

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

Øre-/næse-/halsklinik H

Regionshospitalet Randers

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	164
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	57%

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).

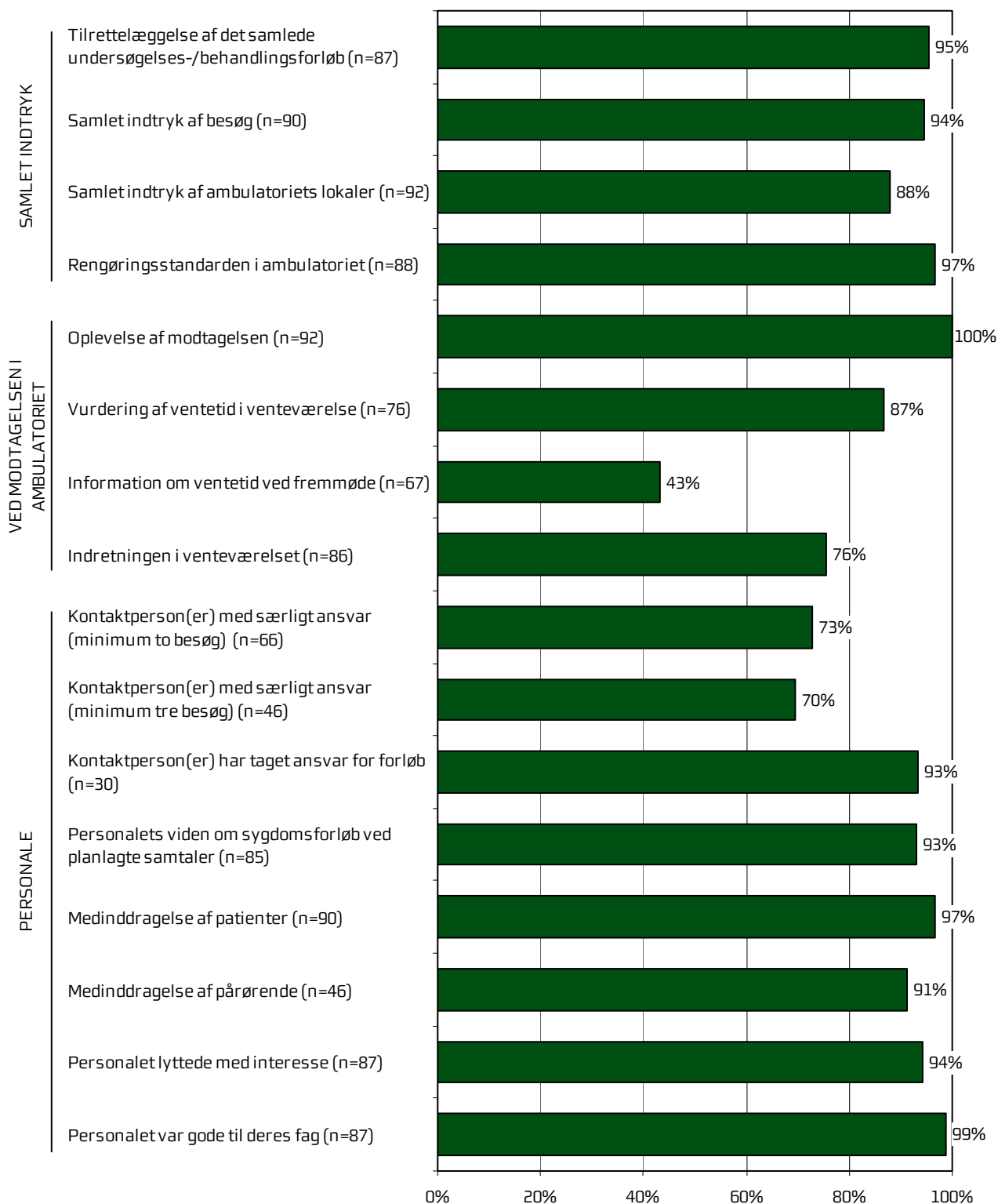
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

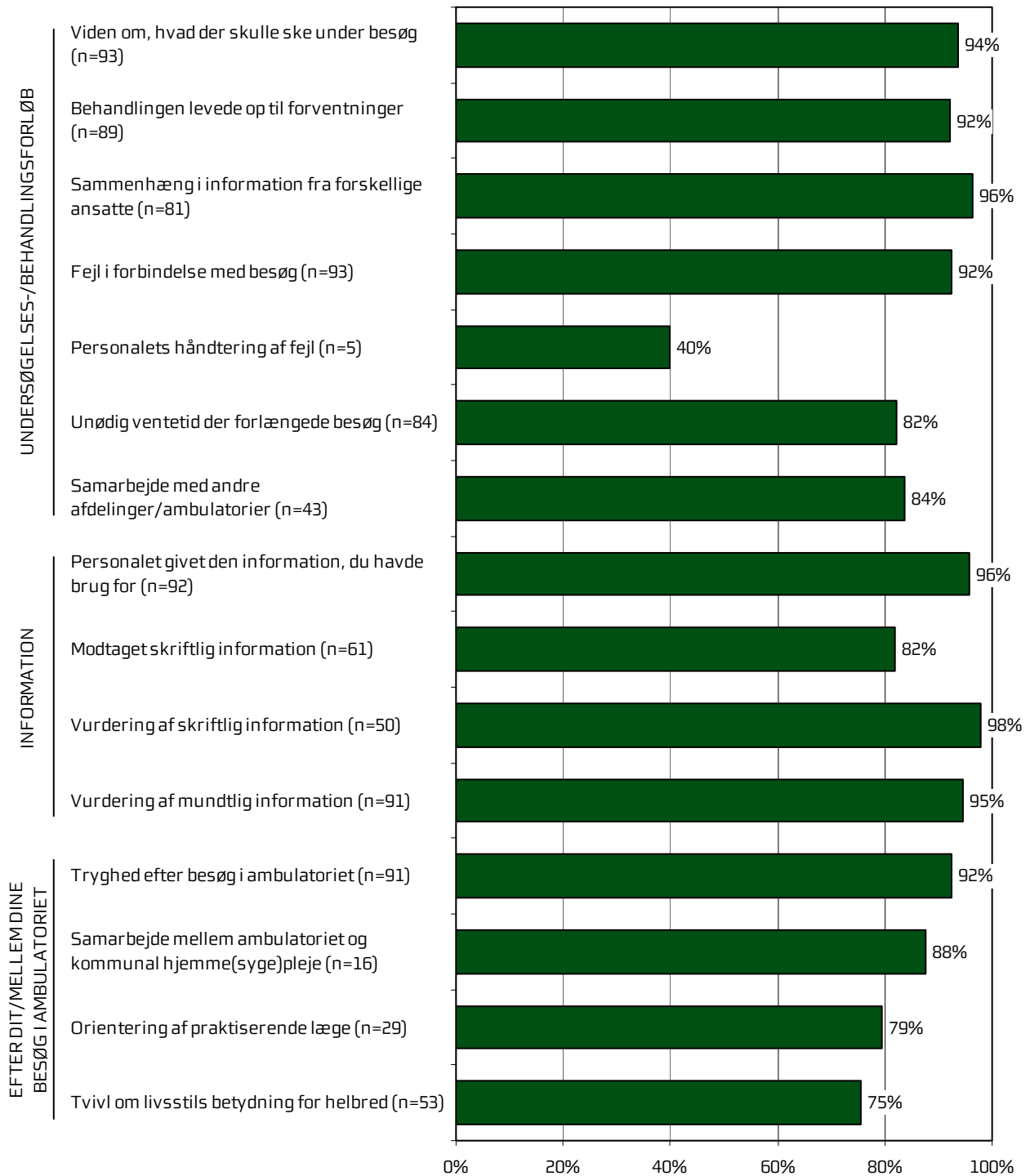
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

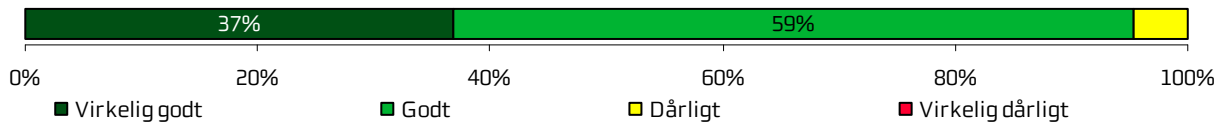
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

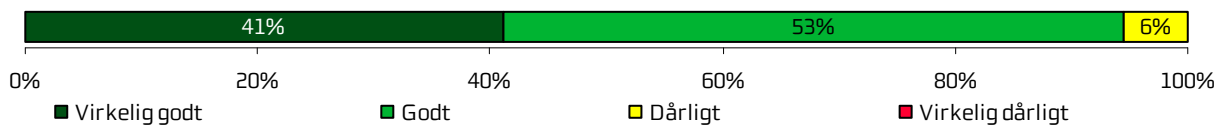
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

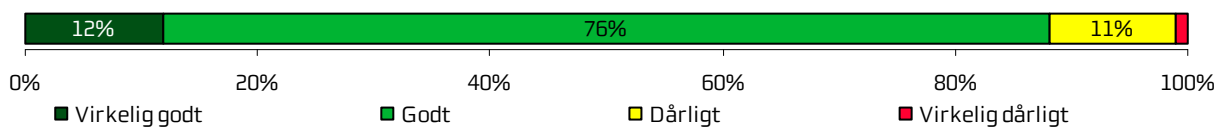
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=87)



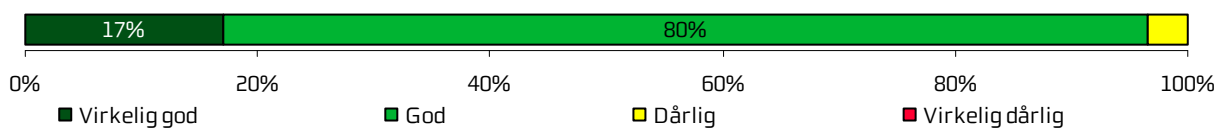
Samlet indtryk af besøg (n=90)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=92)



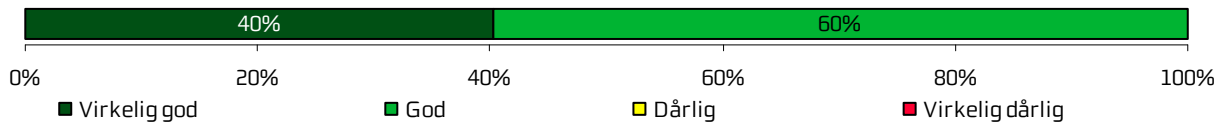
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=88)



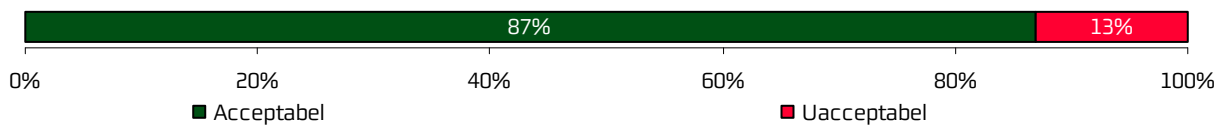
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	-	-	97 % *	87 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	95 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=92)



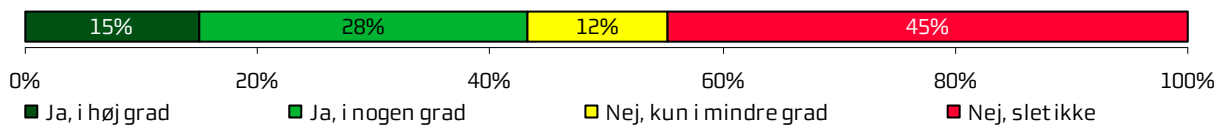
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=76)



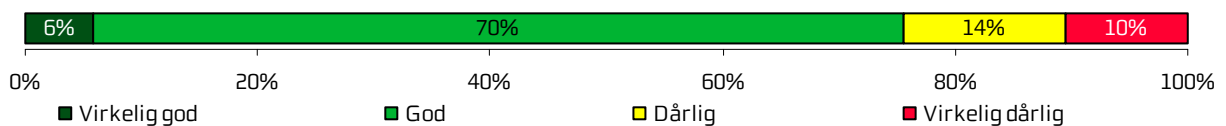
Længde af ventetid i venteværelse (n=72)



Information om ventetid ved fremmøde (n=67)



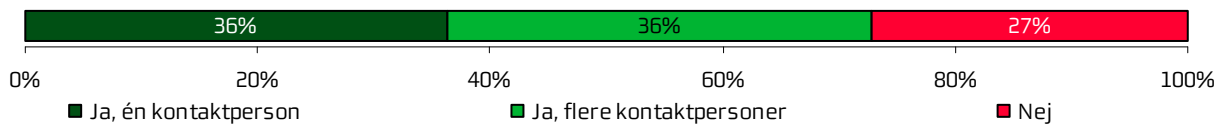
Indretningen i venteværelset (n=86)



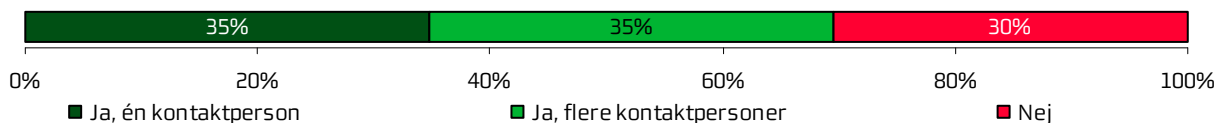
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	-	-	95 % *	84 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	-	-	63 % *	29 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76 %	-	-	94 % *	76 %	88 %

Personale

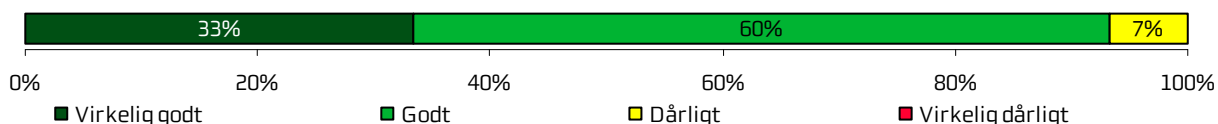
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



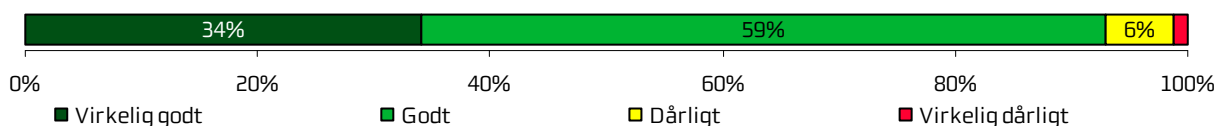
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



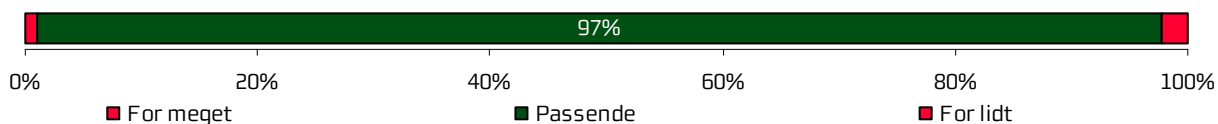
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=30)



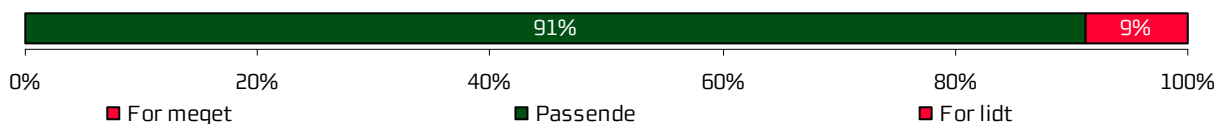
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=85)



Medinddragelse af patienter (n=90)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



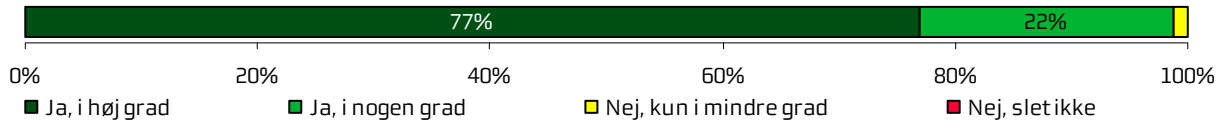
Personalet lyttede med interesse (n=87)



	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)	73 %	-	-	95 % *	74 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	-	-	94 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	-	-	100 %	99 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	100 %	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	98 %	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	100 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

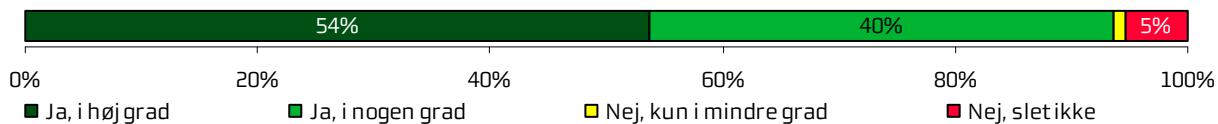
Personalet var gode til deres fag (n=87)



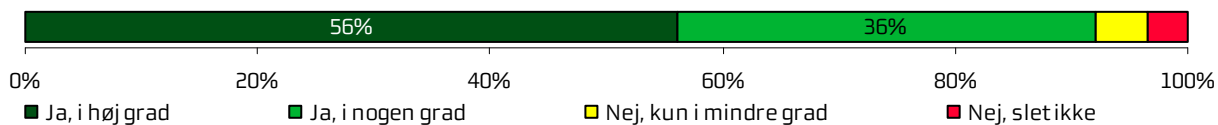
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

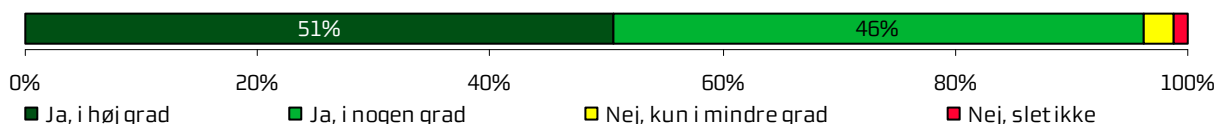
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=93)



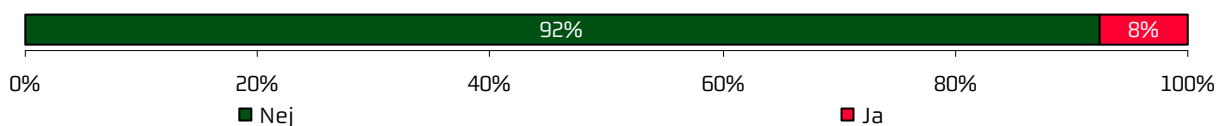
Behandlingen levede op til forventninger (n=89)



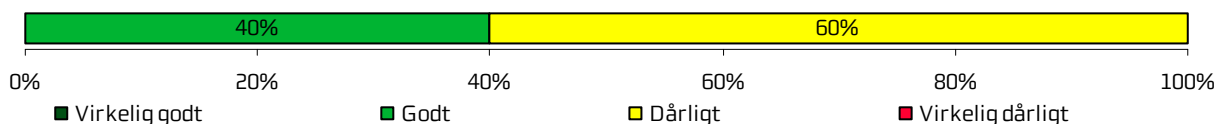
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=81)



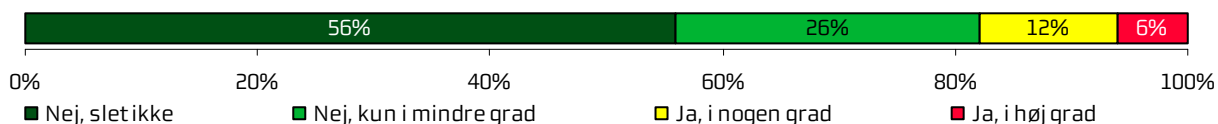
Fejl i forbindelse med besøg (n=93)



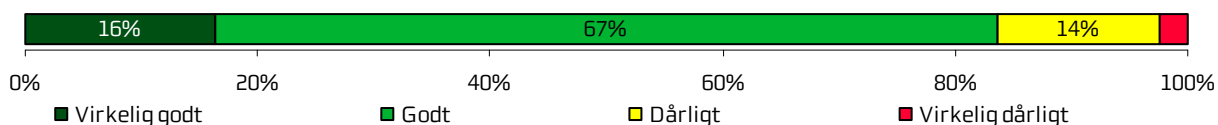
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=84)



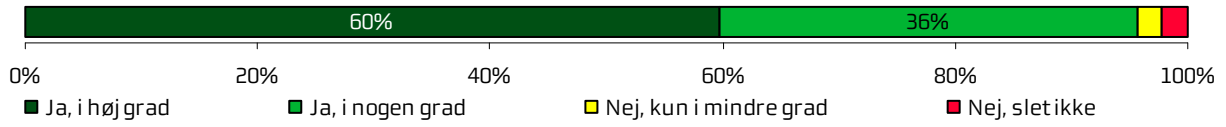
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	96 %	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	-	-	-	-	57 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	-	-	95 % *	76 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	-	-	100 % *	87 %	93 %

Information

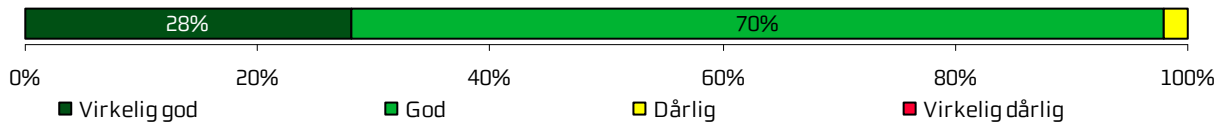
Personalet givet den information, du havde brug for (n=92)



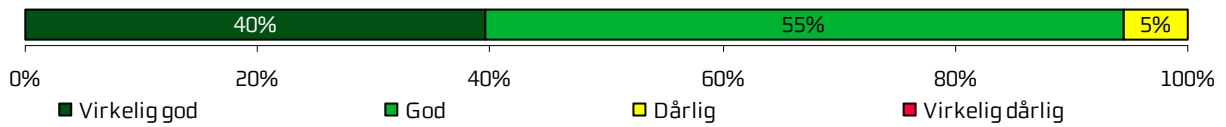
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



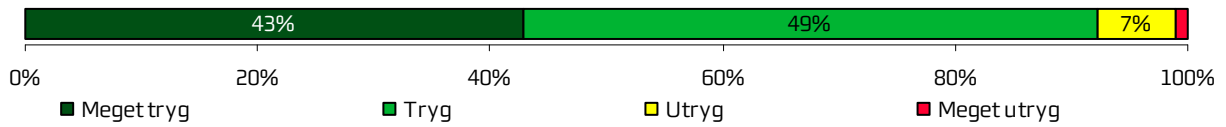
Vurdering af mundtlig information (n=91)



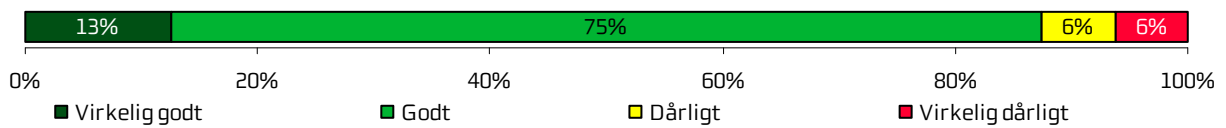
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	98 %	91 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	95 % *	61 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

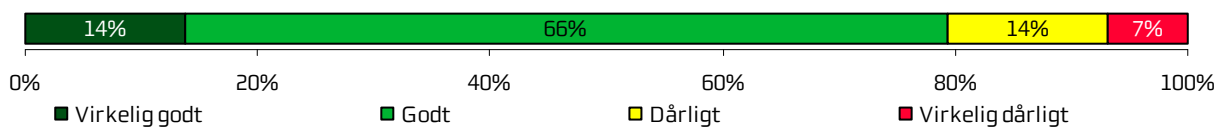
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=91)



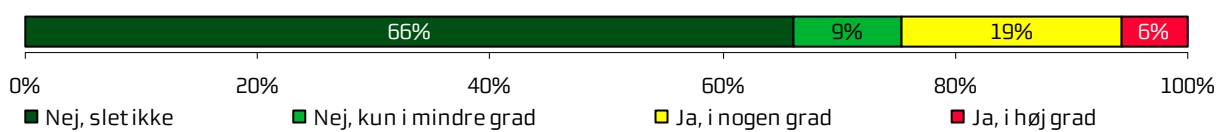
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=53)



	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 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	94 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	-	-	93 %	84 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	-	-	88 %	63 %	73 % *

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		3
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		3
Pleje		1
Relationer til personale		2
Ventetid		0

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Modtagelsen
	5	Sød og venlig modtagelse.	God
	9	Ja, jeg vil sige den venlige og rolige måde, jeg blev mødt med, betyder meget for mig.	Virkelig god
	13	God information.	God
	19	Meget venlige medarbejdere overalt.	Virkelig god
	25	Lægerne var gode til at berolige mig.	Virkelig god
	27	Venligt og smilende.	God

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
	4	Et sting, der blev taget ud for tidligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	10	En corda sprang inde i mit øre under min operation.	Godt
	11	Der stod i operationsbeskrivelsen, at der var lagt to styk mecher ind i øret, men da de skulle fjernes, var der kun ét styk.	Dårligt
	12	Ingen hjælpemidler.	Dårligt
	14	Det var kun en undersøgelse.	Uoplyst
	18	Journal var blevet væk.	Godt
	20	Manglende information om ventetid, og hvad der skulle ske fremadrettet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	21	Aftalte tid til kontrol flyttet med kort varsel. Da jeg ikke havde mulighed for at komme den nye dato, var der ikke mulighed for at få en anden tid. Jeg skulle selv kontakte Ambulatoriet [] for at få en anden tid!	Dårligt

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	En væsentlig kommentar: På trods af rigtig god service af personalet har jeg endnu ikke fået at vide, hvad jeg fejler, og hvad der skal/kan gøres. Så det er en væsentlig mangel [].	Godt
7	Jeg have rigtig mange smerter efterfølgende og havde intet smertestillende fået med hjem fra afdelingen. [Havde fået at] vide, at Panodil kunne tage smerterne, hvilket de overhovedet ikke kunne.	Godt
9	For mit vedkommende, var de meget få læger og sygeplejersker, så det var godt for mig.	Godt
11	I forbindelse med operationen var der indlæggelse på Børneafdelingen. Personalet der havde dårligt kendskab til operationen og gjorde ingen observationer i forhold til den.	Virkelig godt
17	De havde ikke fået besked om operationen, inden vi kom, så det var lidt utrygt, [da det kan gøre patienten urolig], når der sker uforudsete ting.	Godt
19	Jeg udfylder på vegne af en mand med væsentlig funktionsnedsættelse, der mødes med venlighed overalt på Øre-/næse-/halsafdelingen. Han kommer en gang om måneden.	Virkelig godt
21	Jeg har fem uger efter operationen været nødt til at opsøge en kiropraktor, fordi jeg under operationen har fået "rykket" nakkehvirvler. Forløbet er endnu ikke afsluttet. Den risiko er jeg ikke blevet informeret om. Desuden fik jeg skader i halsen af [], som har været længe om det hele.	Uoplyst
22	Personalet var rigtig flinke, imødekommende og gode til at beskrive, hvad de gjorde, og hvilke alternativer der var.	Virkelig godt
26	Hvis ventetiden overskrider en time hver gang, som det har gjort hos os, er det mindste man kan gøre, at give en information om hvorfor!! Kanon behandling, da vi endelig kom ind :-)	Godt
28	Der blev aftalt en viderebehandling/undersøgelse i anden by. (En positiv oplevelse).	Godt




AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
✎ 1	Det, som jeg troede, ville blive et smerteproblem bagefter var et helt andet sted end forventet. Troede, det ville være i øregangen, men det var dér, hvor de havde taget den nye trommehinde. Giver god mening. Var jeg dog ikke informeret om og ej heller selv tænkt på.	Godt
✎ 2	Jeg blev af læge NN sendt til biopsi på sygehus. Blev mødt af lægen med ordene: "Nå, det er dig, der kommer med mistanke om kræft." Det kan godt ske, at jeg er naiv, men jeg tænkte slet ikke i de baner.	Godt
✎ 5	Personalet var i telefonen meget venlige og imødekommende.	Virkelig godt
✎ 21	Den risiko er jeg heller ikke blevet informeret om. Jeg er i forvejen i et forløb hos pædagog NN, og har meget brug for min stemme i mit arbejde. Så det har været til STOR gene, at have sår i halsen pga. tuben.	Uoplyst
✎ 22	Den var rigtig god.	Virkelig godt
✎ 24	Jeg fik TEMMELIG forskellige udlægninger/oplysninger, om hvad der var foregået under selve indgrebet (hvor jeg var i narkose) fra henholdsvis sygeplejerske og læge, da de efterfølgende tilså mig på opvågningsstuen. Det undrede mig på daværende tidspunkt, men da problemet heldigvis er løst, har jeg ikke spekuleret på det siden.	Godt
✎ 25	Jeg kunne få lidt mere information ved mundtlig information.	Virkelig godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
 6	Undrer mig over, at man "bare uden videre" giver en [ung] dreng morfin. Han fik det meget dårligt.	Godt
 7	Information om og smertelindring efter operation under al kritik.	Godt
 27	Hurtigt og præcist.	Godt

AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
8	At sætte sig bedre ind i, hvad der står i patientens journal, i stedet for at spørge patienten om, "hvad er det nu lige, du fejler". Det ville nok også være bedre, at det var den samme læge hver gang end flere forskellige med hver sin mening om forløbet. [Kontaktperson, Pleje]	Dårligt
9	Som jeg skrev, er det ikke på alle afdelinger, man har få og gode læger og sygeplejersker, som jeg har oplevet på jeres øre-/næse-/halsklinik. [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Oplevede en meget god og personlig behandling fra personalet. Som pårørende til [en patient, der har været gennem flere operationer], må jeg rose den behandling, vi har fået. Fik løbende besked om, hvordan operationen forløb (seks timers varighed). Vil gerne sende mine roser til alle de personalegrupper, vi har været i forbindelse med. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Venteværelset er for lille. [Fysiske rammer]	Godt
17	Det er vigtigt, at de forskellige afdelinger samarbejder. F.eks. når vi får en tid til operation telefonisk, og ambulatoriet ikke får videregivet beskeden til sekretæren, hvor operationen skal foregå. Det giver utryghed for patienten, som i dette tilfælde har svært ved at rumme, at sygehuset ikke har styr på tingene. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Give bedre information. Var overladt til mig selv, uden at vide hvad der var gang i. [Kommunikation og information]	Dårligt
21	Det kunne være rart, at man har kontakt til én læge i stedet for tre forskellige. Opvågningen på regionshospitalet i Randers er helt forfærdelig. Det er som at ligge på en BANEGÅRD! [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Uoplyst
22	Der kunne godt være nogle mere aktuelle blade og aviser (luksus problem). Personalet var gode til at forklare, hvad de gjorde, og sætte sig selv i samme sted. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Ring og spørg til indviklet spørgsmål ville gøre det nemmere for patienten. [Kommunikation og information]	Uoplyst
24	Måske foreslå at personalet, uanset uddannelse og fagsprog, i højere grad koordinerer perspektiv og vægtning af information, ved udlægning af ting (som opdagelser, forløbsbeskrivelser eller lignende). [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Toiletter er uhumske og nedslidte. Venteværelset er lille, og der er for lidt plads, når en patient har tre til fire familiemedlemmer med. Alle er tvunget til at se tv (hold tv-stue og venteværelse adskilt). [Fysiske rammer]	Godt

