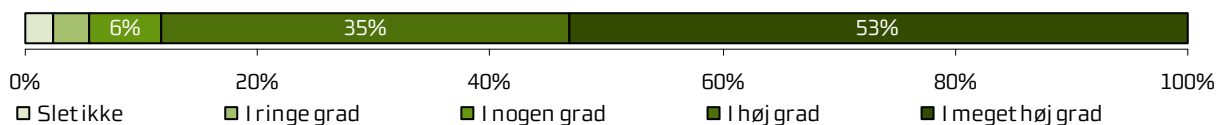
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=167)



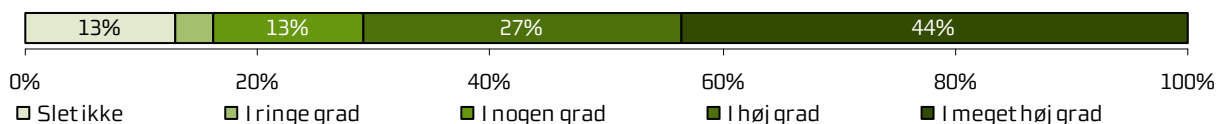
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=165)

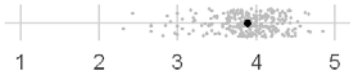


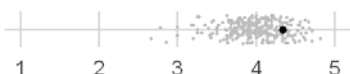
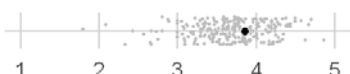


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=128)



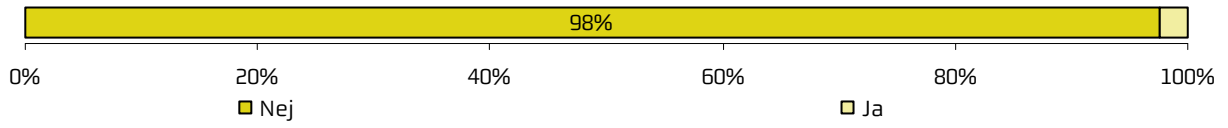
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=62)



	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?	3,88		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,43		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,39		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,34		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,85		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=172)



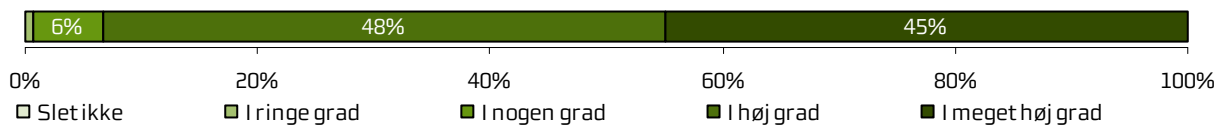
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



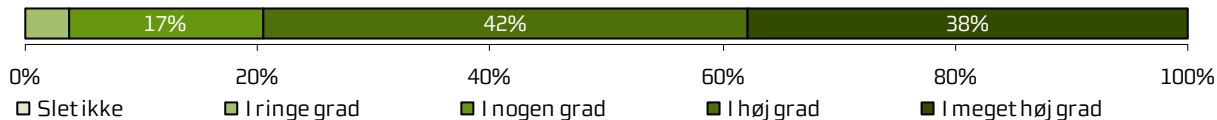
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

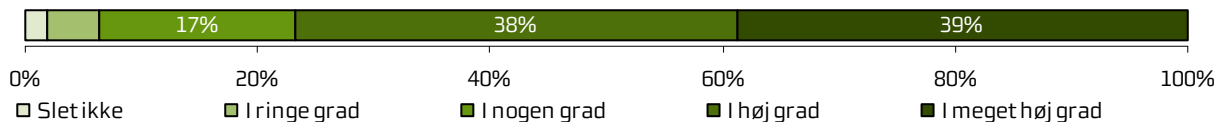
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=149)



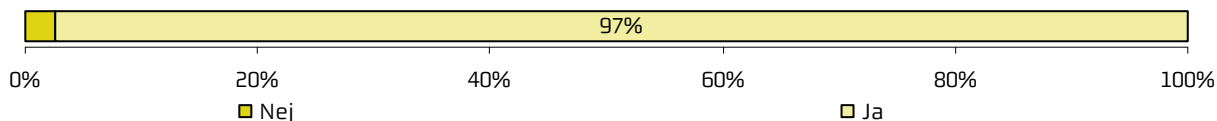
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=156)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=155)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=118)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=50)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=101)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,38		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,07		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,16		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,41		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 [].

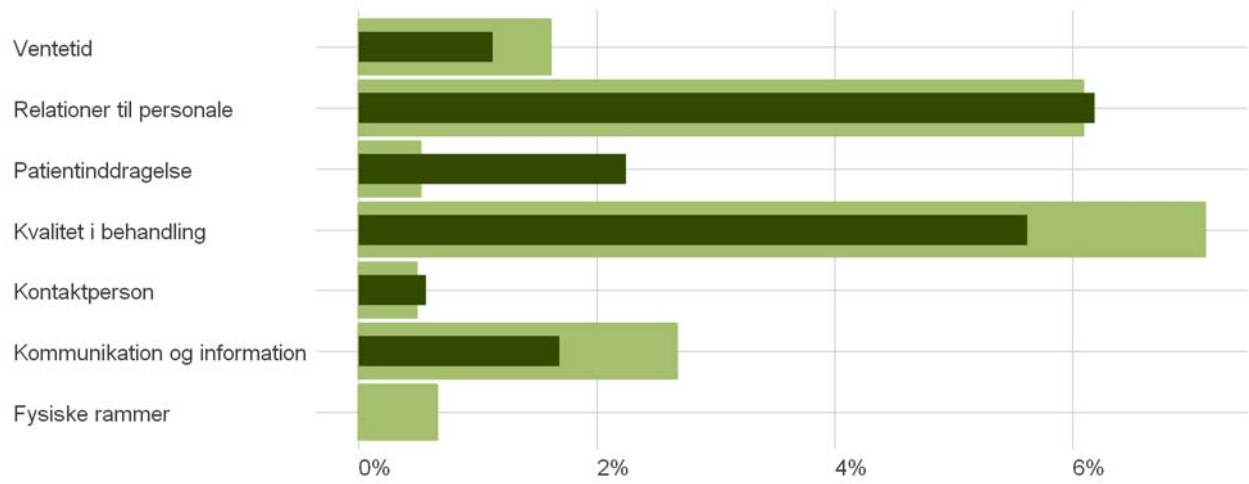
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Forundersøgelse: god. Personale ved indlæggelsen: godt/flink. Dog var der noget knapt så imødekommende personale indimellem. God mad. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Besøg på ambulatoriet har været særdeles godt. Jeg har været til behandling [ofte] i over fire år, og det er kun ganske få gange, der har været ventetid ud over ganske få minutter. Det synes jeg, er meget imponerende. [Ventetid]	I høj grad
13	Jeg er virkelig godt tilfreds med et behageligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Lægen, som udførte operationen, virkede lidt kold, som om han ikke synes, det var relevant, hvad andre læger havde sagt til mig, og han var ikke særlig interesseret i min historik, men kold og professionel, og indgrebet fungerer godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Manglende smil.	I høj grad
54	Godt tilfreds	I høj grad
2	Det eneste minus har været, at der er gået lang tid fra mit første besøg hos lægen til det endelige indgreb i [efteråret]. Ventetid hos øre-næse-halslægen, ventetid på forskellige skanninger. Startede med at bestille tid i [vinters] for at komme til lægen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Jeg har altid fået en meget fin behandling. Jeg er sengeliggende patient, og jeg er blevet transporteret i ambulance. Personalet har sørget for, at jeg er kommet til med det samme, så jeg havde mulighed for at komme med samme transport hjem med det samme. Har været yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
15	Jeg synes, der hele vejen igennem forløbet blev udvist hensyn, forståelse og indsigt. Personalet var kompetent og formåede samtidig at formidle tydeligt og forståeligt. Jeg var tryk, og det betyder meget i sådan et forløb! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Det hele var i orden.	I meget høj grad
22	Alt var helt i top! God behandling, professionelt og smilende personale. Jeg følte, jeg var i rigtig gode hænder på Øre-Næse-Hals Ambulatorium. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
32	Den professionelle behandling som NN har givet mig i forbindelse med mine operationer og kontrolbesøg har været perfekt. Han er desuden en imødekommende person at møde, helt fra første gang [jeg mødte ham for mange år siden]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Super dejligt, at det er den samme læge man har, så personen kender ens tilstand og forløb, så man ikke skal til at forklare flere forskellige læger det samme igen og igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

✎ 12	Det var mange forskellige personer/læger. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 14	Jeg starter altid med at få foretaget en høreprøve. Grundet ørevoks kan dette ikke lade sig gøre, førend det er blevet fjernet, og jeg skal derfor vente på, at en læge kan rense øret. Med min historik havde jeg startet direkte ved lægen, inden jeg kom til høreprøve. [Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 31	Personalet var ok, men ham der foretog undersøgelsen, var jeg helst foruden. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 37	Generelt bør der være en ansvarlig kontaktperson uanset om patient sendes til forskellige afdelinger eller ej. Ingen tager det overordnede ansvar. [Kontaktperson]	I nogen grad
✎ 40	Der har været mange forskellige læger, stort set en ny hver gang, som der skulle sætte sig ind i sygdommen, og de skulle hver gang lige have fat i overlægen inden den videre behandling og beslutning. Der er blevet brugt urensset bomuldsvat til [et åbent sår], hvilket var meget generende. Urenset bomuld indeholder hårde frøskaller som ridser. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 36	Jeg synes, at det er meget ufleksibelt, at man ikke finder tider til operation i samarbejde med patienten. [Patientinddragelse]	I ringe grad
✎ 7	De modtog mig meget professionelt. [De] undersøgte det, som vagtlægen havde bedt dem om, og indlagde mig på afdelingen for at undersøge mig mere. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 16	Ved kontrolbesøg efter operation [] manglede jeg information om, hvor længe jeg kunne forvente at have ondt svarende til operationsområdet, specifikt i forhold til smerter/kramper i området, når jeg spiste. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 17	Det hele var perfekt!	Uoplyst
✎ 19	De burde have bedre arbejdsvilkår. De var supergode, venlige kompetente mm.	Uoplyst
✎ 21	Forklarede godt hvad der skulle ske. Synes det er dårligt, at der kun må komme en forælder med ind til operation og opvågning. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	Uoplyst
✎ 23	Mødte kun positive personer (personalet) :-).	Uoplyst
✎ 27	Jeg synes ikke, at det er okay, at der kun er en læge til ambulante og akutte patienter. Hvis det ikke kan være anderledes, skal man skrive det i indkaldelsesbrevet og ikke give et klokkeslæt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 28	Jeg synes ambulatoriets personale gjorde et godt stykke arbejde under min indlæggelse, som varede omkring [antal] timer. Jeg skulle have specialkost til frokost, og det var de rigtig flinke til at spørge ind til, hvad de kunne gøre. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
✎ 30	OK.	Uoplyst
✎ 47	Jeg synes, at de gjorde noget særlig godt: de kom med "Pinex", hver gang jeg havde ondt i mit ører. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 53	Blev modtaget af en meget lidt smilende sygeplejerske, da jeg skulle opereres. Følte, at jeg var i vejen for hende. Ikke så smart, når man i forvejen er meget nervøs. Ellers var mit besøg behageligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 25	Alt omkring min øreoperation på ambulatoriet gik trygt og godt. Efterfølgende havde jeg en frustrerende oplevelse, i forbindelse med, at stingene og fyldet i mit øre skulle fjernes. Her var det ikke min læge NN, men en uerfaren [personale]. Hvis der ikke havde været en erfaren syge-	Ved ikke

plejerske tilstede, var det aldrig gået godt.
[Kvalitet i behandling]

Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
21	Patienten synes ikke, det er en rar tanke at skulle klippes og håber, at det bliver så lidt som muligt.	I høj grad
39	Det var kun få minutters ventetid. Det var super.	I høj grad
41	Venlig og effektiv modtagelse.	I høj grad
47	Fint nok.	I høj grad
54	Jeg var tilfreds med både op- og efterfølgende rådgivning. Dog ville jeg gerne, at der var et samarbejde med de øvrige hospitaler for efterfølgende kontrol og behandling. Dette fordi, jeg bor [langt væk] og derved har lang køretid til Holstebro Sygehus. Behandlingen har givet mig øget livsværdi, da jeg nu er i stand til at trække vejret gennem begge næsebor og derved mindske min snorken om natten. Det betyder også, at mine omgivelser ikke er generet af min snorken. Så tak for det.	I høj grad
4	GODT TILFREDS.	I meget høj grad
7	Jeg kom akut med en sygetransport. Det var vagtlægen, der havde bestilt min ankomst.	I meget høj grad
8	Jeg synes, de var meget gode til at tage imod mig! Meget sødt, venligt og hjælpsomt personale!	I meget høj grad
9	Alt gik godt. Sygeplejerskerne og lægerne var så søde. Jeg kunne godt lide den måde, de forklarer tingene til patienter før operation. Ingen klager fra mig.	I meget høj grad
12	Der var ikke nogen tydelig skiltning til ambulatoriet, så vi måtte finde frem ved at spørge en læge eller to, som vi mødte på gangene.	I meget høj grad
13	Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
15	Jeg har kun ros at give til personalet!	I meget høj grad
18	Det hele kunne ikke være bedre, det var perfekt.	I meget høj grad
19	Super god.	I meget høj grad
20	Bedre vejvisning.	I meget høj grad
22	Meget imødekommende og professionelt personale! Jeg var meget tilfreds med behandlingen!	I meget høj grad
24	Bliver meget godt modtaget.	I meget høj grad
26	Jeg synes godt, de kunne overholde tiderne. Jeg ventede lidt over en halv time sidst, og jeg havde taget fri fra et modul i skolen og kom i alt for god tid, i forhold til at der var for lang ventetid.	I meget høj grad
28	Om end en smule forsinket så gik min modtagelse uden problemer.	I meget høj

		grad
✎ 29	Lave nogle flere stole ned af gangen :-).	I meget høj grad
✎ 34	Det var helt OK.	I meget høj grad
✎ 35	Personalet meget imødekommende og behagelige.	I meget høj grad
✎ 38	Jeg syntes alt gik så fint. Så jeg synes, det var positivt.	I meget høj grad
✎ 40	Alt OK.	I meget høj grad
✎ 42	Vi mødte personale, der trods travlhed fik os til at føle, at vi var de vigtigste.	I meget høj grad
✎ 45	Der var ventetid på to timer. Jeg spurgte hvorfor, og de svarede: "Det er fordi vi kalder så mange ind, hvis nogen skulle blive forhindret i at møde op."	I meget høj grad
✎ 49	Super fin modtagelse. Kom før tid og alligevel meget kort ventetid?	I meget høj grad
✎ 50	Hvis der er lang ventetid, så informer patienterne, men det plejer personalet nu også at gøre. Jeg synes man skulle melde sin ankomst personligt, i stedet for at scanne sit sygesikring, men i dag er alt jo elektronisk.	I meget høj grad
✎ 52	Ventetiden var meget kort, under fem minutter.	I meget høj grad
✎ 1	Det var lidt "hu hej vilde dyr", da vi kom. Mere ro ved klargøring af operation. Man kunne spørge, om vi havde nogle spørgsmål m.v.	I nogen grad
✎ 10	Overhold tiderne. Det skal vi andre på vores arbejde.	I nogen grad
✎ 46	Passe tiden som muligt. (Aftale tiden).	I nogen grad
✎ 48	Tænker der var almindelig travlhed. Ikke noget der generede mig.	I nogen grad
✎ 51	Jeg forventede ventetid, idet jeg blev orienteret, at det kunne ske i indkaldelsesbrev. Det har ikke betydet så meget, idet jeg havde det godt, ingen smerter eller lignende. Det vil være andet, hvis patienten har smerter og skal vente.	Ikke relevant for mig






Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
33	Jeg manglede i høj grad information omkring, hvad jeg kunne forvente efter operationen. Hvad der er helt normalt, og hvad der ikke ville være så godt.	I høj grad
9	Min næse er stadig ikke lige, og det er meget smertefuldt. Hvad burde jeg gøre?	I meget høj grad
34	Måske fordi jeg ikke hørte efter.	I meget høj grad
44	Jeg var inde og se tre forskellige læger over fire dage. Hvis jeg kun skulle bedømme fra mit første besøg ved NN ville jeg give top ved det hele. Har aldrig mødt en læge, som var så menneskelig og professionel på samme tid. De andre, synes jeg, var stride og ikke forstående. Heraf har jeg givet point ud fra, da de også bare ville have mig hurtigt overstået, så de kunne blive færdige.	I meget høj grad
50	Når man som mig har mange bekymringer og spørgsmål angående min behandling, så er information sindssygt vigtig. Jeg har fået det hele mundtligt, og hvis ikke, så fik jeg papir med hjem.	I meget høj grad
52	Jeg fik ingen medicin.	I meget høj grad
54	Det har været min egen skyld, hvis jeg har manglet information. Fordi jeg har lidt svært ved at navigere i dette pc univers.	I meget høj grad
43	Lidt mangler i forbindelse med næsespray og brugen af samme.	I nogen grad
1	Vi skulle delvist selv holde styr på, hvornår der skulle gives medicin (nogle sygeplejersker havde styr på det). Det var som om, at ved nogle vagtskifte, havde sygeplejerskerne ikke fået læst eller overleveret [information om], hvad/hvilken medicin, der var blevet givet. Efter besøg fik vi at vide, at vi skulle give [to slags medicin] og efter en uge stoppe med [den ene slags medicin], og stadig give [den anden slags medicin]. Men da vi kontaktede afdelingen fik vi at vide, at det skulle være omvendt!	I ringe grad
19	Kun godt på hospitalet. Jeg var henvist fra andet sted.	Slet ikke

Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	En af lægerne NN tog fejl af mig og et andet barn, der også skulle opereres. Det blev hurtigt opklaret, og [lægen] gik til sengen ved siden af i stedet.	Ja
 6	Min smertestillende receptmedicin, var ikke klar, da jeg skulle hente det. Havde kørt i bil i næsten en time, og jeg havde på daværende tidspunkt mange smerter. Måtte sidde i en varm bil og vente på, at min mor fik lægen til at ringe til apoteket, da han var gået hjem og ikke havde husket at ligge min recept ud på serveren.	Ja
 12	Da jeg [] efter operationen skulle have fjernet sting, blev der glemt ét i hvert øre. Disse måtte jeg få fjernet hos en speciallæge i anden by den efterfølgende uge (en smule besværligt og ikke så behageligt).	Ja
 31	Fik revet hul på den ene mandel, så jeg spyttede blod i flere dage, og fik rykket min tunge helt i stykker, så en uge efter har jeg stadig meget ondt og svært ved at tygge min mad, og jeg har synkebesvær. Jeg har prøvet samme undersøgelse før og havde ingen problemer bagefter, men denne gang var det virkelig slemt bagefter. Jeg følte mig mishandlet, og har meget mere ondt efter, end jeg havde inden. Skal jeg have undersøgt min hals en anden gang, vælger jeg et andet sygehus, og efter min mening skulle vedkommende aldrig have lov til at udføre sådan en undersøgelse på mennesker mere.	Ja
 23	Forventer ikke, der er sket fejl. Test [specifik dato og tidspunkt] på Øre-Næse-Hals viste ikke nogen fejl.	Nej

