

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-, Næse- og Halsafd.

Øre-, Næse- og Halsafd.

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	69
Besvarelser fra afsnittets patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	59%

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 tests 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).

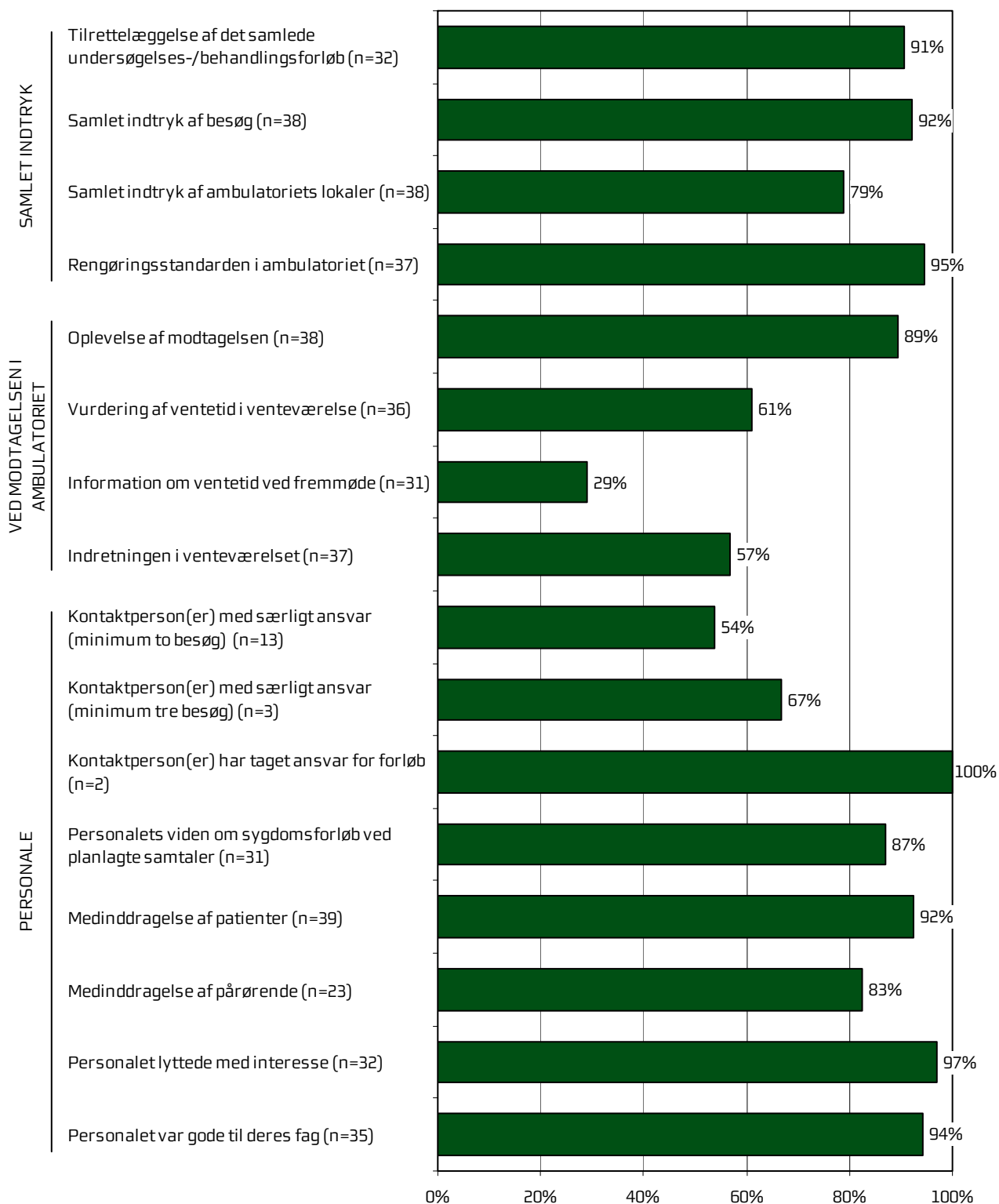
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

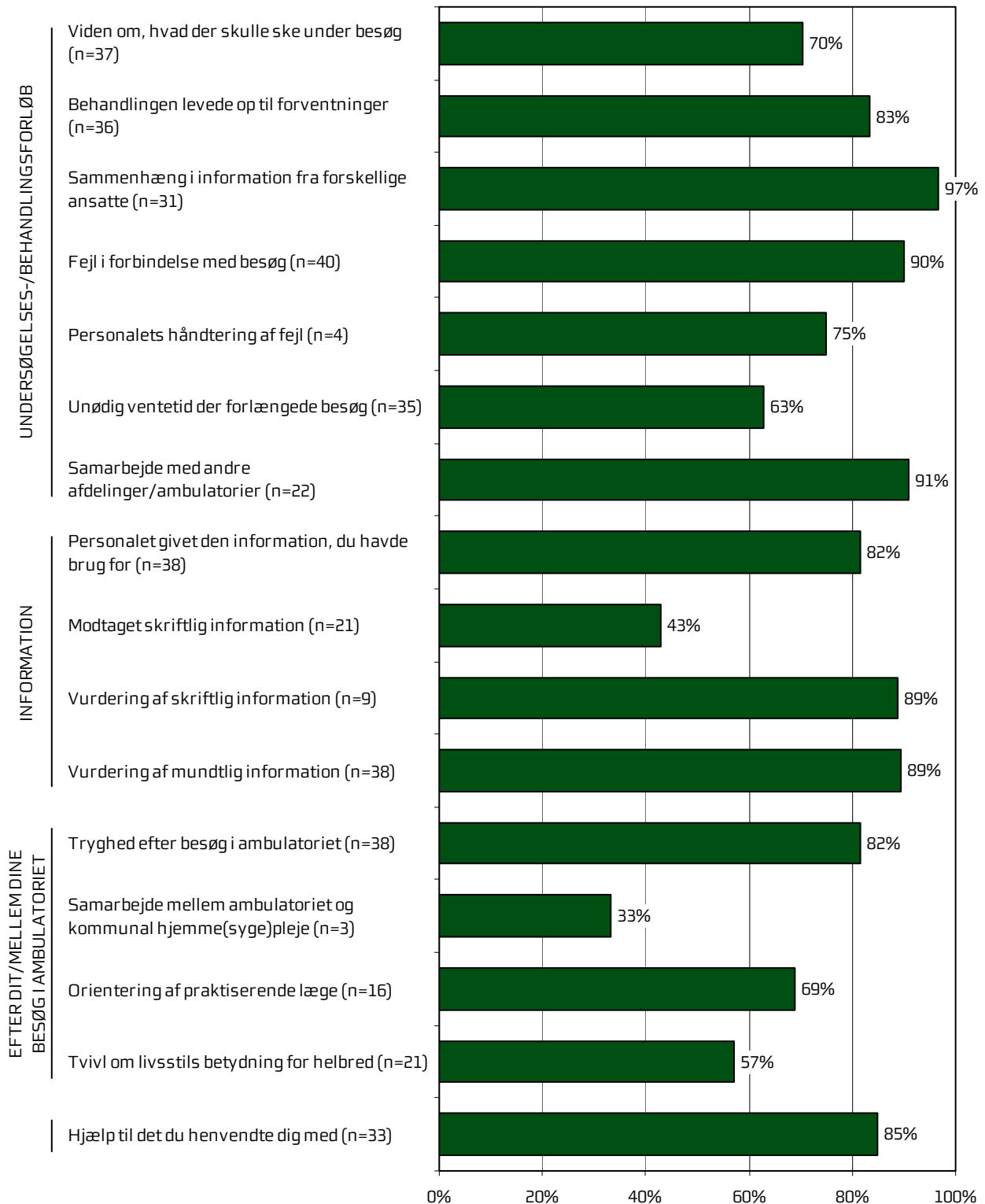
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: H - AMB. FÆLLES

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

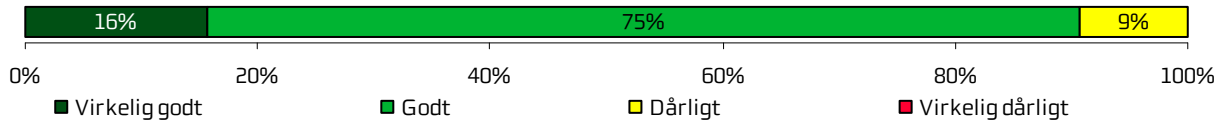
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

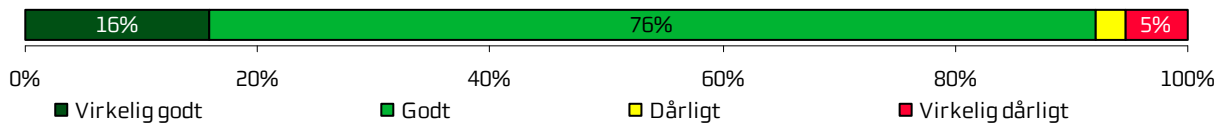
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

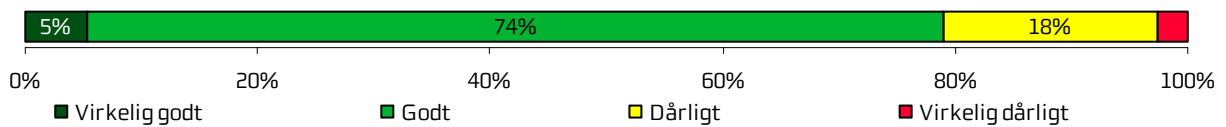
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=32)



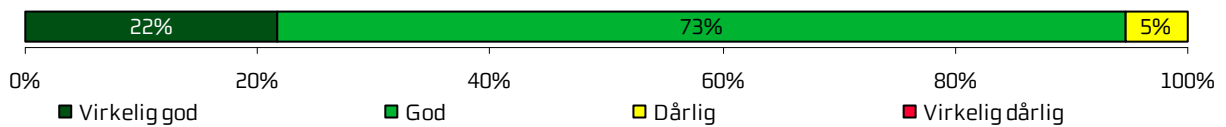
Samlet indtryk af besøg (n=38)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=38)



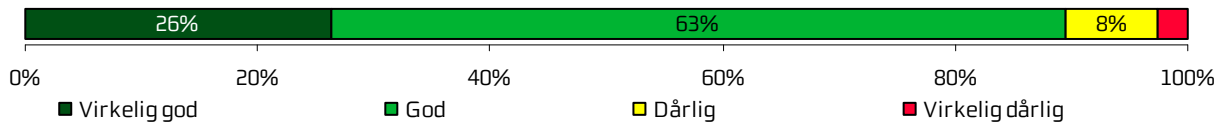
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=37)



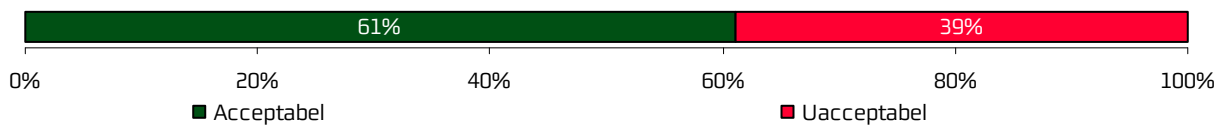
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	92 %	96 %	100 %	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	92 %	100 %	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	78 %	-	100 % *	71 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	93 %	-	100 %	87 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=38)



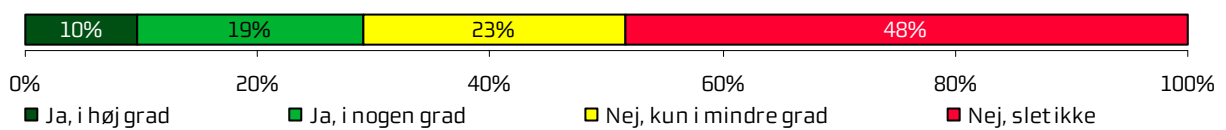
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=36)



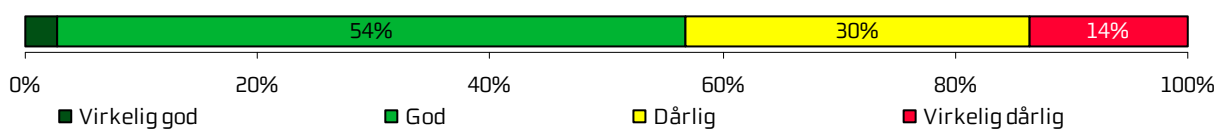
Længde af ventetid i venteværelse (n=33)



Information om ventetid ved fremmøde (n=31)



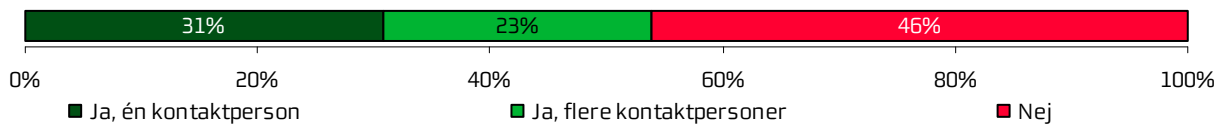
Indretningen i venteværelset (n=37)



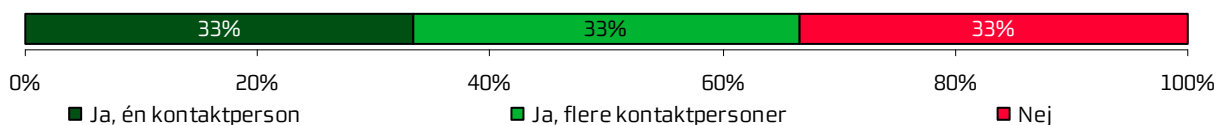
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	89 %	98 %	95 %	100 % *	90 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	61 %	74 %	77 %	100 % *	72 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	29 %	32 %	54 % *	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	57 %	63 %	71 %	96 % *	58 %	82 %

Personale

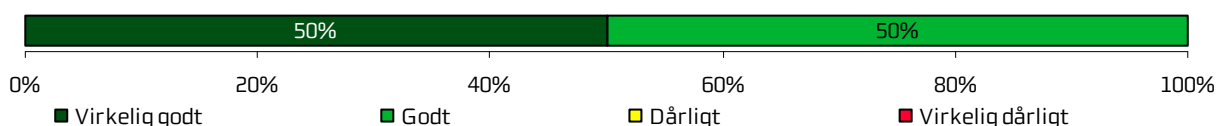
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=13)



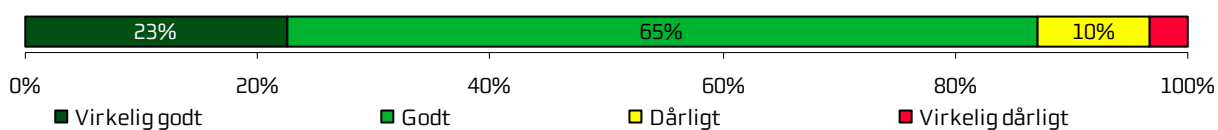
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



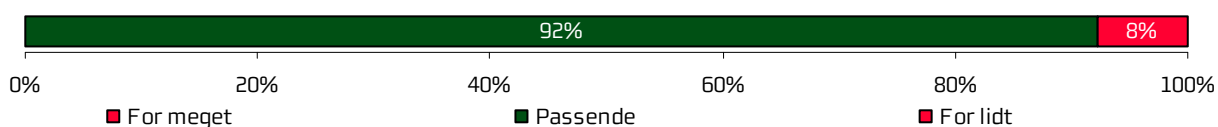
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



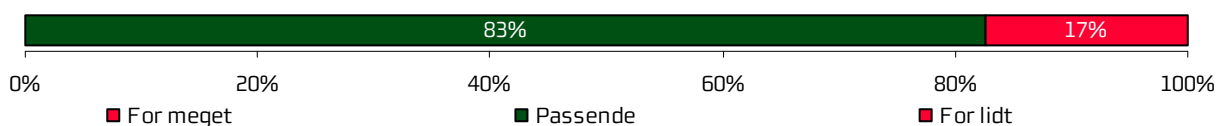
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=31)



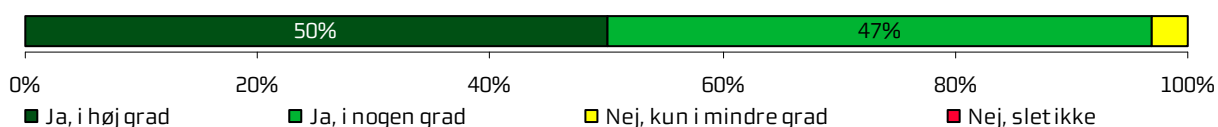
Medinddragelse af patienter (n=39)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



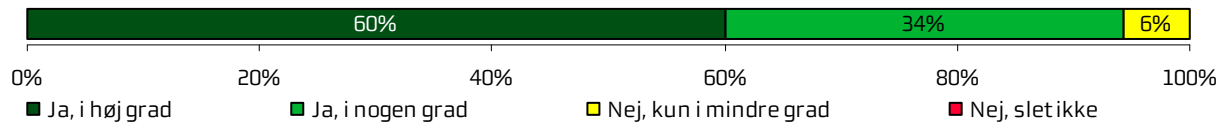
Personalet lyttede med interesse (n=32)



	2012	2011	2010	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)	54 %	68 %	60 %	100 % *	47 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	70 %	58 %	100 %	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	86 %	83 %	100 % *	82 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	95 %	100 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	93 %	96 %	100 % *	81 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	93 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

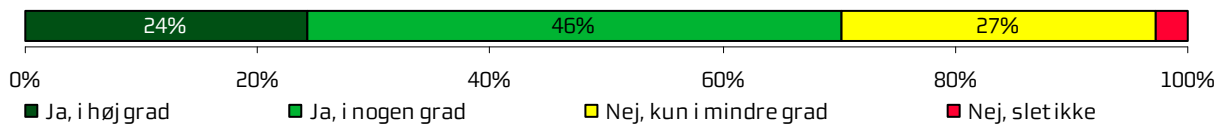
Personalet var gode til deres fag (n=35)



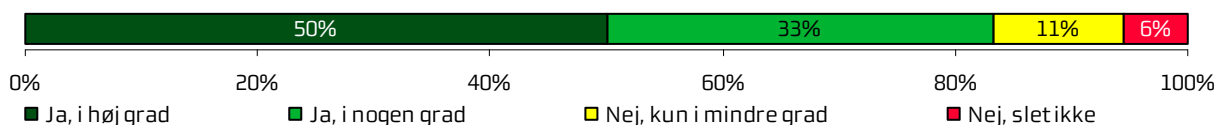
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	95 %	93 %	100 %	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

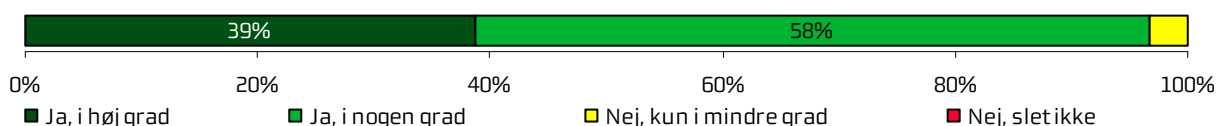
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=37)



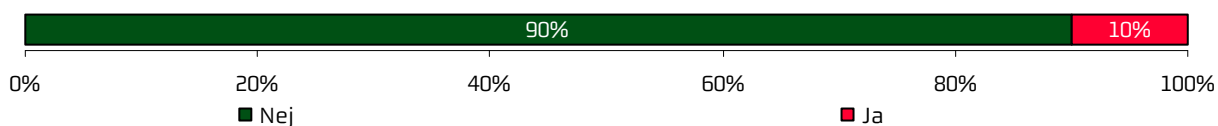
Behandlingen levede op til forventninger (n=36)



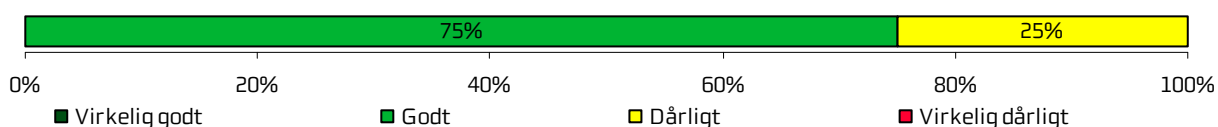
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=31)



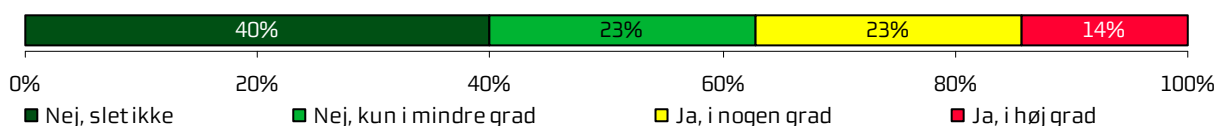
Fejl i forbindelse med besøg (n=40)



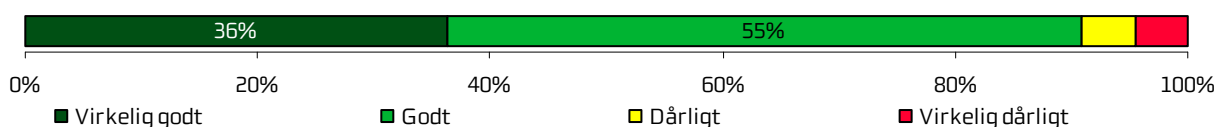
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=35)



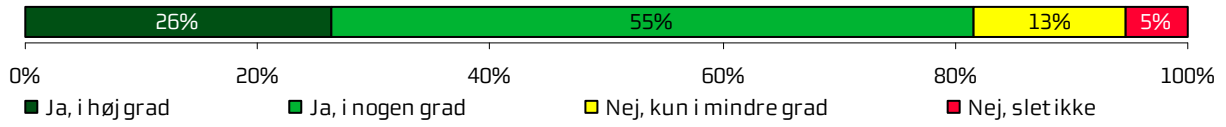
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=22)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	70 %	86 %	85 %	100 % *	77 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	89 %	89 %	100 % *	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	92 %	92 %	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	87 %	88 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	79 %	100 %	91 %	32 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	63 %	75 %	72 %	99 % *	70 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	82 %	81 %	100 %	73 % *	91 % *

Information

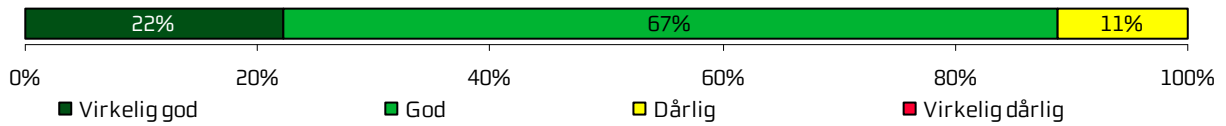
Personalet givet den information, du havde brug for (n=38)



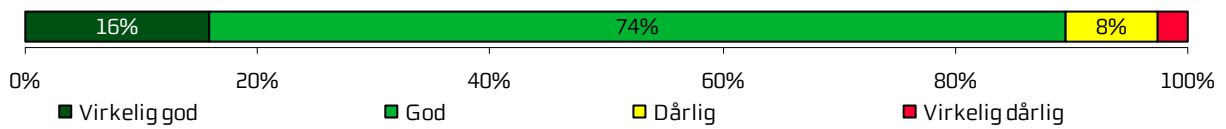
Modtaget skriftlig information (n=21)



Vurdering af skriftlig information (n=9)



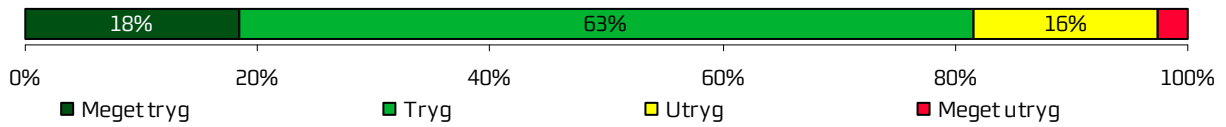
Vurdering af mundtlig information (n=38)



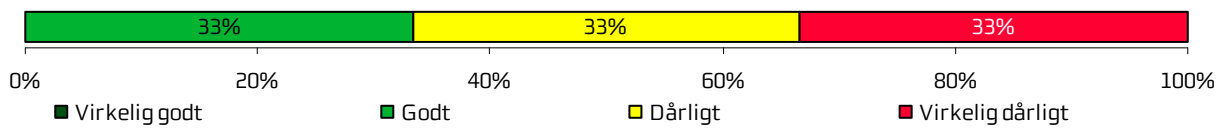
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	82 %	93 %	-	100 % *	78 %	92 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	43 %	61 %	66 %	100 % *	39 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	89 %	91 %	92 %	100 %	80 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	89 %	94 %	93 %	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

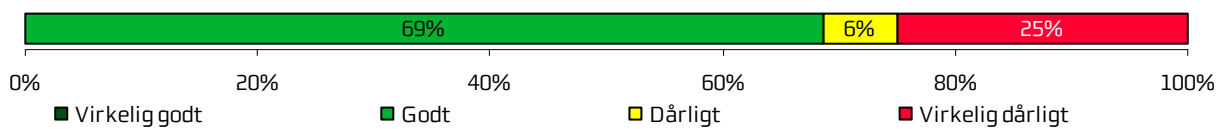
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=38)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3)



Orientering af praktiserende læge (n=16)



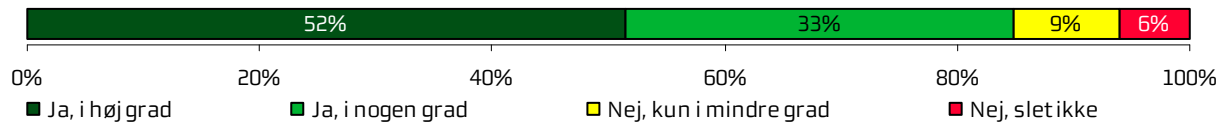
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=21)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	90 %	88 %	100 % *	79 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	33 %	90 % *	93 % *	100 % *	62 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	69 %	76 %	77 %	100 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	57 %	75 %	73 %	93 % *	50 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=33)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	85 %	95 %	-	100 % *	84 %	96 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.






Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		4
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		2
Pleje		1
Relationer til personale		1
Ventetid		1




Øre-, Næse- og Halsafd.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Modtagelsen
6	Så vidt jeg husker, var der ingen modtagelse.	Dårlig
7	Der ventes længe og intet resultat.	Virkelig dårlig
8	Ja, alt for lang tids ventetid.	Dårlig
10	Jeg havde ikke umiddelbart set i brevet, at man bedes melde sin ankomst til sekretæren. Så det kunne jeg måske godt savne, blev udpenslet skarpere i indkaldelsesbrevet, hvis det i forvejen står der i.	God
14	Blev indkaldt til ambulatorium, ventede i halvanden time. Fik derefter besked på, at de ventede mig på Halskirurgiskafdeling. Hvor jeg fik en fin undersøgelse.	Uoplyst
17	Der var en pige [], der var sød og rar. :-)	God
18	Der er jo ikke nogen modtagelse som sådan. Man henvender sig i lugen og sætter sig på de små bænke.	Uoplyst





Øre-, Næse- og Halsafd.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Fejlhåndtering
	3	De glemte, at jeg skulle have blodprøve. Ventede i over en time, spurgte så, hvad der skete, og de havde glemt mig, men så kom jeg til umiddelbart efter.	Godt
	9	Den undersøgelse lægen havde bestilt, var ikke den, jeg kom ind til. Vi hørte han sagde, at det skulle være en kontrastundersøgelse.	Godt
	12	Jeg oplevede ikke nogle fejl.	Uoplyst
	16	Skulle have lagt et drop i armen i forbindelse med en scanning [af legemsdel] med kontrastvæske. En nervøs mand skulle gøre det. Det kunne han ikke. To andre prøvede, inden det lykkedes, det var ikke særlig rart! Har aldrig haft problemer med sådan noget før!	Dårligt
	17	En høreprøve der gik helt i fisk for hende, der kørte den. Hun manglede også medfølelse/forståelse for patientbehandling.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafd.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
 1	Svigtende kommunaledelse imellem andet hospital og ambulatorium. Jeg valgte i første omgang at blive scannet på andet hospital pga. for lang ventetid. Men oplevede, at her var der ingen kommunaledelse imellem hospitalerne og undersøgelsen.	Godt
 11	Vores datter blev undersøgt af en kompetent læge NN, men han var ikke specialist på området, og det var ikke muligt for ham at konferere om vores datter med en specialist, da en sådan ikke var til stede den dag. Vi fik en fin undersøgelse men ikke nogen konklusion eller videre plan. Vi modtog et brev, men det ville have været rigtig fint, om vi kunne have fået specialistens vurdering af vores datter ved selve besøget.	Godt
 17	Jeg blev forhindret i at møde op til [undersøgelse], og der er åbenbart kun ledig tid til det om fredagen.	Godt

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
 5	Jeg fik en utrolig god behandling hver gang. Jeg var i fokus, når jeg var der.	Virkelig godt
 13	Jeg har været flere forskellige steder, og hvert sted har prøvet noget, men jeg er sendt et nyt sted hen hver gang, for der er ingen, der kan finde ud af, hvad jeg fejler.	Godt
 17	Jeg fik udleveret pjecer om undersøgelserne. Kunne være rart med mundtlig information også.	Godt
 19	Den udleverede pjece (ark) om cholesteatoma var misvisende. Idet der i et afsnit står, at man sandsynligvis kommer hjem samme dag, og et andet sted står der, at man typisk overnatter på patienthotellet.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafd.

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
 2	Min læge havde ikke fået besked om mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
 6	Ingen tilbagemelding til egen læge.	Godt
 11	Gik derfra utryg, udelukkende fordi vi ikke kunne få svar med det samme, om vores datters tilstand vurderes til at være alvorlig/ubetydelig, og hvad den videre plan skulle indebære. Kun derfor var vi utrygge.	Godt
 17	Med hver ny læge skulle jeg uddybende forklare min situation. Intet er givet til min praktiserende læge, så vidt jeg ved.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafd.

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
2	Der kunne godt være mere rent på sengestuerne. Ellers var alt fint. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Jeg har været godt tilfreds med den behandling, jeg har modtaget. Personalet har virket venligt, imødekommende og kompetent. De utroligt dårligt indrettede venteværelser og den ekstremt lange ventetid er det eneste, der trækker ned. Det var heller ikke rart at opleve, at patienter, der havde fået stillet en langt værre diagnose end jeg, sad overladt til sig selv i timer blandt de mange andre ventende patienter, hvoraf mange var børn, der selvfølgelig ikke forstod, hvorfor nogle var så ulykkelige. Tak for en god behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
11	Det kunne være rart, om man kunne få svar med det samme, fra den øverste ekspertise tilstede på området. Det ville øge trygheden.	Godt
13	Ambulatorierne gjorde, hvad de kunne. Venteværelset er alt for lille til alle de mennesker, der sidder og venter. [Fysiske rammer]	Godt
15	I mit tilfælde vidste Øreafdelingen, hvad mit problem var, da de havde været i kontakt med min egen speciallæge. Fin behandling hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Patientbehandling: Spurgte om vej efter en []prøve, og fik et ubrugeligt og halvhjertet svar. []Prøverummet er uhyggeligt. Godt at jeg er en stor dreng. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt

