

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Øre-, Næse- og Halsklinikken

Øre-, Næse- og Halsklinik H

Regionshospitalet Randers

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11	Jeg ventede nok i 45 minutter.	I nogen grad
38	Alt var godt. Alle var søde og imødekommende. Rart sted at være.	I meget høj grad
39	Vores dreng skulle til samtale om fjernelse af mandler. Den unge læge refererer til en ny undersøgelse om, at børn under 12 år ikke har fordel af at få fjernet mandler. Den ældre læge, han taler med om det, siger god for at det kunne hjælpe vores dreng. Vi er glade for at få begge besyv omkring det og vælger betænkningstid til december, fordi vores barn ikke kan sluge piller og er panisk omkring det. Jeg fortryder dog, vi ikke spurgte ind til, om vi måtte se den undersøgelse, så vi selv ud fra det skrevne kunne vurdere om vores dreng skal opereres eller ej.	I høj grad
71	Fik en fin modtagelse af personalet.	I meget høj grad
78	Personalet kom og informerede om ventetid.	I høj grad
92	Jeg blev taget meget godt imod og blev informeret om alt. Det kunne ikke blive bedre.	I meget høj grad
102	Jeg er altid super godt tilfreds.	I meget høj grad
117	Perfekt behandling og venligt imødekommende personale.	Ikke relevant for mig
134	Lægen virkede ikke beroligende på min datter, jeg understregede fra starten, at min datter har haft nogle uheldige oplevelser med sygehusvæsenet, så han skulle være tydelig og åben omkring, hvad der skulle ske. Undersøgelsen sluttede med, at min datter græd og dermed fik endnu en dårlig oplevelse med Randers Sygehus. Tænker, at en mere børnevenlig tilgang kunne have hjulpet.	I nogen grad
135	Det fungerede meget fint det hele.	I høj grad
137	Jeg kan ikke længere adskille mine besøg på hospitaler fra hinanden, så jeg kan ikke huske, hvad der skete på dagen af min operation.	I meget høj grad
142	Blev mødt af en venlig og smilende sekretær.	I meget høj grad
143	Det forløb fint, og der var god forklaring på, hvilket rum man skulle gå til.	I høj grad
146	Generelt synes jeg, at ventetid er passende. Alt personalet på Randers Sygehus er venlige og fagligt dygtige. Jeg foretrækker, at blive behandlet her.	I høj grad
162	Den læge, som har fortaget behandling, var den, jeg har forventet, at jeg [skulle] snakke med. Han ved bedst [om] mig, og hvad vi har snakket om. Snakkede med et ny læge [ved] hvert besøg.	Slet ikke
169	Personalet sidder lidt tæt i modtagelsen, dvs. kommunehospitalet matcher ikke Skejby Sygehus på faciliteterne.	I meget høj grad
170	Kun til bedre parkeringsmuligheder.	I høj grad
181	Jeg har kun oplevet, at personalet i modtagelsen har været meget rare og imødekommende. Absolut positivt!	I meget høj grad
183	Jeg ventede længe, cirka 35 minutter, og lægen var ikke forberedt! En sygeplejerske, eller hvad hun nu var, sagde ikke et eneste ord imens jeg var der, men var bare lægens højre hånd og gav instrumenter til lægen! Det kunne have været rart at vide hvad der foregik, men følte ingen hørte mig!!!	I nogen grad
217	Meget sødt personale. Meget smilende.	I meget høj grad
230	Personalet (alle faggrupper) er altid søde og venlige, og man føler sig rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
249	Følte mig velkommen, og der var styr på det hele. Venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
265	Det er langt at køre flere gange fremfor behandling [tættere på].	I høj grad

299	Ventede små fire timer på at komme ind til læge NN. De to andre steder, jeg skulle ind, blev klaret på den første time.	I nogen grad
305	Jeg kom endda lidt for tidligt, men fik hurtigt adgang til både læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
320	Lægerne skrev noget helt andet på min journal, end jeg sagde. Og det ringede jeg selv og sagde til ambulatoriet.	I høj grad
321	Lidt lang ventetid ca. 2.5 timer. Det er lang tid for et barn der møder fastende op. Har naturligvis forståelse for akutte indlæggelser, men tror ikke, det var tilfældet.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
1	Jeg har ikke fået svar på det, der blev opereret væk. Jeg afventer stadig.	I meget høj grad
71	Nej.	I meget høj grad
113	Personalet i ambulatoriet havde tid til mig, men de arbejdede effektiv under tidspres.	I høj grad
129	Jeg manglede information om de sting, der var efter operationen. Efterfølgende fandt jeg ud af, de var selvopløselige. Seks uger efter operationen sidder de der dog stadig, og de generer ret meget.	I høj grad
131	Det har jeg ikke.	I høj grad
161	Mangelfuld oplysning om, hvad de havde fortaget sig ved mit venstre øre, bortset fra at de havde lavet udfræsning af øreknoglen.	I høj grad
162	Den læge, som [snakkede med] mig, var ikke den læge, som skal tage beslutningen, om jeg skal opereres eller ej.	I ringe grad
183	Jeg har en del gener efter operation, bl.a. nedsat smagssans og følelsesforstyrrelser i venstre side af ansigtet og en trommehinde, der stadig er hul i, hvilket forhindrer mig i at svømme og giver tilbagevendende mellemørebetændelse. Men det bliver ikke hørt, og jeg får bare at vide, [at] det jo ikke er noget livstruende, og det jo var værre hvis jeg havde kræft! Jeg var dybt rystet! Jeg prøver altid at være den gode patient, men man må åbenbart ikke stille sig undrende.	I ringe grad
262	Jeg er ikke oplyst om kost i forbindelse med min operation. Jeg ved desværre ikke, om jeg skal have flydende mad efter min operation og i hvor lang tid. Jeg mangler også at vide, hvornår jeg må løfte tunge løft igen, om det er efter de 14 dage.	I meget høj grad
273	Vi kunne ikke snakke med den læge, som havde opereret. Derfor gik der noget tid, hvor vi kun mødte sygeplejersker, som ikke vidste, hvordan det var gået. Vi fik at vide, at lægen var optaget hele dagen, og at vi derfor først fik en mulighed for at snakke med ham 14 dage efter.	I høj grad
299	Forstod ikke alt, hvad lægen sagde [].	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
72	Min søn skulle opereres for stritører. Al service under vores besøg har været upåklagelig, meget venlige og imødekommende personale. Men, under operation fortæller lægen ham, at han vurderer, at det ikke vil være pænt, hvis han retter dem alt for meget ind og om det er OK med ham (han er [ung] og ligger på operationsbordet). Han kan jo ikke svare andet end ja, da det er lægens vurdering. Inden operationen klippede han sig skaldet og har i to uger gået i skole med forbindelse, uden at kny, i spændt forventning om, at hans ører ville være rettet efterfølgende. Han er så skuffet nu, og det er vi også, for hans ører stritter lige så meget som før. Så nu har han blottet sine ører ved at fjerne håret og har fortsat stritører. Jeg er så skuffet på hans vegne. Jeg synes det er synd og ydmygende for ham. Han har ikke lyst til en ny operation, det var smertefuldt og frustrerende og grænseoverskridende, men han er ulykkelig, da det jo var spildt. Vores tanke nu er at lade tiden gå, se hvad der sker, og hvis det fortsat påvirker ham, vil vi højst sandsynligt kontakte et privathospital i forventning om et bedre resultat.	Slet ikke

228	Jeg skulle til samtale med lægen NN i forbindelse med en eventuel fuld narkosebedøvelse ved en efterfølgende behandling. Jeg ventede unødvendigt i [halvanden time], idet lægen NN ikke vidste, at jeg ventede på en samtale. Dette på trods af at jeg fortalte personalet, at min kone havde oplevet det samme ugen før, dog i en anden afdeling.	I høj grad
234	Ved ikke, om det er en fejl, men efter operationen bliver jeg kørt op på en stue, hvor jeg skal overnatte. Jeg spørger, om min mand ved, hvor jeg er. Svaret jeg får er, at det ved han ikke, men nu afleverer han min journal, og så giver de nok besked til din mand. Jeg lå i 20 minutter, inden der kom nogen ind til mig. De vidste ikke, jeg var kommet.	I nogen grad
273	Jeg blev ikke kontaktet, da min søn var kørt på opvågning som aftalt. Han lå der i et stykke tid alene, selvom jeg ventede i venteværelset på Børneafdelingen som aftalt.	I høj grad
299	Ventetid, ellers ikke.	I nogen grad
311	Var til undersøgelse på Øre, næse og hals afdelingen på andet sygehus [i efteråret], hvor jeg fik foretaget høreprøve, talte med kirurg og narkoselæge. Fik lovning på operation [en måneds tid senere], enten på andet sygehus eller i Randers. Fik ny indkaldelse til ny undersøgelse i Randers (som via indkaldelsen skulle indeholde den samme undersøgelse som tidligere foretaget). Jeg kontaktede derfor lægesekretæren, og fortalte om min undren, som hun gav mig ret i. Skulle alligevel møde op i Randers, for at tale med kirurgen (men ingen høreprøve og samtale med narkoselæge). Fik derefter tilbudt operation [til vinter]. Altså to måneder senere end lovet fra den første undersøgelse. Det er ikke tilfredsstillende. Og det er heller ikke særlig god udnyttelse af ressourcer.	Ikke relevant for mig
320	En dag blev jeg ringet op samme dag og fik en tid, fordi en anden patient havde aflyst den. Så tog jeg hele vejen fra [by NN] til Randers og lægen var syg. Jeg holdte fri fra skole. Min kæreste og bror holdte fri fra arbejde.	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
10	Give sig mere tid til at forklare høretest samt behandlingsmuligheder. Generelt ikke få patienten til at føle, at konsultationen er slut før den overhovedet er begyndt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
21	Det hele gik meget roligt til. Stemningen var faktisk meget fin, mens jeg blev opereret på. Der blev lavet et par jokes her og der. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Fint, at der samlet set var kort ventetid til både sygeplejerske, kirurg og anæstesi. Det hele tog kun 50 min. :-). [Ventetid]	I høj grad
42	De er SUPER gode til børn :-).	I meget høj grad
44	Lidt svært med så mange forskellige læger hver gang, skal jo forklare igen, selv om de har læst min journal. Specielt, når jeg mærker noget, som generer mig, og de ikke kan finde noget på min hals, føler jeg mig ikke helt tilpas, det er frustrerende. Men har næsten altid fået god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
47	Det var fuldt tilfredsstillende.	I meget høj grad
60	Al personale, vi var i kontakt med, var virkelig søde, imødekommende og kompetente. :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
71	En god oplevelse.	I meget høj grad
72	Venligt og professionelt personale, men kvaliteten af operationen er kritisabel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
78	Godt, at man blev informeret om ventetiden. Venteværelset er meget slidt og møbler er plettede, ser ikke så lækkert ud. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
83	Summa: God oplevelse på alle niveauer. Højeste karakter til alle medarbejdere.	I meget høj grad

102	Jeg får skiftet min sølvstomi og er altid godt tilfreds!	I meget høj grad
111	Det var rigtig svært at komme igennem telefonisk. Jeg skulle sætte enormt meget tid af, flere gange, for at ringe ind. [Kommunikation og information]	I nogen grad
113	En relativ lang process via praktiserende læge, specialist og hospital. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
134	Mere børnevenlig tilgang. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
135	Jeg var meget tilfreds, men er ikke færdigbehandlet endnu.	I høj grad
137	Der var én ting, jeg var meget træt af. Efter min operation, da jeg var blevet kørt til opvågningen og skulle ligge og hvile, var der nogle sygeplejersker, der stod og snakkede meget højere end nødvendigt. Da min far og jeg bad dem om at dæmpe sig eller gå et andet sted hen og snakke, fik vi et koldt nej, hvorefter de så fortsatte med at snakke i samme volumen som før. Det resulterede så i, at jeg ikke fik nogen hvile overhovedet. Da jeg i forvejen har svært ved at falde i søvn i et lyst lokale, gjorde det mig ikke kun mere træt og udmattet men også enormt gnaven og irriteret. Til gengæld er jeg meget positivt overrasket over, hvor godt mit sår er syet og vokset sammen, da man faktisk næsten slet ikke kan hverken mærke eller se det. Hvor jeg i sammenligning til min første operation tydeligt kan se hårmangel om arret, og tydeligt kan mærke bulen fra det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
159	Kommunikation mellem personale og patient er i høj grad foregået via [forældre]. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
162	Har haft et forløb på over 20 år på næse-, øre- og halsafdelingen. Jeg havde et behov for at snakke med den læge NN, som kender mine forløbe indgående, de sidste seks operationer. De andre læger har lavet mine forløb meget stressende, og den læge NN, som har haft min journal har slet ikke mødt mig, fordi en intern læge mener, at det var mere praktisk at indblande endnu en læge på Regionshospitalet Randers. Medmindre man debatterer ting får jeg ingen hjælp, fordi jeg blev smidt rundt af egen læge (som jeg slet ikke har mødt, fordi jeg oplevede en ny intern læge, ved hvert besøg og lokal læge NN, som har flere forskellige råd, som ikke hjælper min smerte). Eddikevand og Glycerol-øredråber er fint nok, men en læge skal stadigvæk fjerne den belægning, som bygger sig op, fordi den skal fjernes med en tang, som jeg mærke, fordi det gør ondt. Lægen på Regionshospitalet Randers siger, at jeg ikke kan rense min øregang alene, og har behov for hjælp hver anden til tredje måned. Jeg har en øregang, som koger op og får infektioner, hvis en læge ikke hjælper mig regelmæssigt. Jeg har været villig til at vente indtil jeg kan snakke med den læge, som var i det kirurgiske team omkring mig, men oplever en ny læge ved hvert eneste besøg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
170	Grunden til at [karaktererne] falder er, at jeg ved den første del af besøget indbefattede operation tidligere på øret, hvor jeg har fået tinnitus.	I meget høj grad
173	Måske lidt megen ventetid for et [] barn. Meget sød ambulant sygeplejerske samt læge. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
181	De tog min henvendelse om en ekstra kontrol meget seriøst, og jeg fik en tid lynhurtigt oven i købet hos den samme læge, som havde opereret mig. Det var rart at blive taget alvorligt. Jeg har i det hele taget fået positive oplevelser med fra denne afdeling. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	I meget høj grad
183	Jeg manglede at blive set, som den jeg er og spurgte til mine gener til sammenligning af, hvordan det var før og en forklaring på, hvad jeg kan forvente i fremtiden. Prognose for bedring? Smilende og imødekommende personale kunne være dejligt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
186	Arbejdsgang omkring overflytning af patienter til narkosetilsyn: vi mødte ind [om morgenen]. Min søn [] skulle efter undersøgelsen til narkosetilsyn, og der var ventetid. Indkaldelsesbrevet sagde op til to timers ventetid, så det havde jeg mad og bleer med til. [To timer senere] spurgte jeg derfor, hvad udsigterne var, for vi var løbet tør for både mad og bleer til min søn. Sekretæren fandt en ble, og sendte bud efter mad. En halv time efter kom en serviceassistent med en sandwich med flæskesteg og rødkål. Til min [lille] søn. Og jeg måtte ikke gå i kiosken efter mad til ham, for det kunne være vi skulle til snart. På det her tidspunkt er vi de eneste, der har været der fra morgenstunden. De næste var kommet ca. en time efter os. Min søn er desuden det eneste barn. Der er åbenbart opstået travlhed på operationsgangen i en grad, så vi er nødt til at gå ned i Kirurgisk Ambulatorium til narkosetilsyn. Det har jeg fuld forståelse for, men arbejdsgangen var himmelråbende uhensigtsmæssig fra et patientperspektiv: En sygeplejerske meddelte samlet ud over hele venteværelset, at alle, der skal til narkosetilsyn skal gå i Kirurgisk Ambulatorium, hvor vi vil blive skrevet i ny kø. Efter hvornår vi ankommer dernede. I den anden ende af hospitalet. Da jeg, som den eneste, står med et [lille] barn, som har ventet i tre timer, som er megasulten (sjovt nok ikke den store rødkålsfan), tager det naturligvis os længst at komme derned. Så vi kan få lov at komme bagerst i køen, på trods af, at vi har ventet længst, og at han var det eneste barn. Det er meget lidt befordrende for min tillid til jer præoperativt, at hverken sekretær, serviceassistent, sygeplejerske eller sekretær i Kirurgisk Ambulatorium var i stand til at tage et gram af hensyn til, at der sad et lille bitte menneske. Vi endte med at være på hospitalet i lidt over fire timer til forundersøgelse den dag. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad

242	Min datter var meget bange og nervøs ved undersøgelsen og græd meget. Det var hun både ved undersøgelsen og samtalen med narkoselægen. Da vi ventede på blodprøvetagning kom hospitalsklovnene forbi! Det reddede hele dagen! Jeg/vi følte en enorm omsorg for min datter. Hendes angst og bekymringer blev lagt lidt i baggrunden og vi tog derfra med lysere forhåbninger til og større mod på den forestående operation! Tak!	I høj grad
262	Der var et meget venligt personale, hvor der var tid til, at jeg blev hørt og ingen ventetid. Kan det passe, at det kostede penge at tage et glas saft? [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
265	Jeg blev henvist fra anden by til Randers. Der var forskellig holdning til mit problem. Det ville være rart, hvis de afklarede dette imellem sig, da det ellers giver usikkerhed for mig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
273	Meget søde og imødekommende sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
320	Jeg havde virkelig brug for en operation, da jeg altid holder fri fra skole og arbejde pga. mandlerne. Men de gav mig en kontroldag om tre måneder. Det for meget :-(. [Ventetid]	Slet ikke