

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Øre-, Næse- og Halsambulatoriet
Øre-, Næse- og Halsafdeling H
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9 |
| Bilag 1: Kommentarsamling | | 23 |

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 153 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 96 |
| Afsnittets svarprocent: | 63% |

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

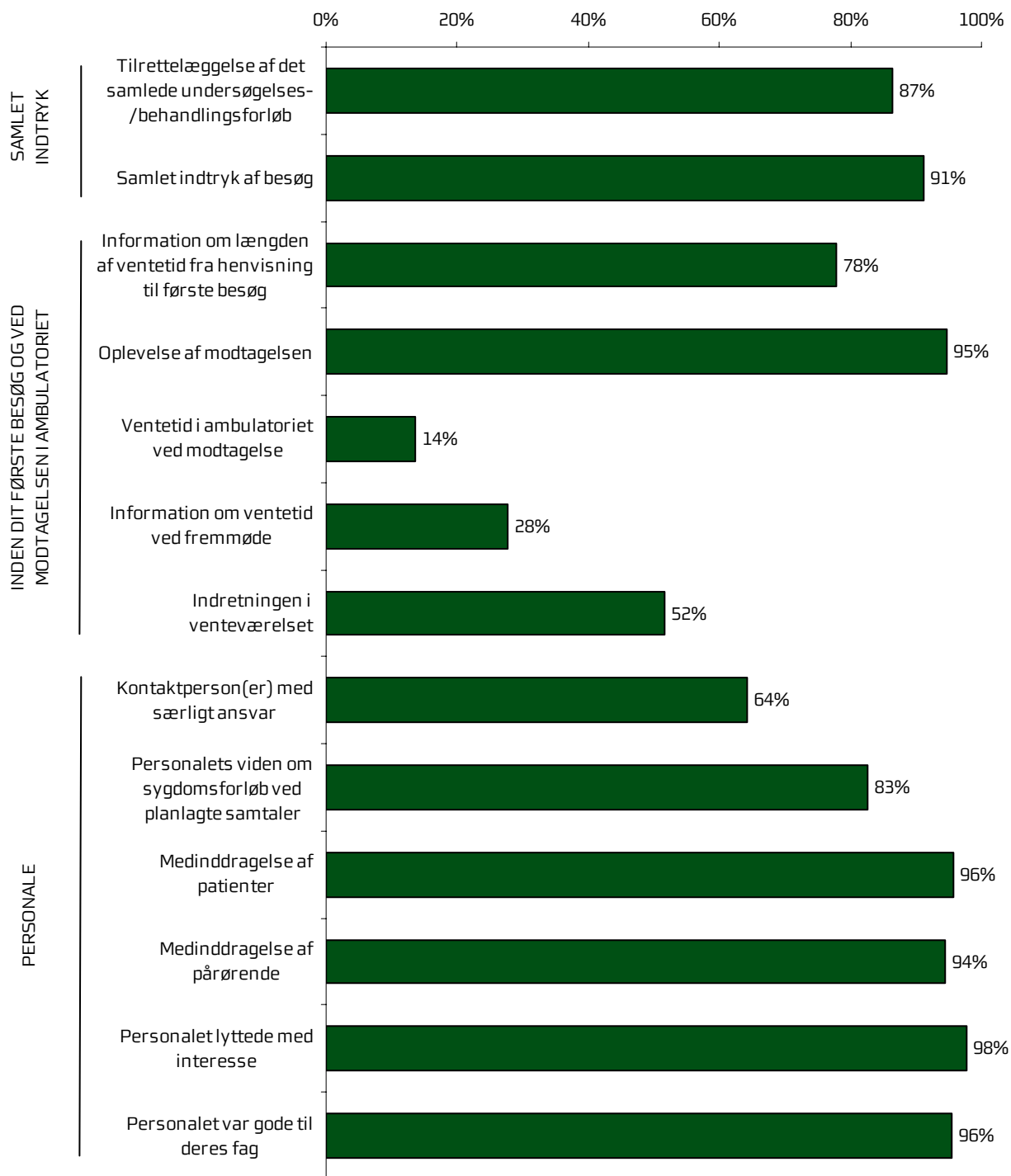
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

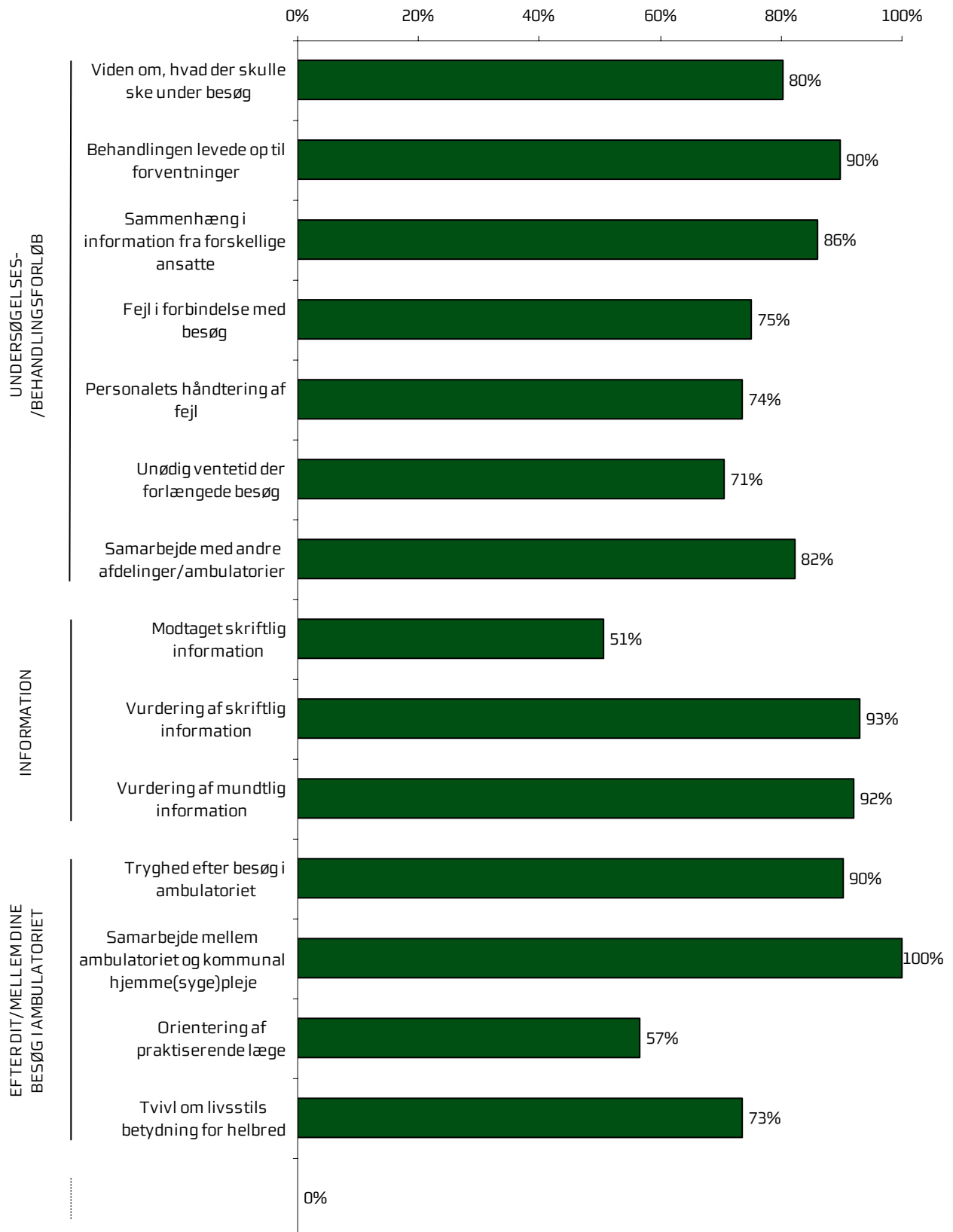
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

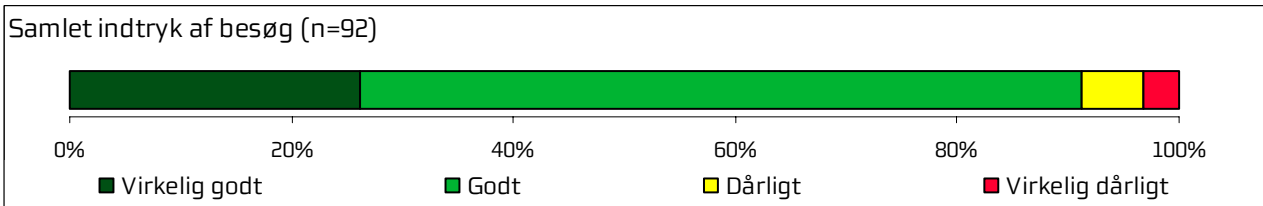
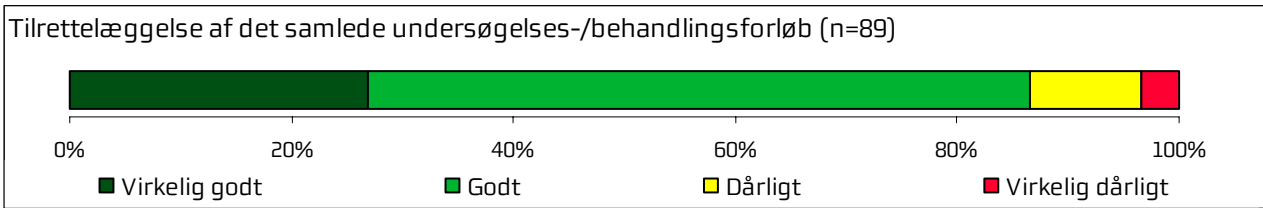
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

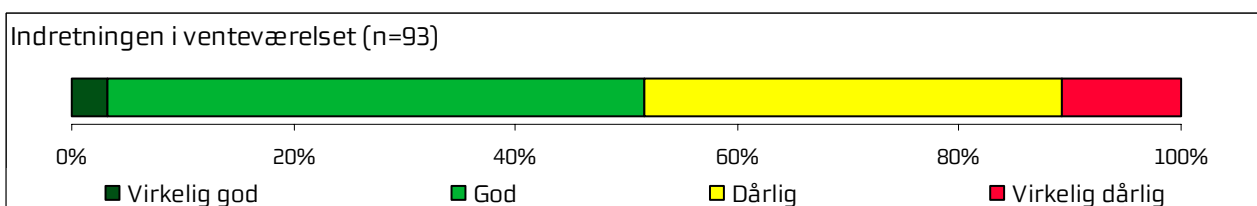
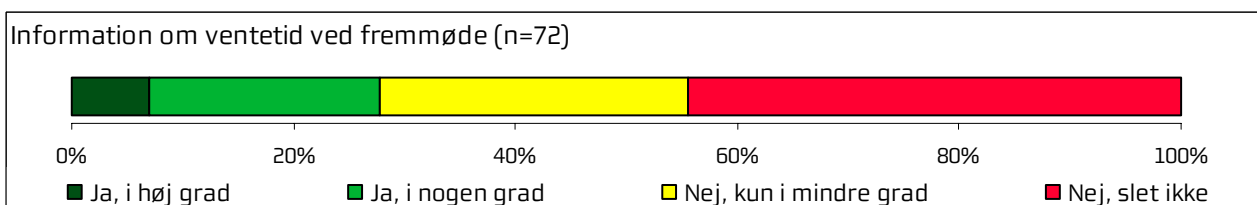
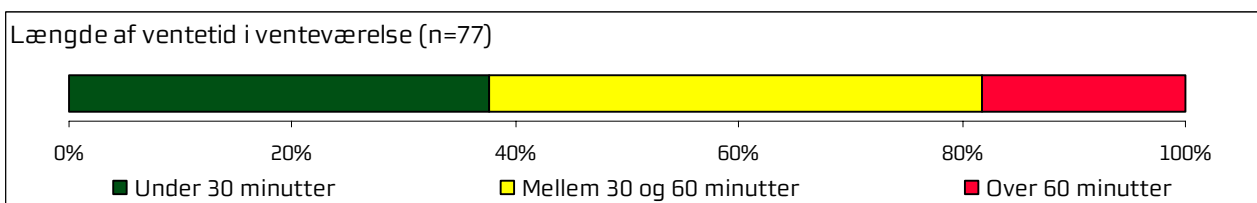
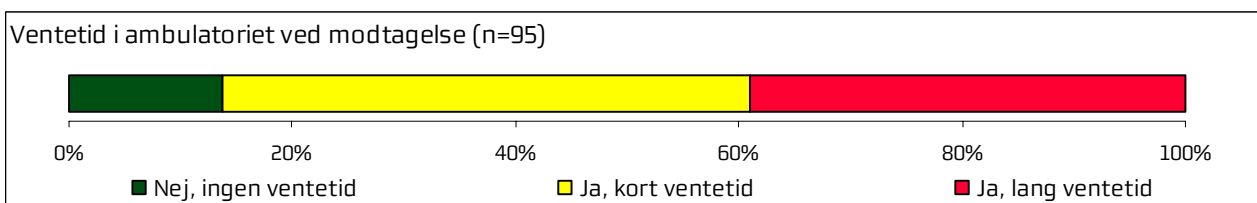
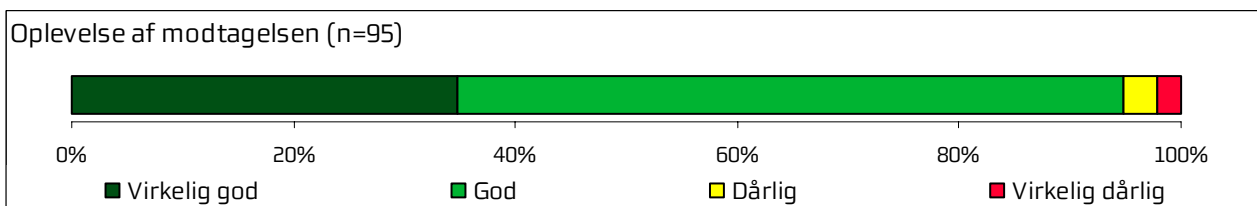
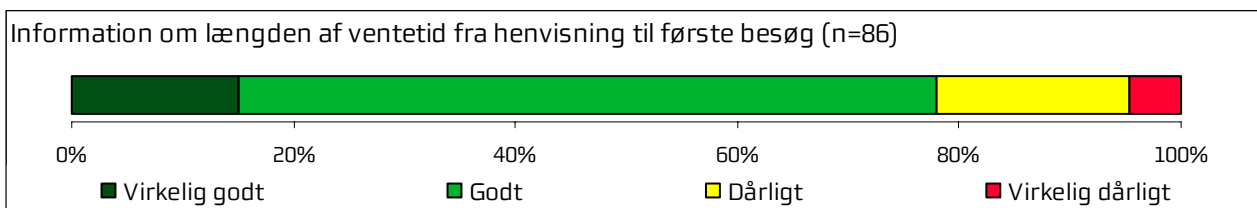
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 87% | - | - | 100%* | 86% | 94%* |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91% | - | - | 100%* | 88% | 95% |

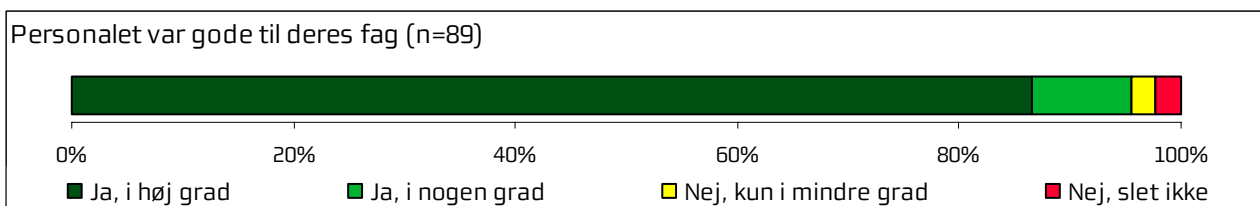
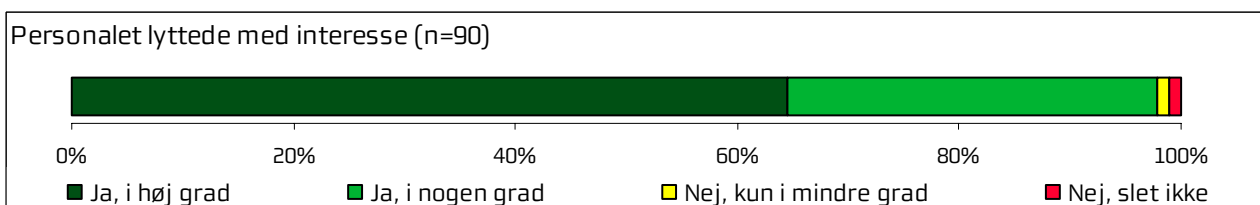
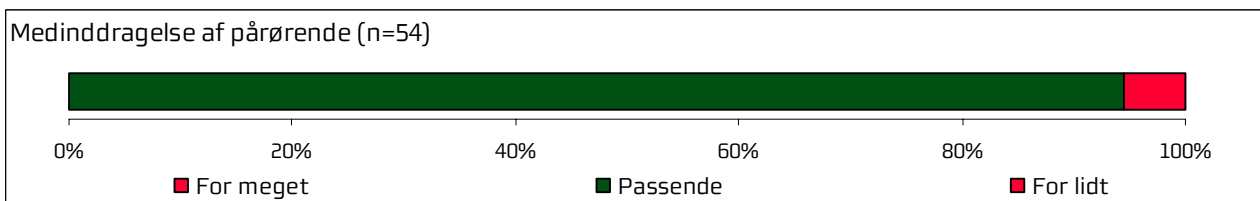
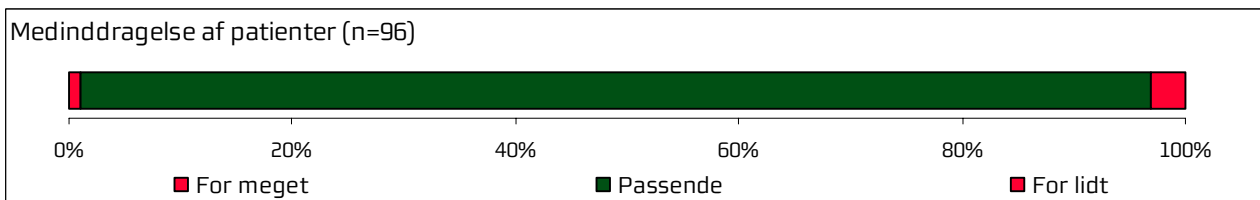
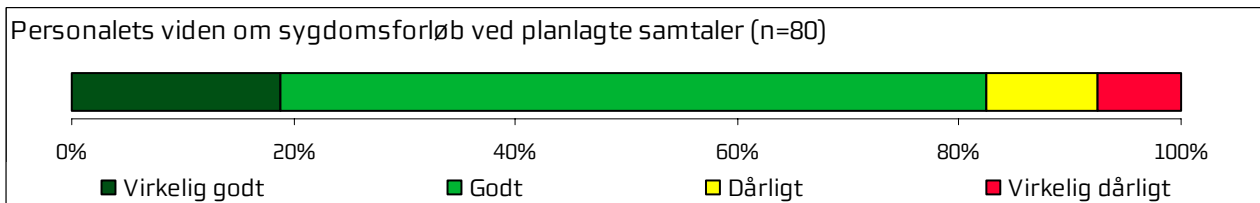
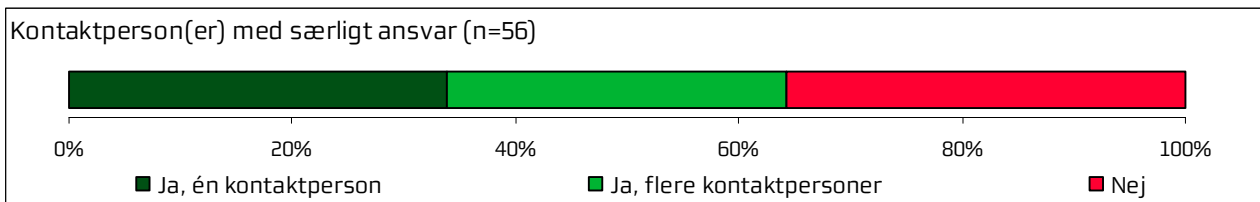
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

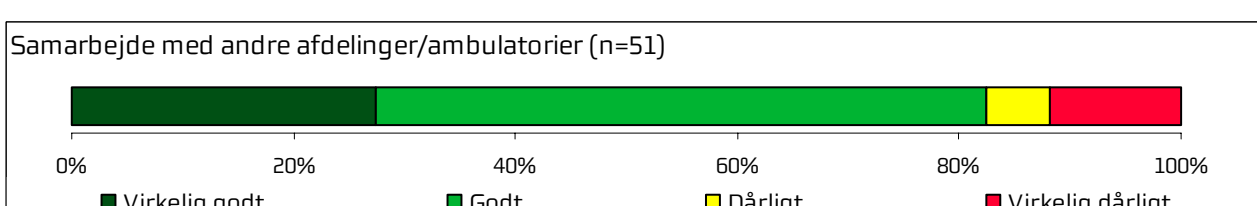
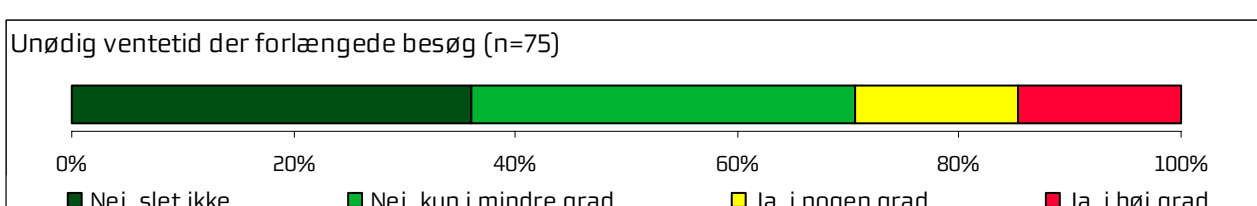
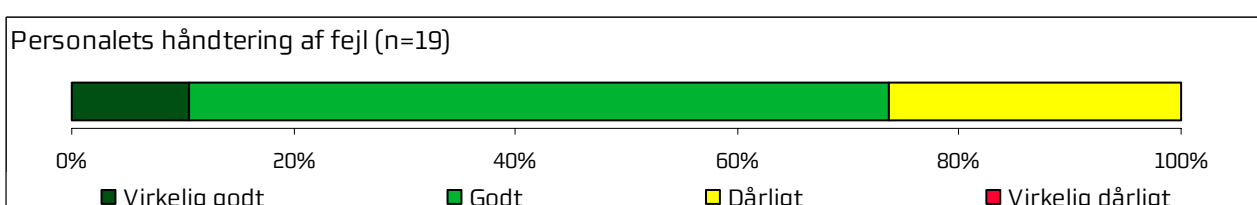
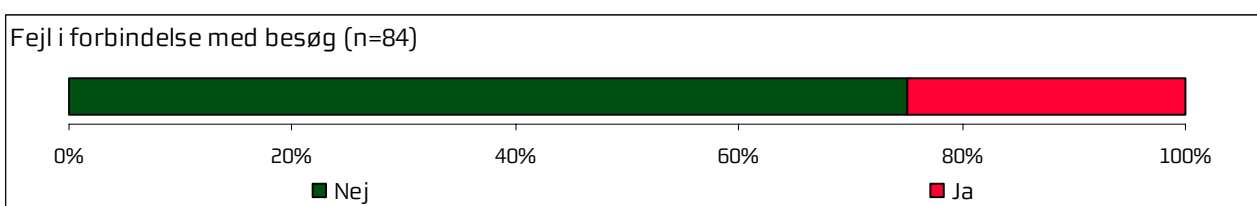
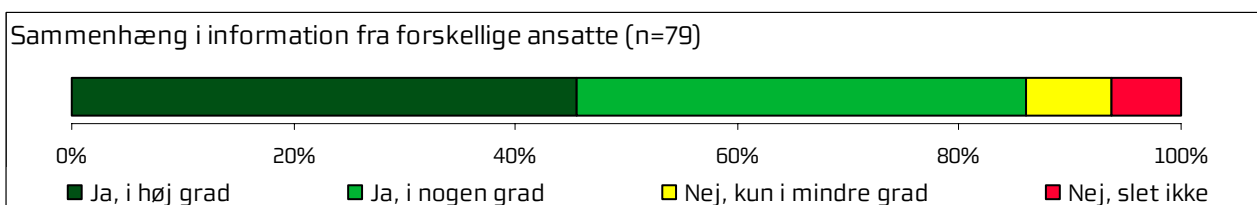
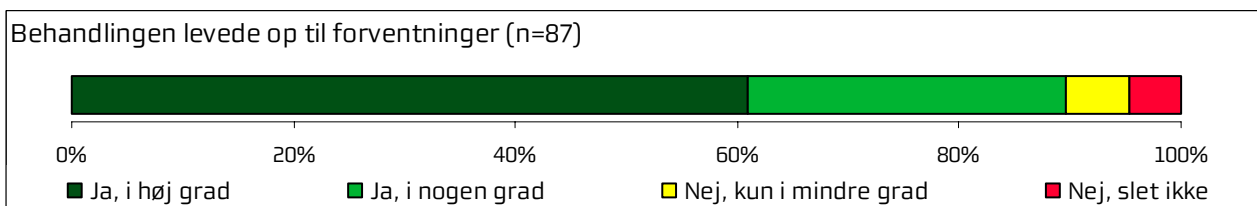
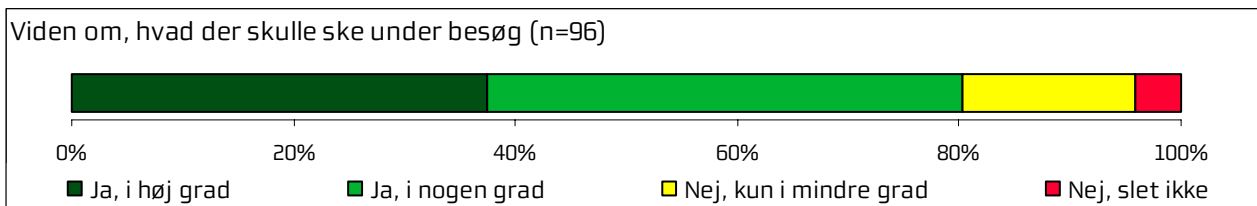
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 78% | - | - | 96%* | 76% | 87% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 95% | - | - | 100%* | 92% | 97% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 14% | - | - | 50%* | 10% | 24%* |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 28% | - | - | 69%* | 19% | 36% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 52% | - | - | 89%* | 48% | 72%* |

4.3 Personale



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 64% | - | - | 96%* | 54% | 75% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 83% | - | - | 100%* | 78% | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 96% | - | - | 99% | 79%* | 90% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94% | - | - | 100% | 69%* | 88% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 98% | - | - | 100% | 85%* | 94% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96% | - | - | 100%* | 91% | 97% |

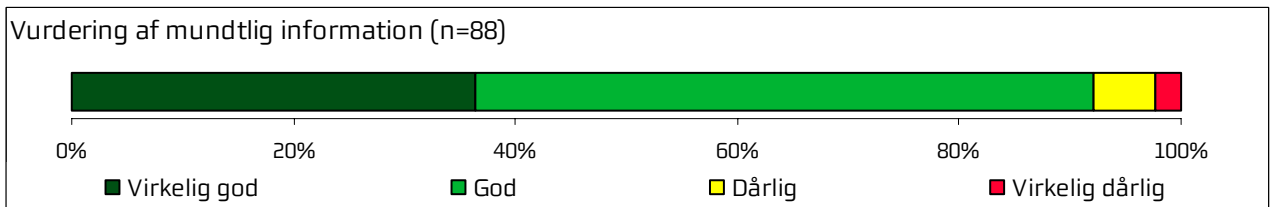
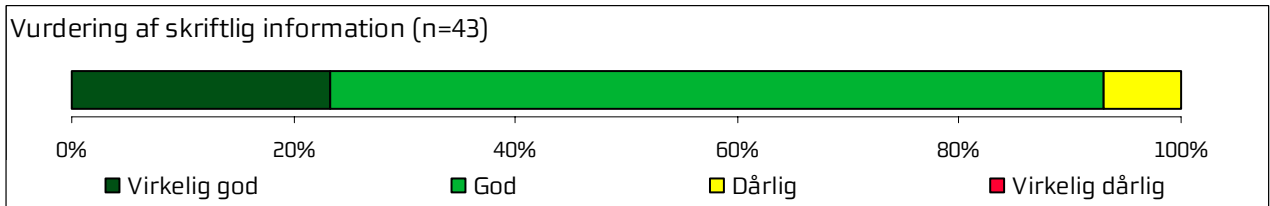
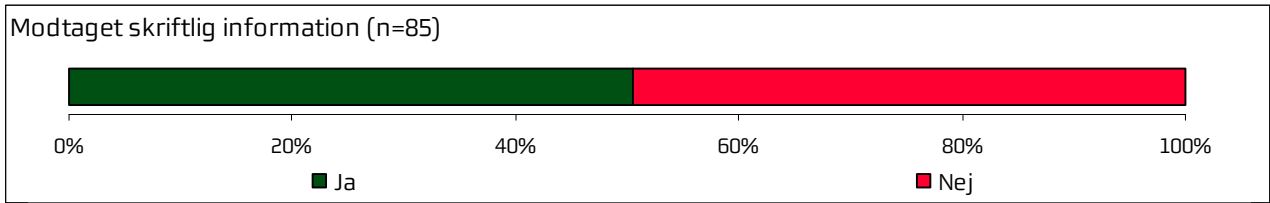
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

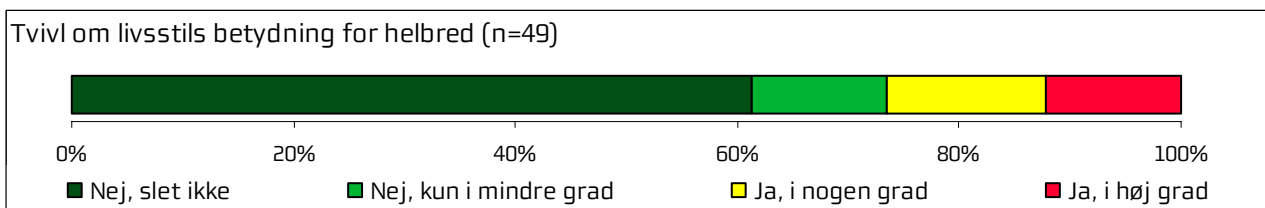
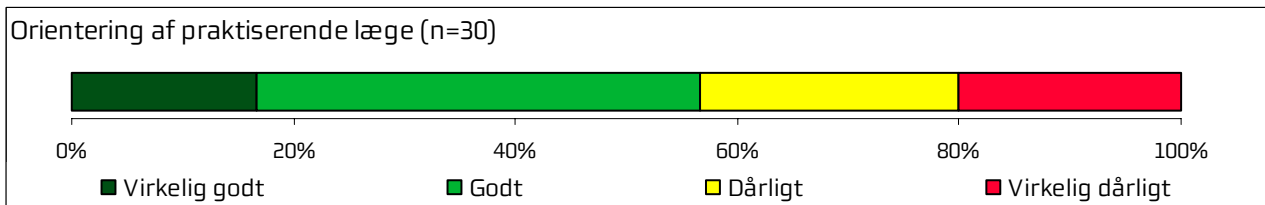
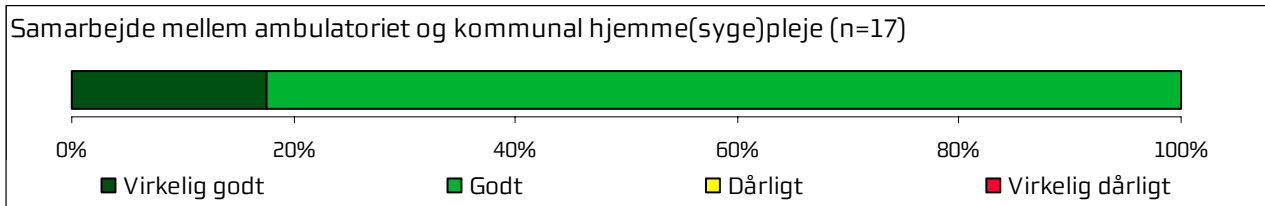
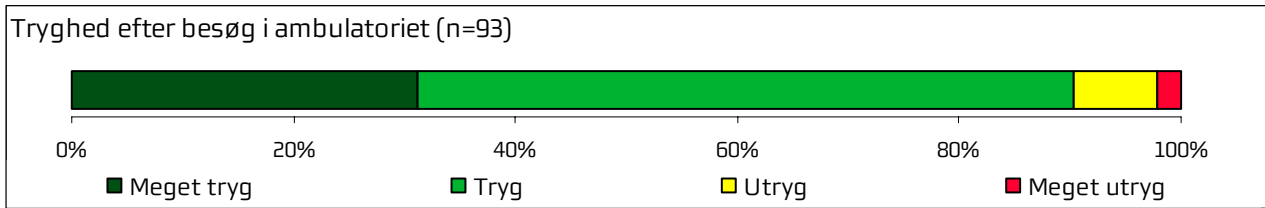
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 80% | - | - | 96%* | 72% | 88% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90% | - | - | 100%* | 79%* | 91% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 86% | - | - | 98%* | 82% | 91% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 75% | - | - | 95%* | 73% | 85%* |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 74% | - | - | 100%* | 25%* | 74% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 71% | - | - | 96%* | 67% | 82%* |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 82% | - | - | 100%* | 77% | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 51% | - | - | 80%* | 37% | 53% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 93% | - | - | 100% | 89% | 96% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 92% | - | - | 100%* | 87% | 94% |

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

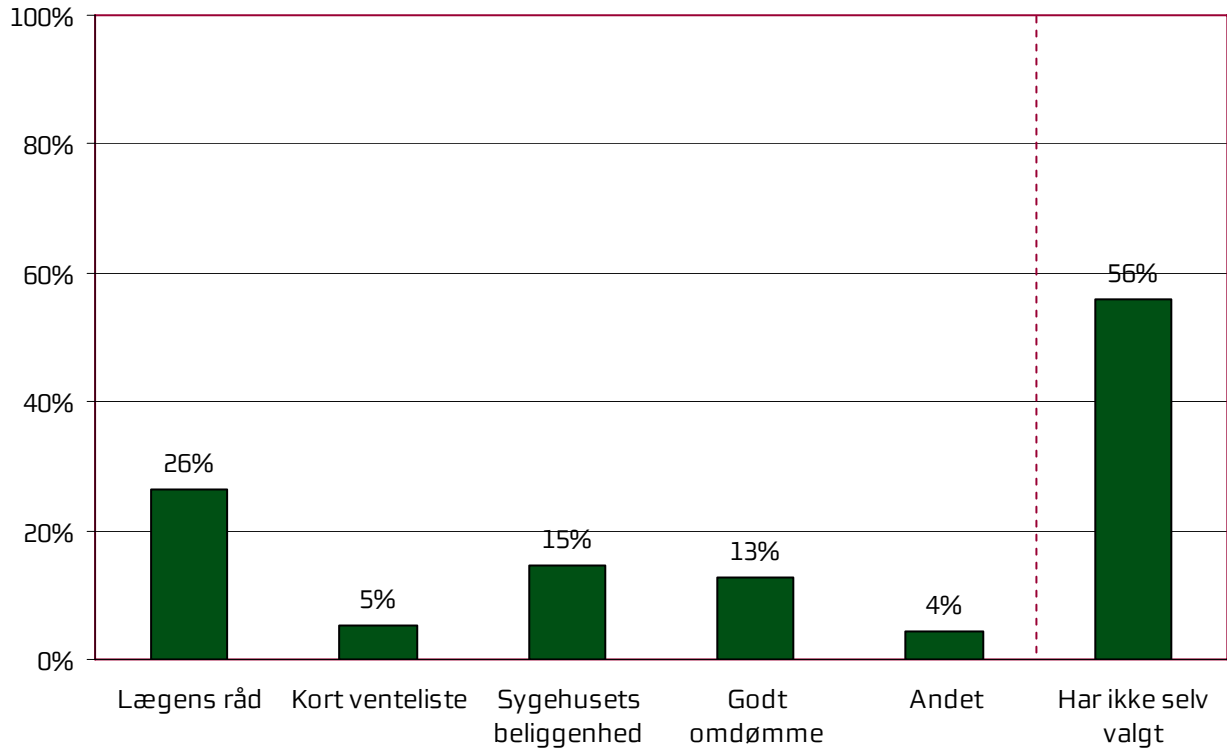


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 90% | - | - | 99%* | 82% | 91% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100% | - | - | 100% | 70%* | 88% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 57% | - | - | 100%* | 57% | 82%* |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 73% | - | - | 91%* | 61% | 75% |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling



















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.



Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Venteværelset kunne godt have været større, da det var overfyldt og meget støjende. | Godt |
| 2 | Har meget større forståelse for, at folk i den anden ende af en telefon eller regulær samtale er rigtig mennesker, som i visse sygdomstilfælde er under stort fysisk og psykisk pres. Ventetider og UBEGRUNDEDE udsættelser af behandling eller konsultationer er hårde slag for folks psyke. Ligeledes det at få arrogante svar via telefonen, når man ringer med et reelt problem/sygdom. Flere af dem, man får i røret, er ikke egnede til at tale med syge folk - de mangler ofte helt forståelse for én. | Virkelig dårligt |
| 3 | Dem, jeg har været i kontakt med, har været utrolig venlige og rare, og jeg fik fornemmelsen af, at de gav sig god tid til at tage sig af mig som patient. Tusind TAK for det. | Intet svar |
| 4 | Have tingene i orden når patienten kommer (langt fra). | Virkelig dårligt |
| 5 | De er i gang med en mindre reform på sygehuset, hvor jeg fik at vide, at hvis (så vidt jeg husker) "den nye ordning" blev til noget, så ville jeg kunne få en tid hurtigt til indgrebet. Men samtidigt blev det også gjort klart, at der var en del uoverensstemmelser, som højst sandsynligt ikke vil blive løst, hvorfor at jeg måske kunne stå på venteliste i længere tid. Jeg fik forundersøgelse to gange. Første gang fik jeg positiv feedback, og fik at vide, at jeg bare kunne ringe til patientkontoret, hvis jeg vil have min operation hurtigt klaret. Mit andet besøg, spurgte lægen mig, om jeg selv syntes, jeg havde brug for operationen. Jeg følte, at lægen prøvede at skære ventelisten ned ved at skræmme dem væk han nu kunne - og efterfølgende sagde sygeplejersken til mig, at de her på hospitalet nok skulle kontakte mig, når der skete en udvikling i sagen angående ventelisten. Altså kort sagt, lettere modstridende oplysninger og en læge, der syntes, jeg skabte mig. Men den første forundersøgelse var god, og jeg blev taget seriøst og lyttet til, mens anden undersøgelse bar præg af interne stridigheder og generel træthed af faget. | Godt |
| 7 | Inden min første operation blev jeg ved tre forskellige forundersøgelser tilset af forskellige læger, og fik meget forskellige beskeder. Lægen der tilså mig efter operation var ikke den samme, som opererede. Dette har været meget forvirrende, og jeg har ikke følt, at jeg har fået ordentlige svar på mine spørgsmål. Bedre information efter operationen om, hvilket indgreb der er blevet foretaget. Bedre information om ventetider på operation. | Godt |
| 8 | På grund af en ikke optimal kommunikation måtte jeg flere gange have fat i sygehuset for at afklare forløbet. På den måde "forstyrrede" jeg sygehuset unødigt flere gange. F.eks. skulle jeg ringe få dage før operation for at få det præcise tidspunkt for operation. Det tlf.nr. som stod i pjecen var imidlertid forkert, hvorfor jeg igen måtte forstyrre personalet, der havde det forkerte nummer. | Godt |
| 9 | Jeg oplevede ambulatoriet som en velorganiseret og professionel arbejdsplads, hvor alle kunne deres kram og var utrolig venlige og imødekommende over for patienterne. Selv patienter, der var vrede over ventetiden, fik en høflig og smilende behandling. | Virkelig godt |

-  11 Personalet var meget imødekommende og søde. Det er et rart sted at komme. Virkelig godt
-  13 Forholdene er ualmindelige dårlige både for patienter og personale. Personalet virker meget stresset. Dårligt
-  14 Ved kontrolbesøget fik jeg udmærket information og undersøgelse hos udenlandsk lægen. Godt
-  15 De gjorde det rigtig godt. Fem stjerner. Virkelig godt
-  17 Alle operationer er forløbet godt og informationen lige før og efter operationen var rigtig god. Dårligt
-  18 Synes alt i alt, det har været en god "oplevelse". Søde sygeplejersker - behagelige læger. Måske en bedre mundtlig information omkring gener efter operation. :-)
-  19 Jeg har fået en fantastisk god, effektiv og hurtig behandling. Jeg har fået en fin hørelse igen og er meget tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt
-  20 Var meget overladt til mig selv, da jeg kom op i hvilerummet. Jeg havde det dårligt og kastede meget op. Men måske var der bare meget travlt lige den dag. Ellers var alle meget søde. Godt
-  26 Den behandlende overlæge er sandsynligvis uden skyld i bureaukratiet i forbindelse med behandlingsforløbet. Virkede forstående og interesseret. Godt
-  27 At man ikke indkalder til undersøgelse, før man er klar til at modtage patienter. Oplevede at blive indkaldt om morgenen, og den første ½ time brugte personalet til at snakke/drikke kaffe, inden man kaldte ind. Godt
-  28 Der kunne godt laves et mere venligt venteværelse. Det nu er lille og meget rodet. Det giver en urolig stemning. Godt
-  29 Den samme læge og sygeplejerske ved alle besøg, kanon godt! Godt
-  31 Man burde nok tage hensyn til, om det er børn, man skal behandle. Den tid, man skulle møde fastende, holdt ikke - han [barnet] kom først til over fem timer efter! Intet svar
-  32 Det ville være rart at kende den anslåede ventetid. Virkelig godt
-  33 Nogle af samtalerne kunne godt klares pr. telefon. Godt
-  34 En helt igennem kærlig og professionel hjælp. Virkelig godt
-  36 Bedre ventefaciliteter for halsambulatoriet. Personalet er gennemgående meget venlige og virker kompetente. En dejlig, rolig atmosfære, når man kommer på operationsgangen til operation og et venligt, roligt personale. Godt
-  38 Flinkt personale... MEN der manglede i den grad information om de prøver, der blev taget. Man fik først svar efter MANGE opringninger og mange lagte telefonbeskeder! Og svaret kunne ikke overføres til egen læge, så jeg kunne kontakte dem for at få svar og se, om det hele var, som det skulle være! Der skal være en forståelse for, at man selvfølgelig skal have svar, når prøverne er kommet, og man skal ikke ligge og ringe 1000 gange for at få dette (over flere uger)! Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 39 | Personlig, god, venlig, omsorgsfuld behandling. | Godt |
|  | 45 | Dårlige parkeringsforhold. | Godt |






Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2 | Kategorien "over 60 minutter" giver kun et dårligt billede af, hvor længe mange venter. Ventede f.eks. fra formiddag til aften første dag, jeg var på H-ambulatoriet! Ingen havde styr på, hvad andre personer eller afdelinger gjorde i forhold til mig. Da jeg kom til lægen, kom det som en overraskelse for ham, at jeg ikke vidste, hvad jeg fejlede (kræft), eller hvad der nu skulle ske. Han lovede desuden operation indenfor nogle uger, hvilket ikke holdt, og det måtte jeg og mine pårørende selv ringe at finde ud af de kommende dage. | Virkelig dårligt |
| 4 | Skulle møde om formiddagen. Blev ringet op for at møde fem kvarter tidligere i stedet, for en elev skulle se på mig. Vi tog begge to en fridag og var der til tiden. Men, men vi blev "glemt" en time, indtil de pludselig sagde: "Hov, er I allerede kommet?". Der skal lige siges her, at jeg havde meldt vores ankomst. | Virkelig dårligt |
| 5 | Det var svært at finde ud af, hvor ambulatoriet lå, hvis det ikke var fordi, jeg fik hjælp af en besøgende på en gang. Jeg havde forvildet mig ovenpå. I selve "receptionen" var der en venlig stemning, men samtidig kunne man fornemme, at der blev gået meget frem og tilbage på gangene og sygeplejersker, der var lettere stresset. Her var blandt andet en sygeplejerske, der flere gange undskyldte overfor en anden patient i venteværelset over den lange ventetid. | Godt |
| 7 | Ventetiden skyldtes en sygemeldt læge. | Godt |
| 9 | Jeg var på ambulatoriet to gange. Første gang var der ingen ventetid, jeg blev hurtigt afhentet. Den lange ventetid forekom ved næste besøg og skyldtes to ting. Dels at jeg var blevet indkaldt på en forkert dag, dels at afdelingen var hårdt ramt af sygdom. Jeg synes derfor ikke, at nogen kan lastes for ventetiden. | Virkelig godt |
| 12 | Jeg har været godt tilfreds med sygeplejersker og læger. De har været søde, rare og dygtige. | Virkelig godt |
| 13 | Der er altid mange mennesker i venteværelset, meget uro. Henvender man sig ikke selv til personalet, får man ikke besked om ventetid eller længde. | Dårligt |
| 16 | Ambulatoriet virker hektisk. | Godt |
| 17 | Forløbet var ikke i orden, og undersøgelsen kom kun i stand pga. min mors ihærdighed: Jeg henvises fra egen speciallæge, og et par uger efter ringer vi til hospitalet, da vi ikke har hørt fra dem. Hospitalet siger, de ikke har modtaget noget på trods af, at jeg ved, at min speciallæge har sendt det af sted. Får min speciallæge til at faxe det samme dag. | Dårligt |
| 21 | Jeg ventede over to timer første gang, og ca. 20 minutter sidste gang. | Virkelig godt |
| 22 | Vi fik en henvisning fra egen øre-næse-halslæge, der fortalte vi ville blive ringet op af ambulatoriet. Vi ringede selv derind, da vi ikke hørte noget de første timer. Ambulatoriet kendte ikke til os, og vi ville blive ringet op senere. Kort tid efter blev vi ringet op vedrørende en tid i ambulatoriet. Dejligt vi | Godt |

Bilag 1

fik den første åbningsdag.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 23 | Pga. flytning af afdelingen fra første til en anden etage var der ikke nogen rigtig ventesal, blot stole på en gang. | Dårligt |
|  | 24 | Ventede to timer fra vi skulle møde, til vi blev kaldt ind. | Virkelig dårligt |
|  | 35 | Syntes altid, at min søn er blevet behandlet godt på ambulatoriet. Vi er kommet der jævnlige igennem næsten tre år. Han kom ind til tiden - også på første besøg. Han skulle akut opereres inden undersøgelsen var færdig... Ug+ til dem fra os. | Virkelig godt |
|  | 36 | Venteværelset er blevet væsentligt dårligere efter, at afdelingen er blevet delt. Halsambulatoriet er flyttet på tredje sal på Århus Kommunehospital, og det er ikke det bedste, der er sket - tværtimod! Det er et ret intetsigende og kedeligt venteareal - det er en gennemgående gang! | Godt |
|  | 39 | Der var ombygning af venteværelset. Forholdene var bare så dårlige. For småt til så mange patienter. | Godt |

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet










Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Var ikke informeret om, at jeg tidligere var opereret. | Godt |
| 2 | Blev helt glemt 3 gange. | Virkelig dårligt |
| 4 | Dårlig planlægning. | Virkelig dårligt |
| 7 | Operation ikke med tilfredsstillende resultat. | Godt |
| 8 | En enkelt kunne ikke umiddelbart se, at jeg havde en tid den pågældende dag. Men til sidst fandt de mig i systemet. | Godt |
| 9 | Indkaldt en forkert dag. | Virkelig godt |
| 10 | Uklarhed om bestilling af tid hos klinisk foto. Hvem gør hvad og hvornår? | Godt |
| 13 | Stå med indkaldelsesseddel uden at være registreret. | Dårligt |
| 17 | 1) Papirer fra speciallægen bortkommet. 2) Min mor skulle have styr på detaljerne vedr. sygdomsforløbet op til operationen samt tidligere sygdomsforløb, da hospitalet ikke havde dette. Min mor håber virkelig på, at den elektroniske patientjournal engang kommer til at fungere, da folk, der ikke har overskud til selv at følge op på alle tingene og rykke for svar m.m., let kan komme til at opleve at blive væk i systemet samt deres sygdomsforløb vil måske ikke være kendt ordentligt pga., at papirer bliver væk (eller hvad der nu sker....). | Dårligt |
| 23 | Usikker læge ved første undersøgelse. | Dårligt |
| 24 | Fejl fra skadestuen. | Virkelig dårligt |
| 25 | I et tilfælde vidste de ikke, hvorfor vi kom, selvom en læge på en anden afdeling havde konsulteret dem dagen i forvejen, og det var blevet aftalt, at vi skulle komme til undersøgelse. I et andet tilfælde var der, ved et senere besøg, overhovedet ingen registrering af vores forrige besøg, og hvad der var aftalt/planlagt. | Godt |
| 30 | Svar på blodprøver ikke rekvireret. | Godt |
| 40 | Samtale/info med narkosen. | Godt |
| 42 | Forkert dato til operation. | Godt |

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2 | Oplevede tre gange, at personalet havde glemt, hvem jeg var/hvorfor jeg sad i ambulatoriet/hvad jeg i det hele taget lavede på ambulatoriet. Den ene gang blev mine pårørende og jeg endda på det strengeste bedt om at gå igen, fordi jeg for anden gang var "blevet væk" fra deres liste... Oplevede en anden gang at være kørt til Århus og sidde at vente i to timer og 45 minutter for så at få at vide, at den læge, jeg skulle tale med, ikke var der i dag, så jeg måtte gerne køre hjem igen...! Det er blot de værste eksempler. Der var flere ting. I alt havde ingen af os prøvet noget lignende. Vi var rystede! | Virkelig dårligt |
| 4 | Ingen vidste hvad den anden lavede, og jeg blev sendt hjem uden videre resultat. | Virkelig dårligt |
| 6 | Havde en betændt talgknop, der skulle fjernes på halsen. Startede på skadestuen, dernæst ultralyd, tilbage på skadestuen. Dernæst hals og øreambulatoriet. Det tog ca. seks timer. Jeg kunne have startet på øre og halsambulatoriet, det ville have sparet en del, men min journal fulgte fint med. | Godt |
| 13 | Efter indkaldelse til undersøgelse og efter scanning modtog jeg indkaldelse for at få svar ca. 14 dage efter. Da jeg indfandt mig på datoen, havde de ikke modtaget svar fra scanning endnu. Så jeg måtte have en ny tid ugen efter. "Spild af både deres og min tid". | Dårligt |
| 16 | Lægerne var meget forskellige, ift. hvordan de brugte et redskab til op i næsen for at se skjoldbruskkirtlen - et kamera. Et gammelt venteværelse. | Godt |
| 17 | Ved første operation var ventetiden ½ år. I dette ½ år var jeg syg flere gange pga. manglende operation. Ved anden operation kunne jeg vælge at blive visiteret til et privathospital, hvilket vi med glæde tog imod, så ventetiden ikke blev for lang. Imidlertid skete der en fejl på visitationskontoret, og visitationen blev kun til noget pga., vi selv tog fat i kontoret. Ved tredje operation blev henvisningen væk, og kun fordi vi selv opdagede dette, fik vi en tid på ambulatoriet. Ambulatoriet havde ikke styr på mit sygdomsforløb, men vi havde heldigvis taget en kopi af alle tidligere undersøgelser og operationer, så de fik de rigtige informationer. Vi fik at vide, at der ikke længere var mulighed for at blive visiteret til et privathospital, og at vi skulle forvente, at der ville gå ½ år inden, jeg kunne blive opereret på trods af, at de to tidligere operationer viste, at min sygdom forværredes. Da vi et stykke tid efter ambulatoriebesøget endnu ikke havde modtaget et brev om operationstidspunkt, ringer vi til bookingkontoret, der finder ud af, at journalen slet ikke er skrevet endnu... Heldigvis ender det med, at jeg får en afbudstid og kommer til meget hurtigt. Jeg får dog ingen oplysninger om fastetidspunkt, hvornår plasteret skal sættes på etc., og kun fordi vi har været igennem forløbet før og derfor ringer for at få de manglende oplysninger, får vi de informationer, der gør, at operation kommer til at gå som planlagt. | Dårligt |
| 23 | Skulle komme igen ugen efter, da prøven ikke var lykkedes godt nok. Næste uge var det en anden og mere erfaren læge. Jeg fik lovning på skriftlig besked både til egen læge og mig selv. Efter lang tids venten måtte egen læge rykke for svar. Hun fik besked, jeg gjorde ikke. | Dårligt |

-  26 Det er en jungle at komme igennem undersøgelser/behandlinger, som kun ressourcestærke kan klare: Lang ventetid før undersøgelse, lang ventetid før scanning, som ender med at være et fremmed sted (privat klinik), lang ventetid før visitation til behandling osv. Mange undskyldninger og bortforklaringer ved opringning såsom påskeferie osv. Godt
-  29 Der var ikke styr på bestilling af fototider, en ting, der betød meget for mig, med før/efter billeder. Men jeg har fået de billeder, jeg gerne ville have. Godt
-  33 Første undersøgelse konkluderede: Denne knude er af en sådan beskaffenhed, at den bare skal fjernes. Næste gang jeg kom, var der modsat opfattelse, min journal var da ved den lejlighed bortkommet, men alligevel blev der lagt op til, at det var min beslutning at få knuden fjernet. En tredje læge mente bestemt, at jeg havde ret i at få knuden væk. Nu er den væk, og det har jeg det godt med. Godt
-  36 Jeg manglede en samtale med en talepædagog FØR min operation på stemmebånd! Talepædagog anbefaler stemmehvile i 2 uger, hvis man bruger stemmen meget og lægen siger kun 1 uge. Jeg mener, at de to faggrupper burde arbejde mere sammen når det er stemmebåndsoperationer, der er tale om. Godt
-  37 Forkerte telefonnumre på tryk. Kunne ikke få kontakt til afdeling efter operation. Virkelig godt
-  38 Efter besøg i én afdeling skulle der tages blodprøver i anden afdeling. Min datter havde fået "trylleplaster" på, som så gjorde, at der blev lang ventetid ved blodprøvetagningen. Dette havde noget at gøre med, når man tog plastret af, skulle der gå et stykke tid, inden der måtte tages blodprøver. Denne information ville jeg meget gerne have haft. Altså føler jeg en mangel på en generel information. En information, der kun strækker sig ud over forløbet i den enkelte afdeling. Én afdeling skal fortælle mere om, hvad der skal ske i næste afdeling, hvis man skal videre til et andet sted på hospitalet. Den røde tråd manglede. Godt
-  39 Har overordnet været tilfreds. Men har mødt en fuldstændig inkompetent læge, der ville få alle tal til at fremstå negativt! Har pt. set bort fra denne ubehagelige oplevelse. Godt
-  41 Der var meget ringe kontakt mellem audiologisk afdeling og øre-næse-hals. Journalen blev væk, og da audiologisk henviste patienten til øre-næse-hals afdelingen, glemte de at læse journalen og vidste ikke, at vi allerede havde været på privathospital (fri sygehusvalg). Men da patienten så kom i behandling, og al det administrative rod var bragt i orden, fik vi super behandling på operationsdagen. Dygtig læge og skønne sygeplejersker samt sosu-assistenten. Godt
-  42 Jeg blev sat til operation og ventede på brev. Så ringede jeg, men blev holdt hen med, at de ville sende et brev, men det trak meget ud. Meget belastende psykisk, da jeg havde mange ting at forholde mig til. Godt

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2 | Var bl.a. tilsagt at møde i H-ambulatoriet på patologisk undersøgelse, hvor jeg selv og pårørende var kørt i bil fra Vejle til Århus. Skulle være der kl. 14. Blev ringet op, da vi var nået til det sydlige Århus, at det var aflyst og udsat fem dage! Det viste sig, svarene var klar, men at en læge lige sad i møde et par timer. At man bare ren rutinemæssigt aflyser og flytter et så nervepirrende møde så sent, og bare fordi der lige vil gå et par timer, før svaret er helt godkendt, vidner om grænseløs systemtænkning og er helt uacceptabelt! | Virkelig dårligt |
| 8 | Jeg skulle på et tidspunkt selv aftale tid med min læge til en behandling. Hospitalet skulle informere lægen om behandlingen. Det var der koks med, da jeg skulle have fat i læge og hospital i flere omgange, fordi lægen ikke havde fået besked. | Godt |
| 14 | Egen læge er ikke indblandet. Ved første besøg fik jeg uden yderligere kommentar besked på, at jeg kunne regne med at forblive døv eller have nedsat hørelse på det ene øre. Det var ikke muligt senere at komme i kontakt med pågældende overlæge. | Godt |
| 30 | Det ville være rart med kommunikation og fælles retningslinjer mellem Øre-næse-halsambulatoriets læger og speciallæge. Ambulatoriets læge "anbefalede", at vi ikke lader patienten undersøge (biopsi), hvilket speciallæge er meget uforstående overfor, for det er ikke almindelige retningslinjer ved denne tilstand, som har stået på i mere end et år. Vi føler, at det er op til os at tage beslutningen og føler os ikke kompetente til at tage den beslutning. | Godt |
| 33 | Måske har jeg bare glemt, hvordan sårhelingen foregår. Det ville være en god idé at få det med i informationen efter operationen. | Godt |
| 36 | Jeg synes, at det er synd, at halsambulatoriet er skilt fra. Området og behandlingen virker anderledes og ikke så god som da alle var sammen. Venterum og undersøgelse virker mere "flagrende" end før. Venterum er en gang! Jeg har følt mig utryk pga. min diagnose. | Godt |
| 38 | Jeg ringede utrolig mange gange til ambulatoriet for at få svar på blodprøverne. Jeg fik at vide af sekretæren, at alle prøvesvar var kommet, men de måtte ikke informere mig om svar. Så de ville få en læge til at ringe til mig. Det krævede MANGE opringninger fra mig og mange dage, inden der endelig var en læge, der ringede tilbage! Det synes jeg var en utrolig dårlig oplevelse! Og meget dårlig opfølgning/behandling fra ambulatoriets side! | Godt |
| 43 | Midt i behandlingen bliver jeg henvist til en scanning (kan kun forgå i Århus). Det tog tre måneder, inden der var en tid - selve scanningen tog maks. fem minutter. | Godt |
| 44 | Der er gået tre måneder siden første scanning, og jeg har stadig ikke fået besked. Jeg har forhørt mig seks forskellige steder i Århus nu. Er i kontakt med Gentofte. Nu får jeg jo nok snart svar. | Intet svar |

