

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

Øre-, næse-, halsafdeling Ø

Hospitalsenheden Midt



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:	149
Besvarelser fra afsnittets patienter:	90
Afsnittets svarprocent:	60%

### **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.



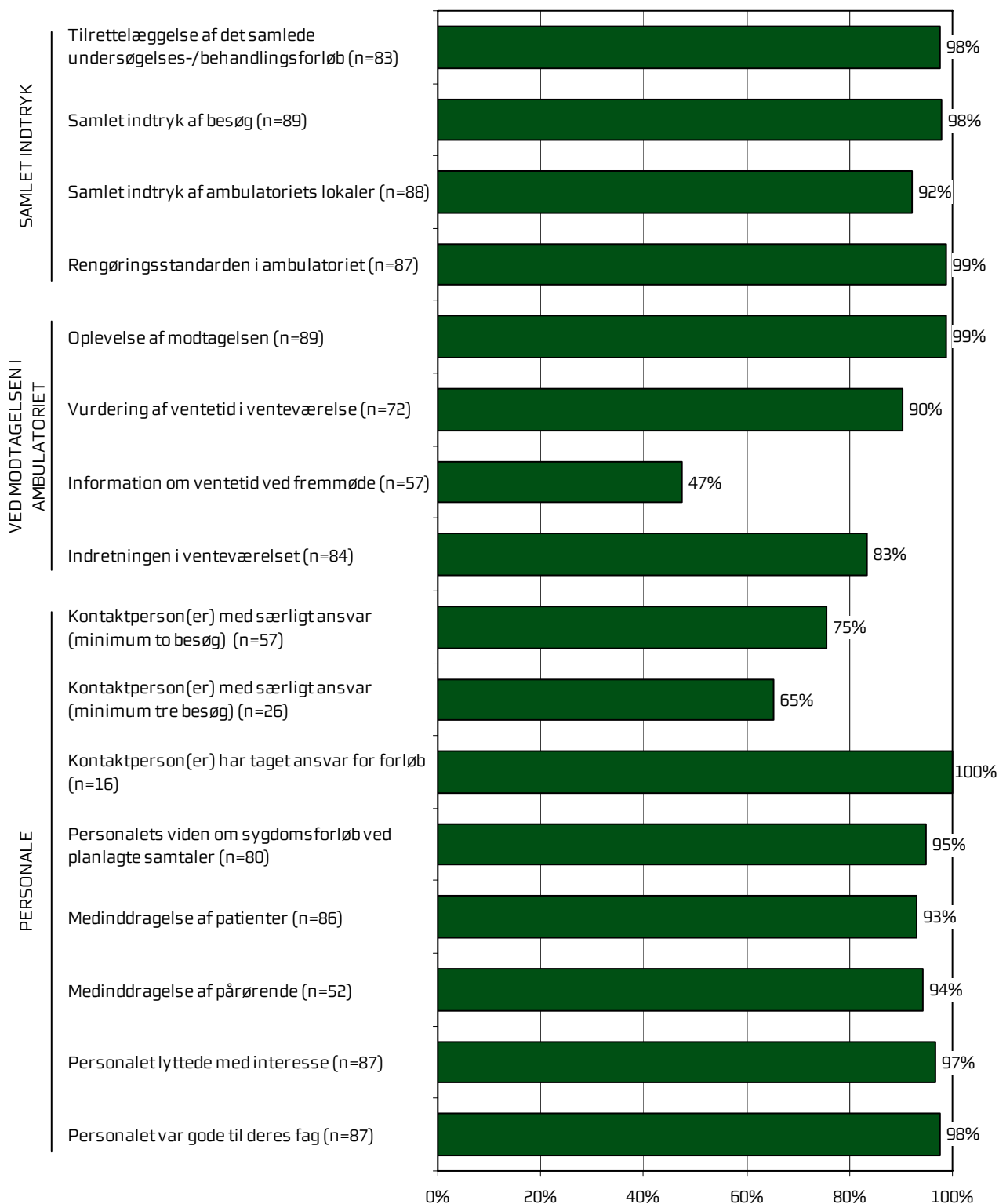


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

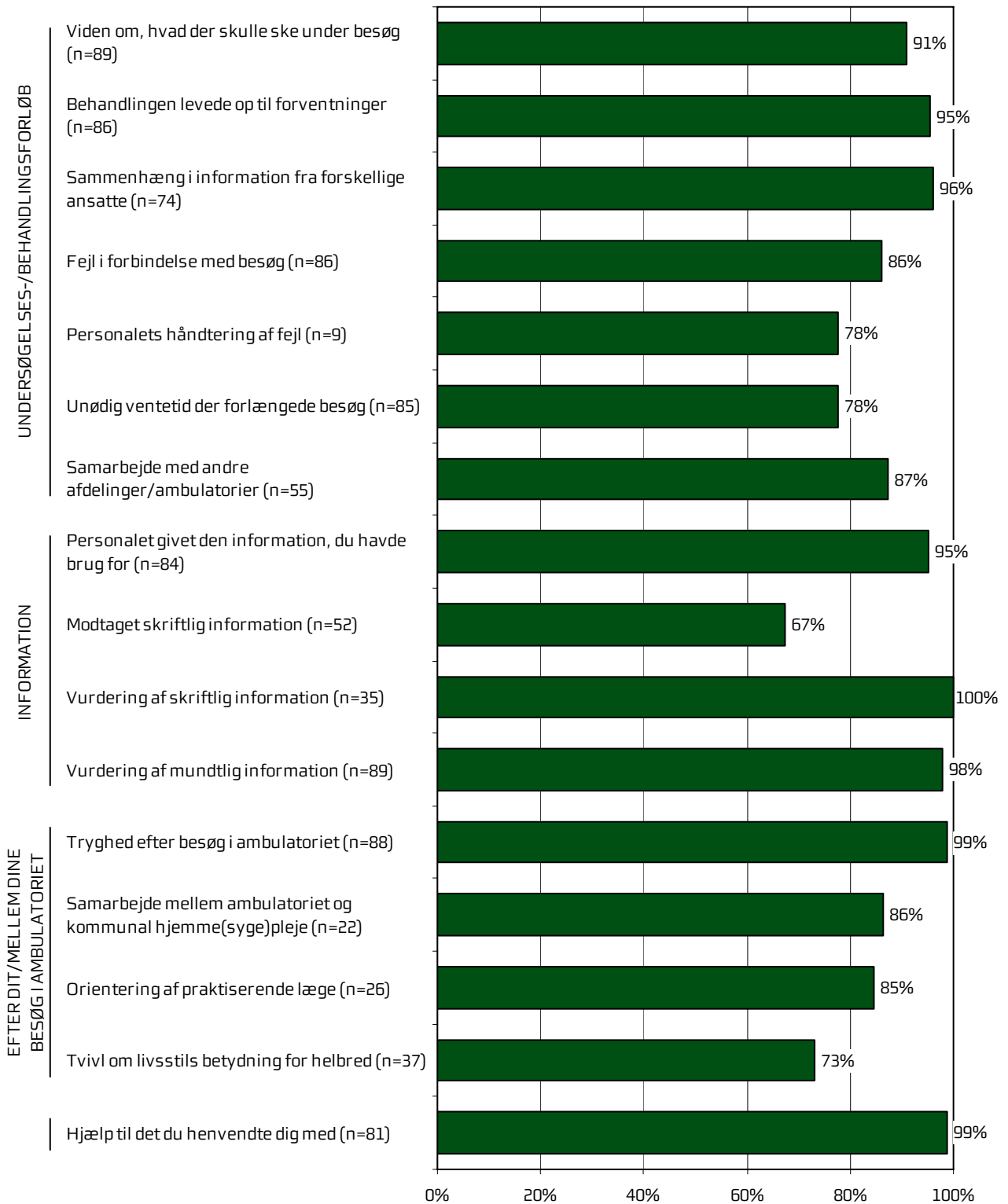
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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-, halsambulatoriet Ø15

2009-tallet er for: Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

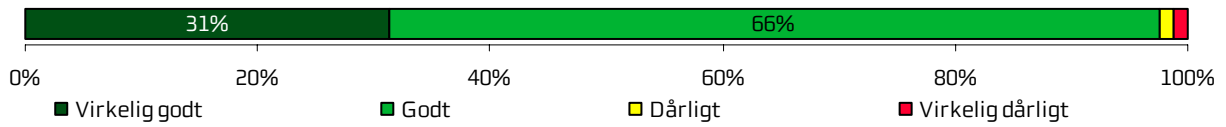
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

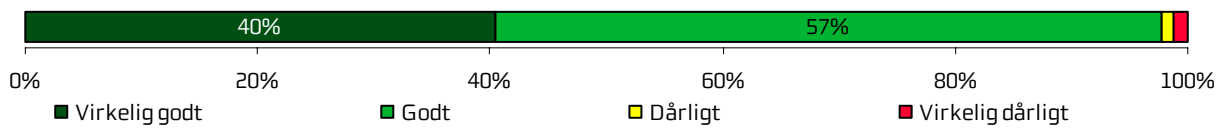
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

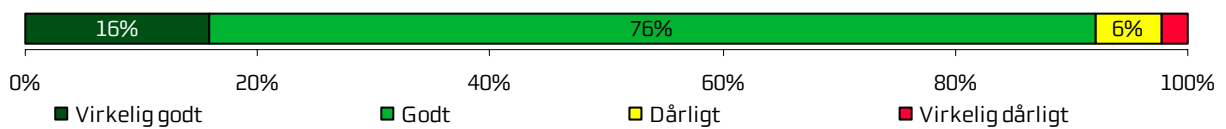
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=83)



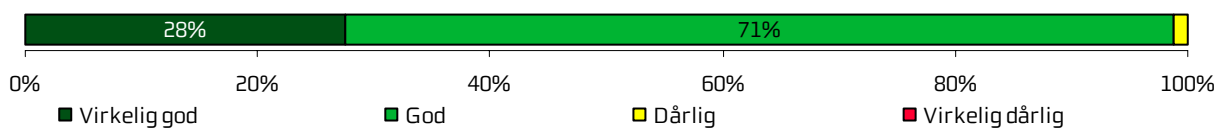
Samlet indtryk af besøg (n=89)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=88)



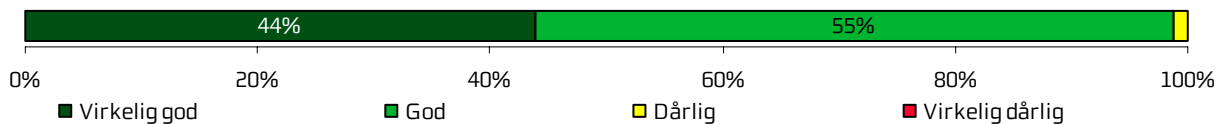
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=87)



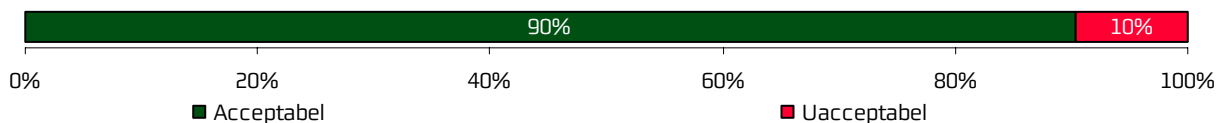
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	100 %	94 % *	100 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 %	100 %	89 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

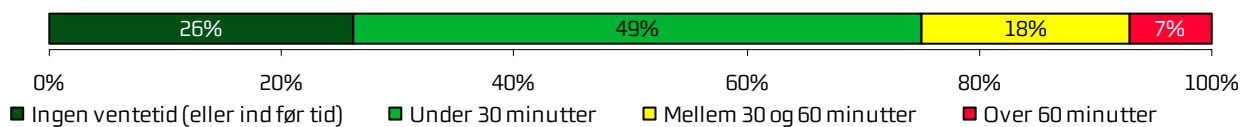
Oplevelse af modtagelsen (n=89)



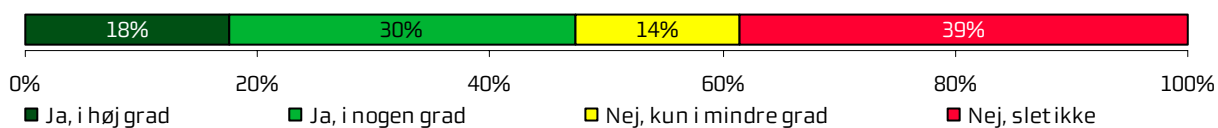
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=72)



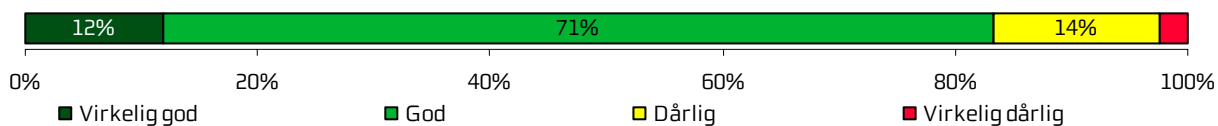
Længde af ventetid i venteværelse (n=84)



Information om ventetid ved fremmøde (n=57)



Indretningen i venteværelset (n=84)

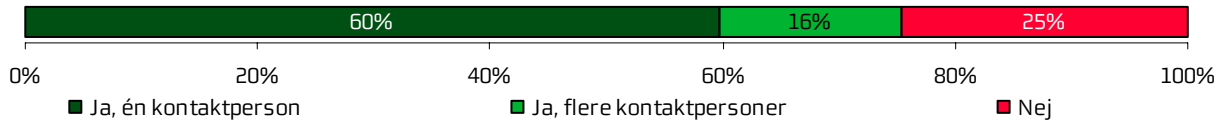




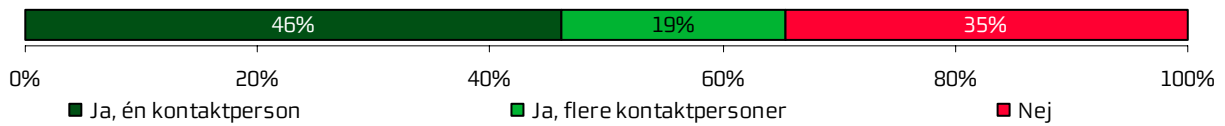
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	100 %	94 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	92 %	-	100 % *	80 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	47 %	58 %	39 %	77 % *	24 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	80 %	78 %	98 % *	58 % *	83 % *

## Personale

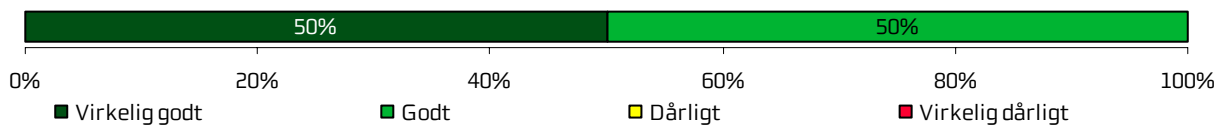
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



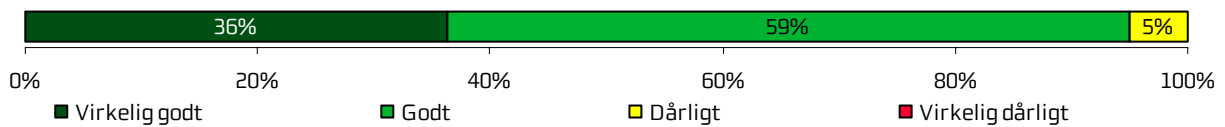
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



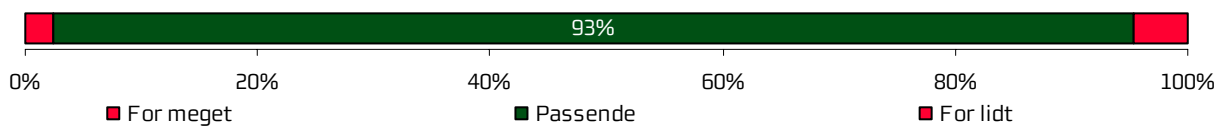
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=16)



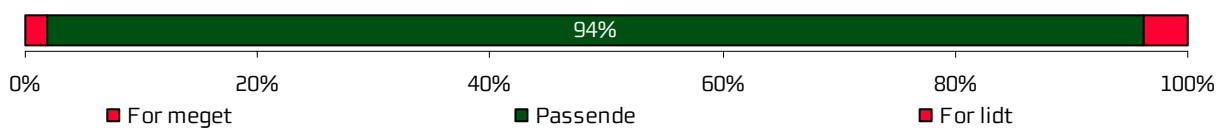
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



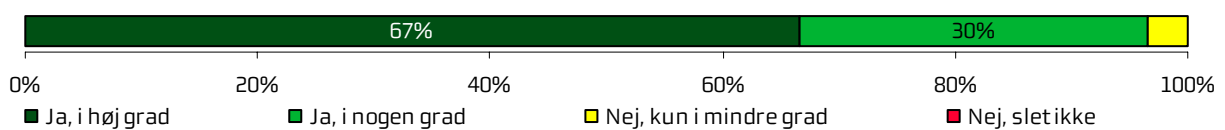
Medinddragelse af patienter (n=86)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



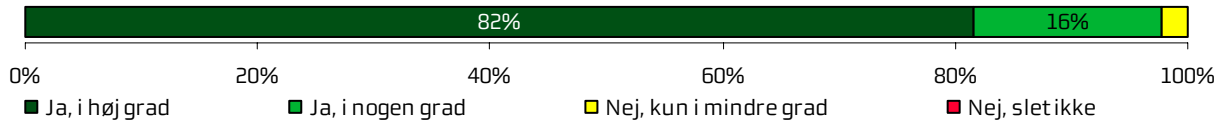
Personalet lyttede med interesse (n=87)



	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)	75 %	84 %	74 %	95 % *	54 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	65 %	82 %	-	93 % *	67 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	99 %	95 %	100 % *	77 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 %	91 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	98 %	82 % *	100 %	73 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	99 %	91 % *	100 %	85 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

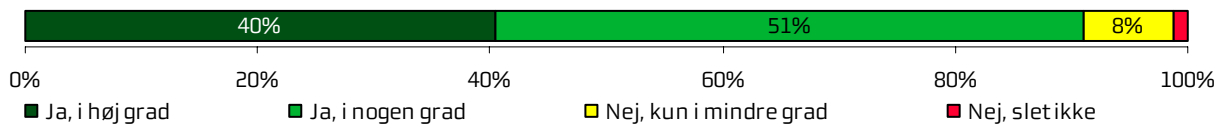
Personalet var gode til deres fag (n=87)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

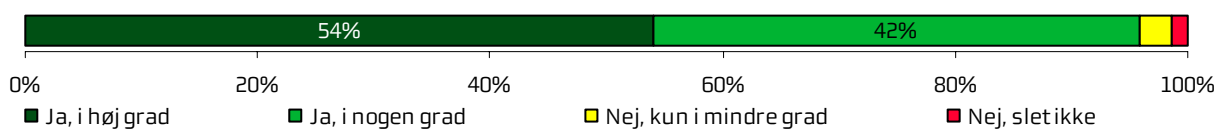
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=89)



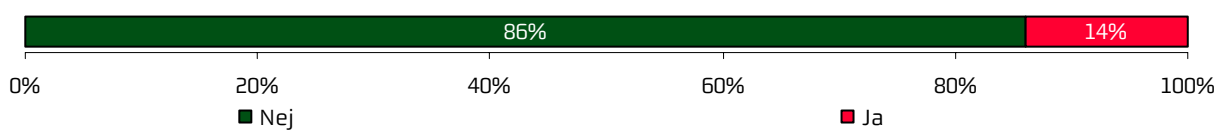
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



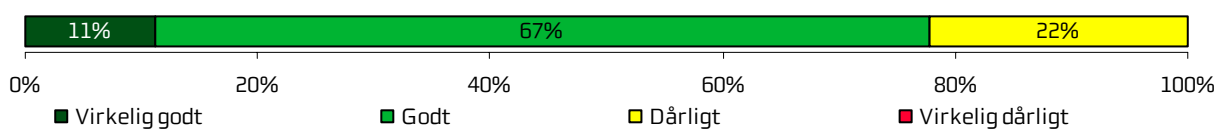
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=74)



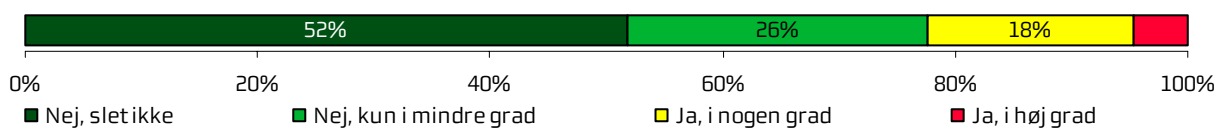
Fejl i forbindelse med besøg (n=86)



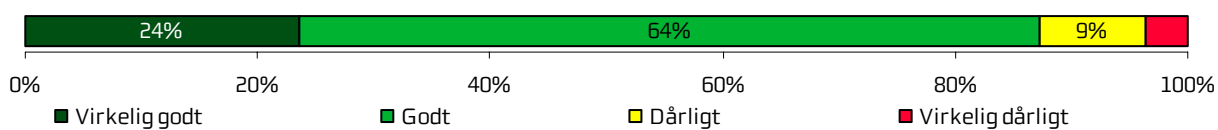
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=85)



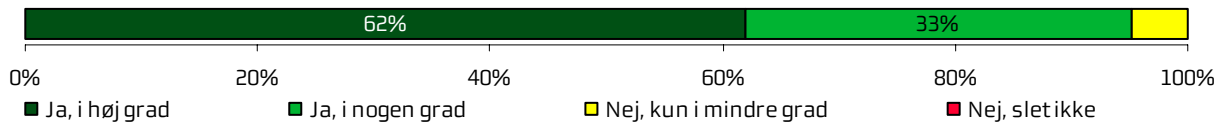
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=55)



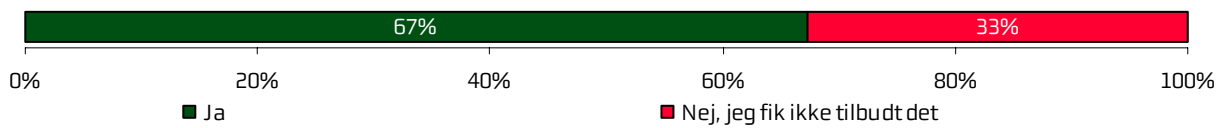
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	86 %	100 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	92 %	100 % *	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	100 %	74 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	99 % *	-	100 % *	83 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	-	-	86 %	45 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	81 %	85 %	99 % *	81 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	100 % *	94 %	100 % *	75 %	91 % *

## Information

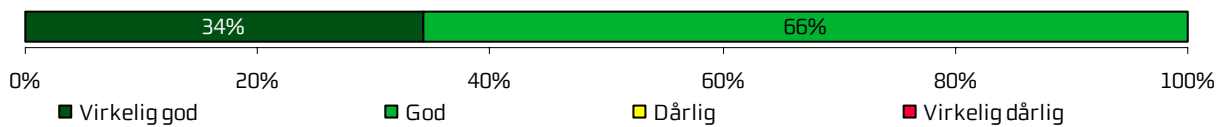
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



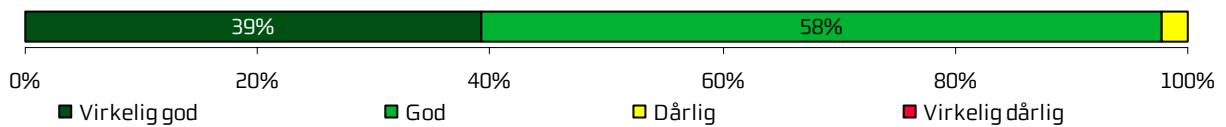
Modtaget skriftlig information (n=52)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



Vurdering af mundtlig information (n=89)

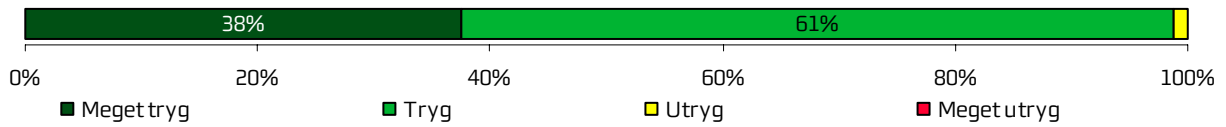




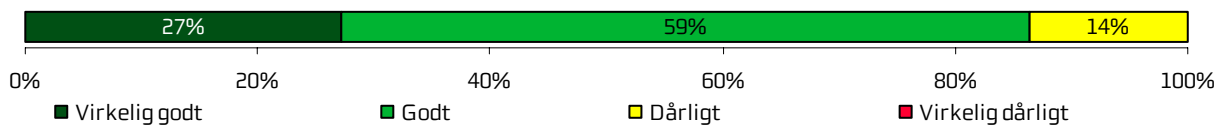
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	67 %	-	95 % *	48 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 %	100 %	87 %	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

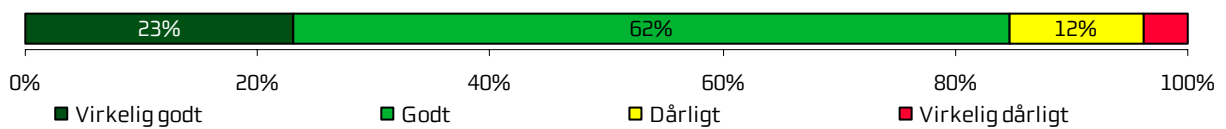
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=88)



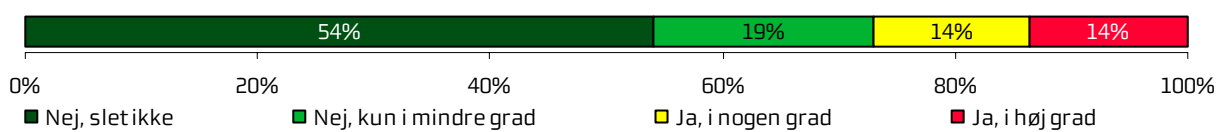
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



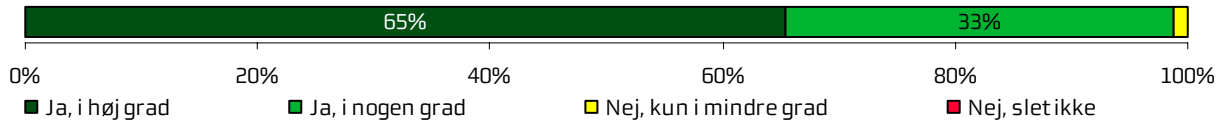
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=37)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 %	93 % *	100 %	85 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	100 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	96 %	76 %	100 % *	70 %	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	69 %	65 %	93 % *	55 %	73 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	99 %	95 % *	100 %	84 % *	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.

## Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Modtagelsen
2	Hurtig og effektiv.	Virkelig god
3	Jeg vil gerne skrive, at denne afdeling er så god. Jeg har fået den bedste behandling, der kan fås, og at jeg [i mange år] har haft den samme læge hver gang. Tak for det.	Virkelig god
7	De tog super godt i mod mig. Venlige og imødekommende.	Virkelig god
10	Der er altid et venligt smil, det gør altid godt.	God
13	Blev altid godt modtaget med et stort smil. Kunne altid få den tid, som passede ind i min arbejdstid.	Virkelig god
22	De var meget imødekommende :-)	Virkelig god
27	Meget tilfreds.	Virkelig god
31	Slet ingen ventetid, kom ind med det samme jeg have meldt min ankomst.	Virkelig god
33	Oplevede én af gangene, efter en times ventetid, at jeg henvendte mig til receptionen for at få oplyst ventetidens længde (min. to timer). Fik en ny tid, da jeg også har et arbejde at passe. Fik samtidig at vide, at det var akut, hvilket dog ikke var at se på læge NN. Læge NN gik stille og roligt på gangen, uden at nævne noget om ventetid. En information om ventetid på et tidligt tidspunkt ville have været på sin plads.	Dårlig



**Øre-næse-hals ambulatorium Ø15****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Fejlhåndtering
✎ 4	Jeg ringede til jer, og der vidste man ikke, hvem jeg var, trods to besøg i samme måned. Man var endda så fræk at spørge, om jeg var sikker på, jeg havde været hos dem? "Ja", sagde jeg. Det er jo ikke psykolog, jeg var hos.	Dårligt
✎ 7	At der ikke var nok til, at de kunne operere mit øre, og derfor måtte tag hjem, men fik dog taget stingene ud, fra sidste gang.	Godt
✎ 8	Nervestimulato-maskine var ikke monteret korrekt under operationen.	Godt
✎ 12	At en hovednerve blev beskadiget.	Intet svar
✎ 15	Jeg skulle møde [på ét tidspunkt], lægen skulle først møde [en time senere].	Virkelig godt
✎ 18	Kommunikationsfejl ved vagtskifte gjorde, at jeg var indlagt en ekstra nat.	Godt
✎ 19	Jeg havde været til undersøgelse på et sygehus og forventede derfor behandling på et andet sygehus, hvor jeg var igennem samme undersøgelse, som på det første sygehus! Jeg venter derfor fortsat på indkaldelse til behandling.	Intet svar
✎ 21	Fik tid til operation og fik forundersøgelse, så jeg var klar til operationen. Men fik brev nogle dage senere fra et andet sygehus, at jeg skal til kontrol der, da det første sygehus ikke laver den operation mere. Så længere ventetid igen. Over en måneds ventetid og længere ventetid til operation (mega belastende). Kan ikke se en ende på det.	Intet svar
✎ 29	Kontrollerede hørelsen på [det forkerte] øre i begyndelsen.	Dårligt
✎ 33	Ved sidste tjek havde jeg døjet noget med ørerne forinden. Spurgte læge NN, om han ville kigge mig i ørerne med sit kyndige blik. Svaret var: Jeg kigger kun i næser om mandagen. Oplevelsen af læge NN: Skrankepaveagtig, "mig og mit kongerige"-agtig, har bestemt ikke patienten i centrum. Samtidigt også utrolig kompetent, og han ved, hvad han snakker om. Fik inden operationen fortalt om alle risici ved operationen, og det kom jo som skidt fra en spædekalv.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

**Øre-næse-hals ambulatorium Ø15**

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
✎ 2	Meget professionelt forløb. Meget kompetente medarbejdere.	Virkelig godt
✎ 4	Min opfattelse er, at man ikke ved, hvad den anden hånd laver.	Virkelig dårligt
✎ 5	Det virkede ikke som om, lægen havde særlig godt overblik over min journal. Da mit ene øre var "raskt", manglede det andet, og det glemte han. Det måtte jeg minde ham om. Det virkede ikke så professionelt.	Godt
✎ 8	Blev sendt hjem ti minutter før operation. Fik så ny tid.	Godt
✎ 9	Jeg har været til undersøgelse to gange, og der var et godt samarbejde mellem ambulatoriet og afdelingen. Jeg har problemer i hjertet. Jeg oplever, at jeg er i gode hænder her i ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 11	Synes, at det var lidt kaotisk. Blev glemt ved stuegang.	Godt
✎ 13	Hvis der var ventetid, fik jeg det at vide eller kunne spørge.	Virkelig godt
✎ 17	Alle har været søde og venlige.	Virkelig godt
✎ 21	At man har gået til nogle undersøgelser, men skal starte på ny, da det hele skal foregå på det ene syge hus i stedet for det andet sygehus.	Godt
✎ 25	Jeg fik noget forskelligt at vide af de forskellige læger om, hvad jeg måtte efter operationen, fx at cykle og at tage i biografen.	Godt
✎ 30	Sygdom blandt lægerne. De kunne ikke dele de patienter, der var til stede, så ventetiden blev urimelig lang for visse patienter.	Godt



**Øre-næse-hals ambulatorium Ø15**

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
5	Ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Blandt andet, hvornår der må komme vand i ørene osv.	Godt
13	Jeg kunne altid spørge, hvis der var noget, jeg var i tvivl om, og jeg fik så en uddybende forklaring.	Virkelig godt
32	Ved et besøg fik jeg at vide, at hvis det blev galt igen, skulle jeg kontakte afdelingen. Cirka 14 dage efter henvendte jeg mig så igen, da det var galt igen. Der blev jeg oplyst om, at afdelingen var lukket ned, og at jeg skulle henvende mig til et andet hospital. Jeg vil mene, at afdelingen, da jeg var der 14 dage før, må have vidst, at den blev lukket ned (dårlig information!).	Godt
33	En sygeplejerske blev irettesat, mens hun oplyste om forløbet til operationen. Fik at vide: Det var ok at hun talte, men det skulle være det her (pegede på journalen), det skulle handle om. []. Der kan grunden måske findes til, at det var skiftende sygeplejersker hver gang.	Dårligt
34	Ved første undersøgelse manglede jeg en læge, der var til at forstå. Anden gang var lægen til at forstå (virkelig godt).	Virkelig godt

## Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
	10 Jeg har altid haft mulighed for at ringe og orientere mig med dem i ambulatoriet.	Godt
	23 Jeg har været godt tilfreds med Ø 11 og personalet. Da afdelingen i Viborg flytter til Holstebro Sygehus i perioden august til oktober, mener jeg, det kan påvirke de givne svar. Man læser i avisen, at afdeling Ø flyttes til Holstebro Sygehus. Som patient ved du ikke, hvad der så bliver af personale tilbage til en evt. mindre afdeling? Ophører ambulatoriet også? Spurgte man personalet om, hvad der skulle ske, svarede de: "Vi er ikke informeret om noget". Det burde fra øverste ledelse være en pligt at oplyse OS patienter om, hvad der skulle/ville fortsætte af behandlinger på afdeling Ø efter oktober. Håber, at ambulatoriet fortsat må eksistere.	Virkelig godt

## Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
1	Jeg synes, de alle sammen er hjælpsomme og venlige.	Virkelig godt
2	Synes at hele mit forløb er kørt fantastisk. Dette er ligeledes gældende for selve operationen. Stor ros herfra.	Virkelig godt
6	Især på Afdeling Ø oplevede jeg et meget rutineret personale, som med stor empati forstod, hvordan jeg havde det til et hvert tidspunkt. Afdelingen er desværre lukket kort efter min indlæggelse. En stor skam!	Virkelig godt
7	Jeg kom til at henvende mig ved den forkerte velkomst, og så blev kvinden lidt sur over det. Tror det var fordi der selvfølgelig er så mange skilte som viser hvor man skal gå hen, men det forstod jeg dog ikke. Men da jeg kom til den rigtige velkomst, blev jeg taget super godt imod.	Virkelig godt
9	Jeg er meget sikker på, at ambulatoriet på Viborg Sygehus er 100% bedre end de andre næse-ambulatorier. F.eks. har jeg været MANGE GANGE i et andet ambulatorium [] som pårørende til andre patienter op oplevede dér så dårlige samtaler fra medarbejderne. Men her i Viborg Næseafdeling er alt perfekt, synes jeg.	Virkelig godt
10	De har altid behandlet mig godt, og jeg var glad for at komme der.	Godt
14	Jeg føler, det er forkert at lukke ambulatoriet, så jeg skal til at køre adskilligt længere. Jeg er kommet jævnlige de sidste mange år.	Virkelig godt
16	Rigtig dejligt med separat venteværelse til børn. Rigtig mange ting til børnene at lege med. Mit barn går direkte derned.	Virkelig godt
20	Jeg mangler ny tid til kontrol.	Godt
24	Ventetiden var generelt for lang.	Virkelig godt
25	Jeg følte mig utryk, fordi en [] studerende skulle gøre mig klar til operationen, blandt andet at barbære mit hår omkring øret af. Min far gjorde opmærksom på, at jeg var meget ked af at skulle have håret af, hvorefter den studerende hentede en sygeplejerske. Jeg var [en ung patient].	Godt
26	Alt var godt for mit vedkommende.	Virkelig godt
27	[Særligt godt:] venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt
28	Jeg har fået en rigtig god behandling. Sød og venlig og grundig behandling, Ø5 Viborg.	Virkelig godt
33	Imødekommenhed, fleksibilitet og en holdning til patienten, der går på "hvad kan jeg hjælpe dig med?" Kort sagt: patienten i centrum. Patienten skal ikke være en stor undskyldning for, at han er syg og forstyrrer med ligegyldigheder under sin audiens med overlægen. Faglig dygtighed gør det ikke alene!	Dårligt