

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA
Øre-, Næse- og Halsafdelingen
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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

© 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:	175
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	58%

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.¹

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).

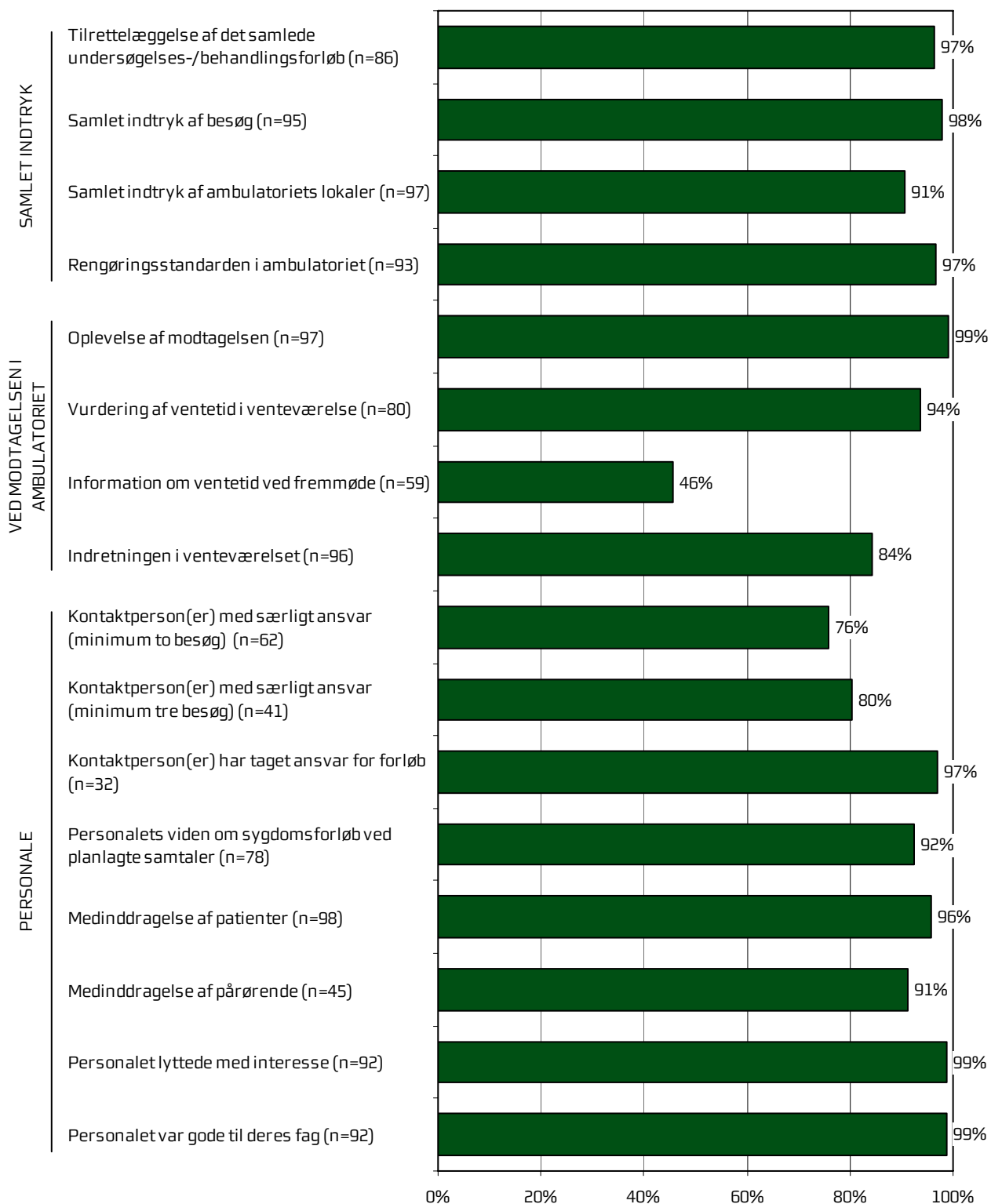
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

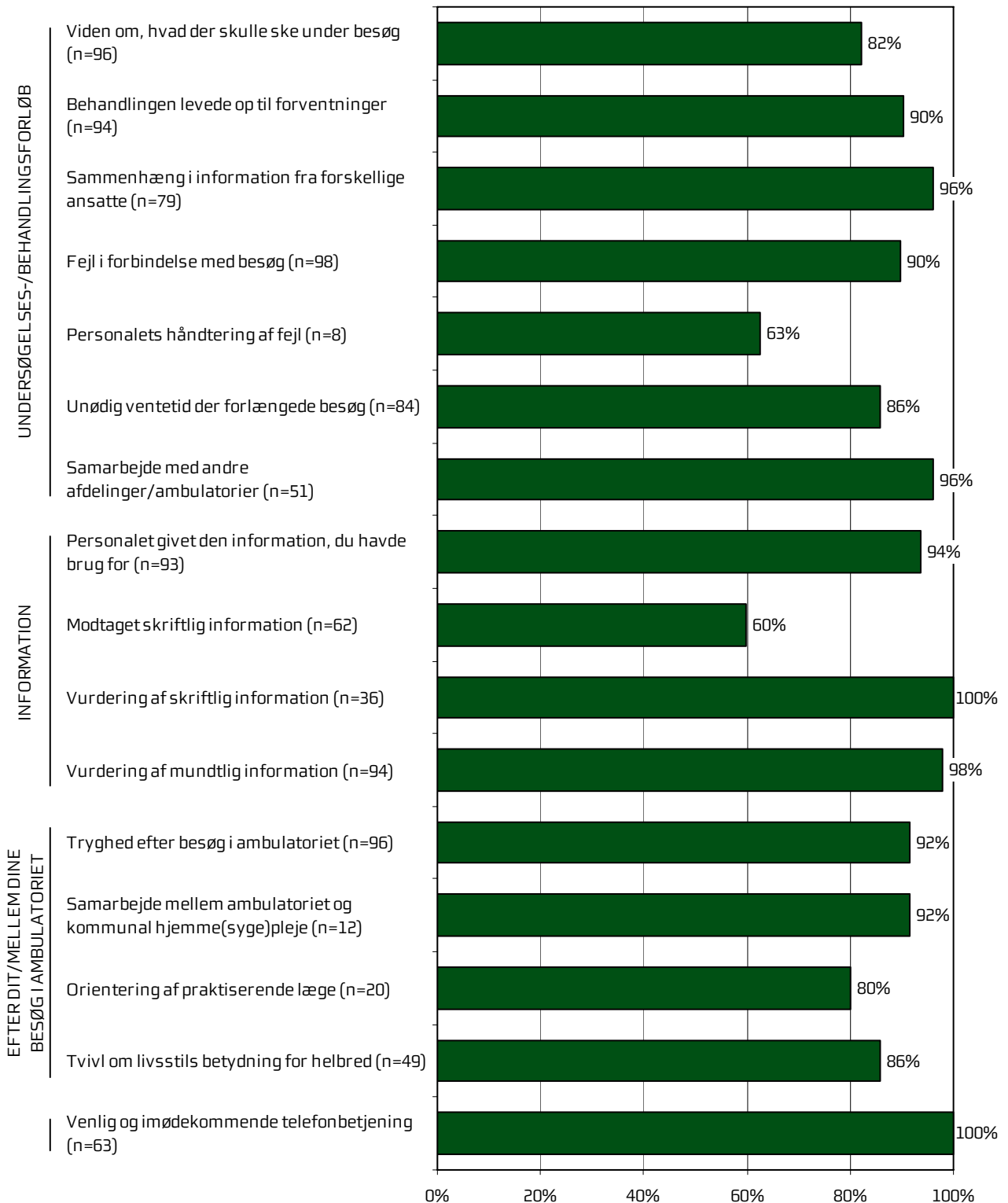
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

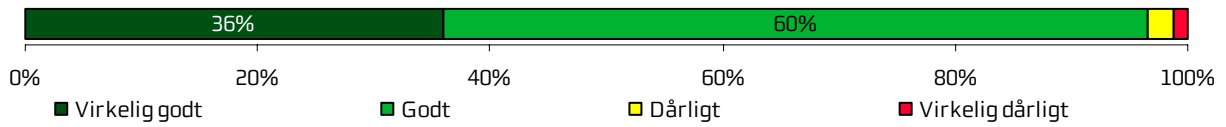
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

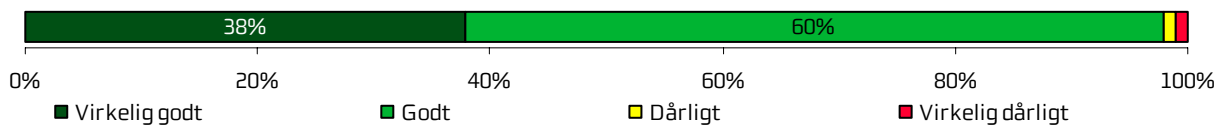
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

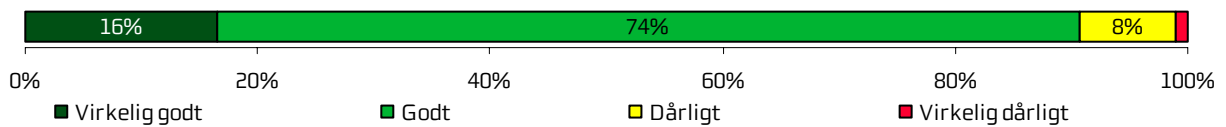
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=86)



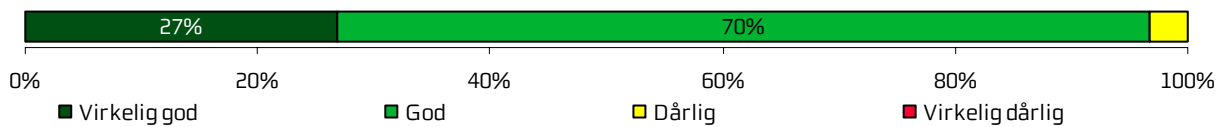
Samlet indtryk af besøg (n=95)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=97)



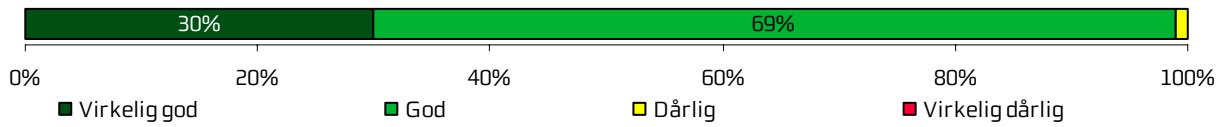
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=93)



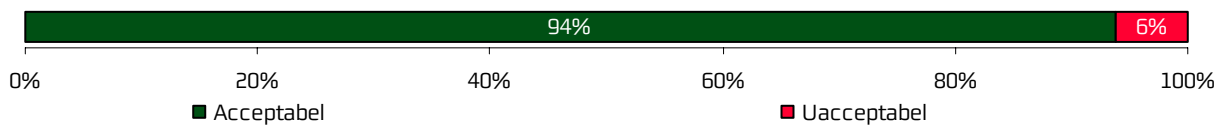
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	98 %	100 %	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	92 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

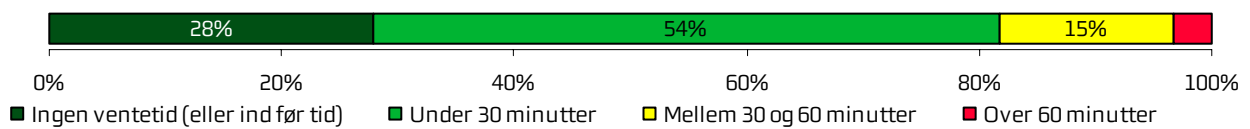
Oplevelse af modtagelsen (n=97)



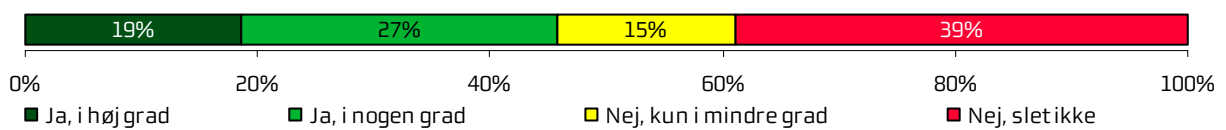
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=80)



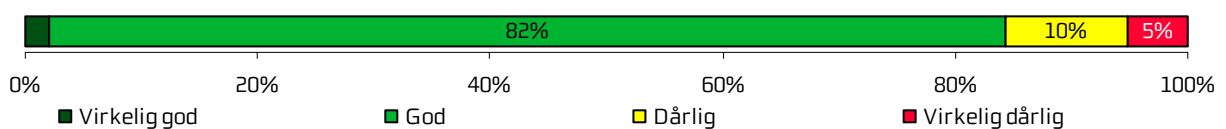
Længde af ventetid i venteværelse (n=93)



Information om ventetid ved fremmøde (n=59)



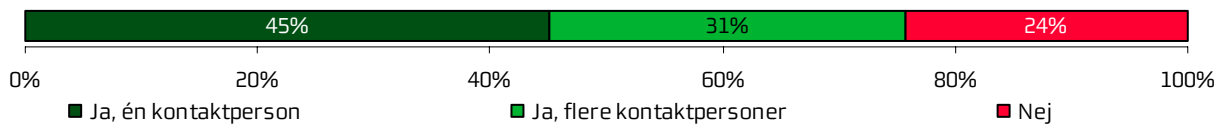
Indretningen i venteværelset (n=96)



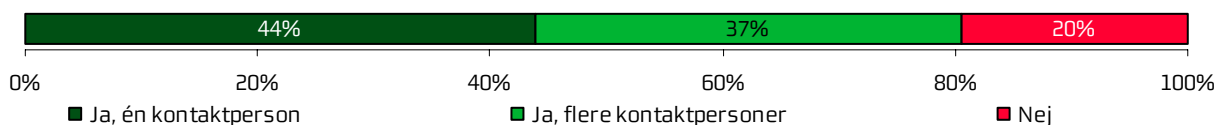
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	98 %	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	93 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	46 %	45 %	44 %	75 % *	24 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	74 %	81 %	99 % *	82 %	90 %

Personale

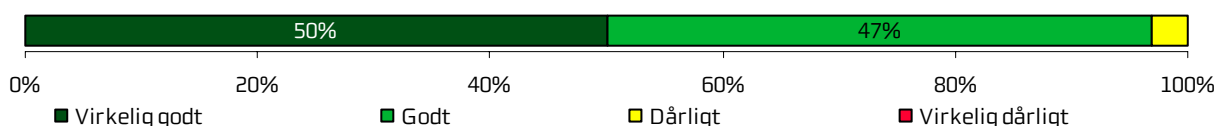
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=62)



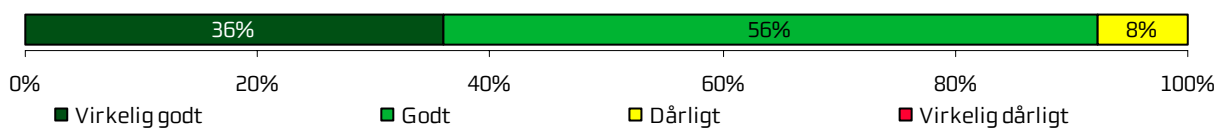
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



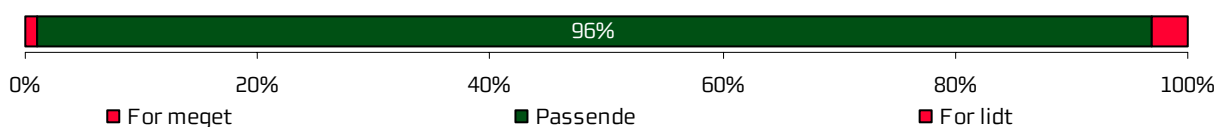
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



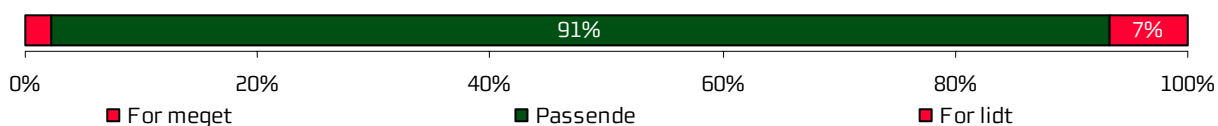
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



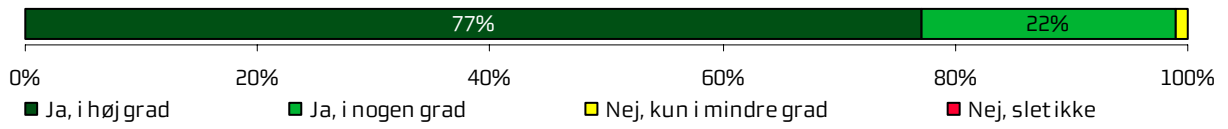
Personalet lyttede med interesse (n=92)



	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)	76 %	70 %	78 %	100 % *	69 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	75 %	-	100 % *	75 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	98 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	99 % *	100 % *	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	89 %	90 % *	100 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	85 %	88 %	100 % *	83 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	97 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=92)



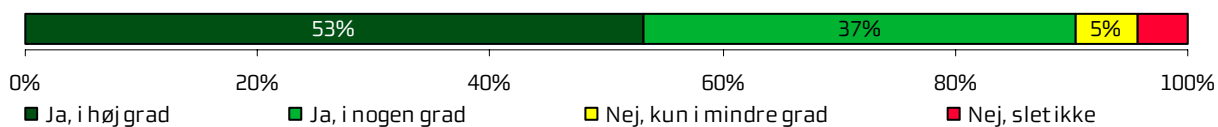
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	100 %	100 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

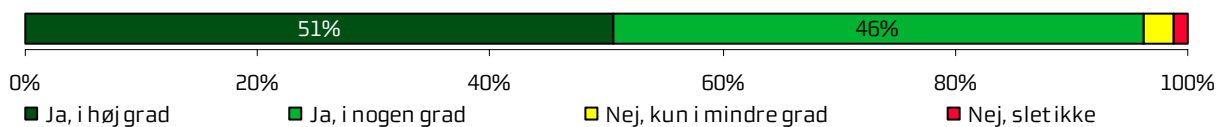
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=96)



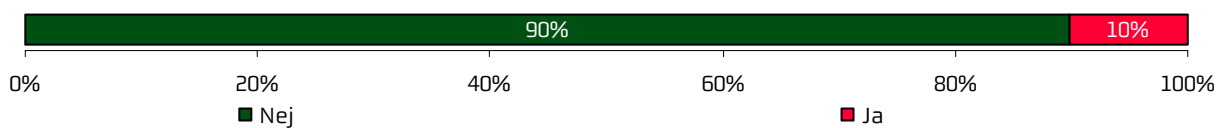
Behandlingen levede op til forventninger (n=94)



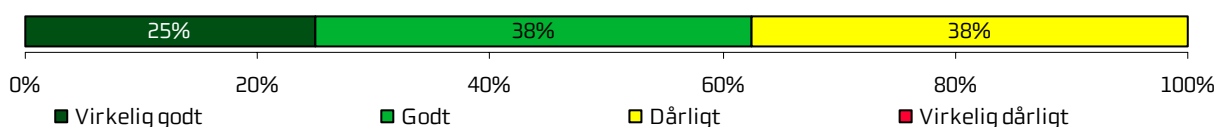
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=79)



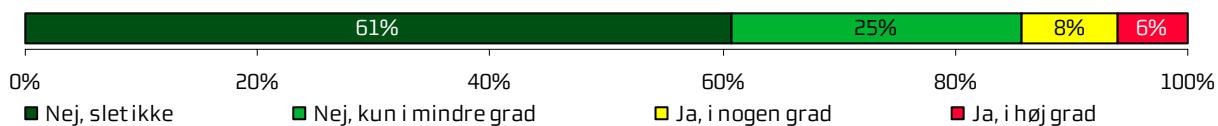
Fejl i forbindelse med besøg (n=98)



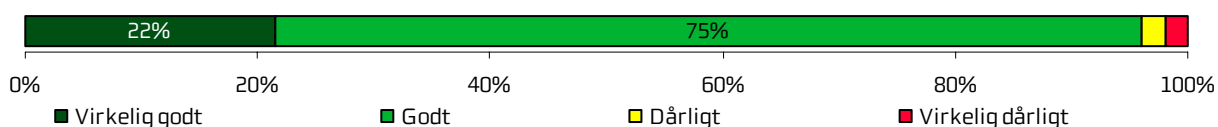
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=84)



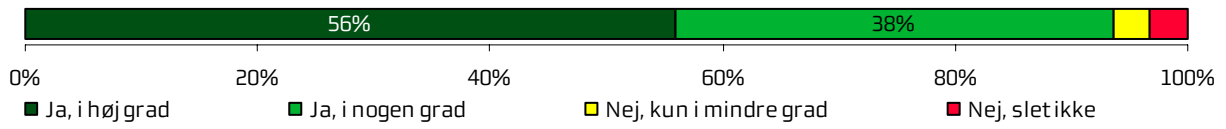
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=51)



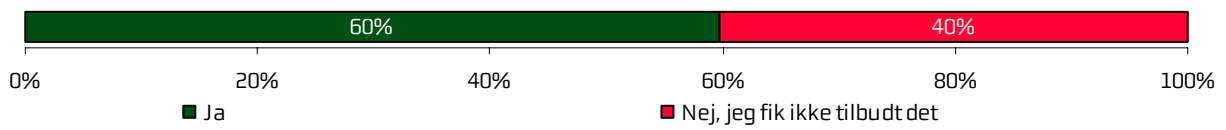
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	87 %	92 % *	99 % *	82 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	93 %	95 %	100 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	100 %	90 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	-	100 % *	89 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	78 %	-	78 %	64 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	88 %	88 %	98 % *	79 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	100 %	100 %	86 %	94 % *

Information

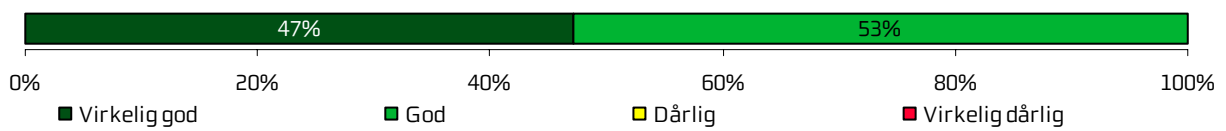
Personalet givet den information, du havde brug for (n=93)



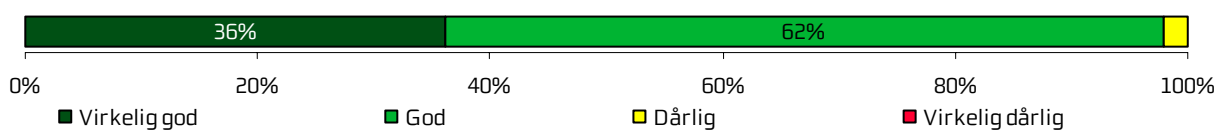
Modtaget skriftlig information (n=62)



Vurdering af skriftlig information (n=36)



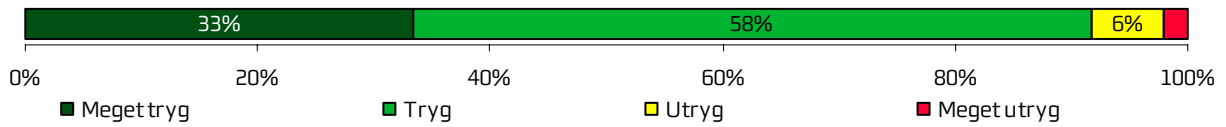
Vurdering af mundtlig information (n=94)



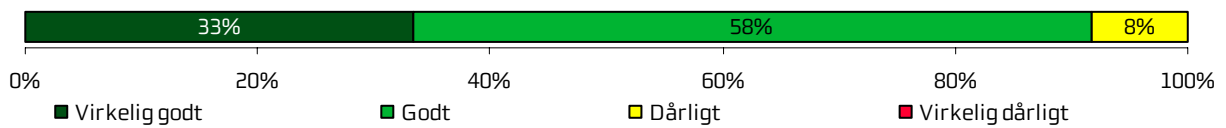
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	100 % *	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	68 %	-	95 % *	52 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	98 % *	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	97 %	100 %	94 %	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

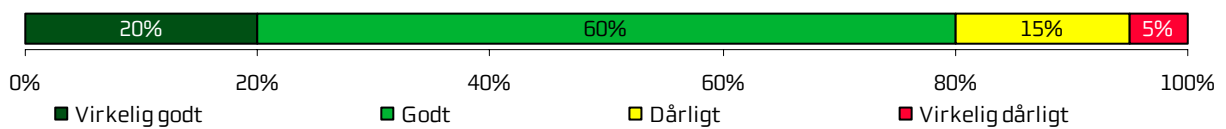
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=96)



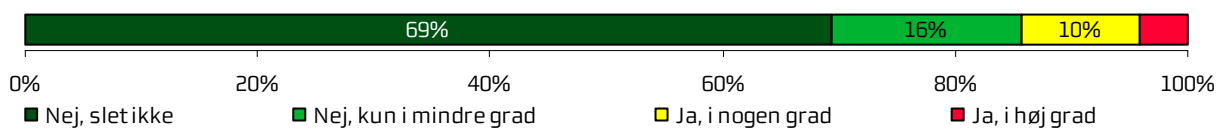
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



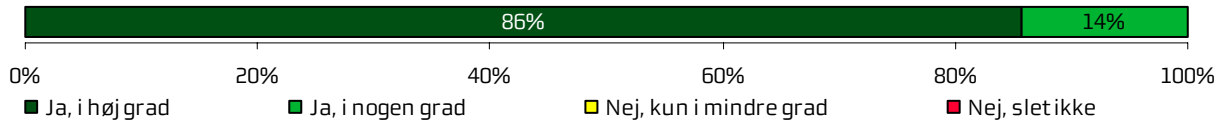
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	95 %	100 % *	87 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 %	100 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	86 %	88 %	100 % *	73 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86 %	69 % *	74 % *	87 %	59 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=63)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *

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.

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Jeg fik foretaget en høreprøve som så mange gange før. Det blev jeg ikke klogere af, og ingen i personalet kendte navnet på mit høreapparat []. Ellers fik jeg en god behandling.	God
6	Fin modtagelse og hjælpsomhed.	Virkelig god
11	Synes, at personalet er smilende og meget imødekommende, og de får en til at føle sig tryk.	God
12	Alle var venlige, men alt for lang ventetid ift. den aftalte tid. Halvanden til to timer (ved første besøg).	Dårlig
14	Personalet er meget imødekommende, venligt og behjælpeligt.	Virkelig god
16	Har været i ambulatoriet ca. otte gange og der er altid mindst 20-30 min. Ventetid, også selv om det er først på dagen.	God
17	Jeg blev modtaget til [operation], og var ret nervøs, da jeg aldrig før har haft særlig kontakt til sygehuset som patient, og derfor heller aldrig er opereret. Da jeg kom, blev jeg hurtigt undersøgt, men blev sendt hjem med besked om, at der var lang ventetid, og at operationen måske ville blive aflyst pga. en større operation. Det var dejligt, at de var opmærksomme på, at jeg havde mulighed for at vente hjemme, men det var samtidig ubehageligt at gå i uvished om operationen ville blive udsat eller ej.	God
23	Har flere gange oplevet at vente utrolig lang tid. Det ville være rart med en sms om lang ventetid. Så kunne man møde op lidt senere.	God
24	Jeg havde været der før, så jeg kendte omgangstonen. Har altid følt mig godt behandlet på Randers Sygehus.	Virkelig god
26	Fint, at der blev oplyst om forsinkelser.	God
27	Personalet smilende og håndhilsen.	Virkelig god
29	Alt perfekt.	Virkelig god
40	Lægen var ikke mødt.	God

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
4	Scanningsbilleder var ikke klar/tilgængelige, hvorfor det var nødvendigt at booke ny undersøgelse seks uger senere.	Godt
10	Jeg kom en halv time før tid. Skulle være nummer et til operation. Jeg fik skyld for at komme for sent.	Dårligt
12	Havde spurgt til og ventet på en bestemt læge, og dette var ikke tydeligt nok for andet personale.	Godt
14	At man ikke kendte til mit forrige besøg.	Godt
15	Ved første besøg fik jeg at vide, at jeg ikke havde polypper []. Ved andet besøg fandt og fjernede man en stor polyp [].	Virkelig godt
22	En ansat sagde to ting, som slet ikke kunne passe, da vi så spurgte de andre. Forvirrende.	Virkelig godt
23	Var blevet indkaldt til operation på ét sygehus. Først ved narkosetilsynet finder man ud af, at operationen skal overgå til et andet sygehus []. Her fik vi en ny tid, men pga. ventetid er vi sendt tilbage til det første sygehus.	Dårligt
27	Min journal fra foregående [undersøgelse] ([nogle] år siden) blev ikke taget med i den journal, der skulle afleveres i dag [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Vi fik selv valget, om vores søn skulle have en operation efter [en skade]. Vi valgte IKKE at ville have det valg, på grund af vi ikke har faglig nok viden inden for det felt. Han blev så opereret. Med årene bliver det måske ikke bedre. Vi så lægen gå ind på operationsstuen. Allerede efter [nogle] minutter kommer han ud igen. Vi betvivler, hvor meget en læge kan nå på den tid. [Skaden] var efterfølgende stadig [ikke udbedret]. Det var ikke en god oplevelse at høre, at lægen egentlig var ligeglad, og [drengen] havde [gener].	Dårligt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
6	Altid meget kompetent behandling og en oplevelse af et imødekomende personale i særdeleshed sygeplejerske og læge NN.	Virkelig godt
7	Jeg ved næsten ikke, hvad jeg skal svare, for det endte jo med at jeg fik en [kanyle], og det var jo ikke meningen, så det har jeg det svært med	Godt
11	Meget positiv.	Virkelig godt
14	Alt i alt en fin behandling med små "svipsere".	Godt
17	Da jeg selv [har en sundhedsfaglig baggrund] oplevede jeg, at noget af personalet måske forventede, at jeg vidste alt om, hvad der skulle ske, og derfor tilbageholdt information, som de måske ville have uddybet for andre. Da jeg var ret nervøs for operationen, kunne jeg godt have brugt grundig information. Efter operationen måtte jeg selv spørge lægen for at få information om, hvad der var blevet lavet, og forklaringen var kort og ikke helt forståelig. Ellers var sygeplejerskerne gode til en omhyggelig og omsorgsfuld behandling.	Virkelig godt
20	Vi blev kaldt ind i et hvilerum, så snart vi kom, og barnet - der skulle opereres - var da helt roligt. Men så ventede vi der i [flere] timer uden information. Og inden operationen var barnets mod brugt op, så [det] græd, inden [det] skulle bedøves. Det var ikke rart for nogen af os. Børn skal helst i gang med det samme. Og er det ikke muligt, er det vigtigt at informere og forklare.	Godt
24	Godt behandlet.	Virkelig godt
25	Da jeg skulle undersøges af narkoselægen, skulle jeg unødigt vente i [næsten en time], før jeg kom ind til en samtale på tre minutter. Umiddelbart unødvendigt, da det var de samme spørgsmål, som en læge kort forinden havde spurgt mig. Det var lidt skidt planlagt med, at jeg skulle vente så længe for ikke rigtigt at komme videre :)	Godt
31	[I weekenden], efter at jeg var blevet opereret, blev jeg indlagt med [hjerteproblemer]. Tilsyneladende lykkedes det ikke Hjerte Laboratoriet at finde ud af, at jeg var blevet opereret [andet sted] eller for hvad. Jeg blev spurgt af ca. ti forskellige personer, hvad det var for en forbindelse. Heller ikke, da jeg opfordrede sundhedspersonalet til at finde journalen fra [afdelingen fra det andet sted].	Virkelig godt
34	Læge NN er dygtig og god til at informere. Han har en oprigtig interesse for patienterne. Anden læge NN er virkelig arrogant og uden interesse for patienterne.	Intet svar
35	Stor ros til det samlede personale. Alle virker nærværende og interesserede :-)	Virkelig godt
39	Det var en utrolig god oplevelse i narkosen. De virkede meget kompetente og samtidig så imødekomende og positive. Der var en rigtig god stemning som smittede af på både mor og datter. Stor ros til dem.	Virkelig godt
41	Lidt frustrerende at møde en ny læge ved hvert besøg.	Godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Ingen opfølgning efter endt behandling.	Godt
6	Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
11	Kan kun sige, at jeg er total positiv, og jeg ville ikke være ked af at komme her en anden gang.	Virkelig godt
18	Hvis man før en scanning skulle have kontrast i sig, og man ikke vidste det, kunne det godt være lidt træls.	Virkelig godt
24	Godt tilfreds.	Virkelig godt
27	Udleveret materiale gik (går) ud på undersøgelse af struben, men efter min opfattelse er det en mindre operation [].	Virkelig godt
28	Jeg er [flere] gange tidligere opereret for [] polypper. Da min operation denne gang IKKE kunne foretages på et bestemt sygehus, havde det været rart, om jeg havde fået oplyst, at det hed noget med [] kirurgi. Det havde lettet mig i min søgen efter alternativ behandlingssted, da ventetiden i Aarhus i alt var oppe på ca. tre-fire år.	Virkelig godt
32	Det var ikke helt den samme information vi fik fra den ene læge til den anden. Men rart, at man lige kunne ringe ind og få det tjekket, og så ringede de tilbage inden for fem minutter. Efter de havde kontaktet den læge, der havde opereret.	Virkelig godt
35	Kunne godt have haft lidt bedre information omkring bivirkninger. Den skriftlige information var/er skrevet i lægesprog, hvilket gør det lidt vanskeligt for lægmand.	Virkelig godt
42	Læge lovede at skrive til min leverandør af høreapparat. Dette har han ikke gjort.	Godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
7	Det har fungeret godt.	Godt
24	Jeg har været til kontrol, fordi jeg har fået [foretaget et indgreb]. Det er gået, som lægen sagde, og som jeg forventede, da det er anden gang, jeg har fået [foretaget indgrebet].	Virkelig godt
30	[] Da jeg var til forundersøgelse, kunne lægen ikke finde [problemet] til at starte med. Det undrede mig, da det jo står i min journal fra min speciallæge. Det gjorde mig utryg, og jeg begyndte at overveje, om min speciallæge ikke havde sendt min journal videre til sygehuset, eller om de ikke havde læst min journal, og dermed ikke kendte min forhistorie.	Godt
34	NN, som jeg blev opereret af, var god, og især en af sygeplejerskerne, som jeg havde samtale med inden den første operation, var fantastisk. Hun havde en aura af varme og omsorg.	Intet svar
35	Det er klart ønskeligt ikke at blive udskrevet [under to timer] efter fuld narkose. Var ikke ude af narkose før 24 timer efter. Hvilket medførte stor utryghed for mig og mine pårørende.	Virkelig godt
40	Utryghed, da første melding var, at der var tale om noget "skidt", så tanken var straks cancer.	Godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Meget nærværende personale.	Virkelig godt
5	Læge NN er en super god læge. Stille og godt arbejde udført med gode, søde sygeplejersker. Alle fortjener ros.	Godt
6	Som sagt, VENLIG, KOMPETENT og IMØDEKOMMENDE behandling.	Virkelig godt
7	Personalet i ambulatoriet har været rigtig gode både til at holde i hånd og undervise mig. Hvor har de været søde, UG.	Godt
8	Tænker man på rengøring, når man sidder og venter?	Godt
9	Trods de gamle lokaler, gør ambulatoriet det godt!	Godt
11	Fortsæt med den gode imødekommenhed. Det får en til at føle sig tryk.	Virkelig godt
13	Har man problemer, får man altid en hurtig tid.	Virkelig godt
17	Venteværelset er for lille. Der var for lidt stole og plads, da der var mange patienter i venteværelset.	Virkelig godt
19	God læge der viste overskud til at gøre mig tryk på trods af, at han lignede en, der havde arbejdet på en 24 timers vagt.	Godt
21	Venteværelset er meget lille. Der er ikke plads til de mennesker, der kommer.	Intet svar
23	Venteværelset skal både tilgodese børn, voksne og ældre. Det er for småt, tv'et er tændt med lyden skruet højt op. Man sidder ubehageligt tæt på andre mennesker. Legehjørnet er håbløst forældet og alt for småt, der er næsten altid børn, som venter.	Intet svar
24	Altid flinkt personale.	Virkelig godt
27	Mit halsproblem startede som en mindre ting, men hospitalet har gennem flere år kaldt mig ind hvert halve år for at følge, om problemet forbedres. Det er meget betryggende!	Virkelig godt
31	Jeg synes, at en opdatering af venteværelset er tiltrængt. Det er både rodet og trist og minder om noget, der hører til i 1980!	Virkelig godt
33	Venteværelset er trist, men da man som regel ikke skal vente så længe, KAN det gå. Til tider meget trangt.	Godt
36	Har ikke noget at klage over.	Virkelig godt
37	De er bare så gode til det hele og meget dygtige. :-) Tusind tak til Øre-, Næse- og Halsklinikken. :-)	Virkelig godt
39	Man kan hurtig, som pårørende, komme til at vente nogle timer i venteværelset. Hvor ville det være rart, at der ikke var så koldt. Det var en ren fornøjelse at komme på opvågningen, der var der lidt varme på.	Virkelig godt
42	Nyere læsestof til at fordrive ventetiden med.	Godt