

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

H - HAMB

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	169
Besvarelser fra afsnittets patienter:	92
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

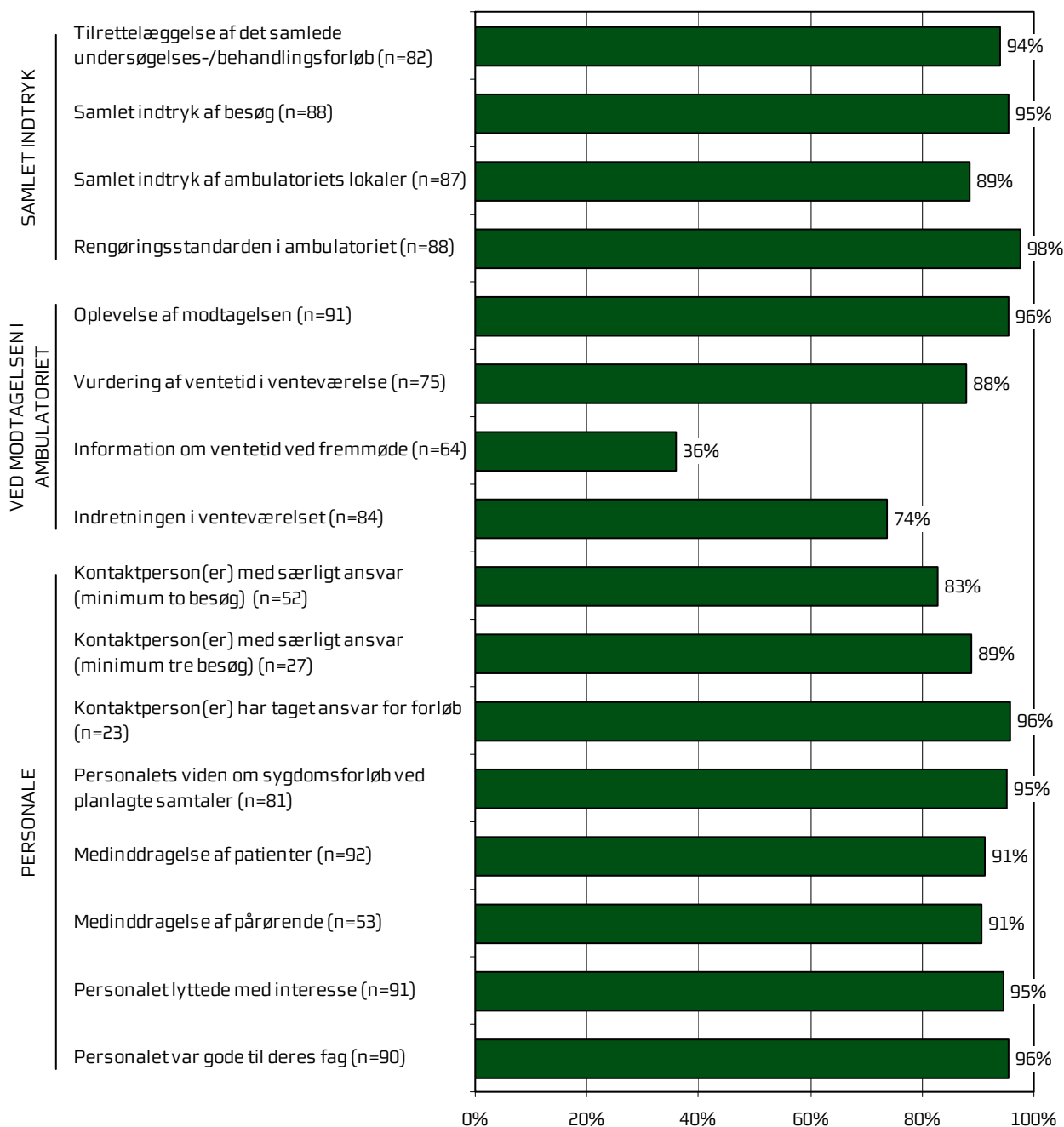
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

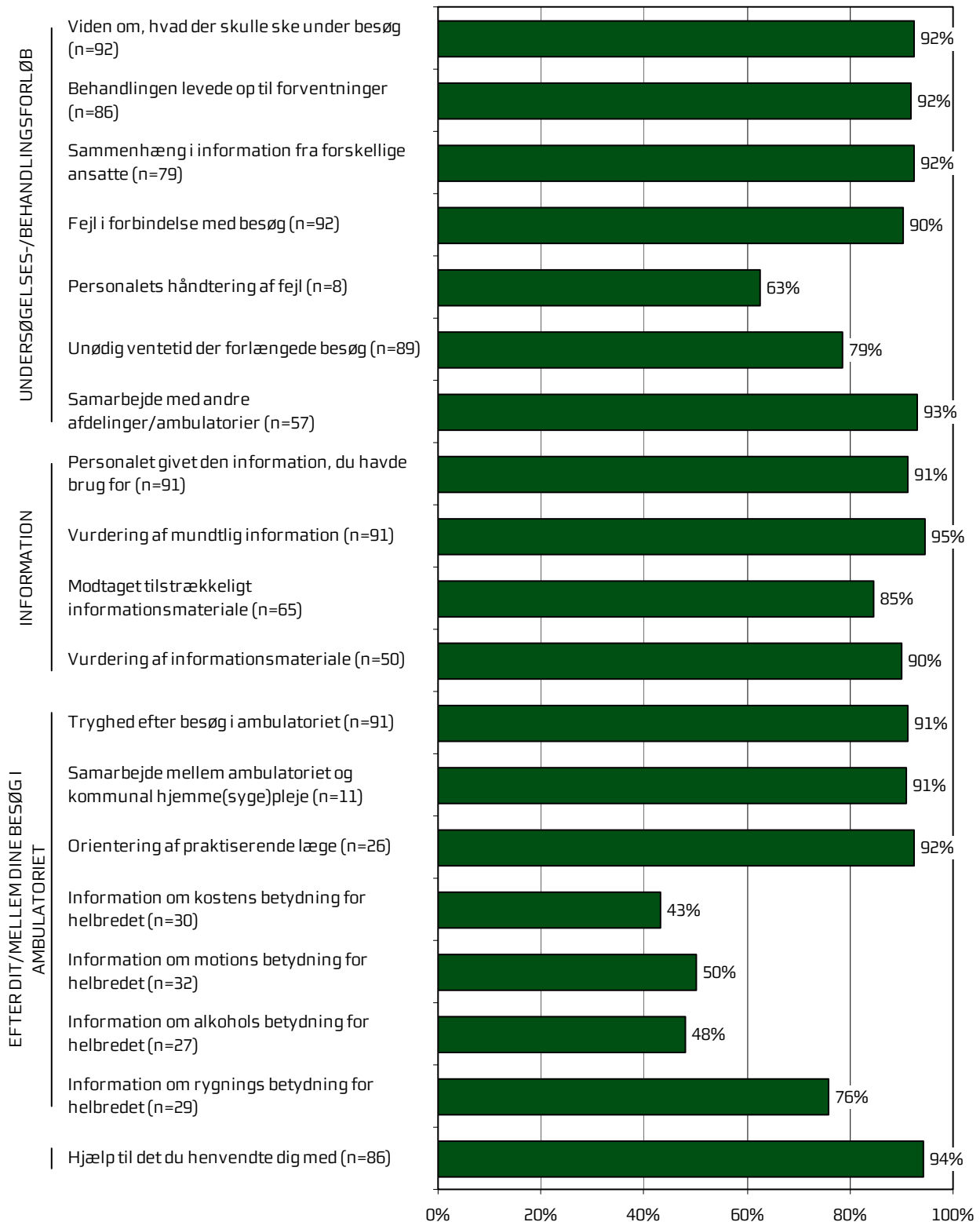
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: H - HAMB

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

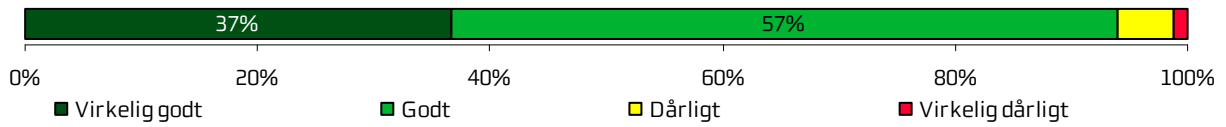
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

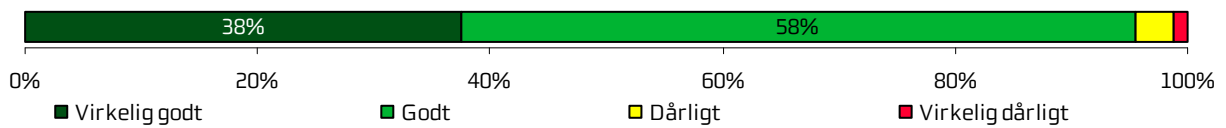
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

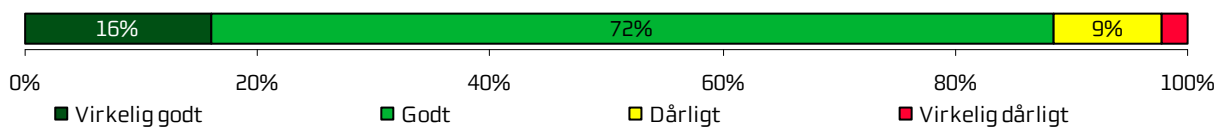
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=82)



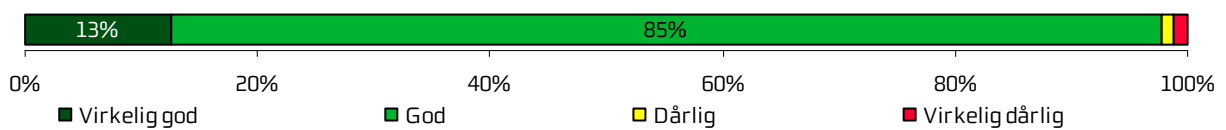
Samlet indtryk af besøg (n=88)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=87)



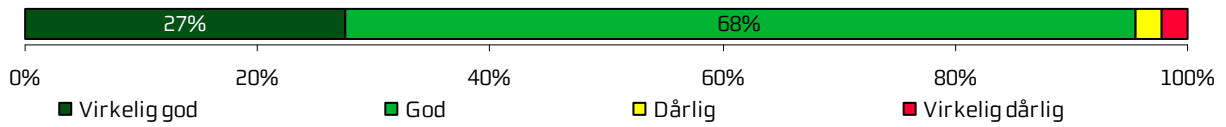
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=88)



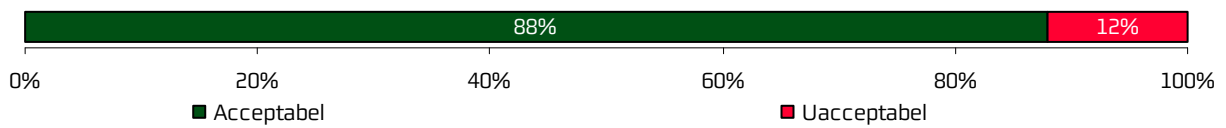
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	-	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	-	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	93 %	-	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=91)



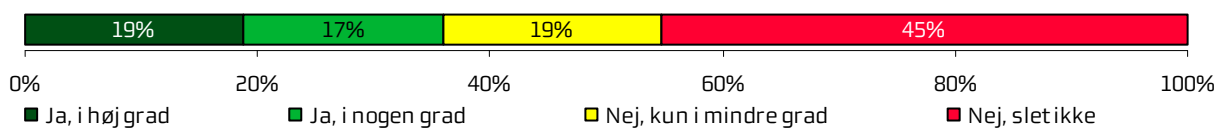
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=75)



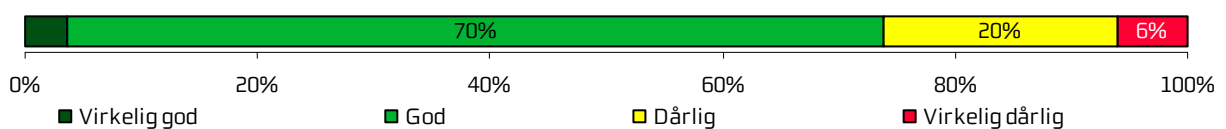
Længde af ventetid i venteværelse (n=71)



Information om ventetid ved fremmøde (n=64)



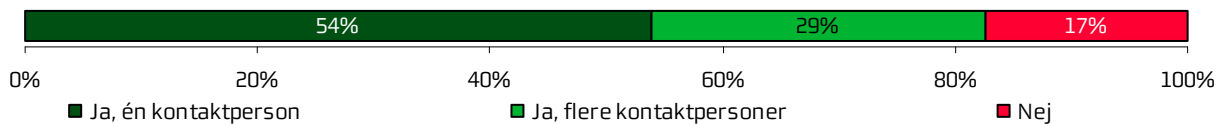
Indretningen i venteværelset (n=84)



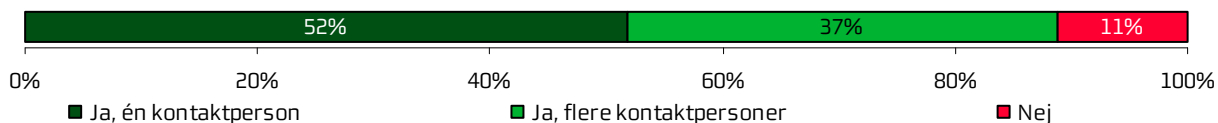
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	85 %	-	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	36 %	49 %	-	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	74 %	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

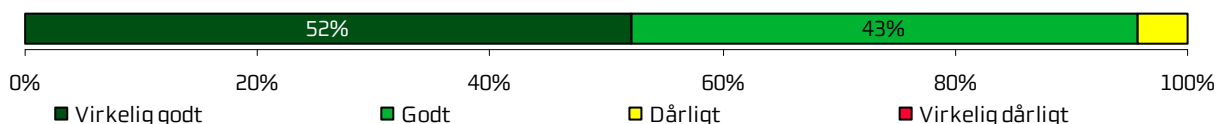
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



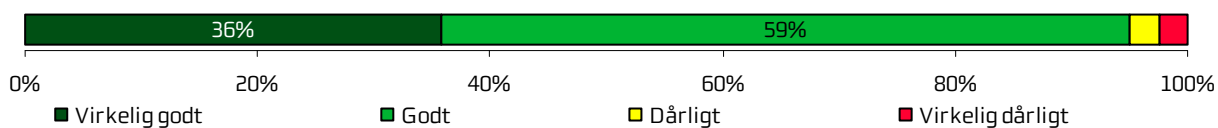
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=27)



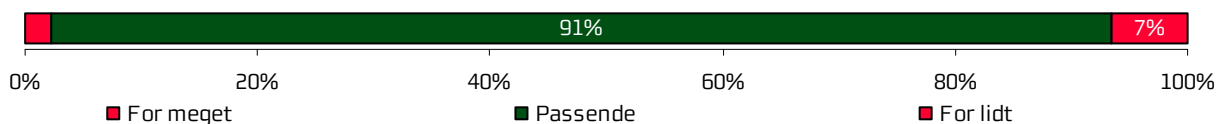
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



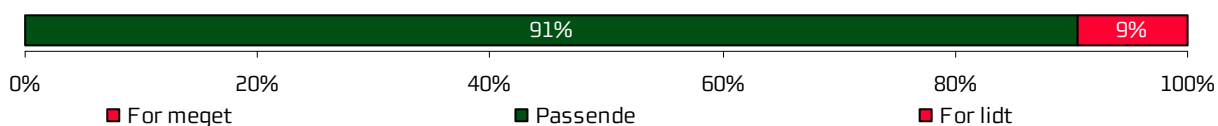
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



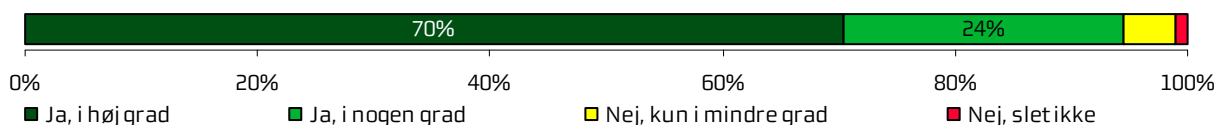
Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



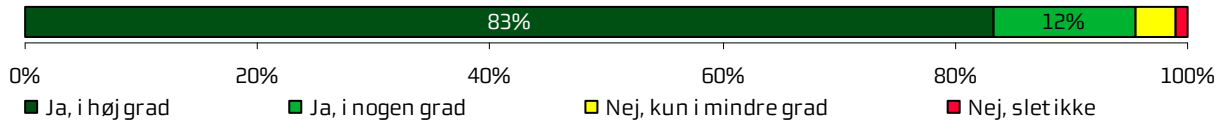
Personalet lyttede med interesse (n=91)



	2013	2012	2011	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)	83 %	73 %	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	75 %	-	100 %	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	100 %	-	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	92 %	-	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	-	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	-	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	-	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

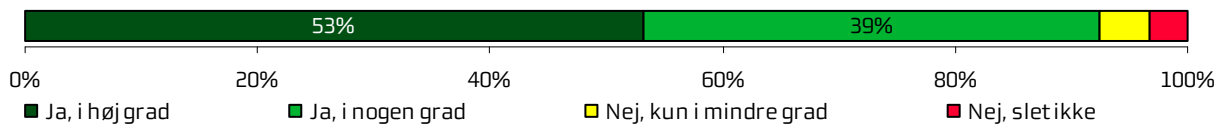
Personalet var gode til deres fag (n=90)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	93 %	-	100 % *	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

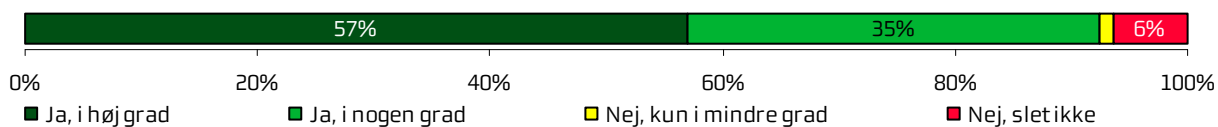
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=92)



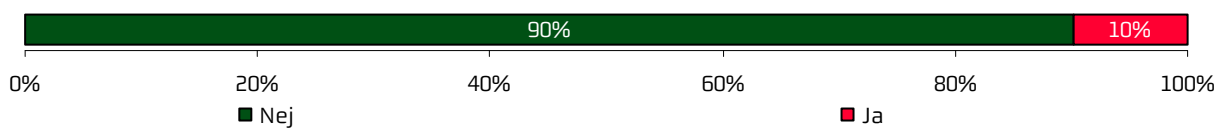
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



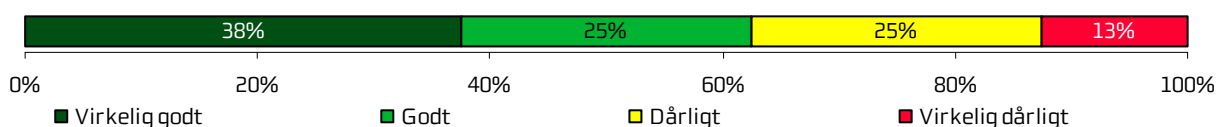
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=79)



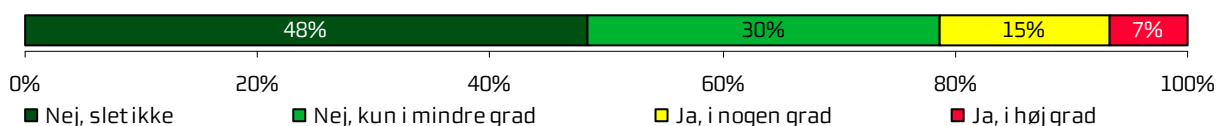
Fejl i forbindelse med besøg (n=92)



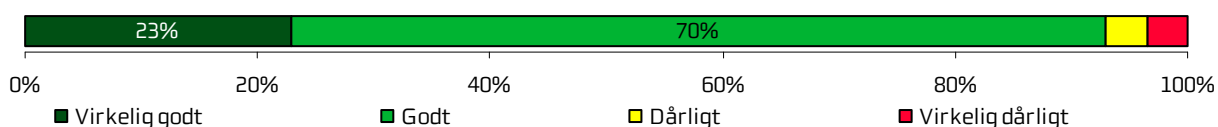
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=89)



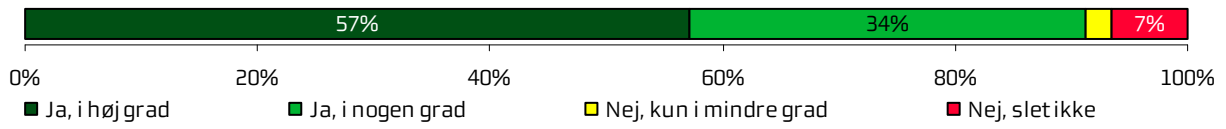
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=57)



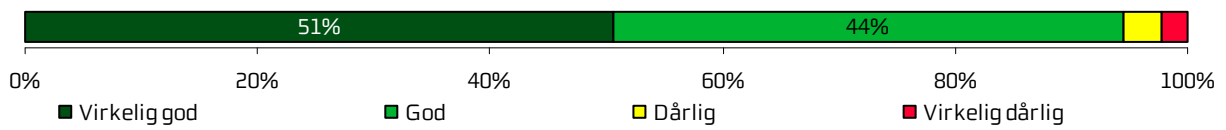
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	86 %	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	88 %	-	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	90 %	-	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	33 %	-	100 % *	38 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	73 %	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	83 %	-	100 % *	77 %	93 % *

Information

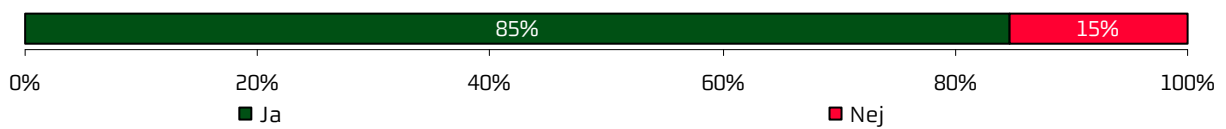
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



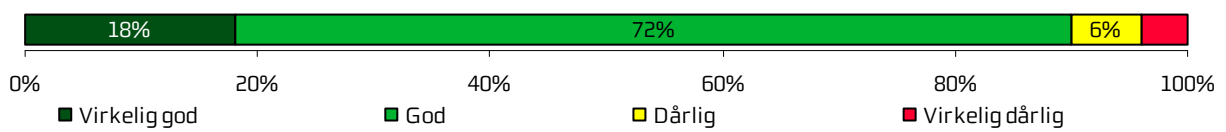
Vurdering af mundtlig information (n=91)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=65)



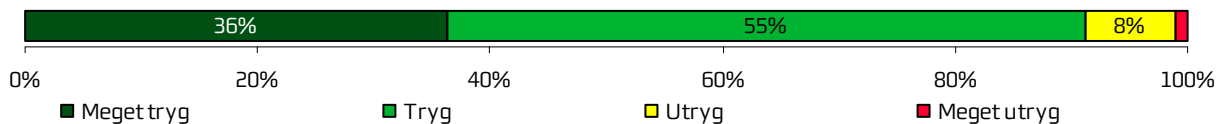
Vurdering af informationsmateriale (n=50)



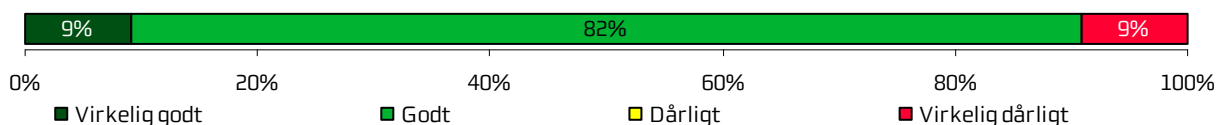
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	91 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	-	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	100 % *	80 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

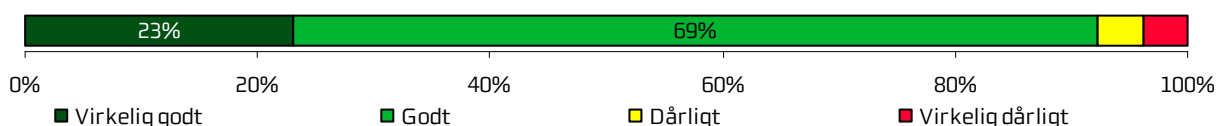
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=91)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



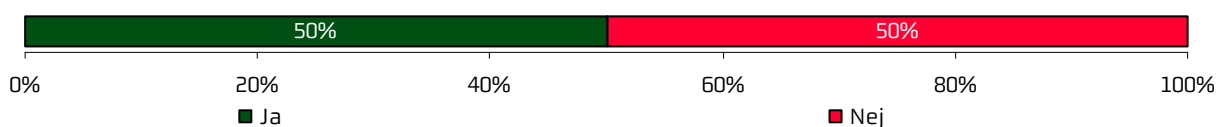
Orientering af praktiserende læge (n=26)



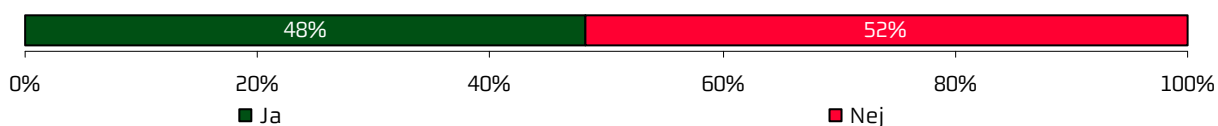
Information om kostens betydning for helbredet (n=30)



Information om motions betydning for helbredet (n=32)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=27)



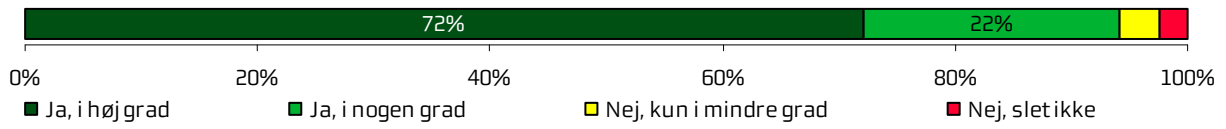
Information om rygningens betydning for helbredet (n=29)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	100 %	-	100 %	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	81 %	-	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	43 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	50 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	48 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	76 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	-	100 % *	75 % *	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	9
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	1

H - HAMB**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - H - HAMB	Modtagelsen
 2	Hurtig og klar besked.	Virkelig god
 3	Jeg er altid blevet modtaget af flinke sygeplejersker og sekretærer. Og tak for det.	Virkelig god
 4	Jeg har været på afdelingen rigtigt mange gange! Har prøvet alt fra at vente fem minutter til halvanden time. [].	God
 7	Var lidt sur over, at jeg ikke var "kodet" ind i systemet hos Jer, da jeg nu stod med beviset i min hånd, en indkaldelse fra Jer af! Blev dog booket ind senere på dagen. Havde tid [om morgenen], fik tid [over middag]. Kommer fra [anden by]. Øv, træls.	God
 9	Overladt til sig selv. Ingen orientering omkring forventet ventetid, som var mere end tre timer. Tre timer er lang tid, når man har meget ondt (akut patient).	Dårlig
 10	Modtagelsen er god, men der mangler plads i venteværelset, der føles meget tæt og varmt.	God
 20	Venlige sygeplejersker, dog vidste de ikke særlig meget om, hvad der foregik.	God
 21	God modtagelse af venligt personale, der beklagede, at der var ventetid.	God
 24	Andet sygehus har meget at lære af Aarhus, da der altid er lang ventetid der. Sidste gang jeg var der, varede det to og en halv time, inden jeg kom ind.	Virkelig god
 30	Gælder receptionen. Meget, meget sur dame.	Virkelig dårlig
 32	Dejligt at der ikke var ventetid i forhold til den aftalte tid til min undersøgelse.	Virkelig god
 41	Dem, der sidder bag skrivebordene bag skranken, bør rejse sig og tage imod patienterne helt fremme, og i øvrigt bør skranken åbnes op, så det bliver en venlig, men fortrolig modtagelse. Så bør lokalet nyindrettes. I stedet for at lave hjemmebiks, så brug nogen, der har forstand på at gøre det lyst og venligt.	God

H - HAMB








Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H - HAMB	Fejlhåndtering
2	Da der en gang var en patient med samme navn, blev vi byttet rundt, indtil personnummeret blev tjekket. Der skete ikke fejl, men en utilsigtet hændelse.	Virkelig godt
4	Jeg skulle lægges i narkose før operation og havde specifikt bedt om et varmetæppe, fordi jeg ved, jeg går i krampe, når jeg vågner. [Ved flere af operationerne] fik jeg ikke tæppet, SELVOM de havde lovet mig det. Jeg gik i krampe [disse] gange. Efter den ene gang var læge NN eller anden læge NN oppe og undskyldte. Tak for det!!	Uoplyst
13	Apoteket havde leveret forkert medicin. Behandlingen måtte derfor udsættes.	Virkelig godt
16	Jeg oplevede ved en indkaldelse, at en læge glemte mig. Har måttet køre tilbage.	Virkelig godt
25	Manglende videregivende information i forhold til, at jeg [havde] en [] aftale med ambulatoriet om, at de skulle ringe til mig [], hvorefter jeg ville komme, så hurtigt jeg kunne. Var blevet ringet til og stod og ventede i venteværelset, hvorefter de i mellemtiden havde indkaldt en anden fra venteværelset og gentagende gange prøvede at få mig til at blive stående og vente i venteværelset, for det tog vist ikke så lang tid []. Kunne ikke holde ud at stå og vente i venteværelset [], men holdt ud og gav alligevel 30 minutters ventetid i et lokale, jeg ikke kan holde ud at opholde mig i. Derefter aftalte jeg [], at de igen kunne ringe til mig [andetsteds] og sad klar med min mobil. Ventede der yderligere 30 minutter og vendte tilbage [], hvor en sygeplejerske sagde, at de havde haft ringet til mig og derfor igen taget en anden patient ind til undersøgelse, fordi jeg ikke kom. [Men min mobil havde ikke ringet]. Der er åbenbart ikke plads til patienter, der har svært ved at være på et hospital, og man opdaterer sig åbenbart ikke omkring patientens specielle situation i forhold til ophold på hospitaler.	Virkelig dårligt
34	Fra første undersøgelse til efterfølgende MR-scanning blev jeg "glemt"! Efter telefonisk henvendelse blev sagen taget op meget hurtigt. Men tid for mulig scanning var langt ude i fremtiden. Efter scanning blev min samtale om resultatet aflyst med en times varsel. Nu var billederne blevet borte.	Godt
36	Ingen.	Uoplyst
37	Jeg skulle efterfølgende modtage en tid til MR-scanning med posten, men hørte intet. Da vi kontaktede afdelingen efter et stykke tid, viste det sig, at henvisningen til afdelingen for scanning slet ikke var sendt, men lå i min journal.	Godt
40	Skulle have været skrevet op til behandling i fuld narkose. Dette blev afvist, fordi pågældende læge var 100 procent sikker på, at der ikke var noget at komme efter.	Dårligt

H - HAMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det er godt, at man efter høreprøverne kommer ind til lægen.	Virkelig godt
3	Nej.	Godt
6	Modtagelsen i receptionen var noget rod. Ellers var alt ok.	Virkelig godt
7	En fantastisk god læge.	Virkelig godt
8	Der var for mange forskellige læger, der undersøgte mig i hele forløbet af min sygdom, synes jeg. <input type="checkbox"/> Ellers er jeg tilfreds.	Godt
10	Et godt forløb, der dog ved det sidste besøg (opfølgning på operation) kunne have været foretaget telefonisk, idet der ikke blev foretaget undersøgelse, men kun en samtale.	Virkelig godt
11	Ja, kom til afdelingen. Lægen var syg. Personalet vidste ikke, hvad de gjorde.	Uoplyst
15	Det ville have været rart, hvis det havde været den samme læge til samtalerne efter operationen. Kan måske tilskrives ferieperioden.	Godt
18	Gerne den samme person hver gang.	Godt
20	Forsinkelse, ventede i en seng i næsten seks timer, før jeg kom ind til selve operationen. Og jeg fik ikke at vide hvorfor på noget tidspunkt. Dette var en rigtig træls oplevelse, da man i forvejen er nervøs, og ventetid ikke forbedrer det...	Godt
22	Meget fin behandling. Omsorgsfulde.	Godt
25	Har op til to gange før oplevet at blive glemt i køen og ventet i over en time for at komme ind til selve undersøgelsen, samtidig med at personalet forsøgte at overtale mig til at vente i venteværelset med tom snak om, at der "liiige går et øjeblik" eller "vi kan ikke sige noget om ventetiden, men prøv at vente lidt her". Høreprøven er oftest hurtigt overstået, men har oplevet gang på gang, at der går rigtig lang tid, før man bliver kaldt ind til selve undersøgelsen. At blive glemt i bunken af køen ved tidligere besøg, op til over 60 minutter, at blive glemt i kantine med brev om, at de havde haft ringet til mig i kantine, hvilket var usandt og dernæst blive presset til af personalet at vente et sted, der føles ubehageligt frem for at videregive information om, at de skal ringe til mig, gør, at jeg virkelig har fået en markant dårlig oplevelse af at føle mig tilsidesat og gang på gang glemt af et inkompetent personale, herunder indgår også sygeplejersker. (En undtagelse er en <input type="checkbox"/> sekretær, som jeg fornemmede på empatisk vis ville prøve at finde ud af hvornår jeg kunne komme ind til undersøgelsen.) Oplevelser der bekræfter mig i, at det er et hospital, hvor man ikke tager patienter alvorligt og respektere dem for at have nogle angstlignende oplevelser med et hospital og ikke ajourfører sig på forhånd med, hvilke patienter der har svært ved hospitalsbesøg. Ligeledes bekræfter mig i, hvorfor jeg som patient ikke skal føle mig godt tilpas ved at møde op, for en enkelt dårlig oplevelse er en for meget og gør, at jeg IKKE har lyst til at møde op igen. Har aldrig forstået, hvordan det kan være SÅ dårligt på Audiologisk Afdeling gentagende gange og så godt på et andet sygehus, når man møder op der, hvor forholdene er helt i top?	Virkelig dårligt
26	Højt lægefagligt forløb. Meget engageret lægelig indsats.	Virkelig godt
28	Var til kontrol <input type="checkbox"/> og får at vide, der [skal laves et indgreb]. I dag <input type="checkbox"/> har jeg stadig ikke fået en indkaldelse.	Godt
29	Alt for lang ventetid til at få tid til første indkaldelse. Ti måneders ventetid på operation efter henvisning.	Godt
30	Ventede kun på en læge NN i kort tid. Han havde lige startet en operation. Det har jeg meget forståelse for.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 32 Jeg er taknemmelig for personalets venlige måde at være på. | Godt |
|  | 33 Jeg går til kontrol i tumor-amb/hals på 3 sal. Det er et meget mindre og mere intimt amb end på 1 sal. Det meste af personalet der, kender mig og er altid søde, hilser og meget imødekomende. Man sidder på gangen og venter, og det er måske ikke altid heldigt. | Virkelig godt |
|  | 34 Anden samtale var fin. Blev henvist til anden undersøgelse. | Uoplyst |
|  | 35 Synes, det er lang tid at skulle vente, når man ikke får at vide, der er ventetid. Ventede en time og tyve minutter og måtte til sidst selv op at spørge, om de havde glemt mig. | Dårligt |
|  | 37 Igen pga. min henvisning til scanning ikke var sendt. | Godt |
|  | 38 Personalet var venlige, opmærksomme, omsorgsfulde og virkede meget professionelle! | Virkelig godt |
|  | 39 Der kom [intet] konkret resultat fra mit behandlingsforløb. | Dårligt |

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

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
3	Jeg har fået mundtlig information og ikke andet.	Godt
10	Ingen yderligere kommentarer.	Virkelig godt
15	Man skal huske at spørge til det, jeg synes at mangle (strålebehandling).	Godt
23	Jeg fik at vide, at smerterne ville fortage sig efter noget tid. Har stadig ondt efter otte måneder og er stadig påvirket af operationen. Har været til tjek tre gange, og der er ikke nogen, der kan sige, hvorfor jeg har ondt og har ubehag i arret.	Godt
25	Giver laveste karakter med minus foran, for personalesamarbejdet på afdelingen efter sidste besøg.	Virkelig dårligt
29	Lidt bedre information om smerter, sår og tilstand efter operation [i øret] på vores [barn].	Godt
30	Kan være svært at anvende. Eksempelvis er der vedlagt en pjece omhandlende grå stær. Man skal vide, at ved en linseoperation er det samme fremgangsmåde. Det ved ikke alle, og jeg har ikke klart læst det i materialet. Ud over det, havde jeg selv sat mig grundigt ind i fremgangsmåde.	Virkelig godt
31	Nej, men godt tilfreds.	Virkelig godt
39	Fik intet informationsmateriale. Fik bare besked: kunne ikke hjælpe mig.	Dårligt

H - HAMB**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
	3	Kun positiv.	Godt
	14	Med hensyn til kosten ved jeg ikke, om det er relevant, når det drejer sig om fjernelse af mandler.	Godt
	25	Ønsker fremover at blive undersøgt på Skejby Hospital, hvor de til fulde lever op til mine forventninger! Håber der snarest bliver oprettet en afdeling på Skejby, der kan varetage en kompetent og saglig vurdering af ventetid og give en oplevelse af, at der er tjek på hver enkelt patient i køen og plads til alle.	Virkelig dårligt
	30	Det var, udover receptionen, en meget professionel og omsorgsfuld oplevelse.	Virkelig godt
	39	Jeg er stadigvæk usikker på, hvad jeg fejler, og hvordan det skal behandles.	Dårligt

H - HAMB

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

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
2	Det er oplevelsen, at personalet arbejder under stressede arbejdsforhold pga. pladsmangel. Der var venlighed, smil og god forståelse for ventende patienter. Det opleves trygt, og der er stor kompetence i ambulatoriet. Jeg takker og har stor taknemmelighed for deres evner og væremåde. Specielt da jeg [flere] gange har været i behandling der. Det er til UG med kryds. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg ved ikke lige, hvad det skulle være, der er jo både kaffe og saftvand i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
4	Hvorfor er der hvidt over det hele? Jeg manglede måske nogle andre pjecer/information om alle forandringer, altså inden det bliver kræft. Det andet er ærlig talt ikke så opløftende. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
5	Mit problem er næseblod, og behandlingen, jeg får, er laserbehandling, hvilket er fint. Ved mine første behandlinger skulle jeg i hospitalstøj, blev tilbudt en seng og ventede meget længe, før en person ledsagede mig til en operationsstue. Det virkede noget overdrevent. Dejligt, at jeg nu oplever behandlingen som en kortvarig, effektiv behandling, hvor jeg er i civil beklædning og ikke føler mig sygeliggjort. [Pleje]	Virkelig godt
10	Større og ventileret venteværelse og toilet adskilt fra undersøgelsesrum og operationsafsnit, idet toilet ligger på gangen ved undersøgelsesrum, ligesom det benyttes af personer, der er på operationsafsnittet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Varm kaffe på kanden sidst på eftermiddagen. Tak. [Fysiske rammer]	Godt
13	Møder altid hjælpsomhed. Også ved telefonisk henvendelse. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Pårørende (mor til [voksen] søn): Meget vedkommende og tilstedeværende læge og sygeplejerske, som helt overså moderen og adresserede den unge mand samtidig med, at jeg fornemmede, at de lige holdt øje med, at jeg også var med på det hele. [Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, at der manglede afspritning af hænder på nogle toiletter, og så vil det være logisk altid at placere dem ens/højre og venstre. Det kan være meget svært at få fat i jer per telefon. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
17	Jeg føler, at hele personalet på ambulatoriet har taget sig utrolig godt af min person. Jeg har altid følt mig tryk og godt tilpas, både ved at møde op og gå hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
19	Et lidt for lille ventelokale, der skal rumme både patienter i pædiatrisk- og voksenregi. Bliver hurtigt overfyldt. Lidt trist indretning! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Personalet burde være mere opdateret på den tildelte patients procedure.	Godt
25	Venteværelsets størrelse er alt for lille, og beliggenhed er dårligt. Flyt det et andet, roligt sted hen i huset, hvor der ikke er kørsel af opererede patienter, som en banegård. Sekretærens forvirring og vurdering af ventetid, og sygeplejersker der går ud og ind af, giver et rodet billede af, hvem der primært varetager og holder øje med, hvem der skal indkaldes til undersøgelse, og hvem man skal henvende sig til?? Får flere forskellige svar alt efter, hvem der varetager modtagelsen af patienterne. Det er tydeligt, at der foregår et dårligt ansvars og samarbejde på afdelingen både imellem læger, sygeplejersker og sekretærer. Det er ikke svært at bemærke	Virkelig dårligt

som patient. Derfor opstår situationer som disse, jeg har været ude for på afdelingen. Der mangler et overordnet system, der sørger for at ingen patient bliver glemt og en målrettet plan for, hvordan beskeder bliver videregivet og til hvem. Dvs. at alle ved, hvem der varetager hvilke arbejdsopgaver, og hvornår de bliver fuldført og af hvem.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 26 Lægen reviderer scanninger/journaler fra andre afdelingers undersøgelser. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Have et lidt mere børnevenligt venterum. Det er ret dårligt.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Godt med samme læge, fagligt dygtige. Ville være dejligt, hvis samme læge fik tid til at komme efter operationen med information i stedet for en, der ikke er så godt inde i tingene.
[Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt |
| ✎ | 33 Det er dejligt og betryggende, at man kan komme hos den samme læge hver gang. Og at det også er den samme, der opererer hver gang. Plejepersonalet er også kendte ansigter altid.
[Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Informere om eventuel ventetid! Mit indtryk blev dårligt, da jeg oplevede en time og 20 minutters ventetid.
[Ventetid] | Dårligt |
| ✎ | 39 Jeg måtte vente i fire måneder for undersøgelser, og er ikke mere klog nu om sygdom. | Dårligt |
| ✎ | 42 Der er ikke nogen, som har fortalt mig, hvornår og hvordan jeg får et svar. Det kunne være rart at vide.
[Kommunikation og information] | Godt |

