

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

Øre-Næse-Hals afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	252
Besvarelser fra afsnittets patienter:	157
Afsnittets svarprocent:	62%

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).

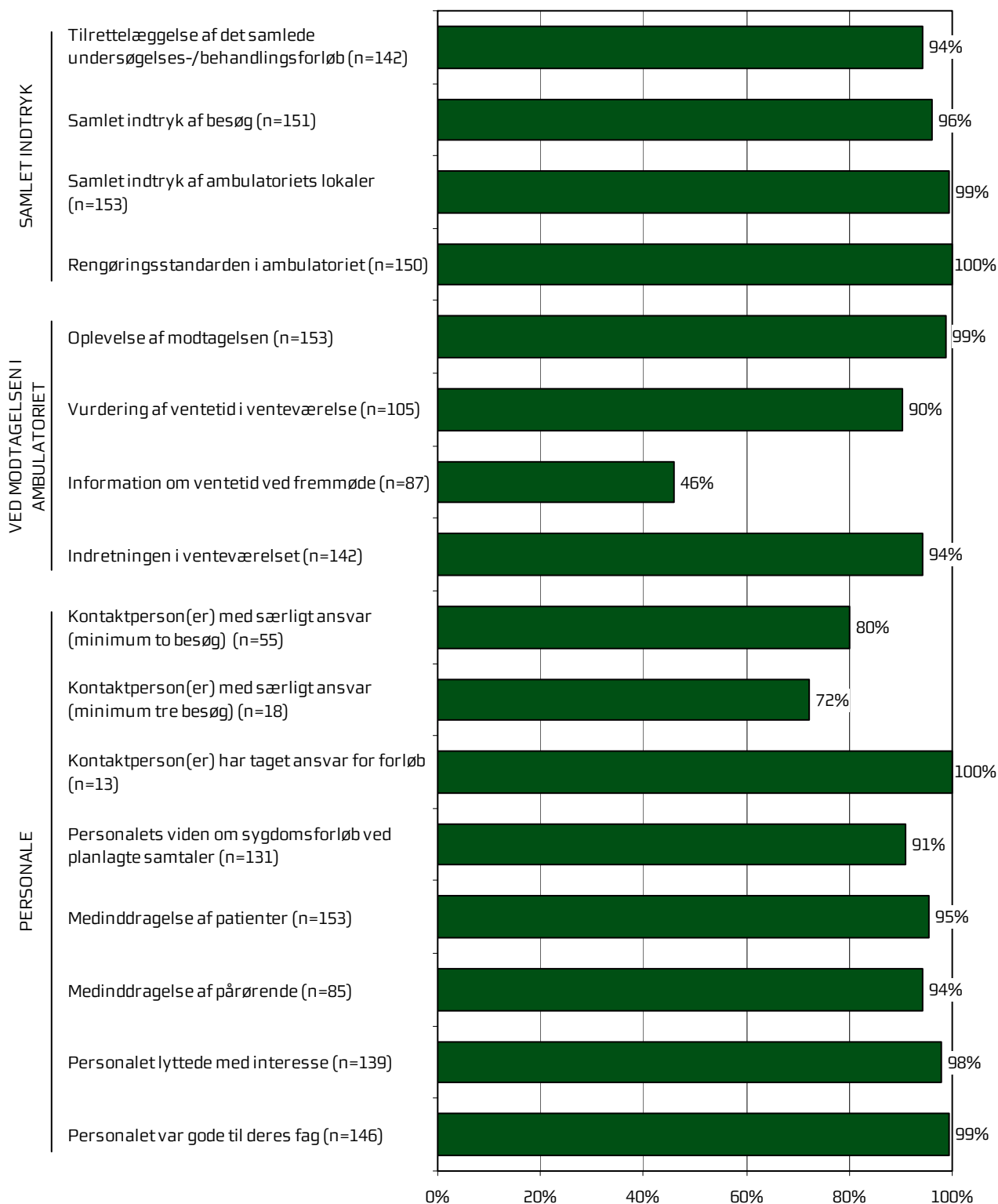
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

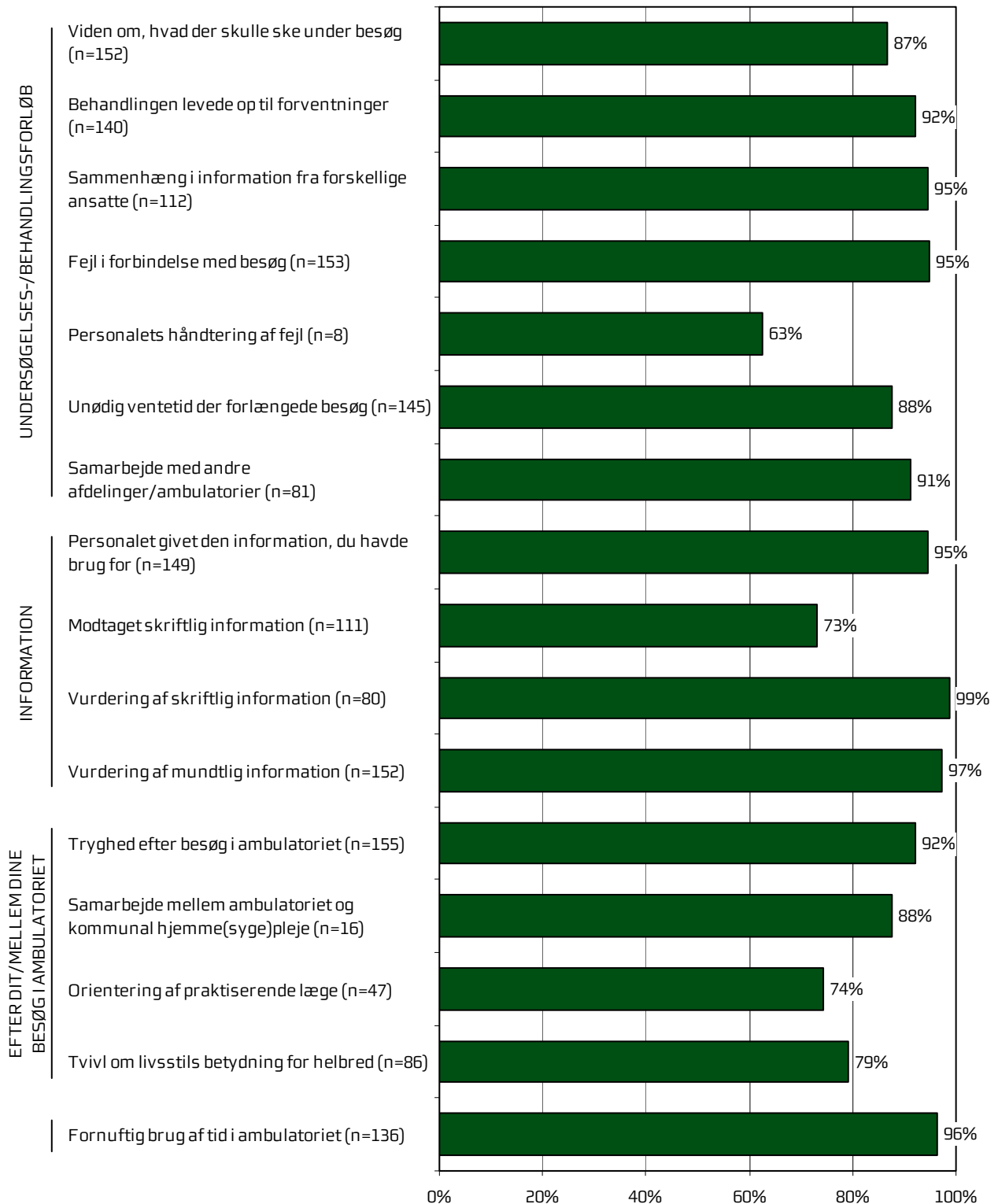
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

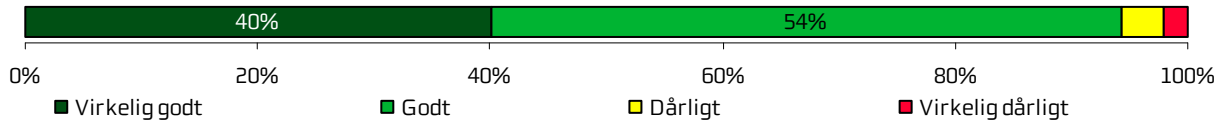
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

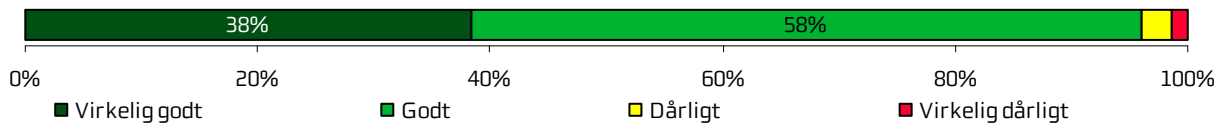
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=142)



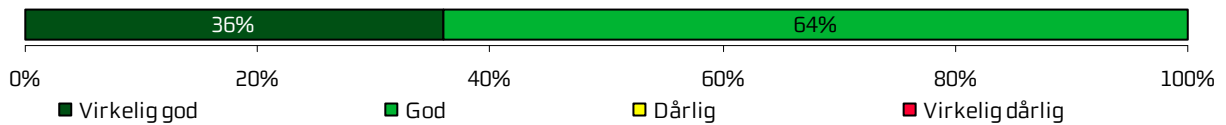
Samlet indtryk af besøg (n=151)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=153)



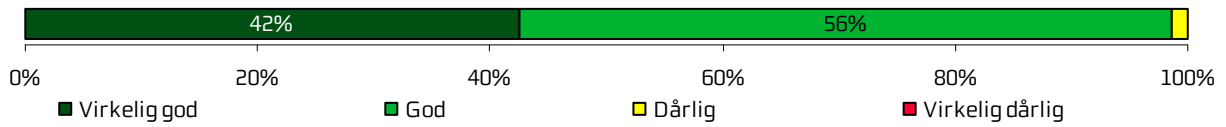
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=150)



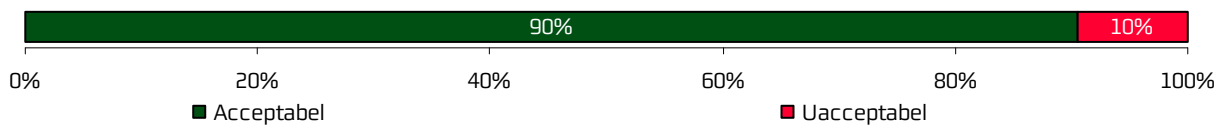
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

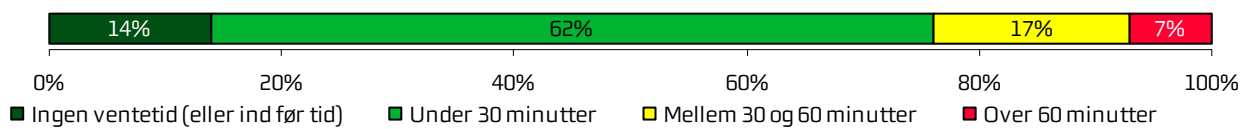
Oplevelse af modtagelsen (n=153)



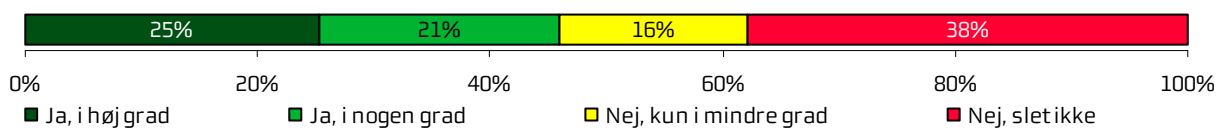
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=105)



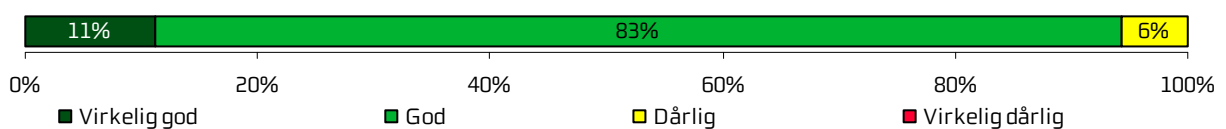
Længde af ventetid i venteværelse (n=100)



Information om ventetid ved fremmøde (n=87)



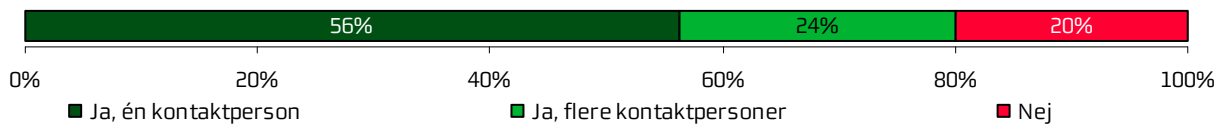
Indretningen i venteværelset (n=142)



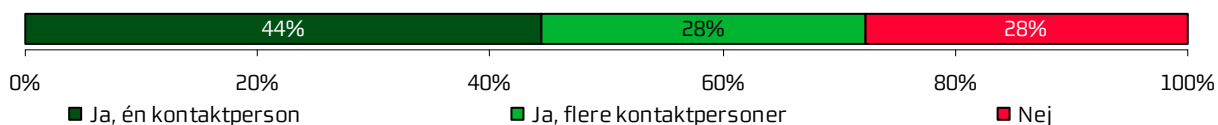
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets 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 %	-	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	-	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

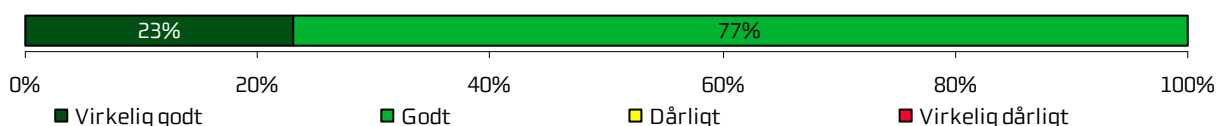
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



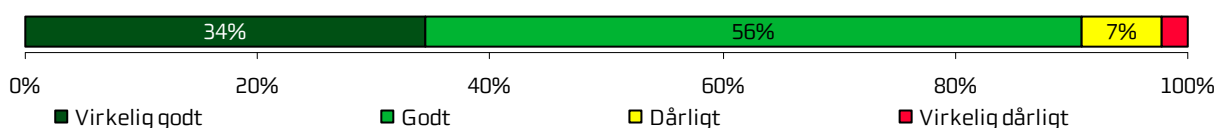
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



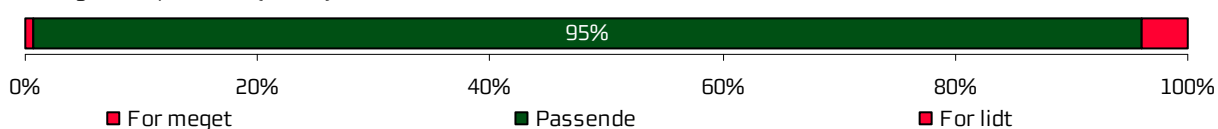
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=13)



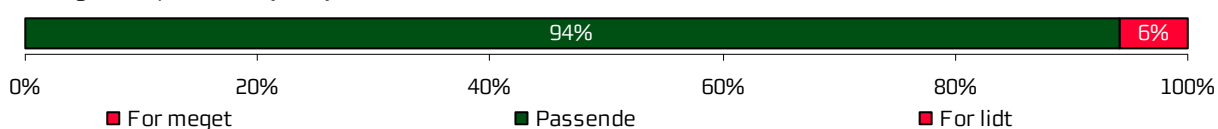
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=131)



Medinddragelse af patienter (n=153)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



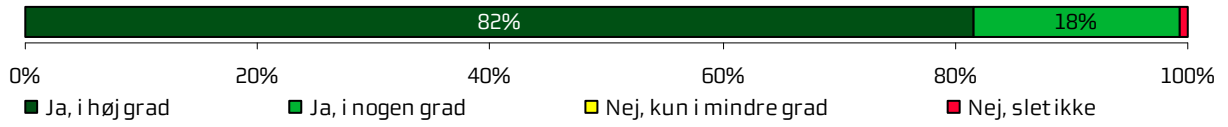
Personalet lyttede med interesse (n=139)



	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)	80 %	-	-	94 % *	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	-	-	98 % *	71 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

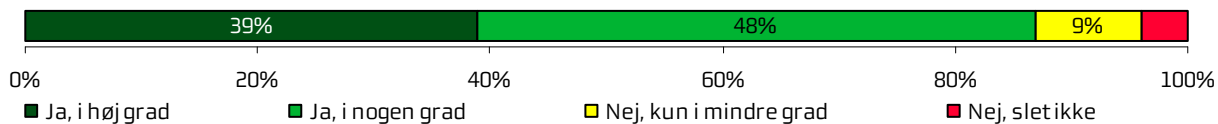
Personalet var gode til deres fag (n=146)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

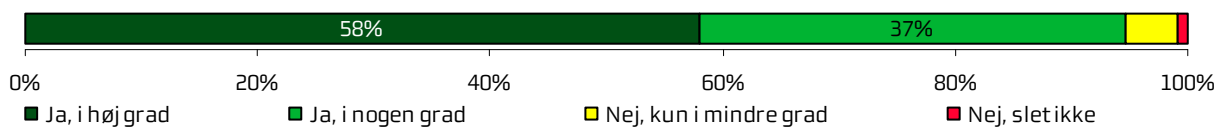
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=152)



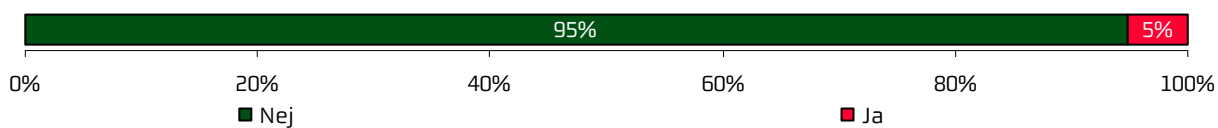
Behandlingen levede op til forventninger (n=140)



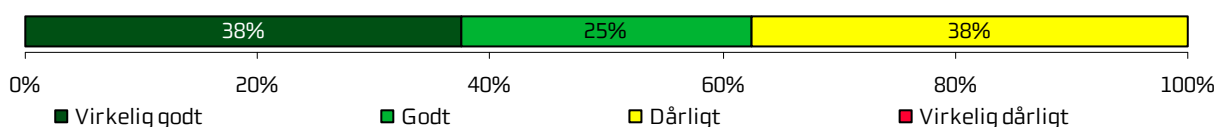
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=112)



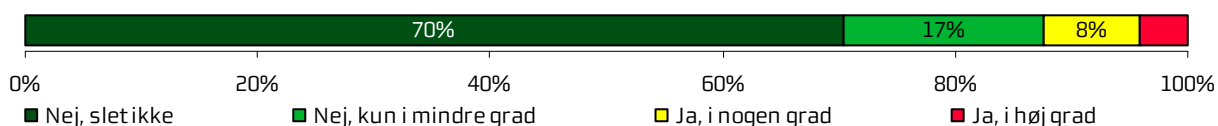
Fejl i forbindelse med besøg (n=153)



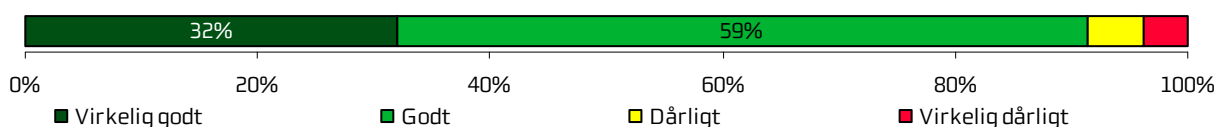
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=145)



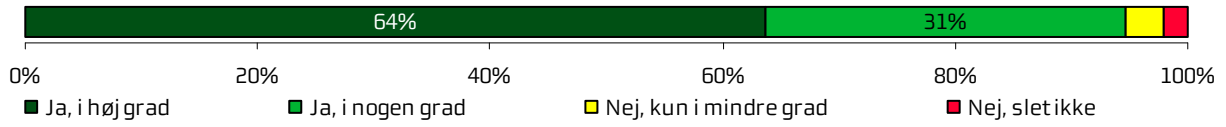
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=81)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	98 % *	80 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	99 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	-	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	-	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	99 % *	86 %	93 %

Information

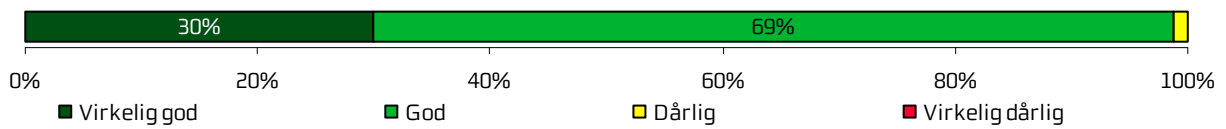
Personalet givet den information, du havde brug for (n=149)



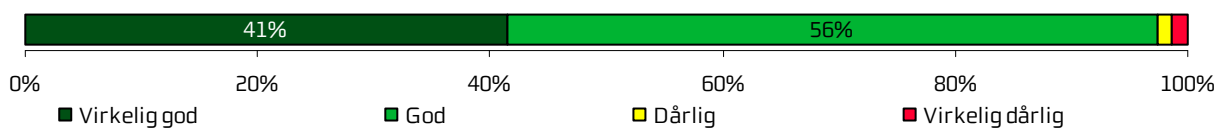
Modtaget skriftlig information (n=111)



Vurdering af skriftlig information (n=80)



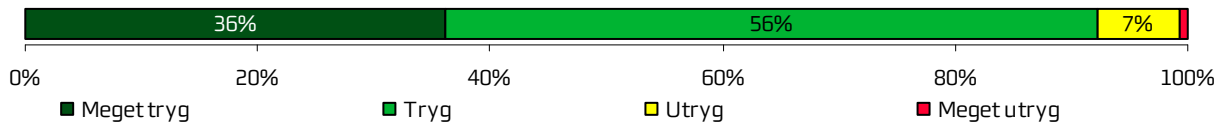
Vurdering af mundtlig information (n=152)



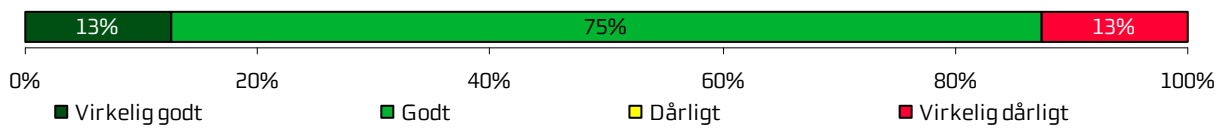
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	91 % *	39 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

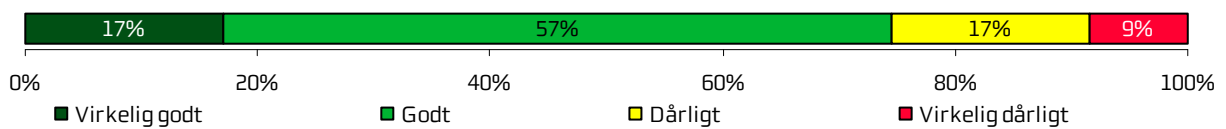
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=155)



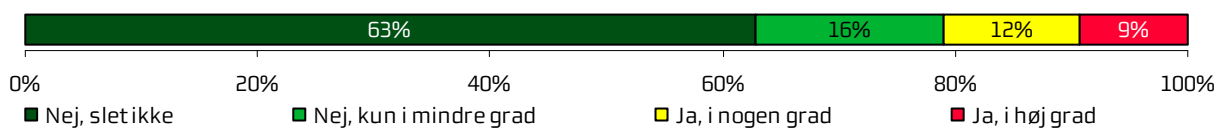
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



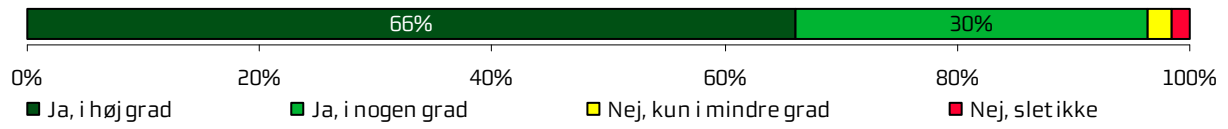
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=86)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	99 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	-	-	99 % *	72 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	-	-	82 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=136)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	92 %	97 % *

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	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	11
Pleje	3
Relationer til personale	2
Ventetid	2

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
7	Bortset fra, at der var sket en fejl første gang, idet den læge, som skulle se på mig, ikke var til stede. Da jeg kom anden gang, mødte jeg en læge, men jeg mødte læge NN ved andet kontrolbesøg efter operationen.	God
9	Som almindelig modtagelse.	God
10	Blev kun placeret på en stol og derefter ingen informationer før godt en time senere. Tænkte, har de glemt mig og spurgte vist nok en personale.	Dårlig
12	Jeg kom direkte op på afdelingen en aften [i weekenden]. Henvist fra lægevagten []. Fin modtagelse. Akut.	Uoplyst
19	Venligt personale og hjælpsomt.	Virkelig god
21	Ved skrivelse orienteret om læge (med navns nævnelse), som skulle følge mig i hele forløbet. Ved mødet var pågældende læge fraværende. Al Edb var nede. Da endelig Edb-systemet var online igen, kom det som en overraskelse for lægen, at denne skulle tilse mig. Undersøgelsesrummet var ikke det, denne plejede at bruge, så vi skulle lige først have det ommøbleret.	God
22	Dog vil jeg gerne sige, at man godt kunne have oplyst mig om, at jeg skulle vente TRE timer. Totalt uacceptabelt, når jeg skulle køre [mange kilometer] tilbage.	God
24	Ikke imødekomende sygeplejerske. Virkede som om, jeg var en byrde eller blot ligegyldig. Ikke rart, når man i forvejen er nervøs.	Dårlig
27	Som jeg husker det, fandt jeg selv venteværelset, og blev først modtaget af en venlig dame, da jeg blev kaldt ind til lægen.	Uoplyst
28	Alt var forberedt og ingen ventetid.	Virkelig god
32	Glad, imødekomende personale.	Virkelig god
36	De var rigtig søde og nemme at snakke med og gode til at svare på ens spørgsmål.	Virkelig god
40	Imødekomende personale. Kort ventetid. Spørgeskema vedr. skavanker og medicin var lidt uoverskuelig. Jeg havde forventet, at det var delvist udfyldt med oplysninger fra min elektroniske journal fra praktiserende læge m.m.	Virkelig god
46	På grund af sygdom var jeg nødt til at få foretaget []prøven på en anden afdeling, og det gav naturligvis noget uventet ventetid. Jeg fik en god forklaring, så det gjorde ikke noget.	Virkelig god
50	Som mor til [en dreng] oplevede jeg et godt møde med sekretær og personale. Vores dreng glæder sig til at komme igen. Så det må betyde, at han følte sig tryk og lyttet til.	Virkelig god
51	Det er et tidsbesparende nyt system I har opstillet.	God

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
5	Der var meget forskel på, hvad de forskellige læger sagde om [det organ, jeg har problemer med,] ved mine [] besøg i Ambulatoriet! Jeg blev tilset af [] forskellige og udskrevet af en, [som jeg ikke oprindeligt var tilknyttet]. (En der skulle hjælpe, fordi der var travlt).	Uoplyst
7	Ja, jeg synes det var forkert, at jeg skulle vente [nogle måneder] på at få endelig svar på de vævsprøver, der var blevet taget i forbindelse med operationen.	Dårligt
8	Kommunikationen imellem sygeplejerske og læge var ikke optimal. Lægen havde ikke informeret sygeplejersken om, at jeg måtte smutte med det samme. Så sad og ventede i [flere] timer, da jeg så kontaktede personalet og spurgte, hvornår jeg måtte smutte. Det vidste hun ikke. Hun ventede på lægens svar, men han var inde ved mig lige efter operationen.	Godt
24	Sygeplejersken glemte mig (kontaktsygeplejersken). Blev ikke tilbudt væske/is efter operation. Havde fået at vide, jeg måtte tage hjem, men kontaktsygeplejersken havde glemt at informere mig om, at lægen havde ombestemt sig pga. let rigelig blødning.	Godt
25	Der var ikke andet end fejl. Kommunikations- og lægefejl.	Dårligt
27	[] Jeg kom til Holstebro til forgæves forundersøgelse, da jeg forinden skulle have haft en scanning [] (det er måske en fejl fra min dårligt kommunikerende speciallæge []). Speciallæger er åbenbart ikke meget meddelssomme. Da jeg i Holstebro fortalte, at jeg ikke var blevet scannet, fik jeg uden forklaring og bedøvelse i næsen, med besked om, at jeg ikke måtte spise inden bedøvelsen var væk. Uden besked om hvorfor. Hvilket den søde sygeplejerske så fortalte mig, da jeg spurgte hvorfor? Herefter fik jeg besked om, at jeg skal scannes inden man kan gøre yderligere. Det er så her, at jeg står med scanningen [i efteråret]. Efter yderligere tre måneders ventetid. Det er en lang proces. Godt at man ikke er dødssyg. Denne proces startede [i sommeren 2012].	Uoplyst
29	Første gang jeg var [til min første undersøgelse], var i foråret [], hvilket jeg OPLEVEDE meget mærkeligt. Næsten som et forløb :) Blev spurgt om ting, der vedrører mine tidligere indlæggelser, som lå [mere end 20 år] tilbage? Bad derfor om anden læge til næste undersøgelse, INDEN indgreb.	Virkelig godt
43	Jeg blev sendt rundt på de forskellige stuer kun for at vende tilbage til, hvor jeg startede.	Dårligt
49	Lægen var mangelfuldt forberedt, og i flere tilfælde var hun kaldt til andre opgave og erstattet af en afløser.	Uoplyst
52	Opereret i hals/underkæben: Operationen gik godt, men kunne ikke rigtig spise dagen efter, men blev sendt hjem alligevel. Dagen efter gik der betændelse i såret og skulle så opereres igen []. Ikke nogen god oplevelse. Jeg fik ca. 14 dages ekstra sygemelding. Har stadig problemer med stemmebåndet.	Virkelig godt

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Nej, ikke lige sådan pt.	Uoplyst
7	Ved sidste kontrolbesøg fik jeg at vide, at jeg skulle skylle min næse med salt i det næste halve år. Det burde jeg have fået at vide lige efter operationen.	Godt
10	Mit afsluttende behandlingsforløb blev godt, idet lægen udviste god forståelse for, at det tog tid at informere mig og min kone om nogle komplikationer, der indtraf [i forbindelse med] min operation. Der var god tid til uddybning.	Dårligt
15	De var rigtig gode til hele tiden at fortælle, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
16	Jeg er stadig meget ked af, at jeg blev sendt alt for tidligt hjem af en læge på sengeafdelingen, da jeg var alt for syg og skulle have stærke drops [flere gange] dagligt. Hjemmeplejen klarede det ikke så godt. Det andet sygehus havde sagt, jeg skulle blive på sygehuset.	Uoplyst
20	Taxaventetid.	Virkelig godt
21	Lægen: "Tja, det kan vi ikke lave, men hvem skal vi få til det? Er det læge NN'er, eller??" Da jeg selv foreslog et andet hospital, udbrød lægen "ja". Jeg prøvede at sende sagen til andet hospital. Sikke et held, her fik jeg under tre besøg og en fantastisk professionel behandling.	Uoplyst
27	Meddelsomme. Da jeg i Holstebro fortalte, at jeg ikke var blevet scannet, fik jeg uden forklaring noget bedøvelse i næsen, med besked om at jeg ikke måtte spise, inden bedøvelsen var væk uden besked om hvorfor. Hvilket den søde sygeplejerske så fortalte mig, da jeg spurgte hvorfor?	Uoplyst
28	Der var tid til, at NN og mor kunne gennemlæse brochure på stedet og bagefter mulighed for spørgsmål.	Virkelig godt
29	Jeg undres HVER gang over, at man skal have udfyldt en mængde spørgsmål på skema. TRODS det bliver man UDSPURGT om nøjagtigt det samme. Samt, at man ikke anvender alt tidligere oplysningsmateriale (fra tidligere indlæggelser) på EDB.	Uoplyst
30	Det har været ret svært at svare nøjagtigt på flere af spørgsmålene, da jeg lider af kroniske sygdomme og er ret bange for konsekvenserne af operation.	Godt
31	Vi var blevet fint oplyst og synes godt forberedte til operationen []. Dog var vi ikke blevet oplyst om de voldsomme []smerter, der fulgte straks efter opvågningen. De var også uforstående overfor disse på opvågningen. Han døjede med smerterne i løbet af hele første dag, hvilket betød, at jeg følte mig utryk og uforberedt på denne situation (vi fik også en ekstra overnatning). Han blev løbende tilset af læger, der ikke kunne forklare det heller. De aftog først om aftenen, efter jeg havde foreslået natsygeplejerskerne, om væske i drop ikke ville kunne lindre, eftersom han næsten ikke havde fået vådt eller tørt hele dagen, da han jo skulle møde fastende ind tidligt om morgenen. Han fik en god og rolig nat.	Virkelig godt
32	Med hensyn til samarbejde med øre-næse-hals-afdelingen i forbindelse med operation er afdelingen/ambulatoriet/opvågningen ikke enige, om en forælder til en [teenager] må komme på opvågning efter operationen. Det skabte forvirring og unødvendige tårer, da jeg vågnede efter operationen, og der ikke blev ringet efter min mor, som afdelingen og ambulatoriet ellers havde sagt.	Virkelig godt
33	Lægen var meget kompetent, og god til at forklare, hvad de havde gjort og skulle gøre.	Godt
34	Kom op på afdelingen direkte nede fra lægevagten, så derfor har det været svært at vurdere, om ventetid m.m. har været OK.	Godt
35	Der er virkelig spurgt ind til problemet.	Virkelig godt
39	De forskellige steder jeg har været til hørtejek, burde have talt bedre sammen, da der stort set	Dårligt

foregik det samme alle steder. Jeg blev ikke klogere, og køreturen derop var faktisk unødvendig!

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 40 | Jeg var overrasket over, at lægen først skulle indtale diktat, som en sekretær efterfølgende skulle taste ind, inden at jeg kunne komme videre til blodprøve m.m. Ambulatoriet lovede, at jeg kunne få drop, så snart jeg kom på sengeafdelingen (jeg havde ikke kunne indtaget føde eller væske i 18 timer), men det var der ikke tid og kapacitet til. | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Er virkelig tryk. Fortæller/viser det hele, så man ikke kommer i tvivl. "Gode hænder". | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Lægen havde god tid til at forklare og svare på spørgsmål. Dejligt og tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ 47 | Kun [et par] undersøgelser og endnu ingen behandling. | Godt |
| ✎ 53 | Hvis jeg skal kritisere noget: Kontrol og forundersøgelse kunne være sket samme dag. Ligesådan efterkontrol og resultatet af prøverne. Da jeg i alt har kørt fem gange, og da jeg har [meget langt til hospitalet], giver det [meget kørsel]. | Virkelig godt |

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
10	I forbindelse med en [operation] får patienten ca. fire pjecer. Det burde kunne reduceres til en meget mere velskrevet og pæn brochure/pjece. I øvrigt var der flere gange uoverensstemmelse med informationen i pjecerne, og det personalet oplyste. F.eks. hvornår der skal påbegyndes saltvandsskyllning.	Dårligt
23	Nej.	Virkelig godt
24	Dårlig information samt måden det blev formidlet på.	Virkelig dårligt
27	Jeg fik besked om, at jeg skal scannes inden man kan gøre yderligere. Det er så her jeg står, med scanning [efterår] 2012. Efter yderligere tre måneders ventetid. Det er en lang proces. Godt, man ikke er dødssyg. Denne proces startede [sommer] 2012.	Uoplyst
29	Ja, efter mit første undersøgelsesbesøg ved læge NN fik jeg siden anden læge NN, som jeg har været yderst tilfreds med!!	Uoplyst
33	Dejligt at komme i ambulatoriet. Sygeplejersken og lægen giver sig tid til én og svarer på tvivlsspørgsmål.	Godt
35	Der er givet en rigtig god forklaring på behandlingsforløbet.	Virkelig godt
40	Godt både at få information mundtligt og skriftligt, så man kunne læse det, når der opstod tvivl.	Virkelig godt
42	Har bedst af at have en ledsager med til at forstå beskederne.	Godt
48	Mangler svar.	Virkelig dårligt

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Har endnu ikke fået det endelige resultat.	Godt
4	Dyrker sport næsten hver dag, så det kan ikke være det.	Uoplyst
6	Stor ros til lægerne. Tager sig god tid til at informere, så det kan forstås.	Virkelig godt
7	Jeg var lidt utryg første gang, hvor den rigtige ikke var til stede. Da jeg efter operationen måtte vente cirka to måneder på resultatet af de indsendte prøver, var jeg ikke helt tryk, selvom lægen havde sagt, at der ingen tegn var på noget alvorligt.	Godt
10	Da jeg under operationen fik stafylokokker, blev det nødvendigt med [] yderligere konsultationer i ambulatoriet. I løbet af de [efterfølgende] gange jeg har været på ambulatoriet, har jeg mødt nye læger hver gang. Dette gav mig en vis utryghed og burde kunne forbedres. Jeg mødte i øvrigt aldrig den [] læge, der opererede mig. Heller ikke inden operationen.	Dårligt
14	Lægen kunne ikke se, at han skulle give [medicin]. Var i tvivl om mængden.	Virkelig godt
15	Jeg har ikke været så glad for, at andre kiggede/rørte mit øre, og jeg har heller ikke selv gjort det så meget.	Virkelig godt
17	Var nødt til at tage til [fra en by til en anden, der ligger langt væk]. På grund af ventetid i [min region] skulle jeg selv sørge for transport, og på grund af det kunne jeg ikke komme i narkose, som behandlingen ellers bliver udført i. Jeg havde foretrukket narkose og overnatning. Det var en hård tur hjem.	Godt
27	Lang og unødvendig ventetid.	Uoplyst
29	Jeg er i hvert tilfælde rigtig glad for, at jeg efter første besøg fik anden læge. Første gang var virkelig en mærkelig oplevelse.	Uoplyst
30	Efter eget ønske ikke at blive opereret på nuværende tidspunkt. Fejler andre sygdomme. Ny tid til samtale med videre i 2013.	Godt
31	Jeg har ikke spurgt eller fået nogen tilbagemelding fra vores praktiserende læge.	Virkelig godt
40	Ca. [en måned] efter kikkertundersøgelsen skulle jeg have røntgenundersøgt [indre organer] for evt. udposninger. Røntgenlægen sagde, at hun umiddelbart ikke kunne se noget unormalt, men at hun gerne ville kigge mere på billederne og jeg ville få endelig besked fra den henvissende læge. Nu her [over en måned] efter, har jeg endnu ikke hørt noget.	Virkelig godt
48	Jeg har ikke fået noget.	Virkelig dårligt
49	Et unødvendigt langt forløb, der omfatter [flere køreture til forskellige hospitaler], og efter min opfattelse kunne det hele være afsluttet med firekonsultationer (inkl. operation), og det er ikke slut endnu.	Godt
52	Efter første besøg var jeg utryk. Da jeg havde ondt og kunne slet ikke spise, da jeg blev sendt hjem.	Godt

Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro

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 Holstebro	Samlet indtryk
2	Første indkaldelse [i foråret], hvor jeg blev hjemsendt uden kommentarer. Når man har ventet [adskillige] timer, er det ikke godt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
3	Jeg har altid fået en fantastisk behandling på Holstebro Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg kom ind ret akut og fik derfor forskellige læger. Hvis man får det normalt, så synes jeg, at det er utrygt! [Pleje]	Godt
8	Kontakten mellem læge og sygeplejerske er dårlig. Sygeplejersken blev ikke informeret om, at jeg måtte tage hjem, og jeg sad tre timer og ventede. Og lægen forklarede om, hvordan jeg skulle gøre, når jeg kom hjem, og sygeplejersken sagde noget helt andet, så jeg var meget i tvivl om, hvad jeg skulle. Søgte information på nettet i stedet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
10	Færre læger burde være tilknyttet en patient. Måske specielt, hvis der som i mit tilfælde opstår komplikationer. Hvorfor mødte jeg ikke, f.eks. til en af mine konsultationer i ambulatoriet, den læge, der opererede mig? [Pleje]	Dårligt
11	Saftevand i venteværelset.	Virkelig godt
13	Venligt personale.	Virkelig godt
15	Jeg kunne godt lige undersøgelsesrummene og toiletterne, men jeg syntes ikke så godt om venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Ja, det var godt, at de sendte mig til et andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Der var drikkevarer og frugt i venteværelset. Jeg havde ikke behov for noget, men det var en fin gestus. [Fysiske rammer]	Godt
18	Det var lidt surt, at jeg skulle køre to timer til Holstebro for at tage bandagen af (det tog fem minutter at få af), og så køre to timer hjem igen. Men ellers har alt generelt været godt.	Godt
22	Det var tredje gang, jeg blev opereret [for det samme] på et år. Er det godt/dårligt/virkelig dårligt, sæt selv kryds!	Godt
23	Alt har fungeret fint. Venter kun på indkaldelse til behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	ALT I ALT: UTRYG; UBEHAGELIG OPLEVELSE! Personalet på andet afsnit var super :) [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
26	Jeg er mødt op på hospitalet cirka 50 minutter før, jeg var tilsagt at møde, og brugte samtlige 50 minutter til at finde en parkeringsplads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	[Vedrørende forløbet efter/mellem besøg i ambulatoriet]: Jeg er i hvert fald rigtig glad for, at jeg efter første besøg fik anden læge. Første gang var virkelig en mærkelig oplevelse. Tænkte, HVIS jeg enten var en gammel dame eller et barn, ville jeg blive helt konfus. "Hvor mange gange man havde været indlagt under narkose?" [Adskillige] gange. "For hvad?"	Uoplyst

Svar: Blandt andet [indgreb] to gange.

Retursvar: Ja, du.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 31 | Udmærket tilrettelagt. Dog kunne det være hensigtsmæssigt, at oplyse de forskellige møders forventede varighed. Ofte var møderne meget korte (men effektive), men så kunne man forbedre sig på længden, og prioritere om begge forældre skulle deltage i møderne.
[Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| ✎ 35 | Der bliver virkelig taget hånd om patienten. Jeg er meget tryk ved at vende tilbage en anden gang.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Meget flinke og søde mennesker. | Virkelig godt |
| ✎ 38 | Efter flere år er mit halsproblem stadig ikke løst!
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 40 | Skiltningen burde være mere tydelig og entydig. Min hovedkontakt NN var bare super god, og forstående behandling.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 41 | En rigtig god læge som giver sig tid til at fortælle. Har haft den samme begge gange, inden jeg skulle opereres.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Gøre ventetiden kortere. Jeg ventede fra klokken ni til klokken 21 om aftenen, før jeg kom hjem.
[Ventetid] | Dårligt |
| ✎ 44 | Virkede som om, at der var tid. Vi skulle ikke skynde os ud igen. | Godt |
| ✎ 45 | At der evt. kan være mulighed for, at mindre børn kan komme i generel anæstesi under en stritøroperation. | Godt |
| ✎ 46 | Jeg kan ikke andet end tilfreds. Alle har været utroligt søde, lige fra reception til sygeplejerske og læge. Jeg har på intet tidspunkt været utryk eller i tvivl om min behandling. I har en rigtig god afdeling.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Jeg er glad for, at jeg ikke er alvorligt syg, for så var jeg her ikke i dag. Ubeskriveligt dårlig koordinering, der står i stor kontrast til de enkelte besøg.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 52 | Min operation var [særligt krævende], så lægen, der gik stuegang, burde nok have kigget lidt bedre i min journal. God mad/valgmuligheder. Venlige og rare sygeplejersker.
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Godt |

