

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**H - AMB. FÆLLES**

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	251
Besvarelser fra afsnittets patienter:	142
Afsnittets svarprocent:	57%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<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.



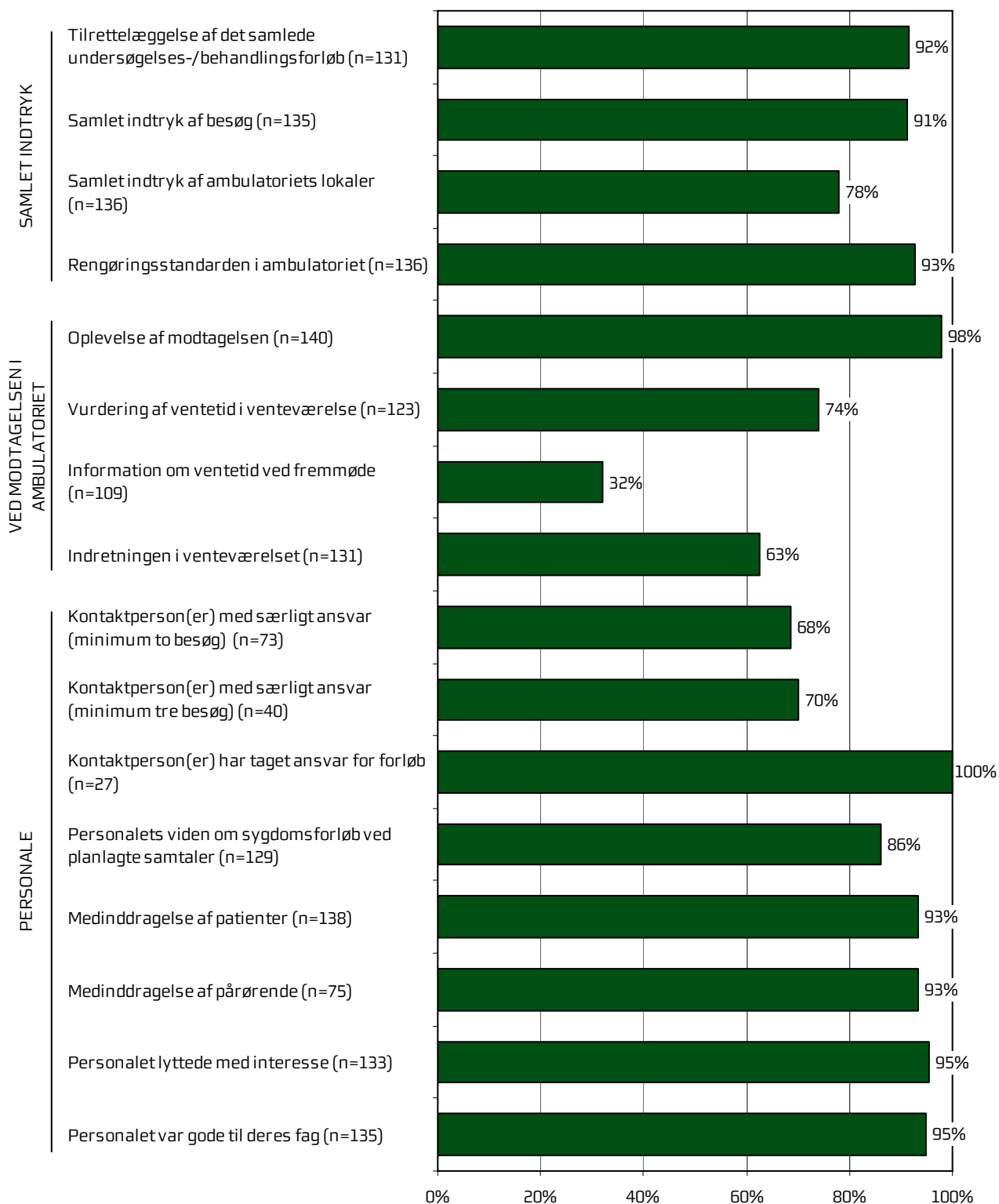


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

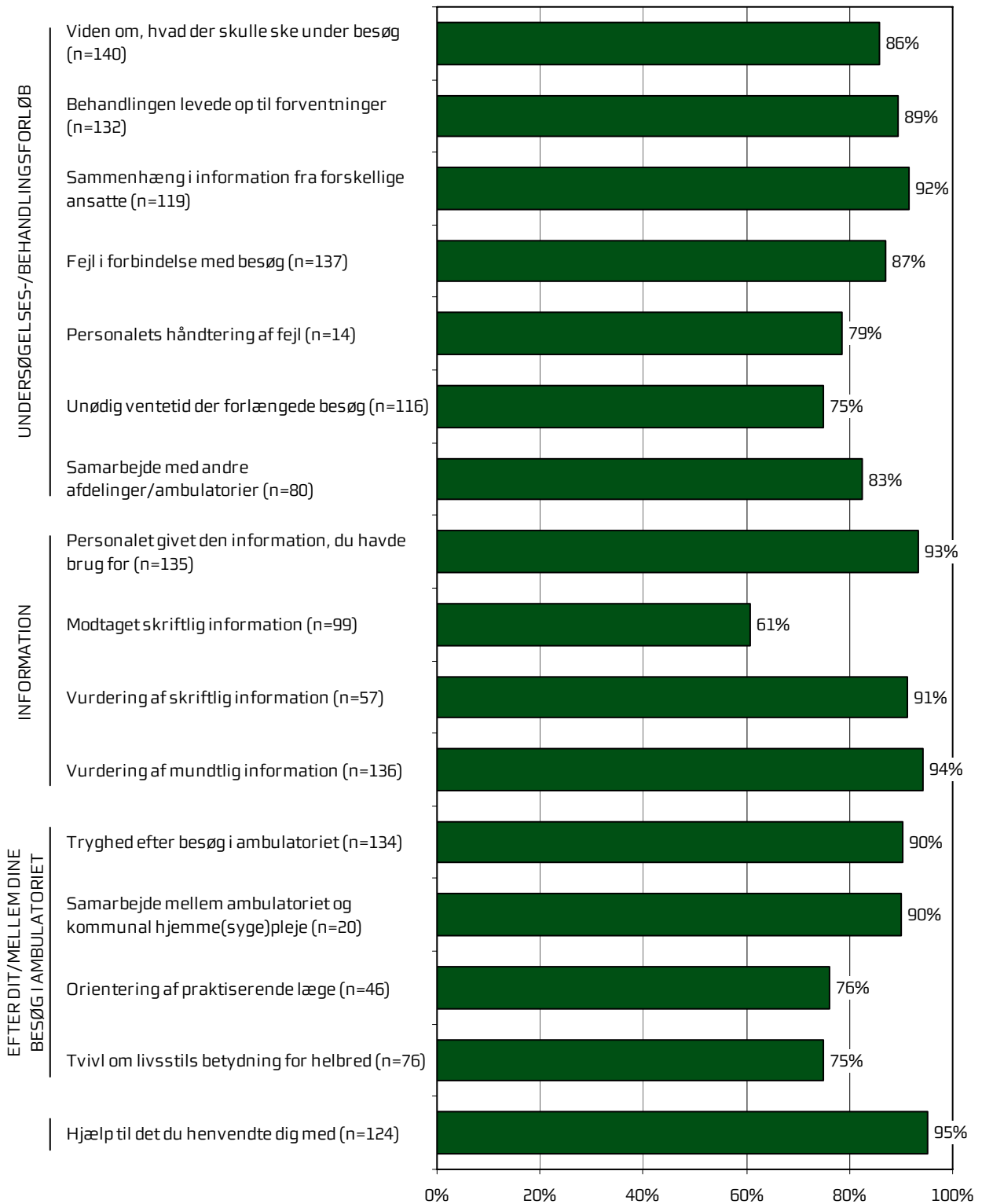
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

2009-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

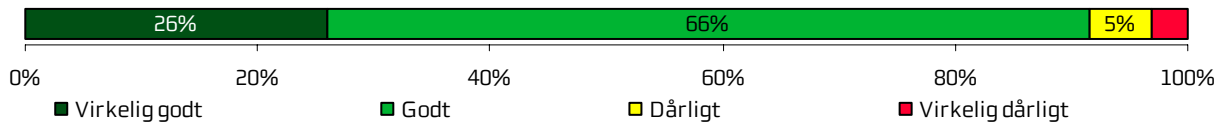
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

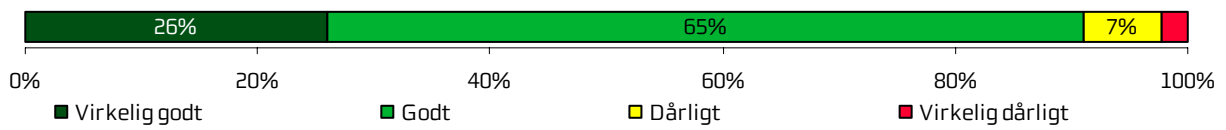
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

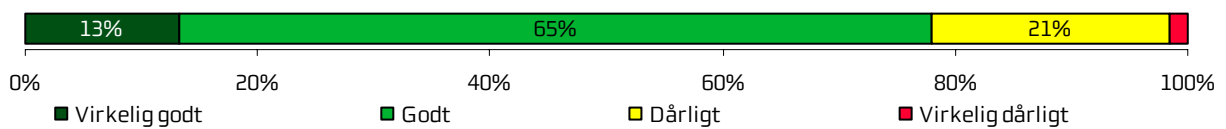
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



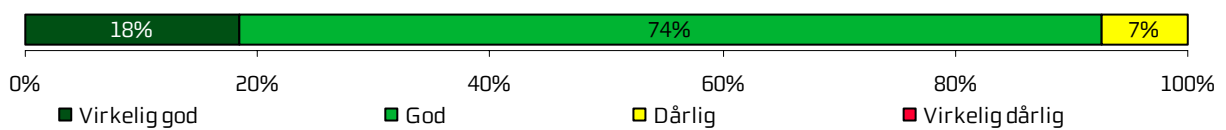
Samlet indtryk af besøg (n=135)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=136)



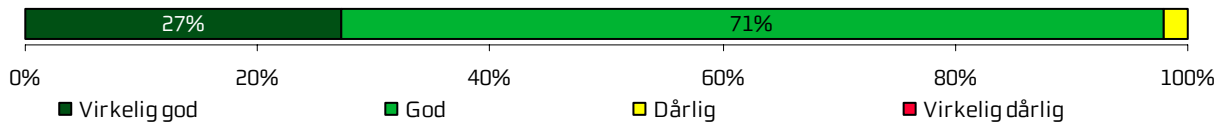
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=136)



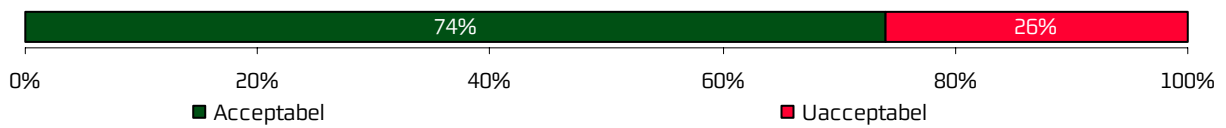
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	96 %	87 % *	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	91 %	100 % *	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	78 %	-	-	100 % *	74 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	91 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=140)



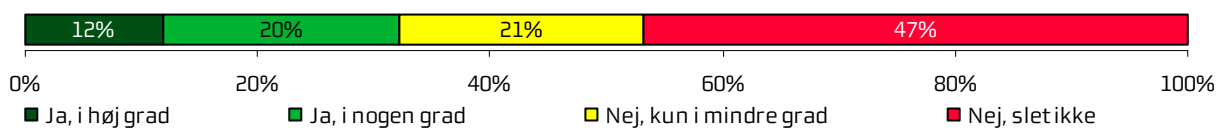
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=123)



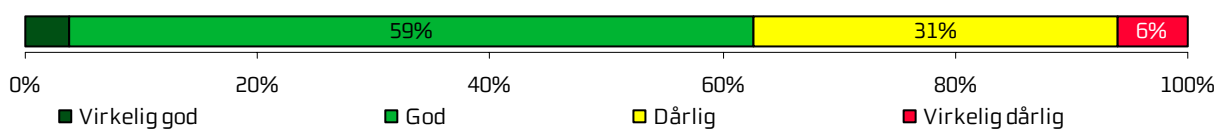
Længde af ventetid i venteværelse (n=127)



Information om ventetid ved fremmøde (n=109)



Indretningen i venteværelset (n=131)

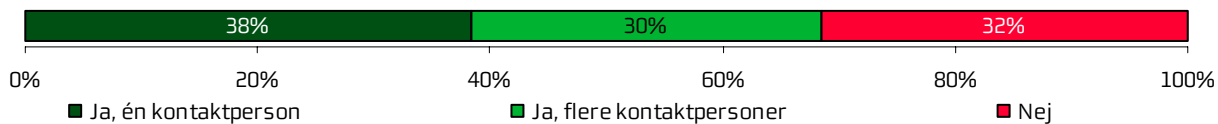




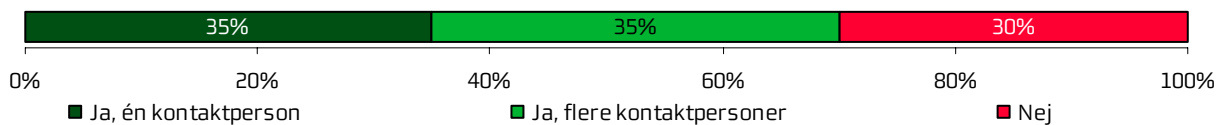
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	95 %	95 % *	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	74 %	77 %	-	100 % *	83 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	32 %	54 % *	28 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	63 %	71 %	52 % *	97 % *	57 %	81 %

## Personale

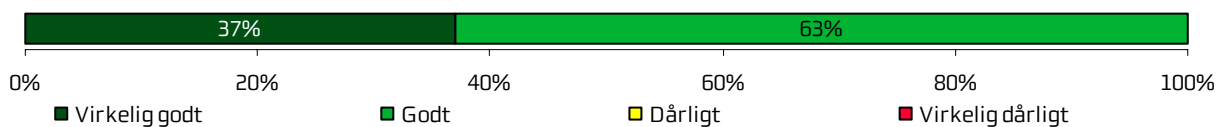
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



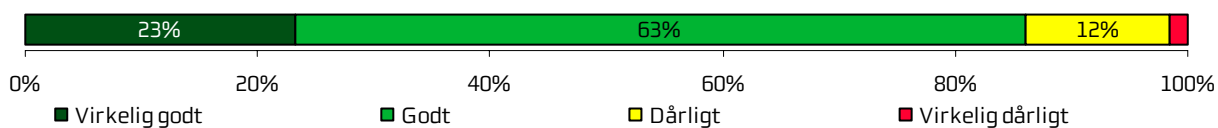
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=40)



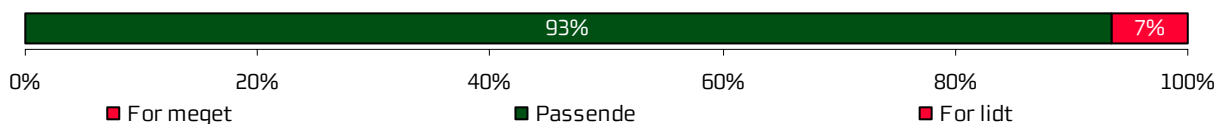
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



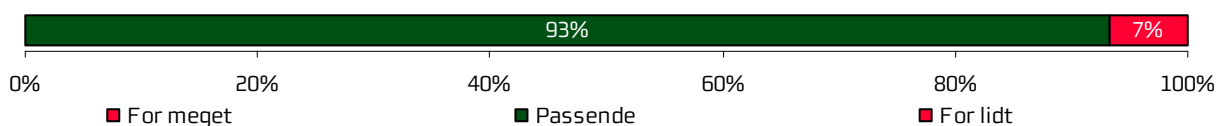
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=129)



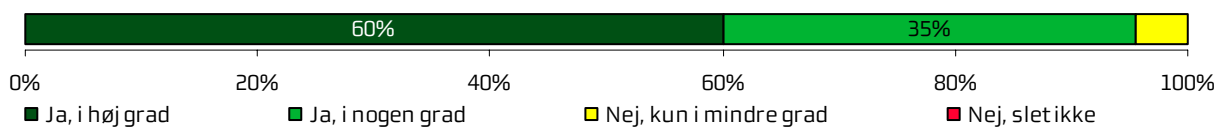
Medinddragelse af patienter (n=138)



Medinddragelse af pårørende (n=75)



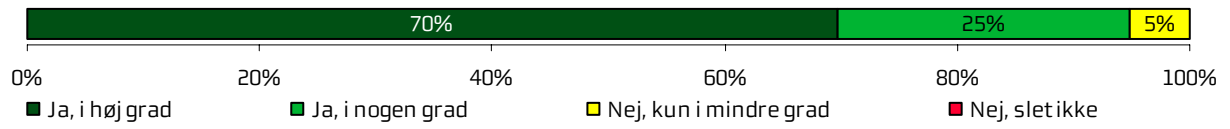
Personalet lyttede med interesse (n=133)



	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)	68 %	60 %	63 %	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	58 %	-	100 % *	57 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	83 %	82 %	100 % *	80 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	96 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	94 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	98 %	100 % *	89 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

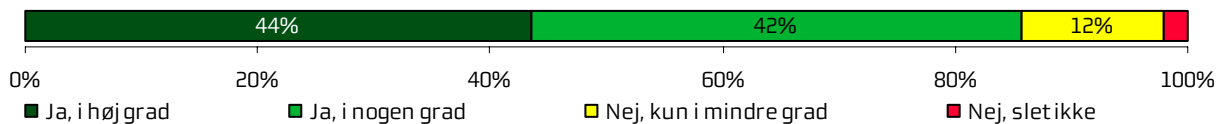
Personalet var gode til deres fag (n=135)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	93 %	96 %	100 % *	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

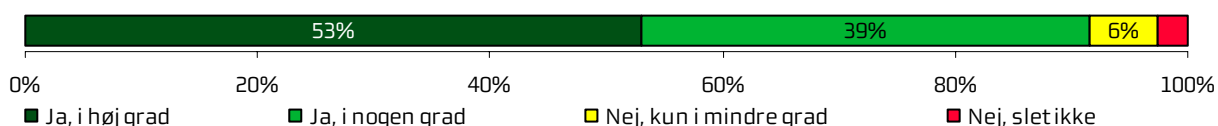
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=140)



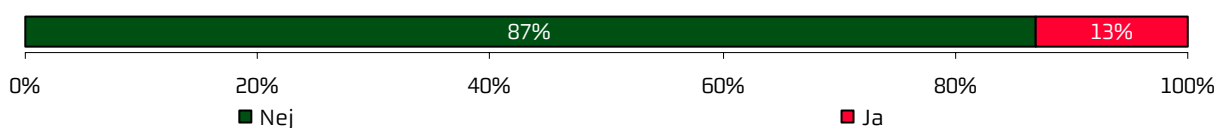
Behandlingen levede op til forventninger (n=132)



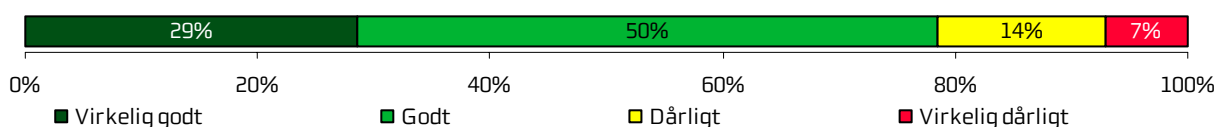
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=119)



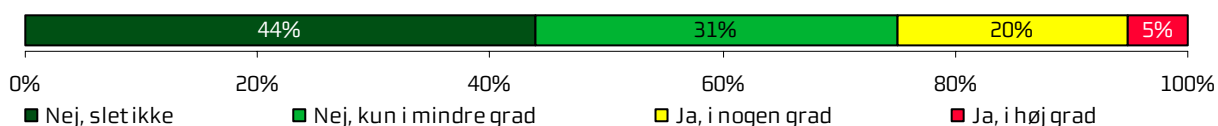
Fejl i forbindelse med besøg (n=137)



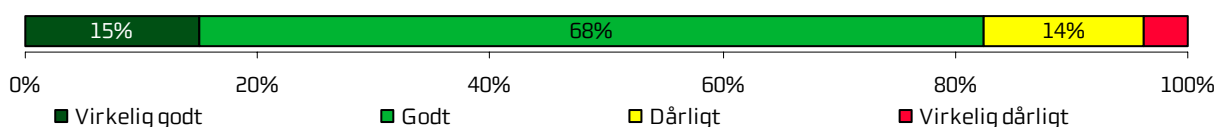
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=116)



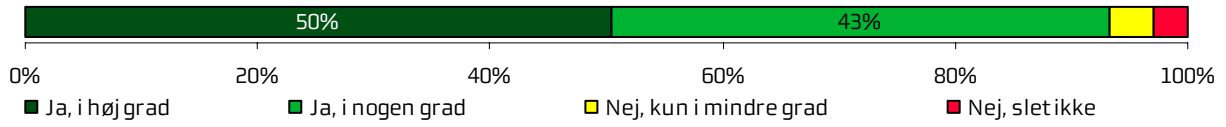
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=80)



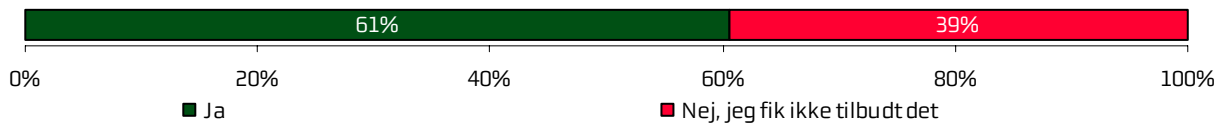
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	85 %	80 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	89 %	90 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	92 %	86 % *	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	88 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	100 %	-	81 %	52 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75 %	72 %	71 %	100 % *	67 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	82 %	81 %	82 %	100 % *	81 %	92 %

## Information

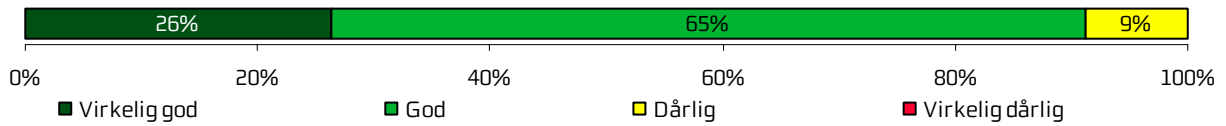
Personalet givet den information, du havde brug for (n=135)



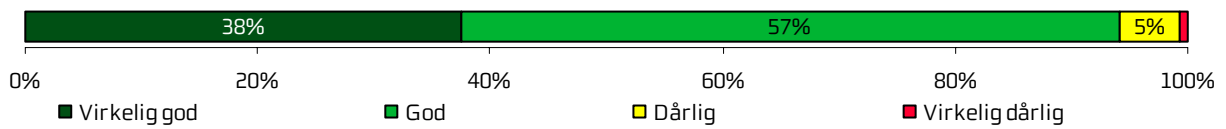
Modtaget skriftlig information (n=99)



Vurdering af skriftlig information (n=57)



Vurdering af mundtlig information (n=136)

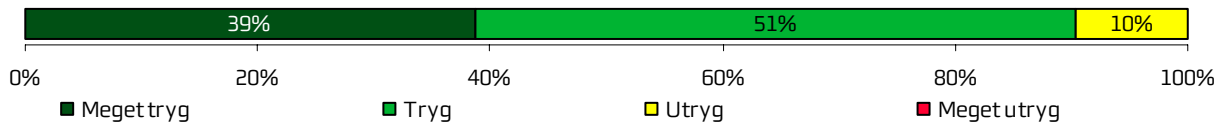




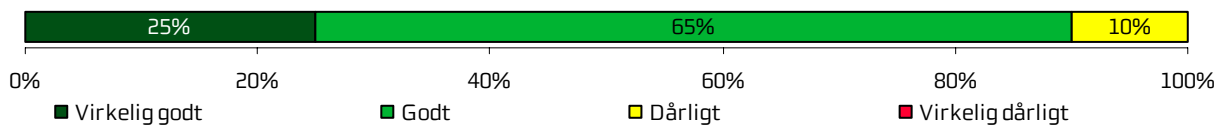
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	66 %	-	100 % *	53 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	92 %	93 %	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	93 %	92 %	100 % *	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

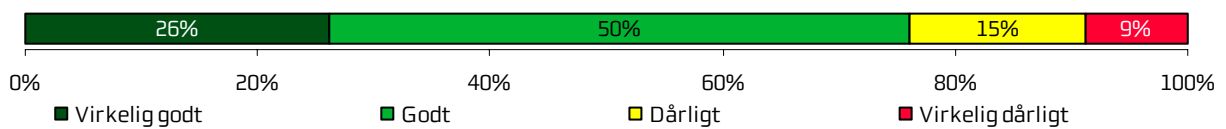
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=134)



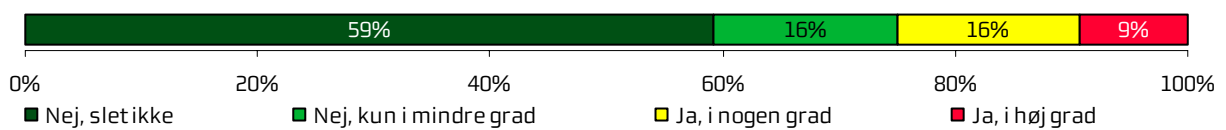
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



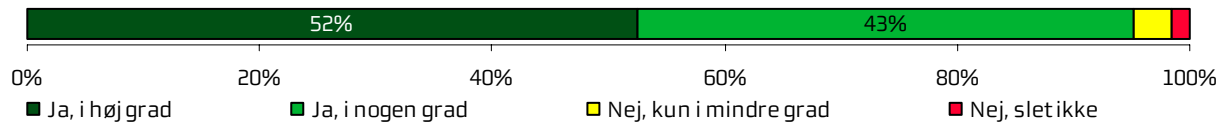
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	90 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	93 %	100 %	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	77 %	57 % *	96 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	73 %	73 %	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 % *	86 % *	95 % *



## 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.

**H - AMB. FÆLLES****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - AMB. FÆLLES</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Via skadestuen/vagtlæge.	God
11	Der var lavet om på vores tid, og børneafdelingen (ambulatoriet) havde ikke fået besked, så der var intet værelse til os. Ingen kontaktperson! Vi syntes, at det var en rigtig træls start på dagen at skulle møde op med et [lille] barn fastende, og så skulle vente i over to timer!	Dårlig
14	Lade små børn komme til først.	God
15	Effektiv, hurtig. Grundige undersøgelser.	Virkelig god
16	For lang ventetid.	Virkelig god
18	Der er stor forskel på det ene ambulatorium på og det andet. På det første er modtagelsen forvirret. Der er lang ventetid, og det virker ikke som, man er forberedt til at modtage så mange og så forskellige patienter.	God
20	Der var et, skilt som sagde velkommen og bad tage plads. Derfor kun god. Det ville have været rigtig godt, hvis der straks var modtagelse fra personale. Personalet tager super imod.	God
25	Ikke særlig pænt venterum på grund af ombygning.	God
26	Der mangler dog noget mere og bedre læsestof til ventetiden. f. eks. dagens avis/aviser eller ugeblade.	God
28	Altid smilende og hjælpsom.	Virkelig god
29	Bliver modtaget med smil og venlighed.	God
34	Der var vist lidt forvirring om, hvem der skulle tage sig af mig (ekspedere mig).	Dårlig
36	Da jeg blev opereret, fik jeg en god behandling. De var søde og rare, og derfor var jeg ikke så bange eller nervøs for operationen.	Virkelig god
41	Alle, jeg har mødt på hospitalet, har været rigtig søde ved mig... Mange tak for det.	Virkelig god
45	Lang ventetid, ca. en time. Selvom jeg kom først på dagen.	God
46	Folk bag skranken virker presset, og man sidder i venteværelset og hører ting som burde tages et andet sted. Ønsker opmærksomhed på tavshedspligten.	God
47	Lang ventetid, men det var ikke Aarhus, der var skyld i det, da et andet sygehus ikke havde sendt min journal, så den skulle først faxes. Personalet var god til at informere vedrørende problemet.	Virkelig god
48	Forvirrende pga. de fysiske omgivelser og travlhed. Søde medarbejdere.	God
52	Overfyldt venteværelse.	God
55	Det er svært at vide, hvordan/om man skal melde sin ankomst. Personalet bag skranken så meget fortravlede ud og henvendte sig først efter noget tid.	Dårlig
57	God og meget professionel.	Virkelig god
58	Fin modtagelse. Ventetid halvanden time! Ikke i orden. Der var aviser og kaffe, så det hjalp lidt :-)	God
62	Oplevede at der var nogen ventetid den anden gang, jeg var der, og det kunne de jo godt oplyse, når man ankom.	God






 63 Den er umiddelbart venlig, dog lidt upersonlig.

God






**H - AMB. FÆLLES****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - AMB. FÆLLES</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
2	Jeg fik en forkert tid til svar af resultater efterfølgende. Det tog 14 dage i stedet for de syv, som blev sat efter operationen.	Virkelig godt
3	Sendt ind til forkert læge flere gange. Skulle så have ny tid ved den bedre læge.	Intet svar
6	[ ] NN skulle undersøges på grund af alt for hyppig snue og snøvlende vejrtrækning. Disse ting forhindrede ham i at blive opereret for sin virkelige lidelse [ ]. Øre-næse-hals havde forstået det sådan, at NN skulle opereres... ikke undersøges. Nu blev han hverken-eller.	Intet svar
9	Barn og forældre blev ikke informeret før en forestående procedure, som gjorde oplevelsen meget traumatisk for barnet. Det er vigtigt at forældre ved, hvad der skal ske, så de kan være en ressource for barnet [ ].	Intet svar
13	Efter første besøg skulle jeg til en udvidet undersøgelse. Det var ikke helt udelukket, at det kunne være noget alvorligt. Efter ca. fem uger kontaktede jeg afdelingen, da jeg syntes, der var gået alt for lang tid. Jeg fik at vide, at jeg desværre var blevet lagt i en forkert bunke. Dagen efter modtog jeg en indkaldelse til ca. tre uger senere.	Godt
17	Læge NN var ikke til stede.	Virkelig godt
33	Kunne ikke tåle kontrastvæske ved en scanning.	Godt
35	Det er svært at sige endegyldigt godt og skidt. Alle gør vel det ypperste, men hos mig er der flere symptomer.	Intet svar
37	At der var en læge, som ved første kontrol ikke vidste, om jeg måtte dyrke sport. Min mor ringede [ugen efter] efter, og så måtte jeg gerne.	Virkelig dårligt
39	Første gang havde man glemt at tage hensyn til min medicin, med det resultat at operationen med udsat.	Intet svar
40	Da jeg var blevet kørt på stuen, hvor jeg startede ud, kom sygeplejersken aldrig tilbage med datoerne for næste besøg. Jeg måtte selv ud i receptionen.	Virkelig godt
41	Fik "brændt" hul i kæben og ødelagte slimhinder, samt totalt mistet "smagssansen". Jeg betragter det hændte som værende et uheld, som jo kan ske, i alt fald vælger jeg at tro, det bestemt IKKE er med forsæt... P.s. Vi er jo kun mennesker...	Intet svar
43	Blev sendt forskellige steder hen, der ikke var rigtigt, og man glemmer blodprøver og EKG.	Intet svar
49	Jeg skulle have talt med en bestemt læge den dag og havde ventet mange måneder på at tale med ham, og da jeg så mødte op, var han der ikke den dag. Meget skuffende må jeg sige. Først venter man længe på at blive indkaldt, tager en hel dag fri (jeg er selvstændig og måtte lukke butikken hele dagen) og kører helt til Århus. Så er han der ikke lige den dag. Det er da vildt dårligt. Det skulle jeg da have haft besked om, så jeg selv kunne vurdere, om jeg ville tale med en anden. Og nej, det havde jeg ikke valgt, hvis det var muligt, men jeg fik ikke valget, så det var en dag, der for mig var spild af min tid, jeg blev ikke en skid klogere. Jeg står stadig undrende og tænker, at det må da kunne gøres bedre både for jer, men bestemt også for mig.	Dårligt
51	At læge NN ikke var til stede, da det var ham, jeg havde en tid hos. Han var i gang med at operere.	Godt
55	Min datters lymfekirtler blev fundet forstørrede (bifund) af en læge. Han satte yderligere undersøgelser i gang (blodprøver, [ ]). Ved andet besøg i ambulatoriet finder han fortsat lymferne forstørrede og siger til sygeplejersken "jeg er ikke i tvivl, vi behøver ikke engang at scanne". Kun på min insisteren tilkaldes en anden læge, som scanner, og finder kirtlerne normale!	Dårligt
56	Blev glemt på Høreklubben, hvor vi skulle ind til en læge, før vi skulle ind og tale med læge NN på anden afdeling.	Godt

-  59 Sendt hjem uden antibiotika. Virkelig godt
-  63 Vi blev bedt om at møde et forkert sted. Godt
-  64 Den person, jeg skulle undersøges af, var slet ikke til stede på afdelingen. Fået tilsendt to indkaldelser som begge var med henblik på at snakke med hende, hvor hun ikke var der. Godt

**H - AMB. FÆLLES****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
2	Utrolig kompetent læge, som lyttede og var engageret, og man følte, at jeg som patient var i centrum.	Virkelig godt
6	Halvanden times ventetid (efter en times kørsel) med [et lille barn], der er blevet indkaldt uden nogen anede, hvad der skulle ske med ham. Det er ikke i orden. Hvordan kan der opstå halvanden times ventetid [om formiddagen]? Hvordan kan to afdelinger kommunikere så dårligt, at ingen aner, hvad de indkalder [mit barn] for? Hvordan kan jeg blive sendt hjem med et: "Nå, så må du få egen læge til at henvise til en speciallæge." Den vej har NN allerede været inden dette besvær.	Virkelig dårligt
7	Jeg kunne godt ønske mig, at det er samme læge ved hver undersøgelse. Måske endda samme læge som opererede.	Dårligt
10	Jeg oplevede et dårligt samarbejde med anden afdeling, hvor mit tilfælde var blevet fuldstændig udredt. Alligevel skulle jeg igennem en afsluttende samtale på denne afdeling og en modtagende samtale på min første afdeling med megen dødtid til følge. Foruden det tidsrøvende forløb var der ved begge samtaler en læge og en sygeplejerske til stede. Da mit tilfælde var blevet fuldstændigt udredt, burde jeg have været gået direkte til samtalen før operationen.	Godt
11	Selve operationen, og de læger der var omkring det, var 100 procent godt. De var så søde og forståelige.	Godt
12	Da jeg var der første gang, fik jeg at vide, at næste gang ville jeg få nærmere besked om noget specielt på scanningsbilledet, og det stod også i papirerne. Men da jeg kom næste gang, som også var sidste gang, havde man glemt at skrive det til den læge, der stod for afslutningskonsultationen.	Virkelig godt
13	Den ene afdeling glemte at fortælle, at jeg var sendt videre til den næste afdelings venteværelse, trods det, at de lovede at gøre det.	Godt
18	Kritikken drejer sig mest om ambulatoriet på første sal. På onkologisk ambulatorium er venteværelset nærmest ikke-eksisterende, men ventetiden er kort. På ambulatoriet på første sal er venteværelset overfyldt med en blandet patientpopulation fra grædende børn til døve ældre i kørestol. Ventetiden er lang, og du kan næsten kun fordrive den med at betragte dine medpatienter, hvilket ikke er i orden.	Godt
20	Et kontrol besøg hos den samme kompetente læge, som har fulgt hele mit behandlingsforløb. Det gav en rigtig god tryghed. Og et godt samarbejde med sygeplejerske(r).	Virkelig godt
23	Indtil videre har jeg kun været til forundersøgelse. Jeg venter stadig på indkaldelse til operation.	Dårligt
31	Der har været en del ventetid ved efterfølgende kontroller...	Godt
32	Skulle møde en halv time før planlagt, da der skulle laves en høreprøve. Jeg spurgte hvorfor, nu da det var et problem [et helt andet sted], jeg havde. Svaret var, at det var en øre-næse-halsafdeling, og det var rutine med en høreprøve. De glemte blot at lave testen! Afdelingen havde ikke modtaget undersøgelsesresultatet fra en anden afdeling, trods jeg havde bedt om det to gange.	Dårligt
33	Det kunne være rart med samme læge ved hvert besøg.	Godt
38	For dårlig sammenkobling mellem afdeling 10 og høreklubben.	Godt
39	Kan at der er uacceptabelt lang ventetid, hvis en operation blev aflyst ([næsten to måneder]).	Virkelig godt
41	De læger og sygeplejersker var alle rigtig søde ved mig. Uden at være medicinsk uddannet vil jeg påstå, at disse mennesker bare er "hyper professionelle".	Virkelig godt

-  47 Aarhus har jeg ikke kommentar til, men Randers er meget langsom. Efter jeg blev udskrevet og havde den sidste samtale i Århus, skulle Randers overtage. Hører intet fra dem efter en måned. Ringer til afdelingen og får at vide, jeg har fået en tid om seks måneder. Der er ingen, der forklarer, hvad der skal ske i de 6 måneder. Hvis jeg var i tvivl om noget kunne jeg kontakte min egen læge. Jeg bestilte selv blodprøve ved min læge, for jeg mente, at min medicin skulle justeres. Jeg fik min egen læge til at forklare mig, hvad det vil sige og ikke have en skjoldbruskkirtel og bivirkningerne (fik brev to dage efter med dato på nogle blodprøver der skulle tages). Ja, måtte igen ringe til Randers for en snak, for at få afklaret, hvem der havde ansvaret for justering af medicin, dem eller min egen læge. Jeg mener, at der er en del, der skal lave om i dette forløb. Når man bliver sendt hjem uden skjoldbruskkirtel og et andet sygehus skal overtage, vil det være meget dejligt for patienten at få en samtale med en læge om, hvordan proceduren skal gå de næste seks måneder. Jeg har skulle finde ud af det hele selv. Godt
-  50 Professionelt, venligt, ordentligt. Godt
-  55 Det er selvfølgelig fint, at lægen ønskede en grundig undersøgelse, idet han fandt kirtlerne forstørrede. MEN at patienten skulle have fjernet en kirtel med henblik på mikroskopi uden grund, fordi han klinisk ikke mente, at kirtlen var normal, synes jeg ikke, var ok! Desuden fandt jeg lægen nedværdigende i forhold til min oplevelse (og angst) i forbindelse med situationen. Dårligt
-  56 Samarbejdet mellem lægerne, teknikere osv. fint. Kun et problem med sekretærerne, blev sendt lidt rundt i systemet. En enkelt sekretær på en afdeling, var noget spids. Godt
-  63 I starten, hvor patienten blev undersøgt på forskellige afdelinger, oplevede jeg manglende kommunikation afdelingerne i mellem. Mere end 15 gange ringede jeg og rykkede for diverse papirer. Blev sendt videre fra afdeling til afdeling. Uacceptabelt for især de ansatte. Godt

**H - AMB. FÆLLES****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - AMB. FÆLLES</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Det varierede hver gang.	Intet svar
6	Gider ikke gentage fadæserne mere.	Virkelig dårligt
18	Den skriftlige information passede ikke til mit behov og virkede som en, der helst skulle passe til så mange patienter som muligt. Derfor ret intetsigende.	Godt
19	Jeg fik at vide, at jeg måske har kræft på et offentligt sted!	Godt
29	Gode til at besvare de spørgsmål, man havde samt at forklare deres svar på spørgsmålene.	Godt
32	Jeg havde forinden fået at vide, at læge NN ville være tilstede ved det ambulante besøg, men desværre var det en "øre-dag", jeg var tilsagt til, og ikke en "hals-dag". Derfor vidste de ikke nok om min diagnose, så besøget var spildt.	Dårligt
35	Jeg er ledsaget til samtaler, så ok.	Godt
37	Ved første kontrol [i efteråret] blev der givet modstridende informationer angående aktivitet. I skriftlig information stod tre uger, ved første kontrol blev der sagt indtil næste kontrol [cirka halvanden måned senere]. Uden begrundelse.	Godt
40	Beskrivelsen af hvor længe operationen samt ventetid efter ville vare, stemte ikke helt overens med, hvor længe det i virkeligheden tog. Det var lidt misvisende.	Virkelig godt
41	Før behandlingen modtog jeg al den information man kunne ønske sig. Også DVD. Det virkede meget beroligende.	Virkelig godt
42	Jeg var ikke helt klar over, at jeg kunne få uoprettelige problemer med at tale og spise. Fik senere, ved besøg hos talepædagog i Risskov at vide, at reglen var, at hun skulle besøge patienter før operation i tunge og mundhule.	Virkelig godt
47	Information er okay ved operation og efterfølgende kontrol af ar, stemmebånd og prøver, men efterfølgende er der ingen information. Man skal tænke på, at når man sidder og lige er blevet opereret, kan det være svært at huske alle spørgsmål, og især når man bliver skiftet imellem to hospitaler.	Godt
61	Hvis man mener, at informationerne er dårlige, må man jo spørge.	Godt
63	Personalet var utrolig venlige, og virkede meget dygtige og interesserede.	Godt

**H - AMB. FÆLLES**

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

ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
1	Lang ventetid fra henvisning til undersøgelse (seks måneder).	Godt
15	Jeg mener, at lægerne i meget højere grad skal FORBYDE rygning.	Godt
20	Se tidligere kommentar i forhold til trygt forløb og klarhed om, at jeg kan henvende mig, hvis der opstår behov inden næste kontrol.	Virkelig godt
42	Det har været perfekt, selv om der ofte var meget travlt. Kun rosede ord fra mig. I give you 10 :-)	Virkelig godt

**H - AMB. FÆLLES**

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

ID	Kommentarer - H - AMB. FÆLLES	Samlet indtryk
3	Bedre information om mulige bivirkninger efter en operation.	Intet svar
4	[ ] Jeg havde [først] været på [en specialklinik]. [Nogle dage senere] var der blod på puden, hvorefter jeg opsøgte vagtlægen, som henviste mig til Øre-, Næse- og Halsafdelingen. Her fik jeg øregangen rensset for blod og en henvisning til ørespecialist [kort efter].	Intet svar
7	Tidsbestillingen har fejlet lidt, synes jeg. Til den første tid ringer jeg ind, hvilket jeg også gør til den omkring operationsdata, og jeg får en følelse af, at "den er smuttet". Sidste gang har jeg modtaget to tider, hvor jeg kun skulle have én.	Dårligt
8	Venteværelset er for lille, for når der kommer mange mennesker, er det ubehageligt at sidde der.	Intet svar
10	Jeg henviser til min forklaring tidligere, om samarbejdet med andre afdelinger.	Godt
12	Jeg fik en meget fin og professionel behandling! Venteværelset kunne godt være lidt større. Der var MANGE ventende, da jeg var der. Og der var også mange, der gik igennem der.	Virkelig godt
13	Utroligt venligt personale.	Godt
15	Helt i top, både kolde drikke og kaffe og kage.	Godt
16	Bedre stole.	Dårligt
18	Ambulatoriets lokaler er ikke egnede til deres brug. Hvis det var ventelokaler på en station, ville de straks være forbedret. Der er for småt, nusset og kedeligt. Personalet er for travlet, og bagefter føler man sig forvirret og utryk. Selvom det viser sig ikke at være nødvendigt	Godt
19	Jeg synes, man mangler frisk luft i lokalerne.	Godt
20	Der var drikkevarer. Der var styr på ny tid og bestilling af patienttransporten hjem.	Virkelig godt
21	I burde få et bedre omklædningsrum.	Virkelig godt
22	Oplyse om ventetid. Give muligheden [for] at forlade venteværelset under ventetid.	Godt
24	Det kan ikke være anderledes, når man ligger i byggerod. Mit besøg var i [efteråret].	Godt
26	Det ville ikke være af storhed at udskifte inventaret i venteværelset.	Virkelig godt
27	"Venteværelse" under al kritik. Personalet virker yderst kompetente.	Godt
28	Det har været et godt stykke arbejde, de har lavet.	Virkelig godt
30	I forbindelse med min operation havde jeg fået at vide, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. Lige inden operationen fik jeg at vide, at min [ægtefælle] også skulle være der så jeg ringede [ ] efter [min ægtefælle]. Efter operationen fik jeg at vide, at jeg godt kunne tage hjem. Okay, men da sad min [ægtefællen] allerede i rutebilen [ ] til Aarhus.	Godt
32	Sikre at man får tid, når den specialkyndige læge er til stede.	Dårligt
34	Når man kommer med feber og er syg, er det ikke specielt godt at sidde i et venteværelse i tre til fire timer. De fire gange, jeg var derinde, ventede jeg i gennemsnit to til tre timer, hvilket er alt for længe selv for en akut-patient. Ellers er jeg tilfreds med alt andet.	Godt
35	Der er en travl, men venlig tone. Tak.	Godt
37	Mere frisk luft. NN skulle komme bestemte dage til kontrol på grund af, at læge NN skulle se ham, men trods dette, kom han ikke ind til læge NN.	Godt



- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 40 Jeg fik en dejlig, kærlig og varm behandling både af læger og sygeplejersker.   | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Jeg har kun godt at sige om mit møde med hospitalet. Når man læser om utilfredse patienter, skyldes det måske, folk tror, det er et "Hilton Hotel", de er kommet ind på.  | Virkelig godt |
| ✎ | 42 I bakspejlet kan jeg godt se, at undersøgelsesstuerne er små, og at der formentlig er pladsproblemer af og til. Det er bare ikke noget, man som patient tænker så meget over. Bare, der er rent, og det var der. Også på toilettet. Selvfølgelig betyder rammerne noget, men det er nok mest for personalet. Vi patienter tænker mere på imødekommenhed og forståelse fra personalets side. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Ind imellem ALT for lang ventetid. Og ingen information om dette. Eller årsagen til det.  | Godt          |
| ✎ | 46 Meget lidt hygiejne.  | Intet svar    |
| ✎ | 47 Aarhus er helt i orden, følger virkelig de har styr på tingene, men andet sygehus halter meget. Føler ikke, de har styr på tingene, og gør ikke noget af sig selv.  | Godt          |
| ✎ | 48 Generelt: vi er meget tilfredse. Vi var i kompetente hænder, og det er det vigtigste. Ventetider, ombygning og forvirring er underordnet, og hvad man bør forvente i sådan en sammenhæng.   | Godt          |
| ✎ | 50 Klar og tydelig information, meget venligt personale.   | Godt          |
| ✎ | 51 Det, I kunne gøre bedre, var, at når man aftaler tid med den pågældende patient, var at sørge for, at personalet er til stede, så der ikke sker det, som det gjorde for mig.  | Virkelig godt |
| ✎ | 53 Sekretæren virkede stresset og gjorde ikke noget for at skjule dette over for de ventende.  | Godt          |
| ✎ | 54 Alt er i orden, men ventetiden kan godt blive lidt bedre.   | Godt          |
| ✎ | 56 Der var byggerod, så mon ikke forholdene er ok nu.  | Godt          |
| ✎ | 60 Skemaet i forbindelse med indlæggelsen var væsentlig mere positivt, end dette ville være blevet.  | Intet svar    |
| ✎ | 63 Det vil være rart at have været informeret om, at mødetidspunktet ikke er det tidspunkt, man kommer til, så man ikke sidder og undrer sig over, hvorfor man ikke kommer ind til tiden. Det er naturligvis helt acceptabelt, at man skal vente. Det ville bare være rart at vide.  | Godt          |
| ✎ | 65 Der var andre patienter, der var mindre heldige, og som blev udsat for flere timers ventetid grundet internt kursus på afdelingen. Denne forklaring er helt tåbelig over for patienter, der er tilsagt et bestemt tidspunkt. Interne kurser kan nøje planlægges, og må ikke påvirke ventetiden for tilsagte patienter.  | Godt          |
| ✎ | 66 Der er altid sødt og venligt personale tilstede, men ventetiden er lidt streng, så lidt mere information når man ankommer, om man kan forvente, at den aftalte tid overholdes.  | Godt          |