

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

Øre-næse-halsafdelingen

Hospitalsenhed Midt

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:	109
Besvarelser fra afsnittets patienter:	55
Afsnittets svarprocent:	50%

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).

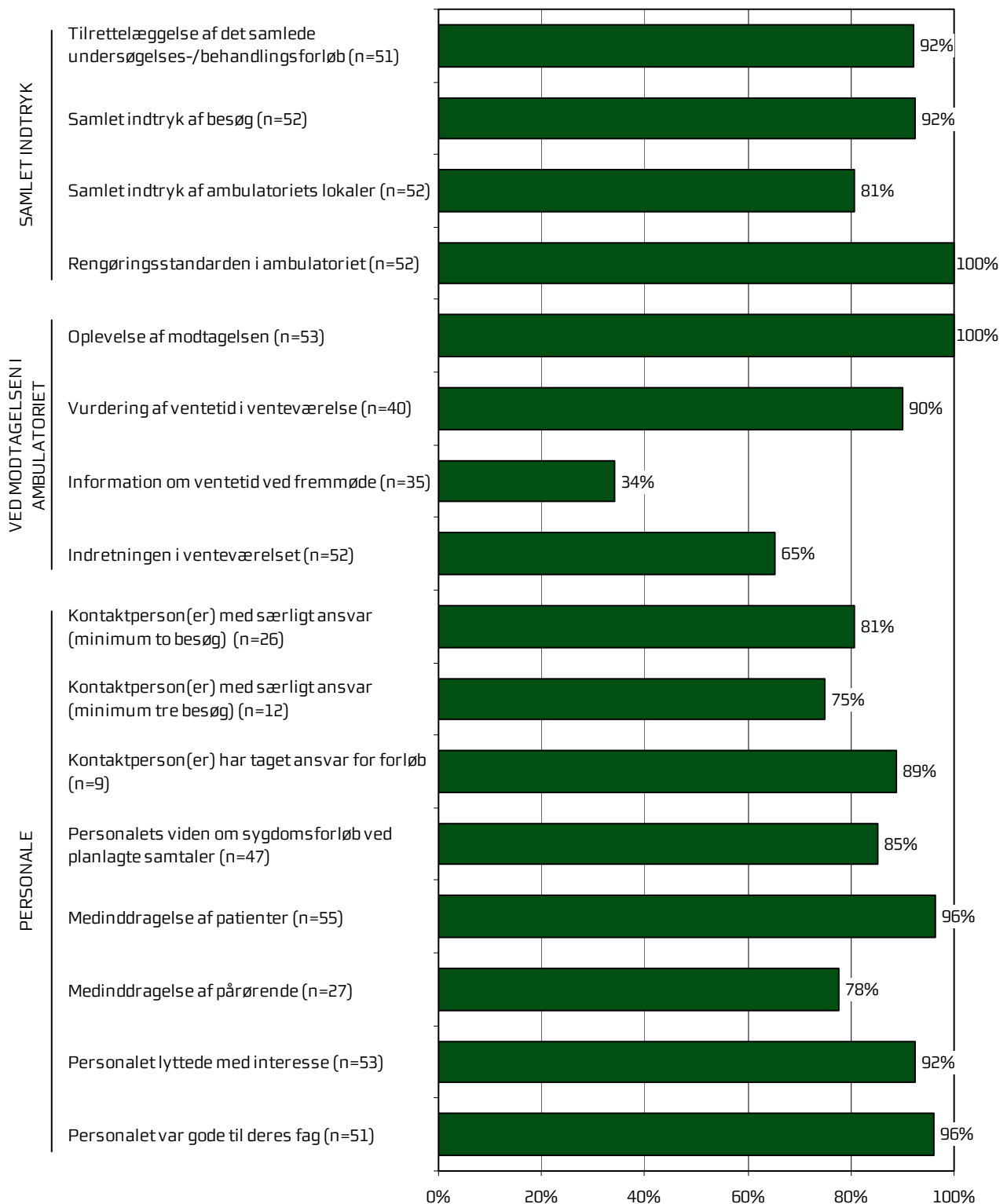
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

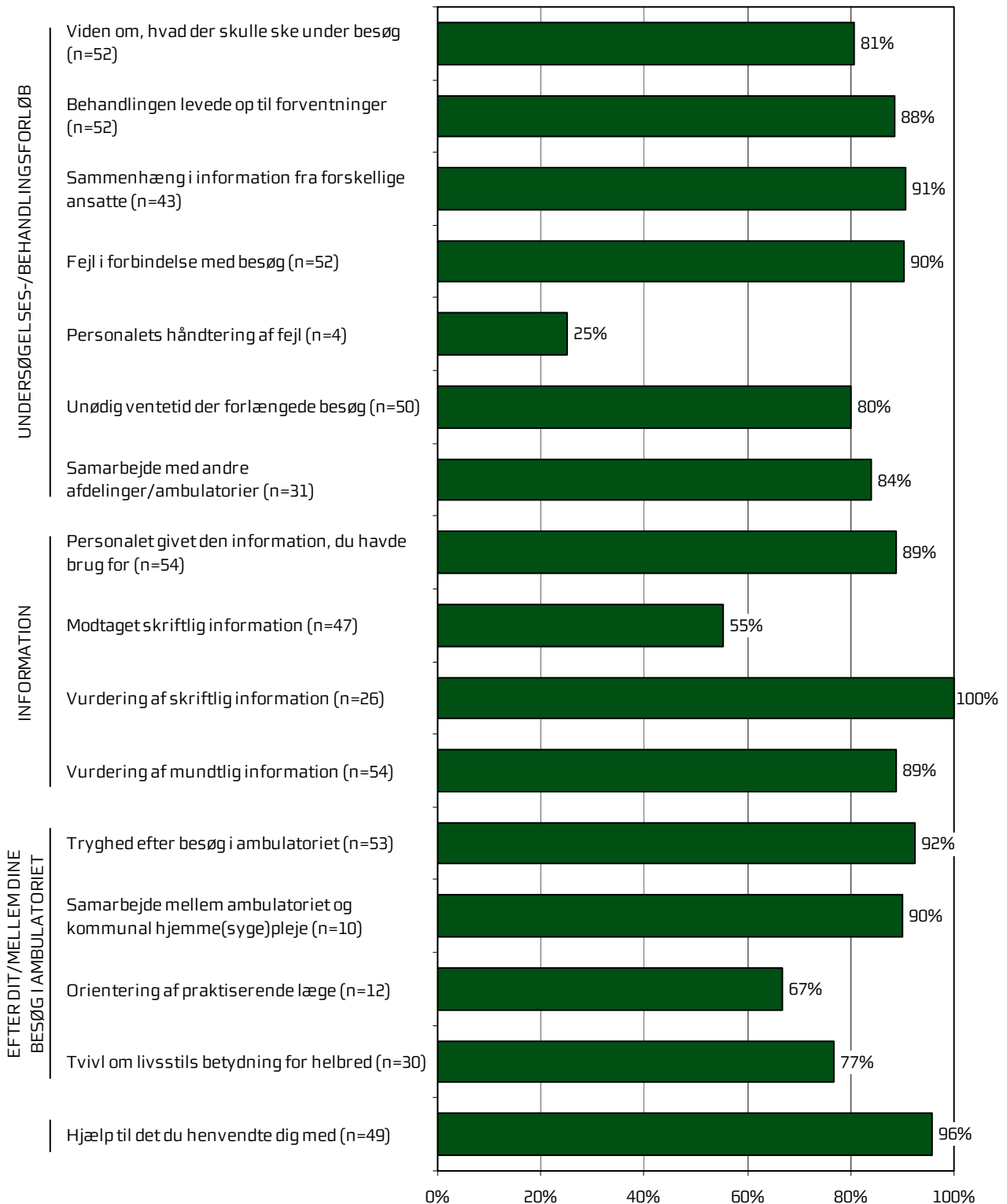
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

2010-tallet er for: Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

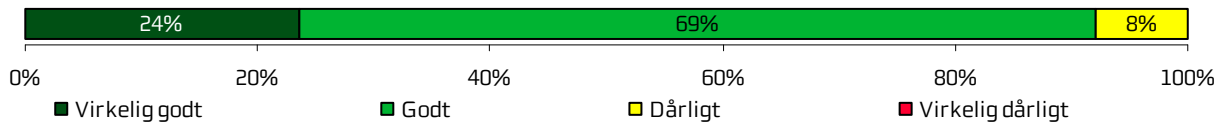
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

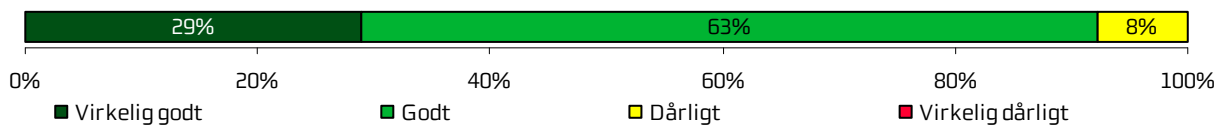
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

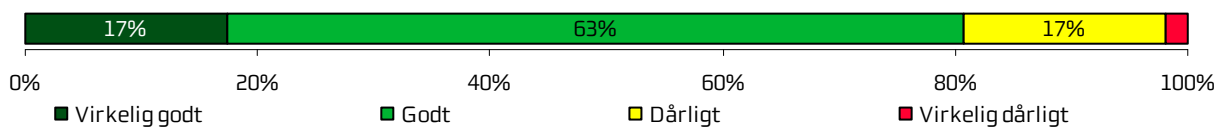
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=51)



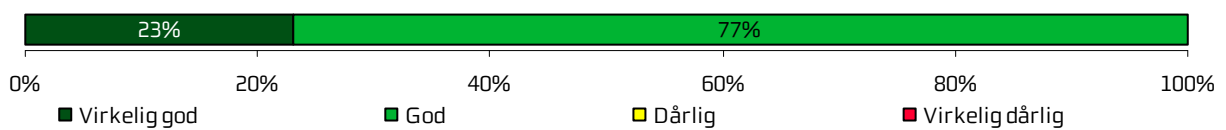
Samlet indtryk af besøg (n=52)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=52)



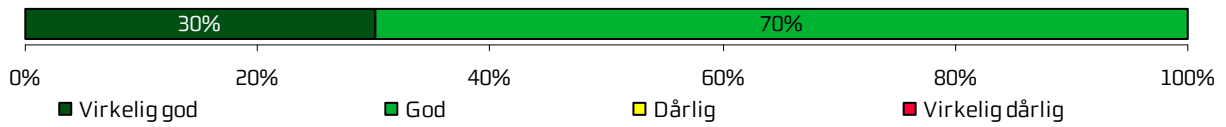
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=52)



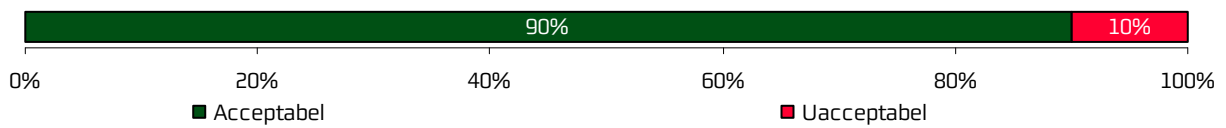
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	98 %	100 % *	100 % *	86 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	98 %	99 %	100 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	81 %	92 %	-	100 % *	82 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	94 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=53)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=40)



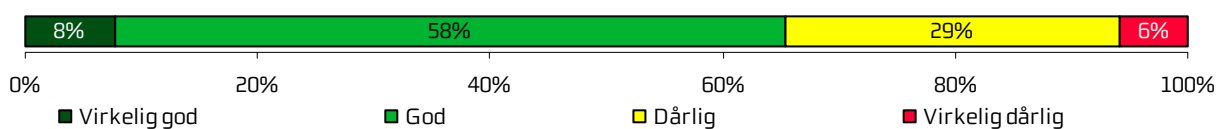
Længde af ventetid i venteværelse (n=40)



Information om ventetid ved fremmøde (n=35)



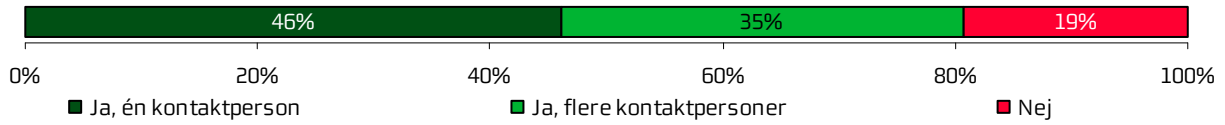
Indretningen i venteværelset (n=52)



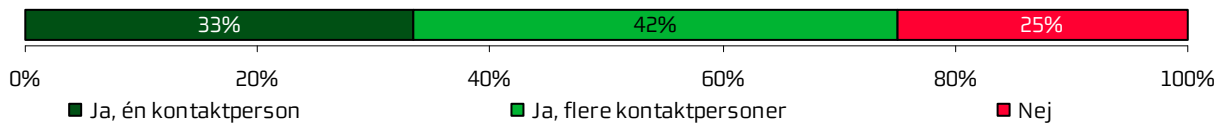
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	90 %	92 %	100 % *	84 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	47 %	58 % *	77 % *	27 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	65 %	83 % *	80 %	100 % *	61 %	87 %

Personale

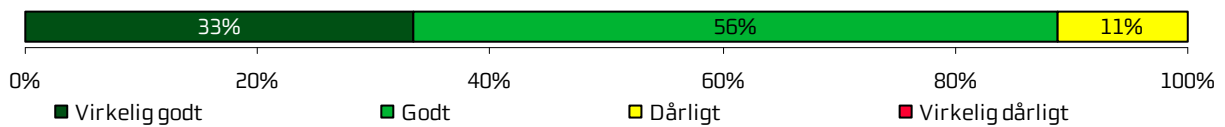
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=26)



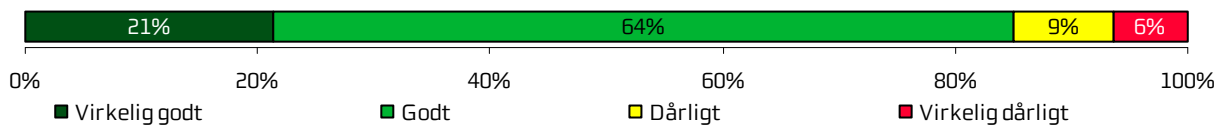
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



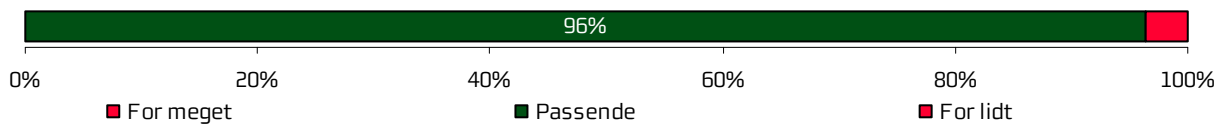
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



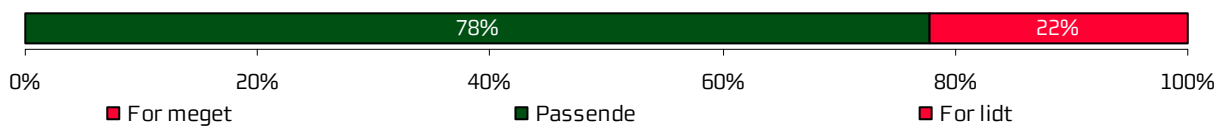
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=47)



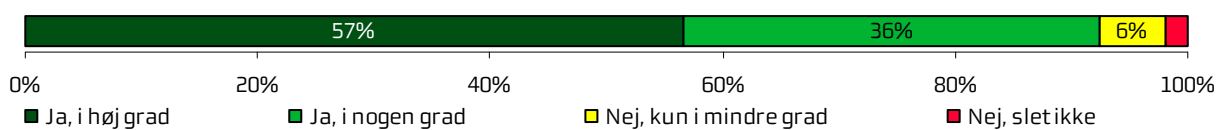
Medinddragelse af patienter (n=55)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



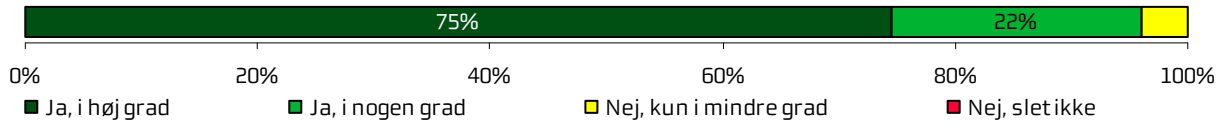
Personalet lyttede med interesse (n=53)



	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)	81 %	75 %	84 %	95 %	65 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	65 %	82 %	100 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	89 %	100 %	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	95 %	99 % *	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	97 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78 %	94 %	98 % *	100 % *	70 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	97 %	99 %	100 % *	87 %	96 %

Personale (fortsat)

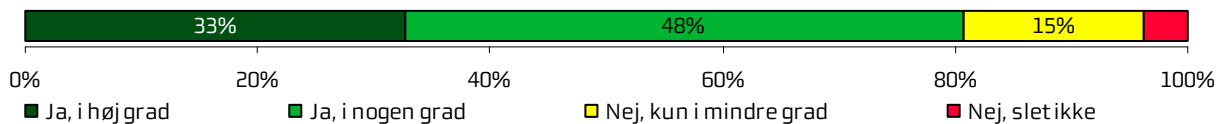
Personalet var gode til deres fag (n=51)



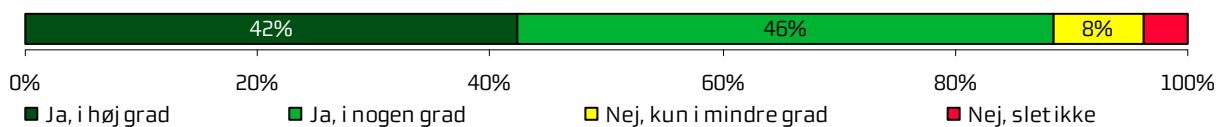
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	100 %	100 %	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=52)



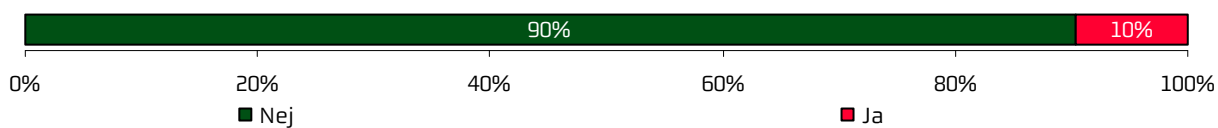
Behandlingen levede op til forventninger (n=52)



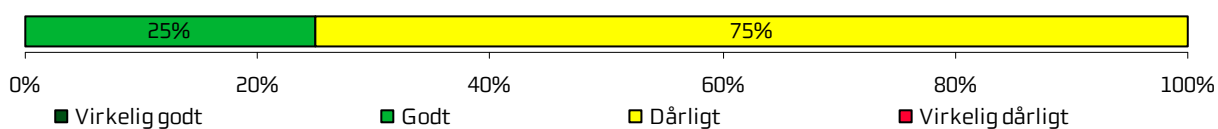
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



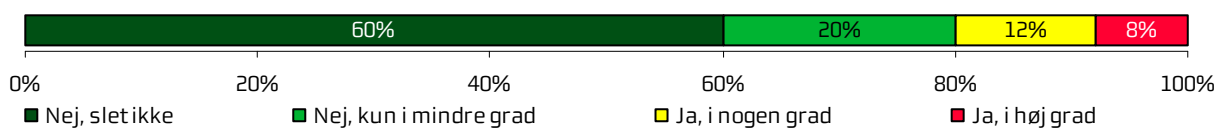
Fejl i forbindelse med besøg (n=52)



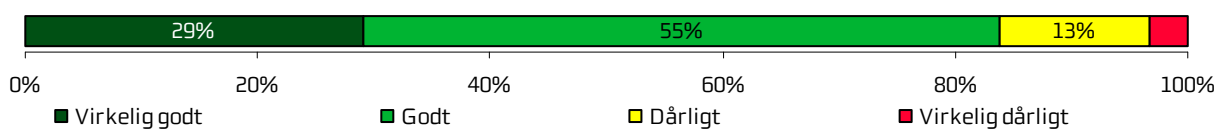
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=50)



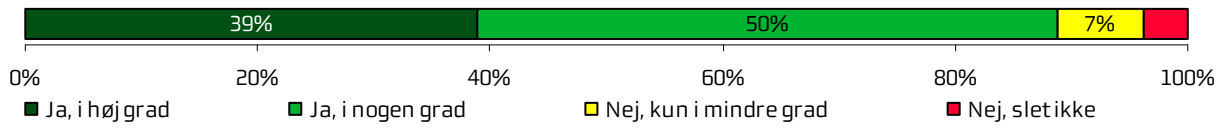
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=31)



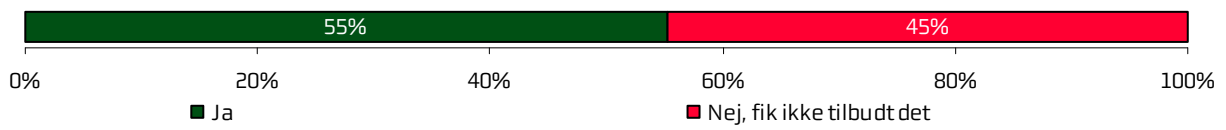
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	91 %	91 %	100 % *	76 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	95 %	94 %	100 % *	81 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	96 %	97 %	100 % *	88 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	86 %	99 % *	100 % *	82 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	25 %	78 % *	-	100 % *	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	78 %	81 %	100 % *	79 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	87 %	100 % *	100 % *	75 %	93 %

Information

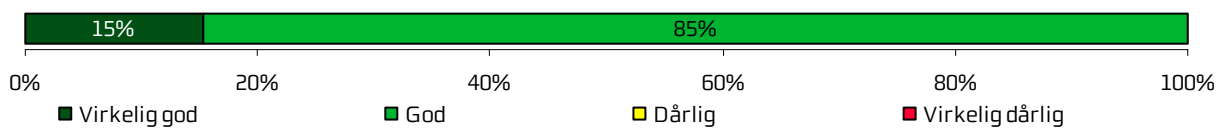
Personalet givet den information, du havde brug for (n=54)



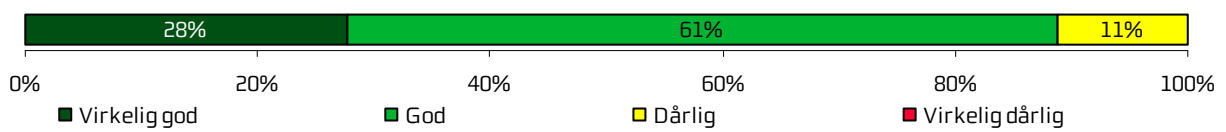
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=26)



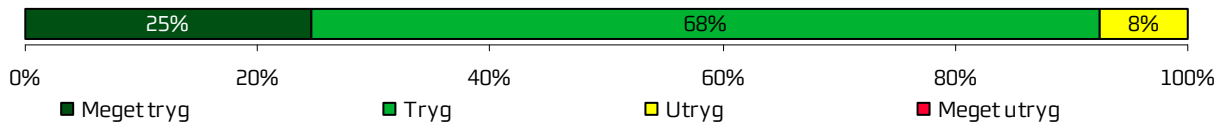
Vurdering af mundtlig information (n=54)



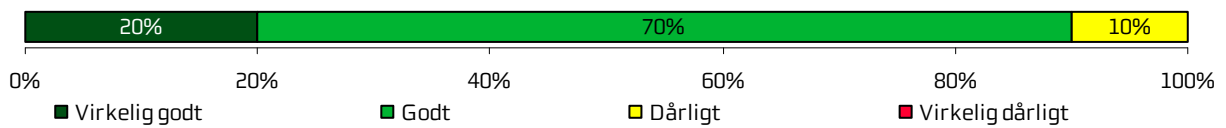
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	95 %	-	100 % *	86 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	67 %	67 %	98 % *	47 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	89 %	98 %	98 %	100 % *	87 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

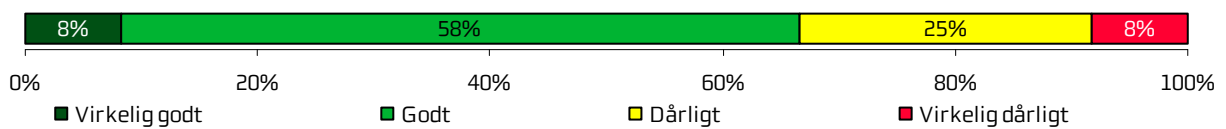
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=53)



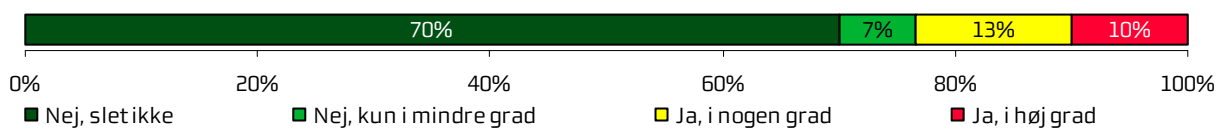
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=12)



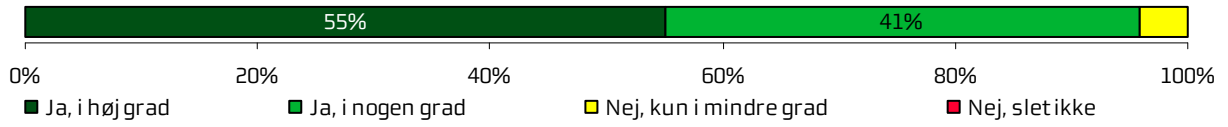
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	99 %	95 %	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	86 %	100 %	100 %	79 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	67 %	85 %	96 % *	100 % *	68 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	73 %	69 %	85 %	56 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=49)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	99 %	99 %	100 %	85 %	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.





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	2
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	0
Relationer til personale	1
Ventetid	2

Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Modtagelsen
	3	Lang ventetid.	God
	10	Jeg er meget glad for modtagelsen, da de gav mig tryghed, for jeg var ret bange.	Virkelig god
	15	Rare mennesker bag skranken. Hjælpsomme. Både læger og sygeplejersker gav sig god tid.	Virkelig god
	17	Jeg blev taget rigtig godt i mod, og sygeplejerskerne var rigtig søde og gode til at tage sig af mig, så jeg ikke var nervøs.	Virkelig god

Øre-næse-hals ambulatorium Ø15

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Fejlhåndtering
1	Ingen.	Uoplyst
5	Manglende svar mellem afdelinger. Manglede at videregive informationer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	De havde meget svært ved at få computeren til at virke sammen med fotoapparat, og det gik der megen spildtid med. Hver gang fik jeg at vide, at udstyret var dårligt til undersøgelser af halsen, men at der ikke var råd til nyt.	Uoplyst
8	Der var ikke styr på papir og journal. Tvivl omkring hvorvidt jeg skulle tale med læge NN inden operation. Skulle selv op at hente journal som skulle med til læge NN.	Godt
11	Lægen bedøvede det ene næsebor, men skulle til at stikke endoskopet op i det andet.	Dårligt
14	En læge NN havde forudbestemt, at jeg ikke kunne få den [operation] lavet, fordi jeg får [] medicin. Det var eneste forklaring, og at de havde haft oplevelser med at andre på medicin blev utilfreds med resultatet. Det er jo fuldstændig uacceptabelt med den besked. Selvfølgelig er der en risiko ved en operation, det er jeg klar over, og det accepterer jeg. Måske var det fordi, vedkommende læge ikke selv kunne foretage [] operationen[], som var blevet anbefalet ordnet ved samme lejlighed af den lokale speciallæge.	Dårligt
16	Vi oplevede mange forskellige informationer. Det virkede som det ene hospital kontra det andet hospital. De var ikke enige. Vi fik at vide til forundersøgelse, at vi kunne komme hjem samme dag, og at vores datter kun skulle være syg fra skole et par dage. Dette var ikke tilfældet! Læge NN ville gerne, at hun blev på sygehuset og [flere] ugers sygdomsmedling, ingen løb, sport etc. Da vi kommer til kontrol, får vi igen modsat at vide! Det var meget forvirrende og gjorde os usikre og rådvilde!	Uoplyst
22	Havde [flere] forskellige personaler (næsten en ny hver gang). To gange var der sat tid af til scanning, men det blev jeg ikke, da de ikke havde denne kompetence. Til tider lidt forvirrende som patient med så mange forskellige holdninger til forløbet.	Dårligt

Øre-næse-hals ambulatorium Ø15**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
1	Godt tilfreds.	Virkelig godt
2	Syntes, informationen, om hvordan indgrebet var gået, var for dårlig.	Godt
3	Kedeligt venteværelse.	Dårligt
5	Ved scanning får man/jeg at vide af en meget [uforståelig person], at der er [nogle] knuder. Det var det eneste, som jeg kunne forstå[].	Dårligt
8	Der var ingen erfaring på den afdeling, jeg lå på efter behandling, og ingen læge der vidste noget omkring min behandling.	Godt
12	Ventetid fra mødetid til operation er for lang.	Godt
14	Sygeplejersken, som var med, var god til at fortælle om forløbet.	Dårligt
15	Jeg har været fuldt ud tilfreds. Den sidste gang jeg var der, var der lang ventetid til høreprøve pga. PC-tastefejl.	Virkelig godt
18	Hver gang jeg havde et møde på hospitalet, fik jeg tildelt en ny læge. Ved hvert møde skulle jeg så forklare denne læge, hvad jeg kom derind for, og hvad jeg havde fået lavet. Lidt dårligt at de ikke havde sat sig ind i tingene.	Godt
19	Nej.	Godt
20	Tre besøg i ambulatoriet. Første og tredje besøg var gode. Planlagte og et godt informationsniveau. Andet besøg var dårligt, med en læge, der ikke havde styr på, hvad der skulle ske, og ikke til dagligt arbejdede med øreområdet.	Godt
21	Jeg tror, at personalet er gode til deres fag, men det er svært at vurdere, hvad den enkelte læge kan, når det er forskellige, man taler med fra gang til gang (har mødt [mange] forskellige læger). Personalet er overvejende meget venligt. Det skal dog bemærkes, at læge NN opleves som arrogant og ubehagelig.	Godt
23	I vores tilfælde blev vi henvist fra en speciallæge og til sygehuset. Når man kommer to forskellige steder, finder man bare ud af, hvor forskellige læger er. Det kan godt være meget frustrerende at få noget at vide et sted og noget andet at vide et andet sted, men sådan er det nok desværre.	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
1	Er godt tilfreds med [sygehuset], og at jeg ikke skal til andet sygehus.	Virkelig godt
5	Jeg var dårlig ved udskrivelsen og fattede/fangede egentlig ikke ret meget af, hvad der blev sagt. :-{	Dårligt
6	Oplevede evaluering efter operation og svar på vævsprøve som en smule overfladisk. Hurtigt ind og hurtigt ud.	Godt
7	Kom med meget hæs stemme. Fik at vide, at jeg ikke måtte arbejde indtil [ferien]. Da jeg kom til talepædagog, stod der i hendes papirer, at jeg ikke måtte arbejde [], før hun kom i gang med behandlinger. []. Da havde jeg altså arbejdet syv uger, hvor jeg ifølge journalen burde passe på stemmen uden at gå på arbejde. Dårlig information.	Uoplyst
12	Skuffende, at det ikke var læge NN eller en læge fra Øre-næse-hals afdelingen, man blev tilset af.	Godt
13	Jeg fik indsat et implantat i øret i stedet for den protese, der i forvejen sad der. Men fik aldrig information omkring implantatet. Kun at det var blevet sat ind.	Godt
15	Der er kun en ting, jeg har været meget træt af. Det var, at sygeplejersken klippede alt for meget hår af. [] Lav en retningslinje for hvor meget.	Virkelig godt
18	Efter min operation tog jeg hjem uvidende om, at min næse ville bløde meget. Denne information modtog jeg ikke før eller efter operationen.	Godt
23	Jeg fik tilsendt et spørgeskema på tre sider, som skulle udfyldes før besøget. Besøget drejede sig om min [lille] søn. Man skal ikke sende de samme spørgeskemaer ud til alle aldersgrupper, da jeg følte mig lidt til grin med de ting jeg skulle svare på. Måske skulle man overveje at lave spørgeskemaer til forskellige aldersgrupper.	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
 5	[Lettere forståeligt] personale ønskes!!	Dårligt
 7	De meldte for uklart ud, hvad jeg måtte og ikke måtte bruge stemmen til. Det, de skrev i papirerne til speciallægen, fik jeg ikke at vide. Der stod, at jeg ikke måtte [anstrengte stemmen], før jeg kom i behandling ved speciallæge. Dette anede jeg intet om, og jeg brugte derfor stemmen uhensigtsmæssigt.	Uoplyst
 17	Kunne godt have brugt stærkere smertestillende den efterfølgende uge. Det er umuligt at sove eller gøre noget som helst.	Godt
 23	Vi er ikke færdige i ambulatoriet, så det er svært at svare så.	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	Er godt tilfreds med Viborg sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Jeg synes ikke, man behøver blive kaldt ind så lang tid før, man skal opereres, når der ikke er noget galt. [Ventetid]	Godt
9	Jeg mødte meget stor venlighed.	Virkelig godt
15	Læg nogle ugeblade. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Det bedste er, at alt er gået godt, og den læge, der opererede, gjorde et fantastisk stykke arbejde, og tak for det! [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Ingen ventetid. Fleksibelt personale med hensyn til tider og ønsker. Venligt og forstående personale, der tog mine bekymringer alvorligt (på nær en, og det er grund til det negative). [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
23	Gør venteværelserne lidt mere venlige at sidde i. Det er lidt tom og uhyggeligt, at sidde der og vente. [Fysiske rammer]	Godt

