

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

Øre-/næse-/halsklinik H

Regionshospitalet Randers

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	169
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	46%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

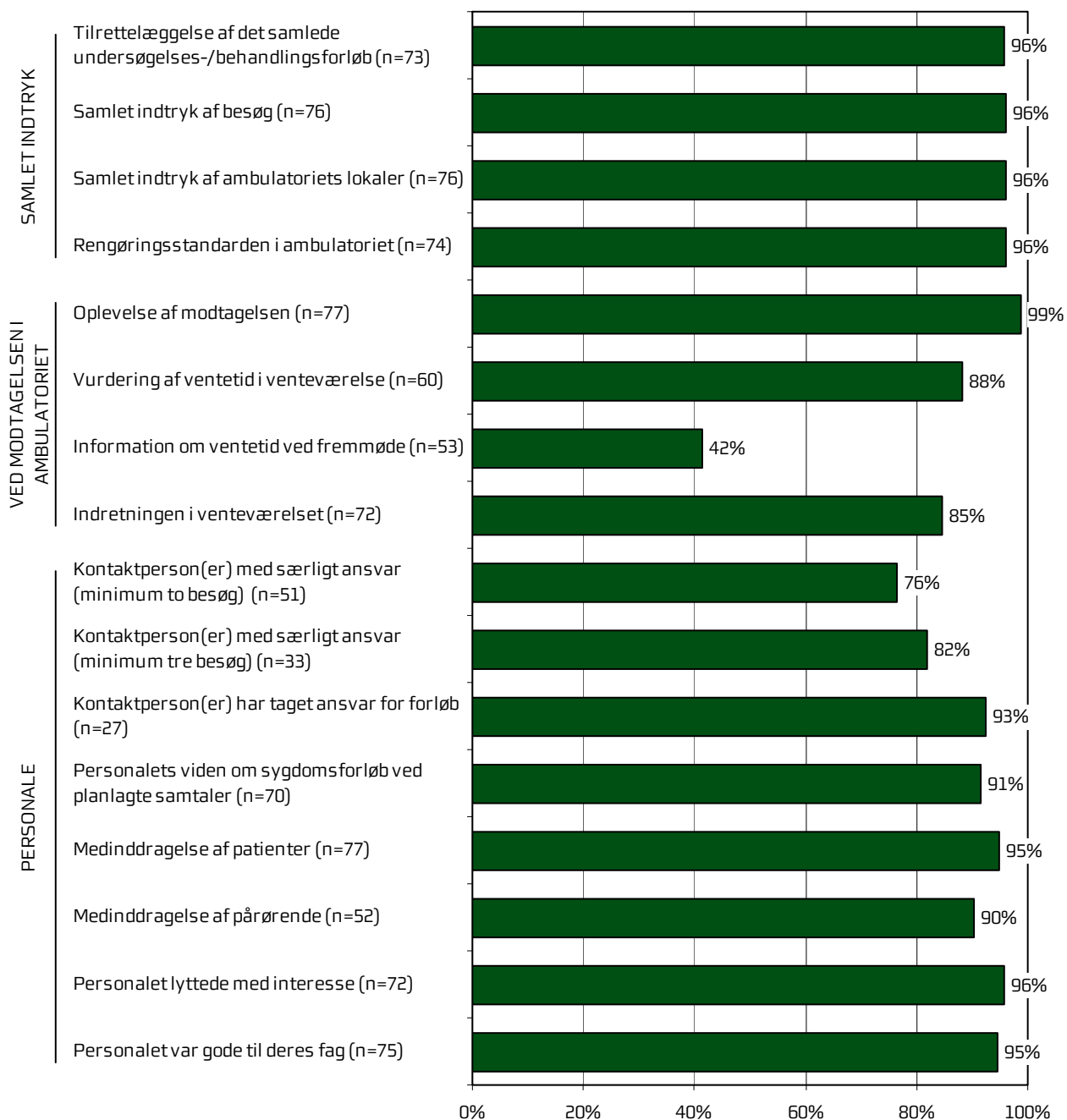
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

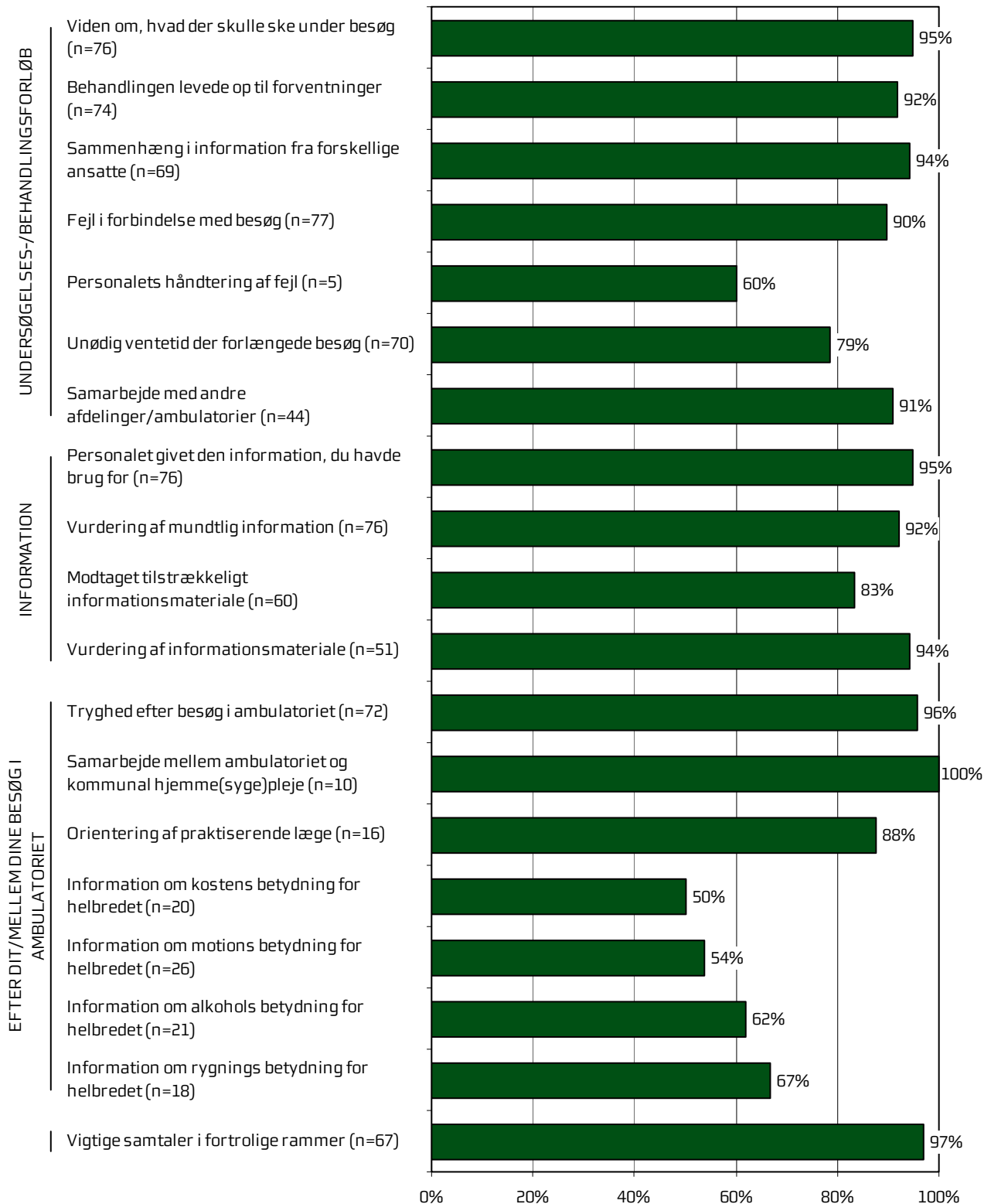
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

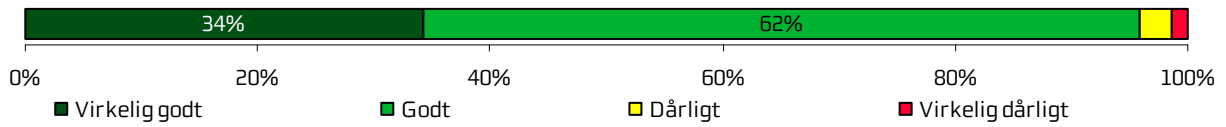
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

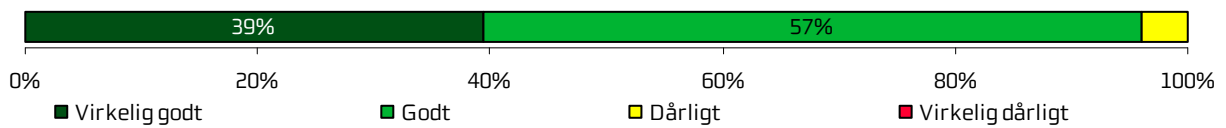
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

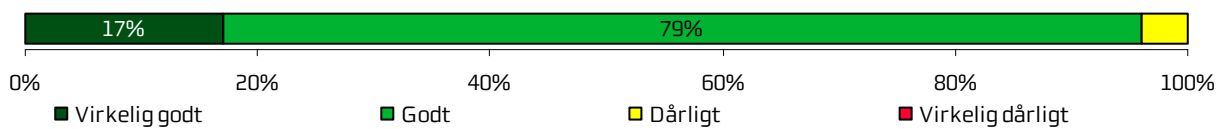
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=73)



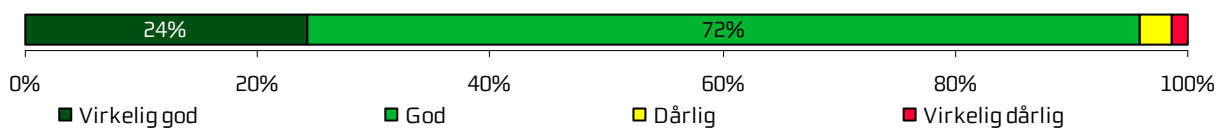
Samlet indtryk af besøg (n=76)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=76)



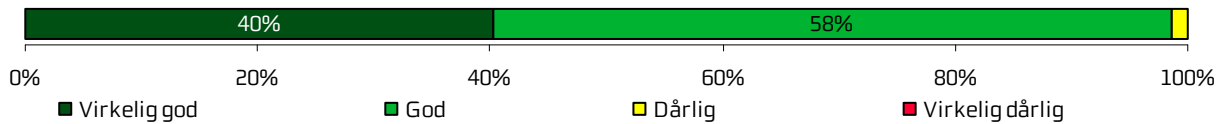
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=74)



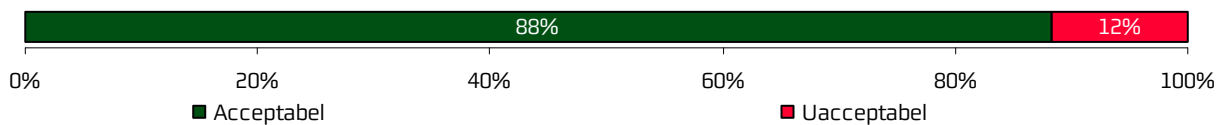
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	-	100 %	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	88 % *	-	99 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

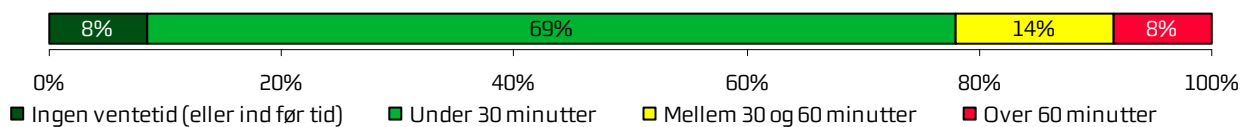
Oplevelse af modtagelsen (n=77)



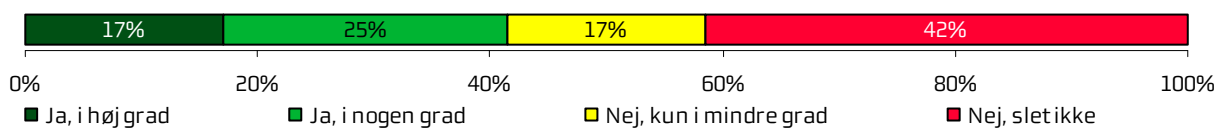
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=60)



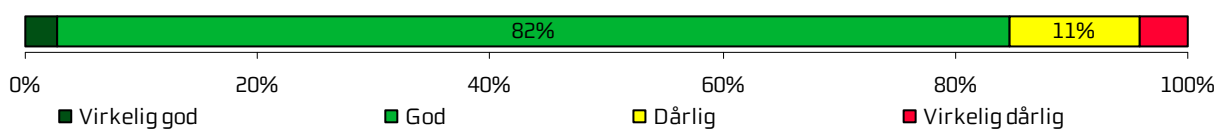
Længde af ventetid i venteværelse (n=59)



Information om ventetid ved fremmøde (n=53)



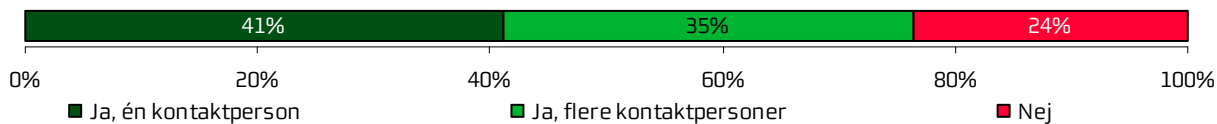
Indretningen i venteværelset (n=72)



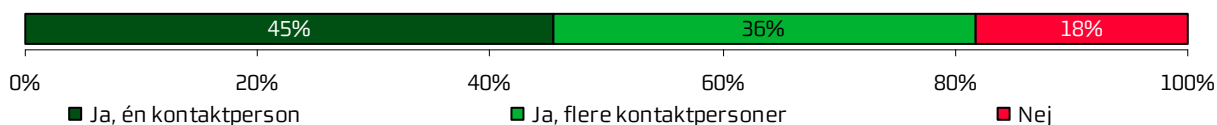
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	87 %	-	97 % *	86 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	43 %	-	65 % *	25 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	76 %	-	95 % *	81 %	87 %

Personale

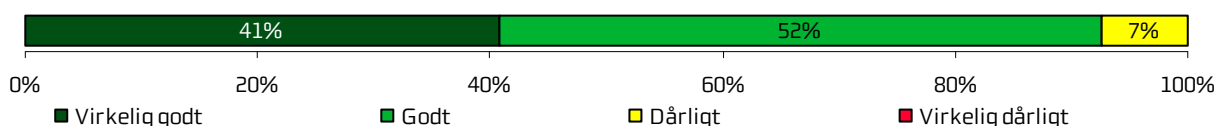
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=51)



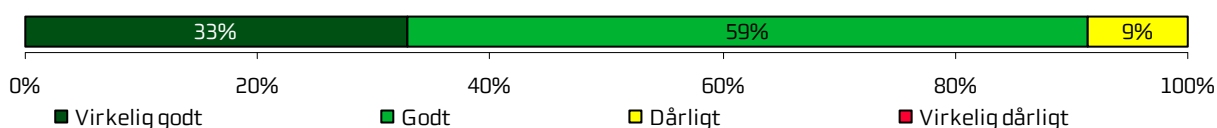
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=33)



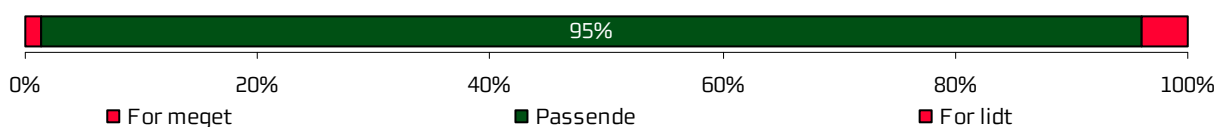
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



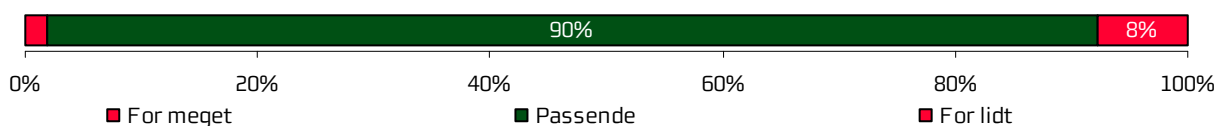
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=70)



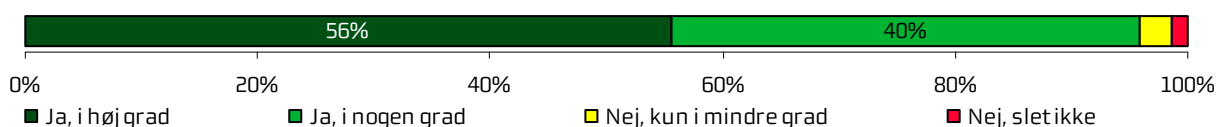
Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



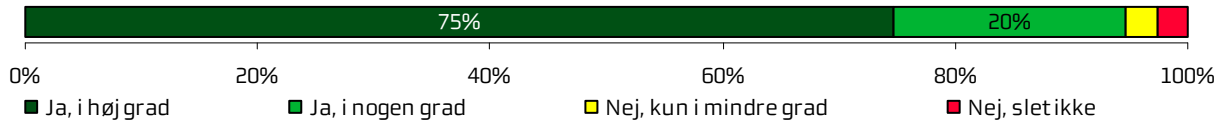
Personalet lyttede med interesse (n=72)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	76 %	73 %	-	90 % *	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	70 %	-	96 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	93 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	93 %	-	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	-	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	-	95 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	-	100 %	92 %	96 %

Personale (fortsat)

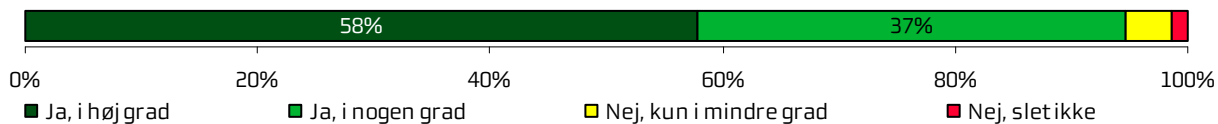
Personalet var gode til deres fag (n=75)



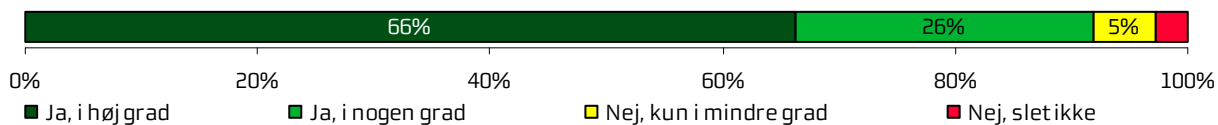
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	99 %	-	100 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

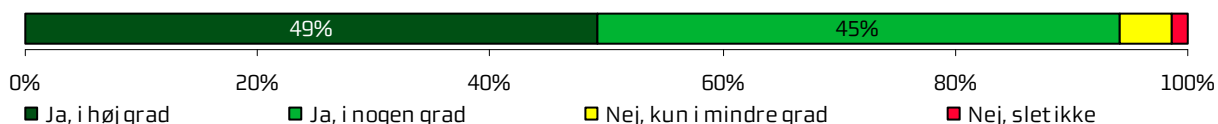
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=76)



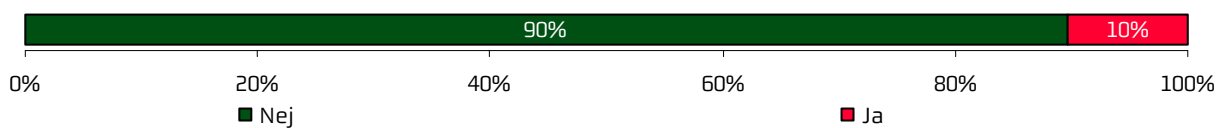
Behandlingen levede op til forventninger (n=74)



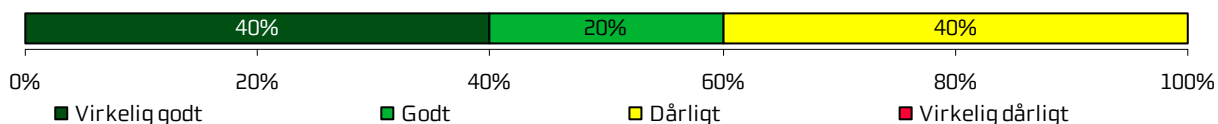
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=69)



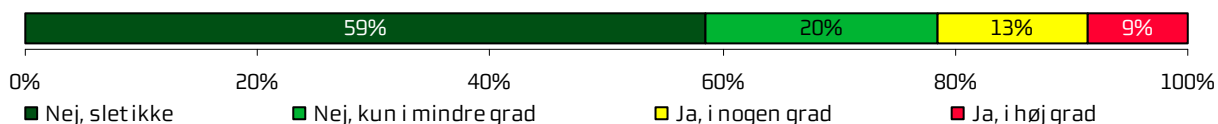
Fejl i forbindelse med besøg (n=77)



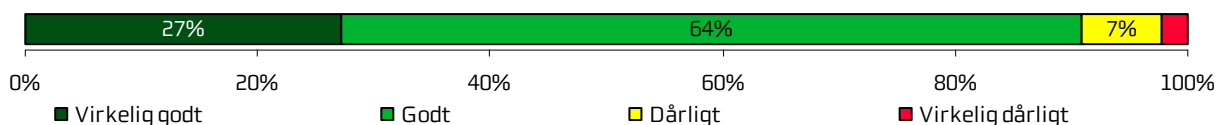
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=70)



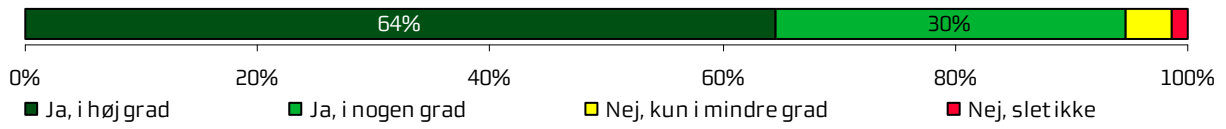
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=44)



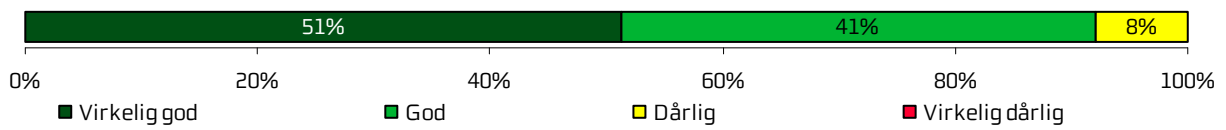
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	-	97 %	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	-	98 %	86 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	99 %	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	-	98 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	40 %	-	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	82 %	-	92 % *	79 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	84 %	-	98 %	89 %	95 %

Information

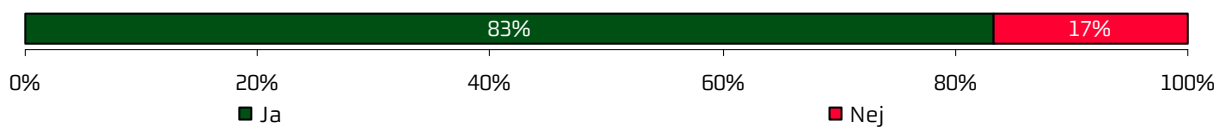
Personalet givet den information, du havde brug for (n=76)



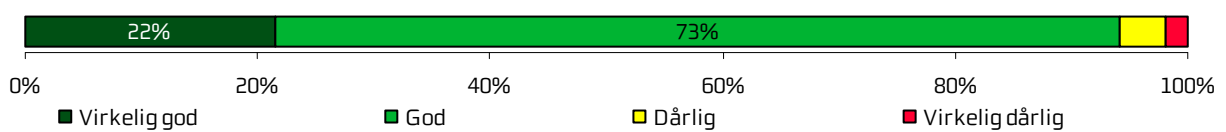
Vurdering af mundtlig information (n=76)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=60)



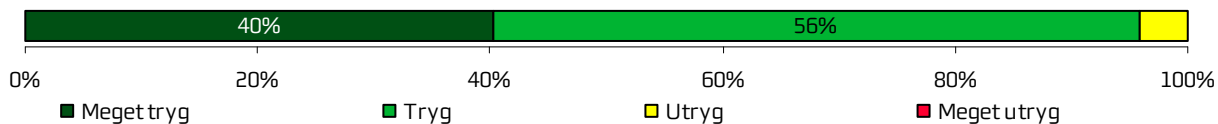
Vurdering af informationsmateriale (n=51)



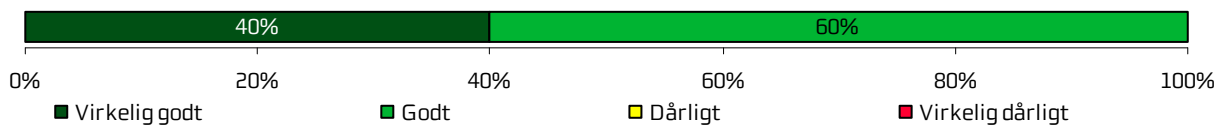
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	96 %	-	99 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	95 %	-	100 % *	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	93 % *	74 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	88 %	94 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

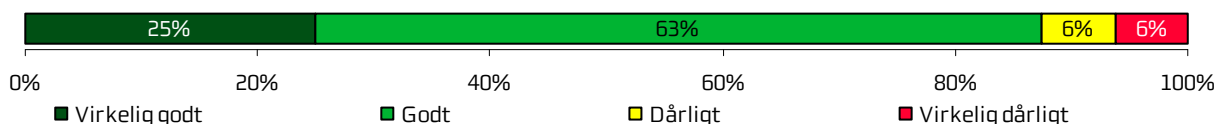
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=72)



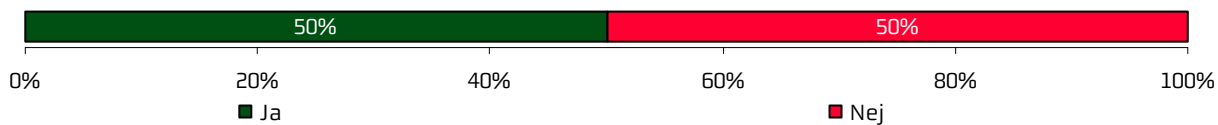
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



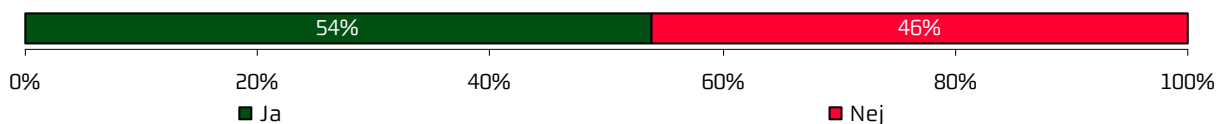
Orientering af praktiserende læge (n=16)



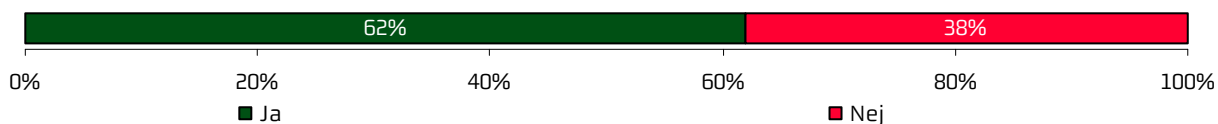
Information om kostens betydning for helbredet (n=20)



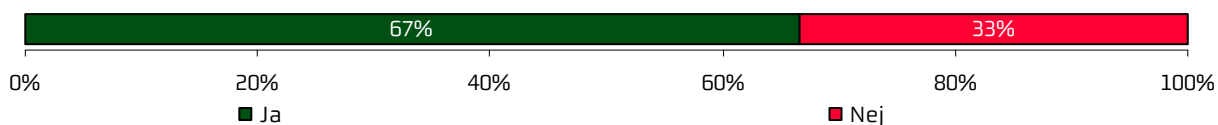
Information om motions betydning for helbredet (n=26)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=21)



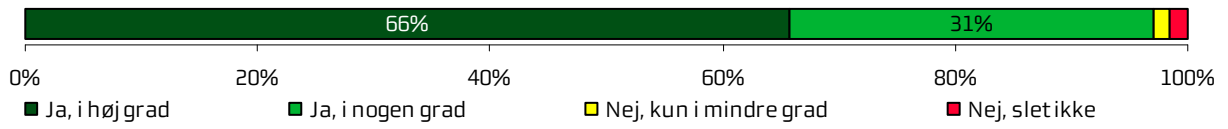
Information om rygningens betydning for helbredet (n=18)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	-	98 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	88 %	-	97 %	86 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	79 %	-	97 %	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	81 % *	46 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	54 %	-	-	86 % *	61 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	77 %	47 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	87 %	53 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=67)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	97 %	-	-	98 %	89 % *	94 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].










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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	0
Relationer til personale	6
Ventetid	1

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Modtagelsen
 1	Alle var flinke.	God
 8	En dag var der en ventetid på ca. tre timer, fordi den læge, jeg skulle snakke med, var ved operationsbordet. Det er selvfølgelig, hvad der kan ske. Men at der kun var denne læge, der skulle/kunne tale med mig, var ret ærgerligt, irriterende og meget træls.	Virkelig god
 9	Meget oplysende og rolig atmosfære.	Virkelig god
 14	God og afslappende/positiv atmosfære.	Virkelig god
 16	Dejlig modtagelse og venlige sygeplejersker og læger.	Virkelig god
 17	Altid smilende og hej med navn. Skønt team.	Virkelig god
 21	Lang ventetid, synes NN.	God
 27	Svært at finde frem til jer.	God
 29	Meget venlig og imødekommende både før og efter operationen!	Virkelig god

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
7	Min operation gik ikke som planlagt, fordi mine ører blev asymmetriske.	Dårligt
10	Den ene afdeling havde glemt at videresende mine papirer. Blev først opdaget, da jeg rykkede for indkaldelse.	Godt
15	Ikke anvendelige hjælpemidler nogle gange.	Uoplyst
23	Blev glemt!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Omoperation.	Virkelig godt
31	Fejloperation, er nu døv på venstre øre!	Dårligt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	<p>1) Meget lydhør personale.</p> <p>2) Skabte tryghed hos NN [] og hans forældre, tak :-).</p> <p>3) Behandlingen har virket rigtig godt.</p>	Virkelig godt
5	Er meget tilfreds.	Virkelig godt
6	Det har været meget forskelligt, hvad lægerne har ment om min undersøgelse. Nogle synes ikke der skal gøres noget, og den læge [] der sendte mig til jer, og den sidste læge, der så på mig på andet sygehus, mener at jeg skal opereres. []	Virkelig godt
7	Det var ikke i orden, at jeg skulle snakke med en ny læge hver gang, da det gjorde, at jeg følte, at de ikke havde styr på mit forløb.	Dårligt
8	På trods af at ventetiden har været for lang ved de fleste af mine besøg, har jeg følt mig tryk, når jeg snakkede med lægerne og sygeplejerskerne på Øre-Næse-Hals-Ambulatoriet. De har været kloge inden for deres fag og har forklaret tingene på en måde og med ord, som er til at forstå. Og har altid svaret på mine spørgsmål.	Godt
11	Lægen virkede ret nedladende. Sygeplejerske måtte forklare yderligere, efter lægen gik. Hun var undskyldende i sit udtryk.	Godt
12	Manglede vejledning fra lægen. Oplevede, at beslutningen om behandlingsforløbet lå meget hos mig. Manglede en faglig vurdering fra lægen, og at han sagde, hvad der var bedst for vores søn.	Godt
17	NN (læge) var meget fin. Tog til andet sygehus for at lære personalet der at rense min [], fint, fint.	Virkelig godt
18	Jeg ventede i seks timer på min operation. Det er længe, når man har været fastende i seks timer op til operationen.	Godt
21	NN har ikke haft ondt efter operationen, stor lettelse, men vi afventer, at []prøven [i foråret] 2014 fortæller, hvorvidt hun [er bedre]. I [sommer] 2013 var hun til tjek, hvor (ifølge hendes far) resultatet ikke var imponerende, men måske har det betydet, at hun først [blev] tjekket, dernæst [renset].	Godt
22	Alt for lang ventetid!	Godt
23	Skulle have været informeret om de negative sider i behandlingen. Var dette oplyst ville jeg aldrig have påbegyndt.	Dårligt
26	Vi mødte rigtig stor venlighed og dygtig kommunikerende personale.	Virkelig godt
29	Operationen var meget fint planlagt og udført og NN følte sig 100 procent tryk ved både læge og operationssygeplejerske.	Virkelig godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Fik ej skriftligt materiale, kunne måske godt have brugt lidt.	Virkelig godt
6	Jeg er blevet udmærket informeret (mundtligt).	Virkelig godt
8	Der har været så gode informationer og pjecer. Virkelig gode, og forklaret på en måde, som alle kan forstå.	Godt
12	Mindes ikke, vi fik noget skriftligt udleveret.	Godt
20	Syntes at der var mangel på info i forhold til efterforløbet. Hvad man skulle passe på at gøre, træning, sovestilling osv.	Godt
21	Kunne som forælder godt bruge et "hotline"-telefonnummer, hvis/når tvivl opstår. Skal man f.eks. kontakte egen læge, hvis man bliver i tvivl om eller har glemt en mundtlig information/instruktion.	Godt
23	Stresset og selvhøjtidelig envejskommunikation.	Dårligt
30	Fik ingen informationsmateriale.	Godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
 5	Jeg føler mig altid tryk og velkommen ved problemer!	Virkelig godt
 29	Var til kontrol og aftagning af forbindelse. Her var lægen så interesseret, at han kom for at se det færdige resultat af operationen sammen med sygeplejersken. Et meget flot træk!	Virkelig godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg er blevet behandlet utrolig godt. Kan ikke klage over noget.	Virkelig godt
4	Vi har været meget tilfredse med forløbet. Første gang vi var til undersøgelse, var lægen [optaget], og vi fik valget mellem at komme tilbage senere samme dag eller en anden dag, hvilket betød, at vi ikke ventede unødigt. Personalet har været utrolig imødekommende og har henvendt sig meget direkte til min datter, så hun har følt sig tryk. Vi har fået indtryk af en god og professionel afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at jeg har fået en rigtig god behandling, men synes det er spild af tid, at jeg flere gange skal komme igen om et stykke tid for alligevel til sidst at skulle opereres, som den henvissende læge havde sagt, og som jeg selv var villig til, da det er ubehageligt at få for lidt luft gennem næsen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Nye fysiske rammer samt flere p-pladser kunne være ønskeligt. [Fysiske rammer]	Godt
13	Venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
14	Havde på fornemmelsen, at afdelingen var under renovering. Derfor venteværelset var temmelig kedeligt. Toiletforholdene ok, men plads til forbedring :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Patienten er et barn.	Godt
21	[Patienten] kunne generelt godt tænke sig lidt flere legesager i venteværelset til "store børn". F.eks. Ipads/spillemaskiner/internet af en art. [Fysiske rammer]	Godt
24	Læge NN var/er fantastisk fagligt og menneskeligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
25	[] Jeg synes, at forløbet gik meget fint. Min søn skulle have opereret mandlerne, men det er blevet udsat på grund af allergi (nældefeber). De var gode til at reagere på det, og jeg synes, at de er gode til at høre, hvad vi som forældre mener. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Personalet var rigtig dygtige til at gøre det rart for min indlagte datter. [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Vaske deres værktøj udvendigt rent. Fik betændelse pga. bakterier. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
29	Nej, stor ros til alle på afdelingen!	Virkelig godt
30	Give sig mere tid til at høre på patienten og give sig mere tid til at give patienten oplysninger med hjem, fx på skrift eller lignende. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt

