

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Århus Sygehus



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afsnittets patienter:	88
Afsnittets svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



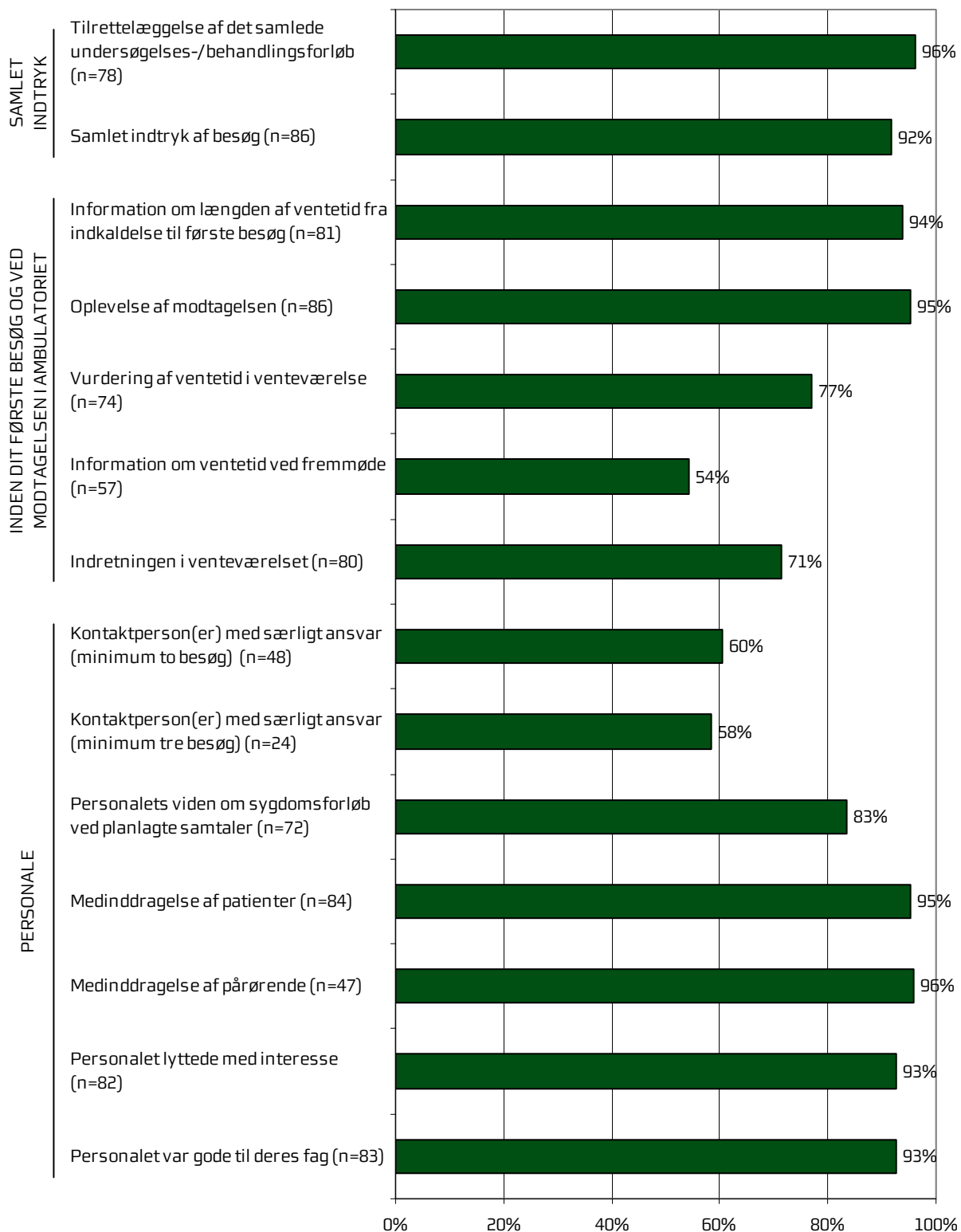


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

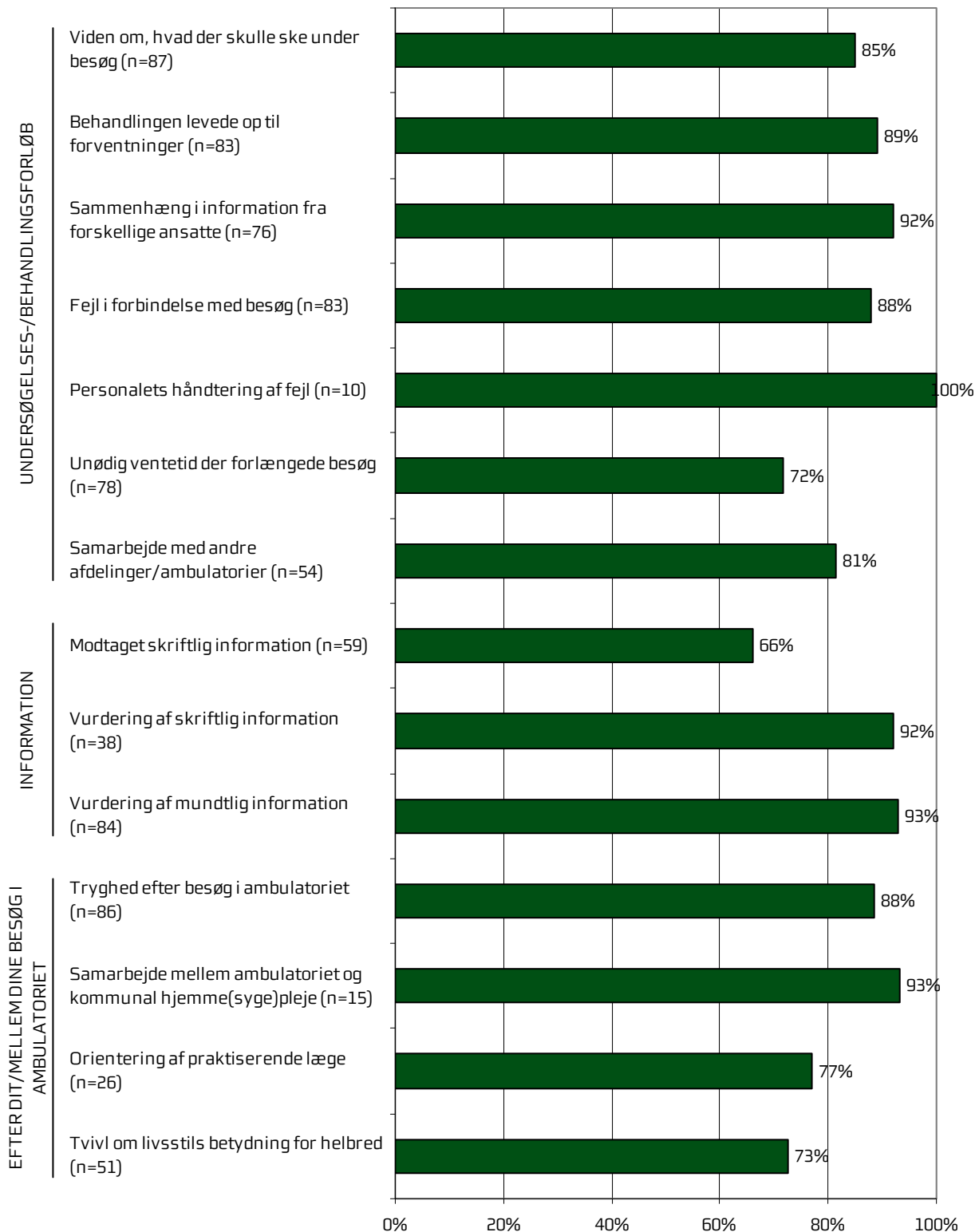
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

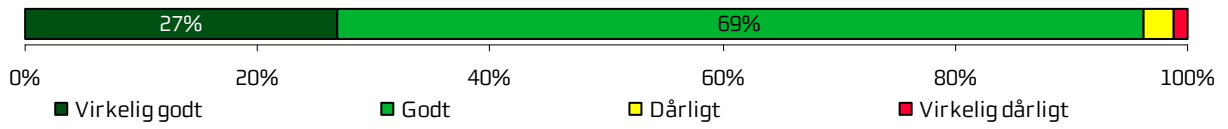
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

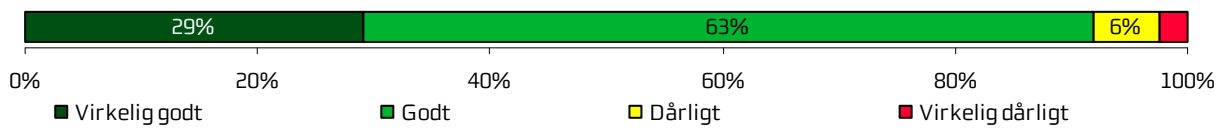
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=78)



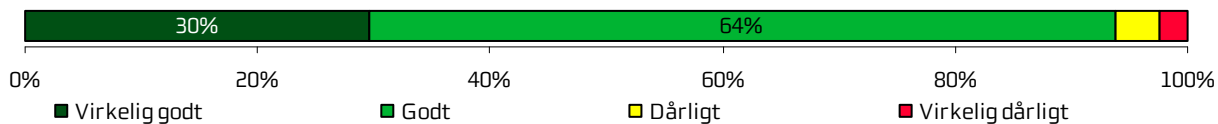
Samlet indtryk af besøg (n=86)



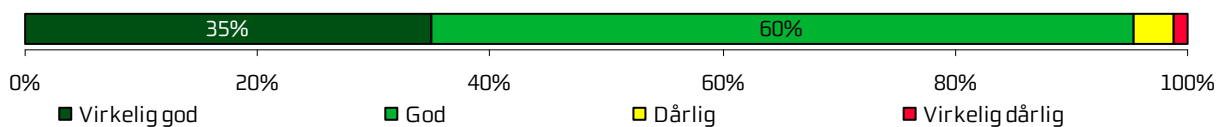
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	87 % *	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	91 %	100 % *	84 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

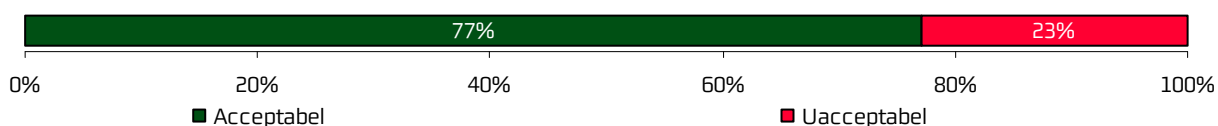
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=81)



Oplevelse af modtagelsen (n=86)



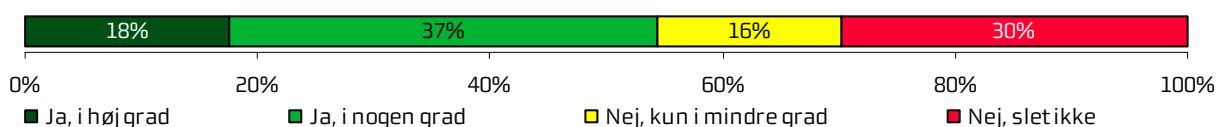
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=74)



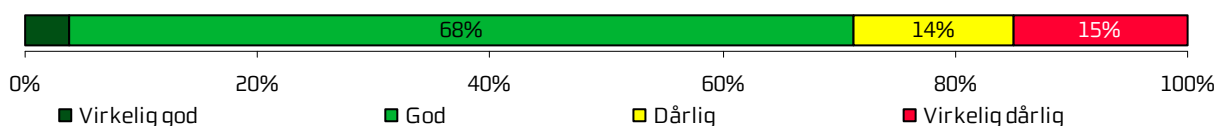
Længde af ventetid i venteværelse (n=81)



Information om ventetid ved fremmøde (n=57)



Indretningen i venteværelset (n=80)

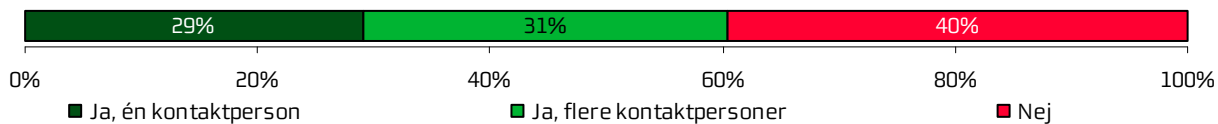




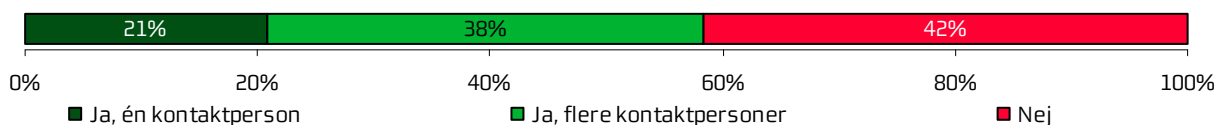
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	95 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		77 %	-	100 % *	82 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		54 %	28 % *	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	52 % *	96 % *	59 %	79 %

## Personale

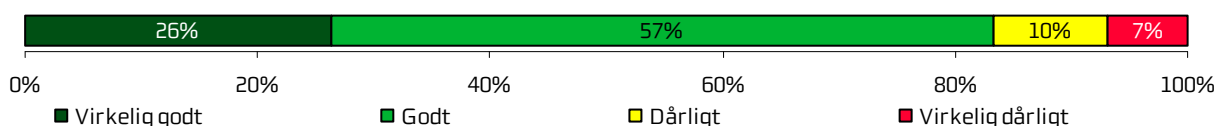
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



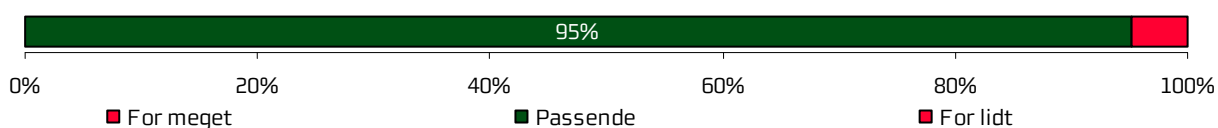
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



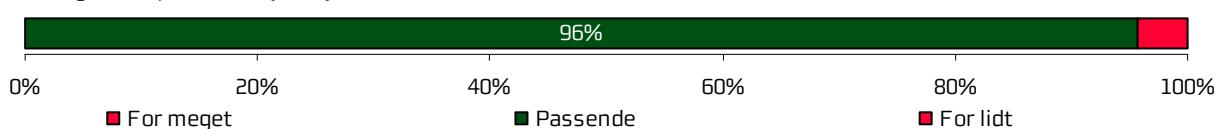
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



Personalet lyttede med interesse (n=82)



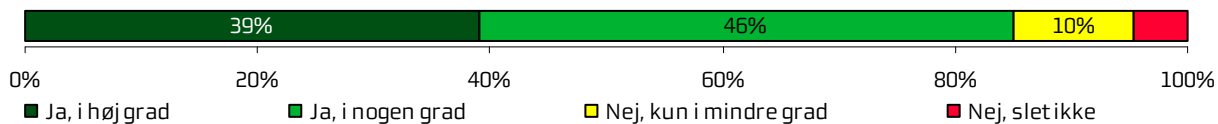
Personalet var gode til deres fag (n=83)



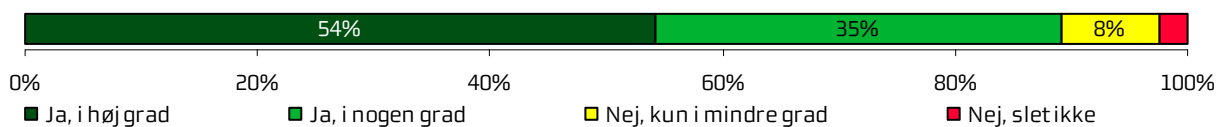
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		60 %	63 %	96 % *	55 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		58 %	-	96 % *	61 %	78 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		83 %	82 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	96 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	94 %	95 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	98 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		93 %	96 %	100 % *	89 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

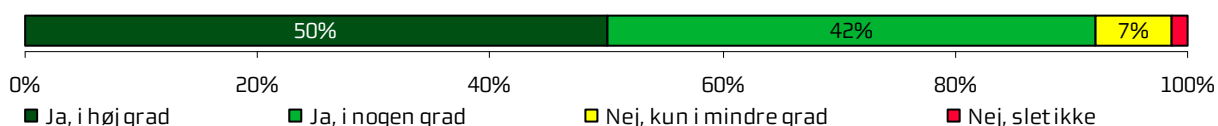
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=87)



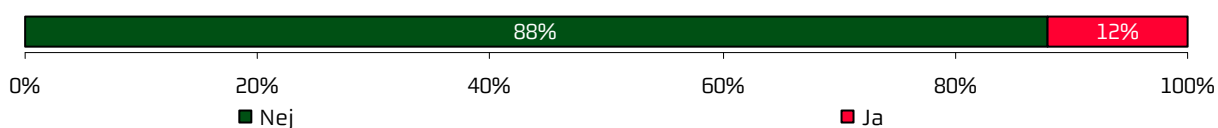
Behandlingen levede op til forventninger (n=83)



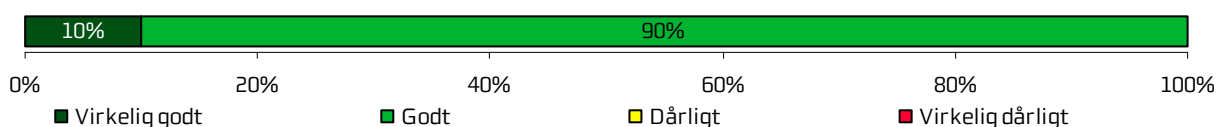
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



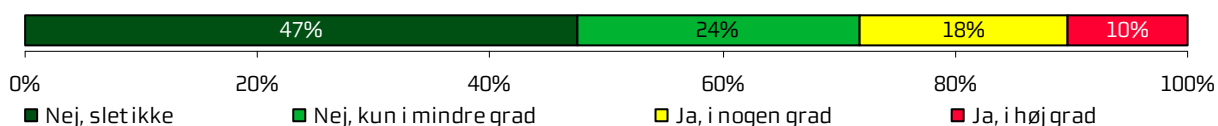
Fejl i forbindelse med besøg (n=83)



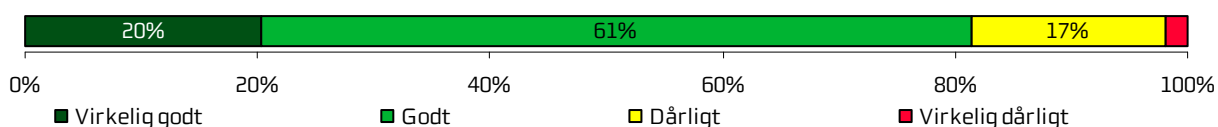
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=78)



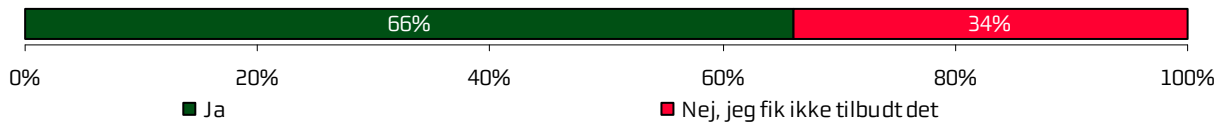
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



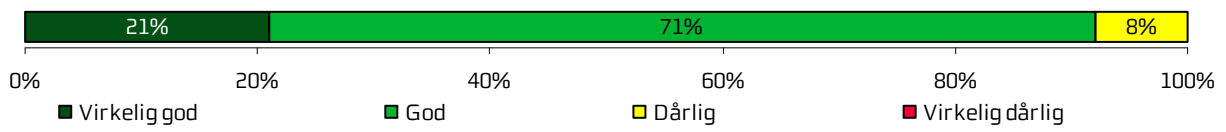
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	80 %	100 % *	66 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	90 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	86 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	87 %	47 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		72 %	71 %	99 % *	73 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		81 %	82 %	100 % *	74 %	92 % *

## Information

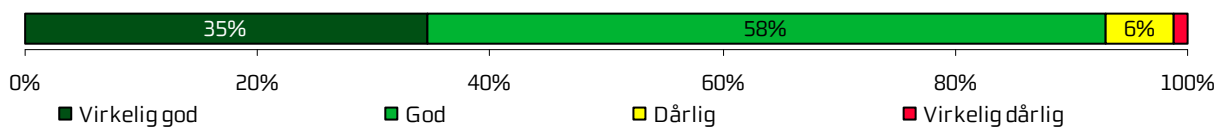
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



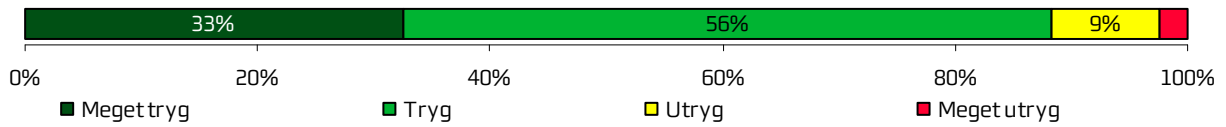
Vurdering af mundtlig information (n=84)



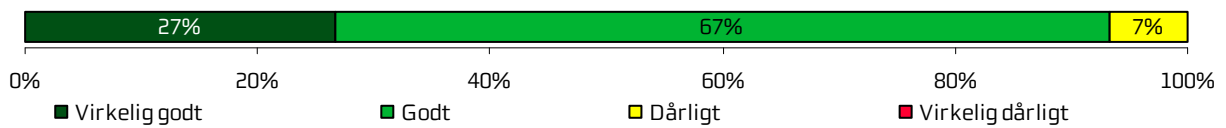
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		92 %	93 %	100 % *	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	92 %	100 % *	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

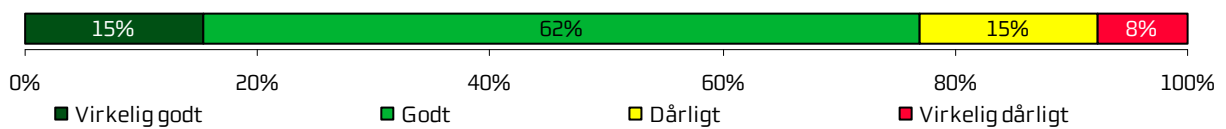
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=86)



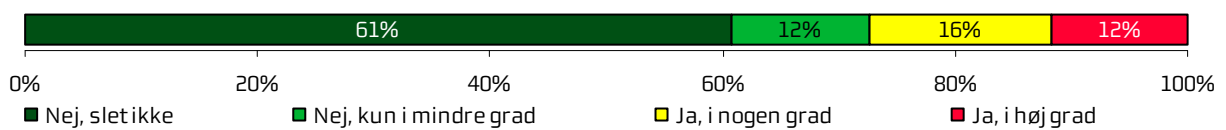
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=51)

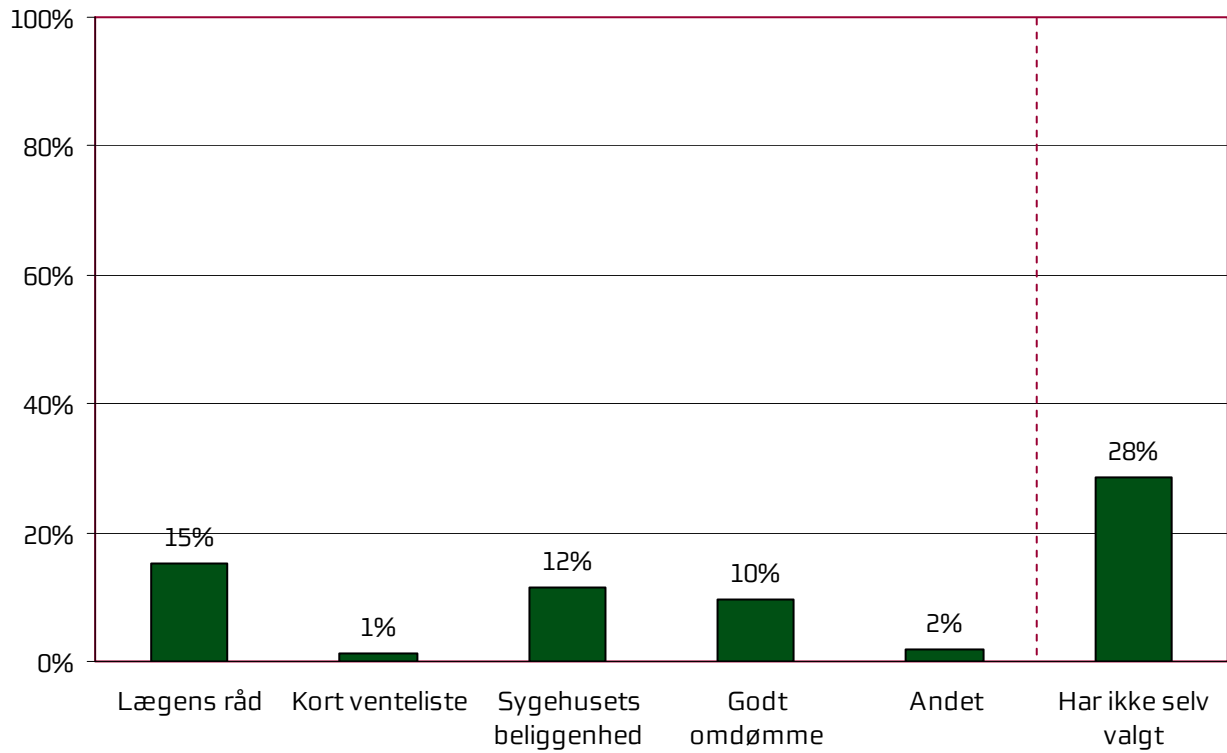




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	90 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	100 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		77 %	57 %	100 % *	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	73 %	87 % *	56 %	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: Kommentarsamling














Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

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

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
1	Der blev sagt, at det ville blive den samme læge næste gang, hvilket var ok for mig. Men det var en helt anden.	Godt
5	Mangler stadig brev om, hvornår behandling skulle forestå. Der blev sagt, at vi modtog brev indenfor én måned. Var til undersøgelser [tidligt på efteråret].	Godt
6	Den undersøgende læge er ikke voksen nok til sådan et job, han var mere interesseret i, hvad sygeplejerskerne foretog sig, end hvad han så i min næse. Det var først, da jeg kom ind til det sted, hvor jeg fik udleveret mit apparat, at jeg blev taget alvorligt. STOR ROS TIL NN.	Intet svar
7	Ambulatoriet var ikke i tvivl om, hvilken behandling der vil hjælpe på mit problem.	Virkelig godt
8	MEGET dårlige parkeringsforhold. Skulle gerne bruge 30 minutter på at finde en p-plads. Det er problematisk, da der jo gerne skal tages ekstra fri fra arbejde i forbindelse med undersøgelse.	Godt
9	Min datter blev henvist akut og kom til akut.	Virkelig godt
11	Jeg har fået [foretaget en operation] pga. en knude. Da vi er oppe at få svar, går vi til ambulatoriet. Der får vi at vide, at vi skal på tredje eller sjette sal (der, hvor jeg var til undersøgelse). Det første, vi møder, er mange brochurer med forskellige former for kræft - det er måske ikke nødvendigt, at brochurerne ligger fremme, før der er konstateret kræft.	Virkelig godt
12	Der må kunne gøres noget ved de uacceptabelt lange ventetider i ambulatoriet. Det virker som om, der er sat alt for lidt tid af per patient, siden man kan være enormt forsinket allerede tidligt om morgenen! Oplysning om ventetid bør være standardprocedure, når man ankommer! Et bedre indrettet, mere lyst og venligt venteværelse ville gøre ventetiden langt mere behagelig.	Godt
13	Jeg synes helt klart, der skal arbejdes meget mere med at få ventetiden ned på et anstændigt niveau. Det er et eklatant spild af folks tid, og der er en udpræget arrogant "lægens-veje-er-uransaglige-stemning". Derudover er det skandaløst, at man "fordi bukserne bliver stjålet" har udskiftet hospitalsbukserne med en slags sarong, man kan folde om sig. Det bidrager kun yderligere til den dybt nedværdigende holdning overfor patienter og stålsatte ignorance overfor patienternes intellekt og viden om egen tilstand.	Dårligt
14	Venteværelset kunne godt være bedre. Det er lidt trist at sidde og se på andre, der bliver kørt til og fra operationer. Venteværelset ligger lige udenfor opvågningsstue. Ikke særlig godt, synes jeg. Der er ros for den gode information om, hvad jeg skulle gennemgå. God information omkring bedøvelse, og hvad der var af muligheder for kvalmestillende midler. Gerne lidt mere opmærksomhed efter man er kommet fra opvåkning, tilbage til stuen. Her oplevede jeg, at jeg efter tre-fire timer på stuen, ikke havde fået tilbudt noget mad. Måtte selv bede om det.	Godt
16	Lidt frustrerende, at speciallægen, som henviste, og lægen ikke talte sammen og samtidig, at de ikke er enige om behandling.	Godt

-  17 Alle var meget imødekommende og venlige. Virkelig godt
-  21 Lægerne NN/sygeplejersker NN: I er glade, imødekommende og lyttende. Rengøring/altmuligmand: Godt  
Flinke og smilende. Lægerne De fleste rigtig søde og dygtige. Nogen skulle bare vide! Sygeplejersker: I er smilende, realistiske og søde. Skranken: Ved for lidt om ventetiden! Men gode til at tackle ventende patienter. Sygeplejersker på stuerne: Søde, hjælpende, imødekommende. Opvågningen: Jamen igen søde, lyttende, imødekommende undtagen en dame [], hun blev for bestemmende. [Anden] var meget sød.
-  22 Jeg er kommet på audiologisk igennem rigtig mange år. Der er sket rigtig store fremskridt, hvad service angår, og jeg er fuldt tilfreds nu. Virkelig godt
-  23 Jeg følte mig virkelig godt behandlet hele vejen igennem ambulatoriet. Alle var professionelle og menneskelige. P.S. Sig ikke dette til VKS regeringen - så piller de ved jeres afdeling. He-he. Stor hilsen til ambulatoriet. Jeg har været der to gange indenfor et år, med samme gode behandling. Virkelig godt
-  25 Jeg går til regelmæssig kontrol samt scanning af mit øre. Jeg kunne ønske mig, at det var den samme læge, jeg talte med efter undersøgelse mm. Godt
-  27 Husk at tænke på, at det er mennesker man har med at gøre, der ikke er vant til sådanne undersøgelser, og der er jo en grund til, at man kommer der. Virkelig dårligt
-  29 Fagligt er behandlingen ok. Der mangler ledelse, er min vurdering. Der kan spares på personantallet ved konsultationerne. Der var tre og en halv person, da jeg blev erklæret rask. Godt
-  30 Jeg synes, sygeplejerskerne gør deres arbejde utrolig godt. Flere er søde og venlige - det er rart. Jeg har efterhånden været på afdelingen en del gang og føler mig næsten som hjemme! Jeg er ikke altid tryk ved de forskellige læger, men alt taget i betragtning, er det ikke noget, som fylder meget. Godt
-  31 Vi har fået kompetent behandling, men kommunikationen mellem de MANGE forskellige læger på afdelingen har været for ringe og kommunikationen til andet hospital også dårlig. Godt
-  32 Jeg synes, at når man kommer fra [speciallægen] i mit tilfælde og til jer, så får man lavet nøjagtig de samme undersøgelser og [tester]. Men savner fra begge steder en bedre uddybelse af problemet, og hvad der eventuelt kan gøres for at hjælpe mod problemet. I øvrigt i mit tilfælde får jeg mit tinnitus om aftenen, men fik taget begge tester om dagen og ved ikke, om det har betydning? Savner svar! Dårligt
-  33 Ved ikke, om det er aktuelt her, men jeg var til en undersøgelse af struben [først på året] - det foregik under narkose. Der oplevede jeg [en person], der deltog i narkosen, som meget ubehagelig. Han forklarede ingenting og handlede hårdhændet. Der var selvfølgelig andre personer til stede, og det var tydeligt for mig, at de ikke var enige i hans arbejdsform. Fik foretaget MR scanning [i efteråret] og mener, det var samme person med samme ligegyldige holdning. Godt
-  34 Inden for det sidste halve år har der været et betydeligt fald i ventetiden, BÅDE på lægekonsultation og patienttransport. Både min mor og jeg har følt os meget velkomne i ambulatoriet, og læge NN har været en meget stor støtte gennem de [mange] år. Intet svar
-  35 Det ville være godt med en sygeplejerske, som følger patienten under hele forløbet, og også at man møder den samme læge hver gang, da alle læger har forskellige synspunkter vedrørende medicin. Godt




## Bilag 1

og behandling.

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 36 Jeg synes, at modtagelsen skal være bedre. Der skal sidde en og tage imod, når man kommer. Det virker som om, alle løber forvirret rundt. Venteværelset skal være mere overskueligt, og de ansatte skal informere om evt. ventetid. Hvis man er nervøs, når man kommer, bliver man mere nervøs over at føle, der ikke er styr på noget. Og den ro udviser personalet IKKE i venteværelset. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 37 At nogle læger skal lytte bedre til patienterne og ikke i udtryk give patienterne fornemmelse af det værst tænkelige. Jeg følte en form for manipulation specielt ved de første undersøgelser.   | Godt                     |
| ✎ | 39 Jeg synes, at personalet skal have stor ros for deres måde at takle en [] nervøs dreng på. Alle var hele vejen igennem kompetente, tålmodige og meget nærværende i forhold til ham, så han umuligt kan have følt sig overset og "talt hen over hovedet på". Super oplevelse (når det nu skulle være...).   | Virkelig godt            |
| ✎ | 41 Jeg synes, de er meget dygtige, venlige og imødekommende.  | Godt                     |
| ✎ | 42 Ambulatoriet gjorde særligt godt.  | Godt                     |

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

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
 1	Der var ingen ventetid!	Godt
 4	Efter henvisning fra Regionshospitalet Holstebro, hørte jeg ikke noget indenfor 14 dage. Ringede flere gange og kunne ikke få noget at vide. Først da min praktiserende læge ringede, skete der noget.	Virkelig godt
 7	Fra jeg var ved egen læge, til jeg blev indkaldt til undersøgelse på ambulatoriet, gik der under tre uger. Så det er jeg meget tilfreds med.	Virkelig godt
 9	Virkelig god modtagelse. Blev taget alvorligt, kunne det ene ikke lade sig gøre, var man klar til en anden handling.	Virkelig godt
 21	ALT, ALT, ALT for lang tid i venteværelset. Har flere gange (mere end seks gange) siddet og ventet i tre timer, også med fastende barn på to og tre år.	Godt
 25	Det var i 1995, så jeg kan ikke huske, hvorledes ventetid, modtagelse m.m. var.	Godt
 27	Jeg synes ventetiden er alt for lang, ca. otte måneder inden jeg kunne komme til, og der er jo en grund til, at man søger hjælp og undersøgelse. Inden man tager sig sammen til at kontakte sin læge om problemet, er der allerede gået noget tid.	Virkelig dårligt
 29	Receptionisten så mig ikke. Talte med kollega første gang. Bedre anden gang. Der blev snakket meget i receptionen blandt de unge.	Godt
 33	[] Henvisningen gik utroligt hurtigt, så ingen ventetid.	Godt
 38	Alt for lang ventetid.	Godt

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

**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 10	Det er lidt stressende, at der er så mange forskellige patienter/læger mm., der går gennem venteværelset hele tiden.	Godt
✎ 18	Problemet med parkering.	Virkelig godt
✎ 21	[Receptionspersonalet] på første sal er mere imødekommende end de er på tredje sal, som sidder bag en glasluge.	Godt
✎ 27	Det var meget svært at finde en parkeringsplads. Der stod godt nok i papirerne, at man skulle tage højde for det, men det kunne slet ikke lade sig gøre at finde én. Men jeg fandt heldigvis én med parkering højst en time, og det var hvad jeg ventede før jeg kom til, så jeg var spændt på at komme tilbage til bilen og se, om jeg havde fået en bøde.	Virkelig dårligt
✎ 29	Der er ventetid på en time, da jeg skulle til samtale. Desuden ALTID ventetid på ca. 20-30 minutter. Der er INGEN der orienterer om eller undskylder ventetiden.	Godt
✎ 31	De var travle, ventede i 45 minutter.	Godt
✎ 36	Der skal sidde en og tage imod og evt. informere om ventetid. Man står og venter ved skranken, og det hele virker meget forvirret, og der er lang ventetid, ca. 30 minutter senere end forventet kom jeg til.	Det kan jeg ikke vurdere



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

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Håndtering af fejl
2	At de ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede!	Intet svar
3	Jeg har været 3 gange på ambulatoriet. De første to gange synes jeg, at det var perfekt. De første to gange kom jeg ind præcis til tiden. Den tredje gang havde jeg forstået, at jeg skulle opereres, og lægen havde den første gang sagt, at det ville tage ca. 15 minutter. På kontoret sagde de, at jeg skulle være fastende, jeg havde spurgt efter, om jeg ikke skulle have det skriftligt, men da sagde de, at det ikke var nødvendigt.	Virkelig godt
12	Efter mit første besøg fik jeg en ny tid til behandling hos en læge i ambulatoriet med speciel kendskab til netop mit problem. På dagen for besøg nummer to kommer jeg på ambulatoriet, men da jeg endelig bliver kaldt ind, viser det sig, at lægen der skulle undersøge mig desværre ikke er tilstede den uge, så de kan ikke undersøge/behandle mig, og jeg bliver sendt hjem med endnu en ny tid længere fremme i kalenderen! Et totalt spildt besøg, og i øvrigt med LANG ekstra ventetid i venteværelset oveni købet!	Godt
13	Måtte tage hjem igen og vente indtil dagen efter pga. forsinkelser, efter jeg ellers var blevet indlagt, havde skiftet tøj og fået smertestillende medicin. Desuden er det dybt nedværdigende, at bukserne er blevet udskiftet med et usselt skørt.	Godt
19	Aarhus blev ikke informeret om min ankomst.	Godt
21	Under den ene operation, finder lægen slet ikke cysten []. Det viser sig, han har ledt "ret meget" forkert. Gangen efter, finder læge NN den, TAK!	Godt
24	Jeg blev ikke informeret om, at jeg ikke måtte tage [medicin] fem dage før operation, så jeg måtte vente længere på operation på grund af det.	Godt
26	At stråle- og kemoafdelingen ikke helt havde styr på, hvornår jeg skulle have det ene og det andet.	Godt
31	Ved svar på [scanning] fra Skejby, var billederne ikke bedømt/beskrevet.	Godt
32	Får min tinnitus om aftenen, mens i laver test om dagen, hvor hørelsen, som jeg selv vurderer det, er okay?	Intet svar
38	Den læge, jeg har tid hos, var aldrig i ambulatoriet - altid optaget af anden opgave.	Godt

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

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
2	Ja, at hvis jeg blev sendt til en anden afdeling, vidste (vedkommende) ikke, hvad jeg fejlede. Min mening er, at han/hun burde kendes ved mit kommende besøg!	Godt
3	Det var ikke rart at sidde i venteværelset og høre, at de talte om, at en bunke journaler var blevet væk på kontoret, og man havde ventet fastende i [længere tid].	Det kan jeg ikke vurdere
9	Alt vel - nogen ventetid må påregnes. Det var akut.	Virkelig godt
10	Jeg var indlagt på infektionsafdelingen i Skejby og kom til hos jer med det samme.	Godt
15	Henvielse ikke sendt videre til relevant afdeling.	Virkelig godt
18	Tak for god behandling.	Virkelig godt
20	Der var én med til undersøgelsen fra taleinstituttet, men det var ikke min egen talepædagog, dvs. det var én, jeg slet ikke kendte, hvilket gjorde mig lidt utryk oveni, at lægen ikke helt handlede, som jeg havde troet, hun ville gøre.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Om aftenen var vi et andet sted for operationerne og på "den store opvågning". Oplevede ingen problemer med det. Portøren ventede vi ikke på nogen af gangene.	Godt
27	Jeg synes, det var noget samlebåndsagtigt. Lægen var meget hård i undersøgelsen og fortalte ingenting []. Undersøgelsen var ikke særlig rar, og han kunne godt have gjort det mere følsomt og fortalt, når han gjorde noget, som ikke var særlig behageligt. F.eks. blev slangen pludselig stoppet et stykke ned i halsen, efter han havde undersøgt slimhinder m.m., og da vi var færdige skulle jeg selv hive ordene ud af ham og fik faktisk ingen svar, men blev skrevet op til CT-scanning. Igen en lang ventetid.	Virkelig dårligt
28	Min operation i øret blev aflyst, efter jeg havde fået beroligende tabletter.	Godt
30	Generelt har mit behandlingsforløb været fint, men jeg oplever at få forskellige svar fra forskellige læger. Det er svært at finde ud af, hvad man skal tro, når man får vidt forskellige svar omkring en bestemt situation. Her handlede det om, hvorvidt jeg måtte bevæge mig, hvor den ene sagde to måneder, den anden fire uger!	Godt
31	Kommunikationen er for dårlig! Dygtige læger, men vi har talt med mindst fire forskellige under vores [barns] udredning og ingen af dem havde sat sig ind i vores journal eller vores [barns] lidt sjældne diagnose, før vi kom!	Godt
32	Fik for lidt at vide om problemet og om der kunne gøres noget ved det, nogle muligheder.	Dårligt
35	Mange forskellige læger under besøgene (en læge per gang) med hver sin tilgang til emnet. Lidt dobbeltarbejde at forklare det samme hver gang. Optimalt med kun den opererende læge og evt.	Godt

én mere under sagsforløbet, men dette er nok ikke muligt.

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 36 Synes, det er forvirrende, at der er to forskellige læger, der kigger på en ved to besøg. Synes, at det er forvirrende, at de fortæller hver sin ting. To besøg var bedre, da de også forklarede om evt. operation. Men stadigvæk ikke godt nok. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 37 Blev presset til en reoperation trods ønske om at se tiden an.   | Godt                     |
| ✎ | 38 Den læge, der gik forbi, kunne da kigge på mig. Havde ikke set billedet som var forudsætning.  | Godt                     |
| ✎ | 42 Alt var acceptabelt. Mange tak til alle, der var involveret i min operation.   | Godt                     |

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

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	Samlet indtryk
3	Det er et langt forløb, først et halvt år ventetid inden forundersøgelse, så 24 uger igen, hvor jeg så skal til forundersøgelse igen inden en operation, som lægen sagde, ville vare et kvarter.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg fik at vide, at der ikke bliver et tjek efterfølgende, men det kunne jeg virkelig godt tænke mig, at der var. Bare for at være sikker på, at der ikke er kommet halsknuder alligevel.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Har en [bekendt], som skal [i behandling] og har da fortalt hende om ventetiden, men også om det gode personale.	Godt
27	Efter CT-scanning med en ventetid på to måneder og ind og få svar efter 14 dage, er jeg nu skrevet op til MR-scanning. Endnu nogle måneders ventetid. Jeg er meget nervøs for undersøgelsen og svaret, da lægen som henviste mig sagde, "så er vi jo nødt til at bruge udelukkelsesmetoden til at se, at det ikke er en tumor". Det havde jeg slet ikke tænkt på, og jeg er virkelig nervøs. Dette projekt startede for snart tre år siden, og hvis det er en tumor, så er den jo nok så langt fremskredet, at jeg frasiger evt. behandling. Har overvejet, om jeg skulle snakke med min læge om henvisning til Skejby, da de efter sigende er meget gæstfrie og gør rigtig meget for patienterne. Jeg er rigtig ked af mit svar til jer, men nu I selv har ønsket kommentarer, vil I nok også gerne have, at jeg er ærlig og taler fra hjertet.	Virkelig dårligt
32	Der var selvfølgelig ventetiden på under en time (det er man jo nok vant til). Men jeg fik overhovedet ikke fortalt, hvad min tinnitus var kommet af, eller hvordan man kunne gøre noget ved det. Jeg fik at vide, at jeg kunne komme tilbage om 10 år.	Dårligt
40	Ja, de er meget søde og hjælper mig og min datter.	Virkelig godt