

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
Øre-Næse-Hals afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

|   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Indledning .....      | 3 |
| 2 | Kommentarsamling..... | 5 |



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 400 |
| Besvarelser fra patienter:         | 219 |
| Afdelingens svarprocent:           | 55% |

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

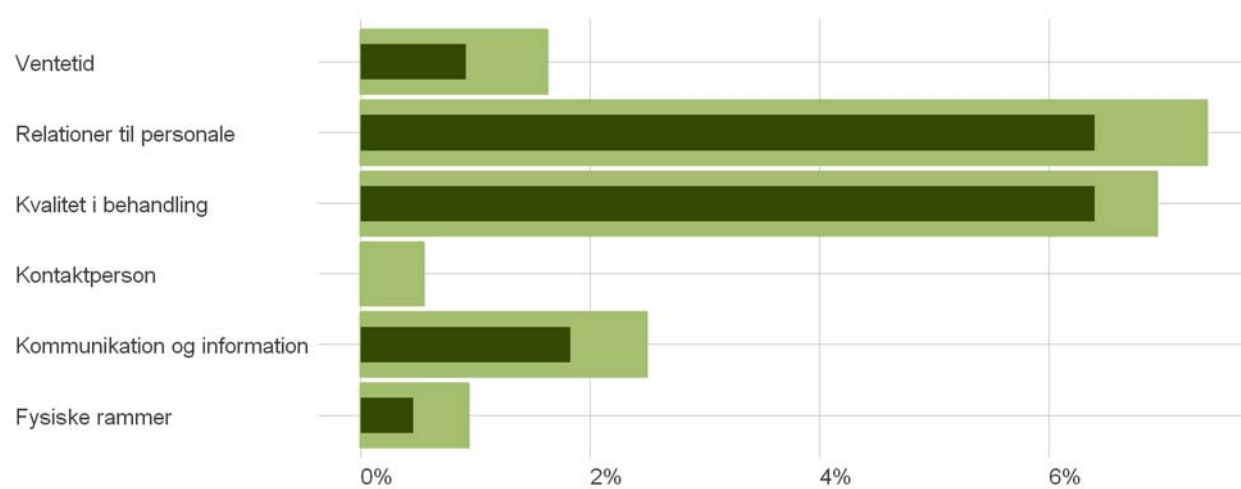
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)









## Øre-Næse-Hals afdeling

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







| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 7  | Scanneren til brug ved scanning af sygesikringskort var ude af drift. Jeg kunne forstå at det var den ofte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I høj grad                               |
| 16 | Alt gik fint.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | I høj grad                               |
| 17 | Hvis der er ventetid, kan man informere om det fra start og løbende, hvis den er lang/ændringer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | I høj grad                               |
| 18 | Har været på ambulatoriet en del gange i forbindelse med operation i øret. En gang var jeg selv skyld i at have ventetid, da jeg kom en dag for sent, men har desværre også oplevet lidt ventetid de andre gange, dog ikke mere end andre steder. Fornemmede dog andre, der havde en noget længere ventetid. Information er altid velkommen. Desværre skal man mange ind til en speciel læge, og forskellig ventetid kan jo derfor forekomme. | I høj grad                               |
| 46 | Lægen måtte gå til en akut patient. Det har jeg fuld forståelse for, derfor lang ventetid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I høj grad                               |
| 53 | Ikke før efter en halv time (travlhed).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I høj grad                               |
| 55 | Det var min datter [], der skulle opereres. Synes, det hele var meget fint, men hun undrede sig over, at lægen/sygeplejersken ikke modtog hende i døren med en bamse, som hun havde set på billeder. Ikke, at det gjorde noget, men hun tog de billeder, som hun var blevet vist til undersøgelsen, meget alvorligt. :-)                                                                                                                      | I høj grad                               |
| 1  | Meget velforberedt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | I meget høj grad                         |
| 3  | Hørertester var gået i stykker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | I meget høj grad                         |
| 4  | Jeg var akut henvist fra en lokal læge NN. Afdelingen var informeret, så det var en god oplevelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I meget høj grad                         |
| 5  | Ventetiden skyldtes akutte patienter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | I meget høj grad                         |
| 12 | Rigtig STOR ros til modtagelsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | I meget høj grad                         |
| 21 | Min mening: De skal ikke stå og forklare overfor mig. De kan være forsinket af mange grunde, f.eks. [pga.] tidspres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | I meget høj grad                         |
| 29 | En kort ventetid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I meget høj grad                         |
| 44 | Mødte ind [om morgenen]. Operation [over middag]. Det var ok, vi fik hurtigt en sengeplads og fint [med] information af sødt personale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I meget høj grad                         |
| 49 | Sødt og venligt personale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I meget høj grad                         |
| 51 | Yderst venlig og imødekommende modtagelse. Kunne ikke være bedre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I meget høj grad                         |
| 26 | Jeg havde min lille søn med [], som ikke har så meget tålmodighed, og vi skulle møde [] om morgenen og fik lov og sidde og vente længe før sygeplejersken kom hen til os (jeg tror de havde morgenmøde). Sygeplejersken informerede kort og fortalte, at der højst sandsynligt ville komme en læge hen til os og informere om operationen, inden vi skulle ned på operationsgan-                                                              | I nogen grad                             |

gen, hvorfor vi afventede en læge, men denne kom ikke.

- |                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | 43 | Det var kun lidt ventetid, behøves ikke årsager til ventetiden.                                                                                                                                                                                                                                  | I nogen grad          |
|  | 6  | Min søns tid var af en eller anden grund blevet annulleret, så der var ikke tid til os. Dog fik de os presset ind.                                                                                                                                                                               | I ringe grad          |
|  | 32 | På operationsdagen henvist ved modtagelse til venteværelse, så ville der komme sygeplejerske. Efter en time var der ikke kommet nogen, søgte derefter selv ved modtagelse. Der skulle bare have været en, som var kommet og havde meddelt ventetid, da man altid er lidt nervøs inden operation. | I ringe grad          |
|  | 19 | Anledning til mit besøg var, at et plaster efter strumaoperation havde løsnet sig, ligesom jeg syntes, at jeg havde noget hævelse. Jeg fik en akuttid på stedet, forbindelse ordnet på stedet, og i øvrigt tilset. En god oplevelse.                                                             | Ikke relevant for mig |













#### **ID    Kommentarer - Høreklubben Holstebro**

**Var personalet forberedt på din ankomst?**

- |                                                                                     |    |                                                                                                                                                               |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 4  | <input type="checkbox"/> Jeg var kun på Høreklubben til høreprøve og nye høreapparater, som jeg er meget glad for. Har kun positive ting at sige om forløbet. | I høj grad       |
|    | 7  | God idé at orientere om muligheden for parkerings-kort.                                                                                                       | I høj grad       |
|    | 15 | Ventetiden var så kort, at information til årsagen ikke var relevant.                                                                                         | I høj grad       |
|    | 11 | Uheldig i forhold til en times parkering.                                                                                                                     | I meget høj grad |
|  | 12 | Jeg fik et nyt høreapparat.                                                                                                                                   | I meget høj grad |
|  | 18 | Der var ingen modtagelse eller information om ventetid på godt 15 minutter.                                                                                   | I nogen grad     |

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

| ID                                                                                     | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  3    | Fik ikke information om smertestillende og ingen recept. Der var ikke rigtig tid til vores spørgsmål.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | I høj grad                                              |
|  4    | Informationen var kompetent og forståelig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | I høj grad                                              |
|  8    | Skulle ikke komme igen. Minus medicin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | I høj grad                                              |
|  14   | Jeg havde en slap underlæbe efter operation, hvilket lægen undersøgte, og vi talte om det, men jeg fik ikke at vide, om og hvornår jeg skulle henvende mig, hvis ikke det var blevet bedre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I høj grad                                              |
|  27   | Forsinkelsen skyldtes, at det apparat, jeg skulle undersøges med, var defekt. Det kunne men jo godt lige have informeret mig om, så havde jeg sparet en tur [ ] til Holstebro (160 km).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | I høj grad                                              |
|  1    | Informationen var meget relevant til mit besøg, også efter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I meget høj grad                                        |
|  37  | Det var så fint hele vejen igennem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I meget høj grad                                        |
|  18 | Ikke decideret information. Jeg blev opereret i øret. Det eneste negative jeg oplevede var, at da jeg var oppe at få taget sting ud, kommenterede sygeplejersken overfor en anden læge at hun syntes der sad et sting mere. Lægen kigger og siger "nej det ser fint ud". Jeg kommenterer så efter en-to uger efter, ved et besøg ved mine forældre overfor min mor, at det gør vanvittig ondt lige på et sted bag øret. Hun kigger, og siger "ja det kan jeg da godt forstå for der sidder et sting". Det var sen aften og vi skulle på ferie morgenen efter. Min mor tager stinget, og der blev straks derefter noget bedre. Aret gør dog stadig ondt. Det burde lægen vel have kunnet se da han så aret. Har siden været ved egen læge og blev informeret om, at det er en rigtig god ide at massere aret så man ikke oplever "fantomsmerter". Det er blevet klart bedre efter jeg masserer aret dagligt. Denne information ville have været god at have fået i forbindelse med operationen. | I nogen grad                                            |
|  28 | De kunne godt have oplyst mig om, at der findes en flaske, man kan komme saltvand i og er beregnet til at puste vandet op i næsen med. Det fik jeg først at vide efterfølgende, da jeg var ved læge NN herhjemme. Han gav mig sådan en flaske, og den fungerer bare perfekt. Og her har jeg [tidligere] gennemgået to gange [operation] uden et ord om den flaske.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I nogen grad                                            |
|  41 | Skulle selv sørge for medicin efterfølgende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I nogen grad                                            |
|  50 | Vi var ikke blevet informeret om, at den forrige læge, vi havde været inde hos var flyttet, så det var frustrerende idet han havde valgt vores datter kunne blive opereret.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I nogen grad                                            |
| ID                                                                                     | Kommentarer - Høreklubben Holstebro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|  9  | På grund af alder kunne det være rart at have fået information om brugen af høreapparater på skrift.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | I nogen grad                                            |

## Øre-Næse-Hals afdeling

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 2  | Henvist til MR-scanning hvor den måtte gentages, fordi det var for lille et udsnit, der blev scanneret.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ja                                          |
| 6  | At tiden var blevet annulleret uden, vi var informeret om det.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja                                          |
| 20 | Efter operationen blev mine øjne dårligere, de løber hele tiden i vand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ja                                          |
| 30 | Fik information om, at der blev bestilt medicin, men efter andet forsøg på afhentning på apotek plus en uge, ringede jeg til afdelingen, hvorefter det blev bestilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja                                          |
| 39 | Fik ikke besked om, at jeg skulle tage medicinen/næsespray efterfølgende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja                                          |
| 41 | Efter operation i øret, har jeg smags/føleforstyrrelser på tungen og prop i øret.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja                                          |
| 42 | De vidste ikke, jeg kom.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja                                          |
| 43 | De gav mig mælkeprodukter, som jeg ikke kunne tåle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja                                          |
| 22 | Noget at bemærke! Jeg havde forinden været til akut ambulans behandling pga. voldsom næseblødning, men behandlende læge havde IKKE noteret i journalen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nej                                         |
| 18 | Ikke decideret information, jeg blev opereret i øret. Det eneste negative, jeg oplevede, var, at da jeg var oppe at få taget sting ud, kommenterede sygeplejersken overfor en anden læge, at hun syntes, der sad et sting mere. Lægen kigger og siger, "nej det ser fint ud". Jeg kommenterer så efter 1-2 uger ved et besøg ved mine forældre overfor min mor, at det gør vanvittig ondt lige på et sted bag øret, hun kigger og siger, "ja det kan jeg da godt forstå for der sidder et sting". Det var sen aften, og vi skulle på ferie morgenen efter. Min mor tager stinget, og det blev straks derefter meget bedre. Det burde lægen vel have kunnet se, da han så aret ;). | Uoplyst                                     |
| 45 | En detalje, men synes det bør nævnes. Har efterfølgende haft journalindsigt og under journaloptagelse står [forkerte oplysninger]. Desuden fik jeg tilsendt papirer med en andens navn og CPR-nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Uoplyst                                     |
| 52 | Nej der skete ikke betydelige fejl. Lægen jeg skulle opereres af var forsinket, men det var ikke noget som havde en betydning for mit indlæggelsesforløb.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Uoplyst                                     |
| ID | Kommentarer - Høreklubben Holstebro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
| 5  | Som høreapparaturbruger stort set hele mit liv synes jeg, Høreklubben/[personalet] burde lytte til en garvet bruger, og jeg bliver ikke hørt lige pt. overhovedet. Jeg blev faktisk bedt om at gå derfra uden at have sagt alt det, jeg ville. Min hørelse er pt. dårligere end nogensinde, da ingen jo vil hjælpe mig lige nu. Og alle påtaler det overfor mig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja                                          |
| 10 | Efter at have fået rensset mit øre dagen før konsultationen hos min egen læge, tages der høreprøver på mig. Senere, hos ørelægen, konstaterer han ørevoks på trommehinden. Jeg skal tilbage, nu til ørelægen, og få rensset øret, og så komme til ny høreprøve.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja                                          |
| 19 | Forkert af øregangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja                                          |

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 36 | Alle var søde og venlige og besvarede de spørgsmål, jeg havde, og alt sammen i en fornøjelig og forløsende tone. Alt i alt en rigtig positiv oplevelse! En svensker med glimt i øjet! :) Tak for det!<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                      | I høj grad                                                      |
| 37 | Jeg synes, at Ambulatoriet indtil dato har gjort en god indsats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I høj grad                                                      |
| 49 | Fik en akut tid. Speciallægen ringede [om formiddagen], jeg fik tid [næste morgen]. Dog misede jeg information omkring, at ambulatoriet var lukket, og at jeg derfor skulle henvende mig andetsteds.<br>[Kommunikation og information]                                                                                                                                                                                                                                                                       | I høj grad                                                      |
| 51 | Jeg har ved alle besøg følt mig så utroligt godt behandlet af et yderst imødekommende personale alle steder. Jeg har oplevet venlighed, smil, engagement samt tid og ro. Fantastisk. Tak. Jeg kan ikke se, hvad der skulle kunne være bedre.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                      | I høj grad                                                      |
| 1  | Det samlede indtryk er fuld tilfredshed før og efter operationen. Meget godt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | I meget høj grad                                                |
| 12 | De var venlige og forstående og satte sig ind i problemet ved at lytte, så det betød RIGTIG meget, når man er urolig.<br>[Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I meget høj grad                                                |
| 19 | Venlig og professionel behandling.<br>[Kvalitet i behandling]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | I meget høj grad                                                |
| 22 | Pga. fejl ved første ambulante besøg kom jeg i [] på. Ved svar på PET-scanning blev jeg informeret om, at jeg skulle opereres. Men så "fangede" jeg [] lateral, og derefter informerede jeg lægen om, at jeg IKKE havde lateral []. Derefter blev jeg tilset af læge NN, som afkræftede, så nu skulle jeg ikke opereres! Ved PET-scanning fik jeg påvist adenom, som gjorde de nu anbefalede operation (større operation). Altså tilfældigt påvist, fordi jeg kom i "akut-pakke".<br>[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad                                                |
| 24 | Jeg kan IKKE ROSE personalet/lægerne NOK. De er MEGET fagligt dygtige og yderst kompetente.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I meget høj grad                                                |
| 27 | Meddel når udstyr er defekt.<br>[Kommunikation og information]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | I nogen grad                                                    |
| 38 | Privatpraktiserende speciallæge [] havde bestilt [undersøgelse], selvom jeg havde fået lavet sådan en undersøgelse et halvt år før, lidt underligt! Meget fin behandling jeg fik, med stor selvbestemmelse.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                       | I nogen grad                                                    |
| 45 | Søde og imødekommende. Husk at spørge til og ikke gætte personlige oplysninger.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I nogen grad                                                    |
| 26 | Jeg blev af privatpraktiserende speciallæge primo juli 2014 oplyst, at det ikke var umuligt, at jeg blev kontaktet af sygehuset vedrørende forundersøgelse og derefter operation allerede i sommerferien (da jeg havde ønsket dette). Fik dette til trods først brev i sommerferien om forundersøgelse den [sidst på sommeren] med efterfølgende operation [i efteråret]. Fik dog, pga. et afbud, min søn opereret den [tidligere] i stedet. Den privatpraktiserende speciallæge fortalte                    | I ringe grad                                                    |

mig, at der ikke måtte gå så lang tid og at jeg skulle have reageret, men idet jeg ikke er bekendt med ventetiderne regnede jeg med, at dette var et udtryk for de normale ventetider (om end jeg naturligvis var træt af det). Speciallægen oplyste mig, at personalet på sygehuset efterfølgende havde oplyst, at det var for dårligt og at man beklagede, at en lille fyr [] skulle vente fra [sommer til efterår] før operationen var gennemført, idet jeg realistisk kunne have forventet, at det kunne have være ordnet i sommerferien.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid]

- |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ✎ 41 | Sørge for at tjekke om patienten skal have yderligere undersøgelser forud for operation, således at operationen ikke skal aflyses/flyttes.<br>[Kvalitet i behandling]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | I ringe grad          |
| ✎ 35 | Der var en [] læge, der i første omgang ikke tog min situation alvorligt, men det ændrede sig efter undersøgelsen.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ikke relevant for mig |
| ✎ 4  | Jeg kan kun sige, at både modtagelsen og den faglige og menneskelige interesse, der blev vist var med til at gøre "besøget" til en positiv oplevelse.<br>[Kvalitet i behandling]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Uoplyst               |
| ✎ 13 | Det forløb som det skulle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Uoplyst               |
| ✎ 16 | God behandling.<br>[Kvalitet i behandling]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Uoplyst               |
| ✎ 23 | Jeg synes ikke, jeg har fået en fair behandling af noget sygehus. Men jeg vil slå fast med det samme, at der ikke er noget at sige om personalet. De er alle flinke, også i Holstebro. Derimod er jeg ikke tilfreds med lægerne. Holstebro sendte mig pludseligt en henvisning om, at jeg skulle til andet sygehus. Der var jeg ved [adskillige læger adskillige gange]. De end ikke undersøgte mig. De rørte kun min højre hånd til goddag og farvel. De sagde alle, at det var [] og sendte [skaden] til tredje sygehus. Det kommer jeg jo ikke af med den forfærdelige trykken ved øre og øje af. Jeg har fået høreapparat, og jeg kan ikke klare mig uden. Jeg er blevet sendt mellem adskillige sygehuse, og jeg har været ved egen læge. Det jeg er utilfreds med er, at det skal tage så lang tid at få noget ændret. Det er en katastrofe for mig. | Uoplyst               |
| ✎ 25 | Den behandling, jeg fik, var kompetent. Der var ingen ventetid mellem undersøgelse og samtaler med behandlende læge. Det kørte som smurt i olie.<br>[Kvalitet i behandling, Ventetid]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Uoplyst               |
| ✎ 33 | Meget imødekommende på trods af, at jeg kom [meget sent]. [Pårørende] fik tilbudt kaffe, og jeg fik en is til lindring af smerter i halsen.<br>[Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Uoplyst               |
| ✎ 34 | De kom mig godt i møde i forhold til, hvornår jeg havde tid m.m. i forhold til mit studie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Uoplyst               |
| ✎ 40 | Sød sygeplejerske og læge.<br>[Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Uoplyst               |
| ✎ 48 | Søde og smilende personale. Fagligt dygtige. Maden var lidt "tam".<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Uoplyst               |

#### **ID    Kommentarer - Høreklubben Holstebro**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

- |      |                                                                                                                                       |                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ✎ 1  | Jeg synes, det fremstår meget gammeldags i forhold til private høreklubber.                                                           | I høj grad            |
| ✎ 8  | Læge NN var ikke til stede ved første besøg. Det resulterede i, at jeg skulle køre til Holstebro to gange.<br>[Kvalitet i behandling] | I ringe grad          |
| ✎ 17 | Vi kunne ønske, at det var den samme person, der følger personen.<br>[Relationer til personale/Pleje]                                 | Ikke relevant for mig |

- |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ✎ | 2  | Besøget var alt i alt en god oplevelse. [].<br>[Kvalitet i behandling]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Uoplyst |
| ✎ | 5  | Jeg er ked af at sige det, men medarbejder NN var ikke særlig sød eller forstående i min situation. Jeg sad og græd under høreprøven, og hun var ligeglad. Da jeg kom ud til bilen knækkede jeg sammen og græd virkelig. Dette synes jeg ikke er i orden. Man kommer for at få hjælp. Jeg føler, at bare de hører mit navn, er jeg en besværlig person. Kan dette være rigtigt? Jeg er meget utilfreds med denne behandling, og har tænkt meget over, hvad jeg kan gøre for at "råbe op" og ikke mindst blive HØRT.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 6  | Mere personale. De pisker rundt, man kan tydeligt se, hvor travlt de har. Men de er venlige og imødekommende, men det er meget forvirrende og fortravlet at kigge på som patient. Og man føler, at man skal skynde sig ud igen.<br>[Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Uoplyst |
| ✎ | 21 | Jeg synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, hvis det personale, [der er] her, [er] gode og tager hensyn til det, patienterne her behøver.<br>[Relationer til personale/Pleje]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Uoplyst |

## Øre-Næse-Hals afdeling

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 15 | Spørgsmålene er ikke relevante, da besøget var en forundersøgelse til operation af defekt trommehinde, der viste sig at være vokset sammen af sig selv.                                                                                                                                                                                                         | I høj grad                                                      |
| 29 | Min behandling er ikke afsluttet endnu. Skal til ny kontrol [til vinter].                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I høj grad                                                      |
| 31 | Jeg var fuld tilfreds med behandlingen. Min kone og datter, som var med, fik venlige svar på spørgsmål.                                                                                                                                                                                                                                                         | I høj grad                                                      |
| 36 | Vidste godt, at det bare var en forundersøgelse!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | I høj grad                                                      |
| 49 | Skønt med tilpas humor blandt personalet, og dejligt at blive bedøvet [] inden jeg [blev stukket med] en nål [] :-).                                                                                                                                                                                                                                            | I høj grad                                                      |
| 51 | Jeg var ikke blevet lovet eller stillet i udsigt, at jeg ville opleve fremgang. Der er blevet gjort meget for mig, hvilket jeg er taknemmelig for. Mine forventninger var tilsvarende neutrale, men jeg har et håb.                                                                                                                                             | I høj grad                                                      |
| 1  | Jeg er meget tilfreds med informationen efter operationen, for det er jo lægen der sætter retningslinien                                                                                                                                                                                                                                                        | I meget høj grad                                                |
| 12 | Rigtig stor ros til hele forløbet på Holstebro Afdeling/Sygehus. Blev henvist til andet sygehus for udredning (fysisk problem) og de afviste faktisk efter første besøg, så problemet er stadig ikke løst :-).                                                                                                                                                  | I meget høj grad                                                |
| 17 | Jeg er ikke afsluttet endnu, og vi har snakket om operation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | I meget høj grad                                                |
| 19 | Min besvarelse omhandler alene mit akut-besøg i september. [] Omkring indlæggelse og strumaoperation i september, og efterfølgende kontrol i oktober kan jeg kun understrege, at jeg har været meget tilfreds med den behandling, jeg har fået! :-)                                                                                                             | I meget høj grad                                                |
| 47 | Der blev indsendt væv. Der blev foretaget operation. Væv blev fjernet (knude).                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I meget høj grad                                                |
| 54 | Jeg har [en knude], og der bliver holdt øje med, om knuden vokser.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | I meget høj grad                                                |
| 45 | Afventer operation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I nogen grad                                                    |
| 39 | Tiden fra start til slut var for lang. Det medførte, at jeg måtte flere gange af sted på sygehuset, og så er det spild ad ressourcer og penge (det kunne være 40 procent mindre. Måtte på sygehuset to gange, hvor det var spild (bedre planlægning.)                                                                                                           | Slet ikke                                                       |
| 5  | Da jeg var til en præoperativ undersøgelse, kan ændring af helbredstilstand ikke forekomme for mit vedkommende. Fjernelse af knude PÅ halsen.                                                                                                                                                                                                                   | Uoplyst                                                         |
| 9  | Fik fjernet fremmedlegeme i øregang. Behandling, yderst tilfreds.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Uoplyst                                                         |
| 10 | Jeg har undervejs i forløbet talt med tre forskellige læger, og jeg har fået tre forskellige svar på: 1. operationstid (tid i narkose). 2. Sygemeldingsperiode (alt fra to dage til to uger). 3. Efterfølgende medicinsk behandling (hvilket gør, at jeg nu faktisk er lidt i tvivl om, hvorvidt jeg skal bruge den lægeordnede næsespray som lægerne gav mig). | Uoplyst                                                         |



|   |    |                                                                                                                                                                                 |         |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ✎ | 11 | Frygtelige smerter efter operation! Er stadig generende! Kan ikke sove på højre øre!                                                                                            | Uoplyst |
| ✎ | 13 | Henvendelsen drejede sig om gener i halsen, hvortil der efter undersøgelsen ikke fandtes nogen forklaring.                                                                      | Uoplyst |
| ✎ | 25 | Jeg er undersøgt, men undersøgelsen skal følges op af et besøg i høreklubben, derfor er min sundhedsudfordring [] ikke løst endnu. Det forventer jeg, den bliver efterfølgende. | Uoplyst |
| ✎ | 34 | Jeg bestemte selv behandlingen.                                                                                                                                                 | Uoplyst |
| ✎ | 40 | Fik ikke behandling, men var til forundersøgelse.                                                                                                                               | Uoplyst |
| ✎ | 46 | Jeg fik rettet en brækket næse op, så det var kun kosmetisk forbedring.                                                                                                         | Uoplyst |

**ID    Kommentarer - Høreklubben Holstebro**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

|   |    |                                                                                                                                    |                  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ✎ | 14 | Besøget drejede sig om tilpasning af stærkere høreapparater efter audiologisk undersøgelse, efter fire år og tiltagende skelnetab. | I høj grad       |
| ✎ | 4  | Jeg fik nye høreapparater, og personalet var bare venlige og rare. Hjælpsomme alle sammen. Der var rent og pænt i lokalerne.       | I meget høj grad |
| ✎ | 11 | Indlevering af høreapparater.                                                                                                      | I meget høj grad |
| ✎ | 3  | Høreapparaterne mangler tilpasning. De strammer meget inde i øret.                                                                 | I nogen grad     |
| ✎ | 13 | Det fungerer perfekt.                                                                                                              | Uoplyst          |
| ✎ | 16 | Har haft to rettelser, venlig behandling.                                                                                          | Uoplyst          |
| ✎ | 20 | Jeg var på klubben pga. ny indstilling af høreapparat.                                                                             | Uoplyst          |



