

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

**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](mailto: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:	48
Besvarelser fra afsnittets patienter:	23
Afsnittets svarprocent:	48%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



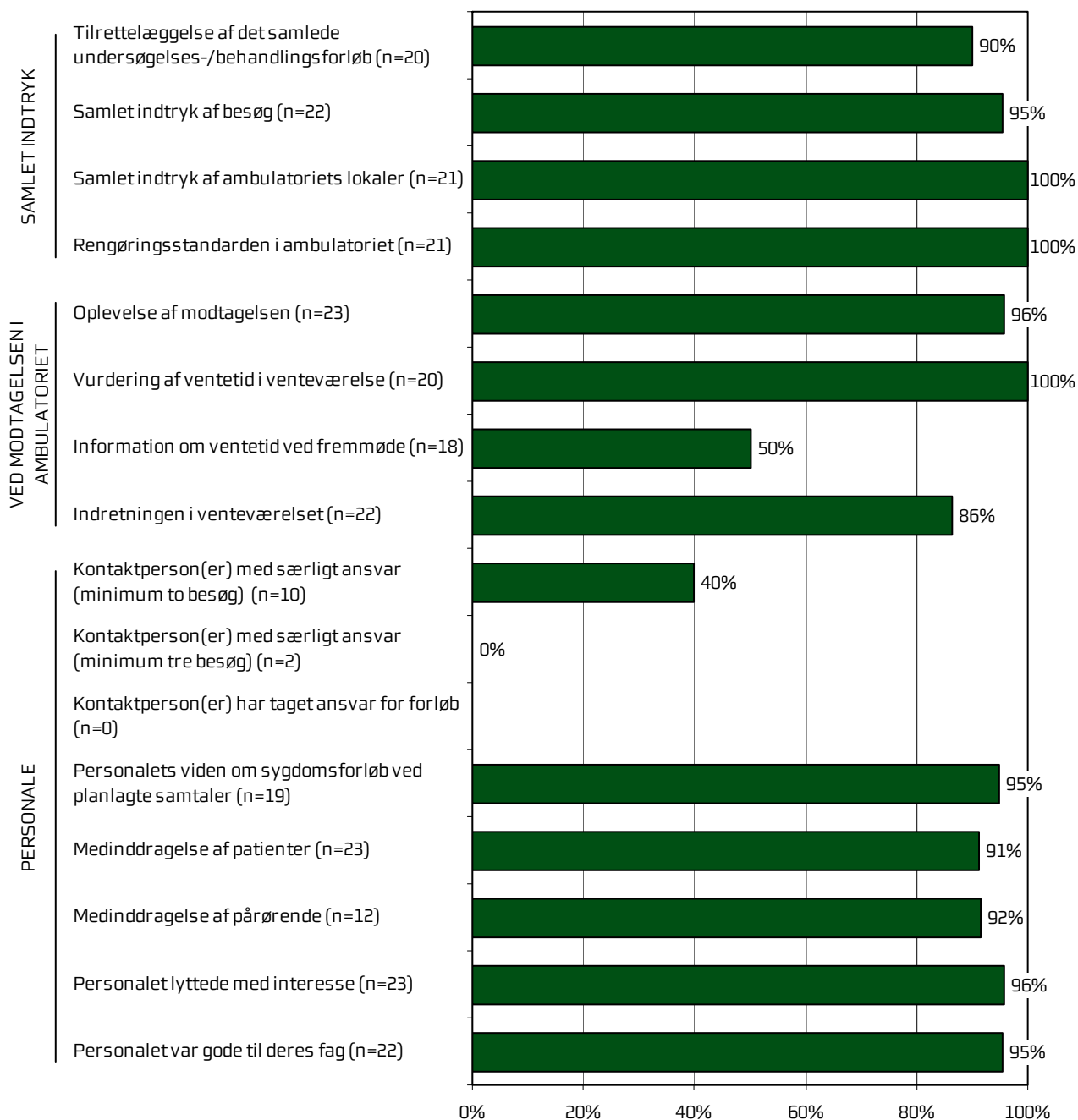


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

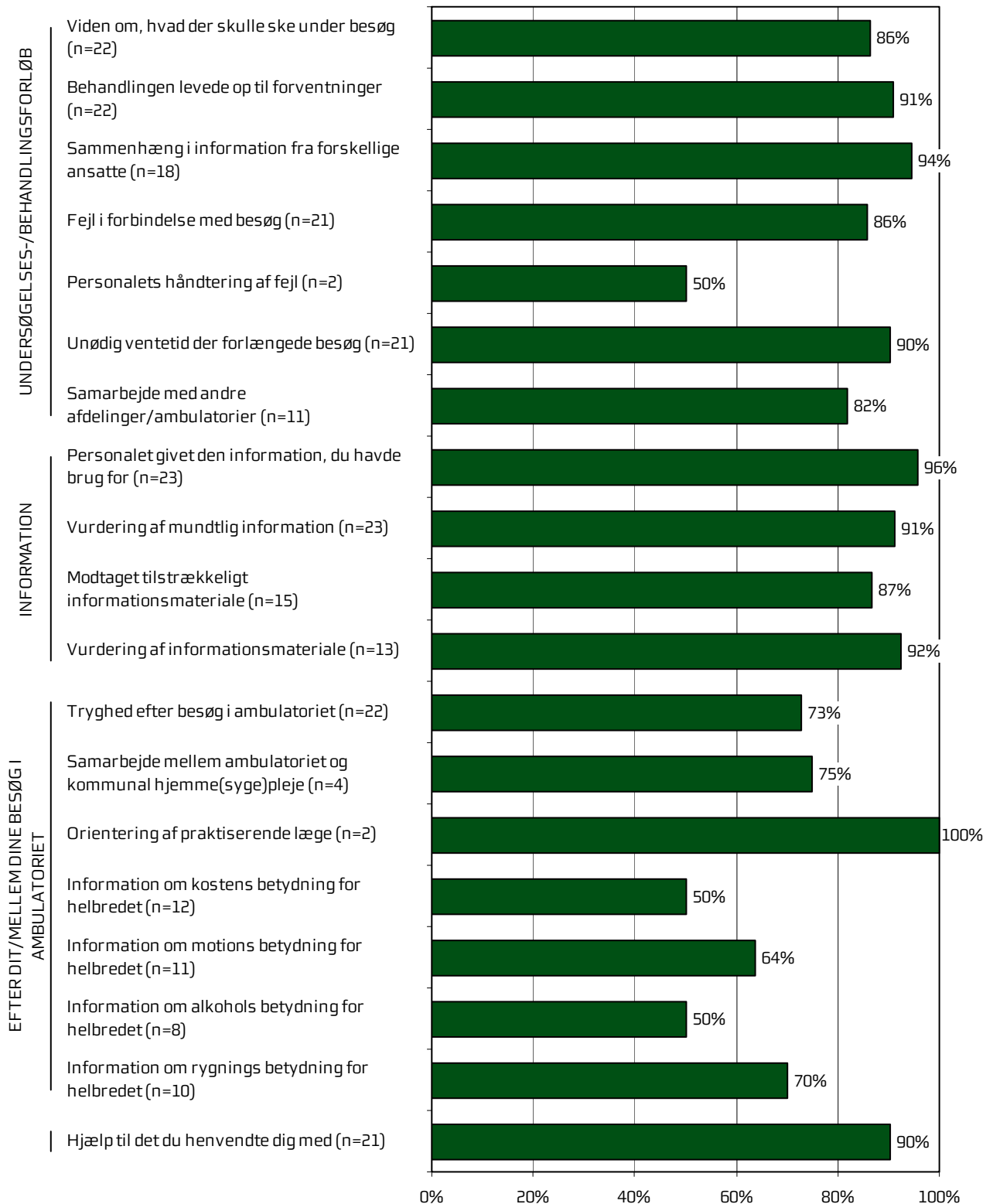
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: H - AMB. FÆLLES

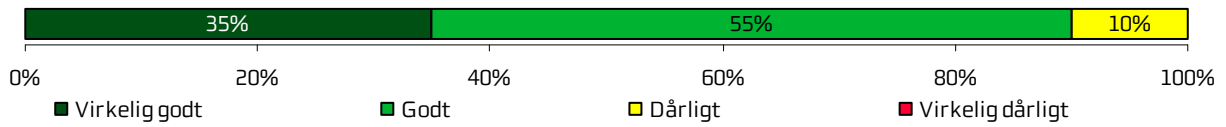
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

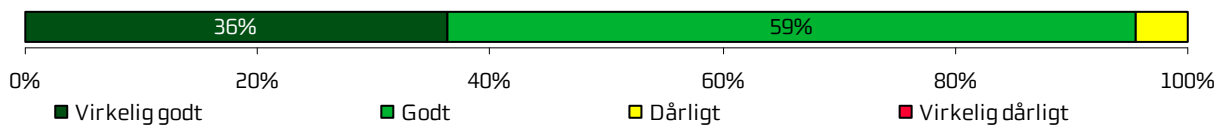
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

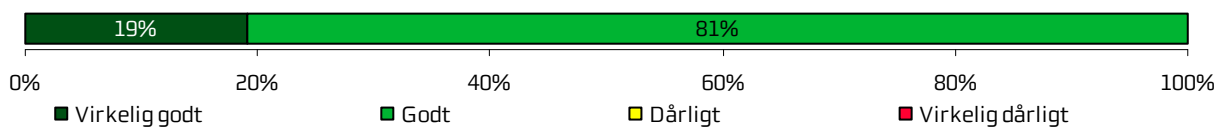
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=20)



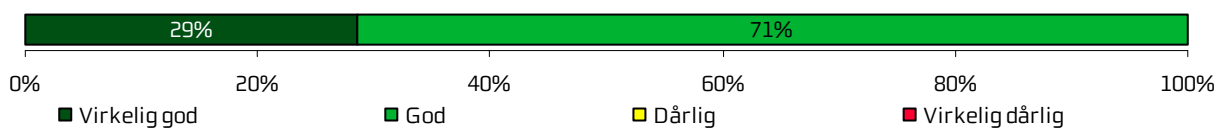
Samlet indtryk af besøg (n=22)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=21)



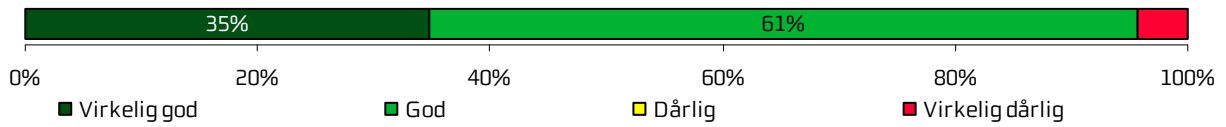
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=21)



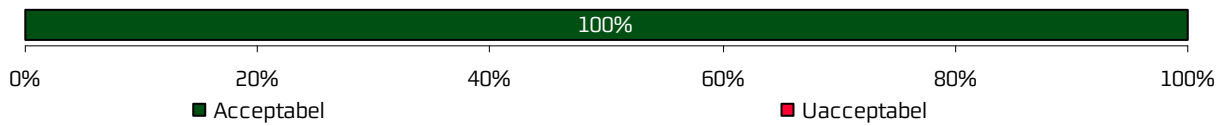
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	91 %	92 %	100 %	78 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	91 %	100 %	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	79 % *	78 % *	100 %	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	95 %	93 % *	100 %	85 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

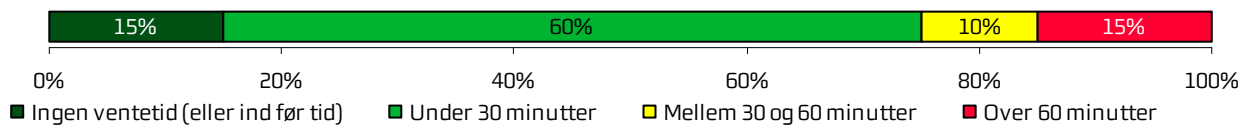
Oplevelse af modtagelsen (n=23)



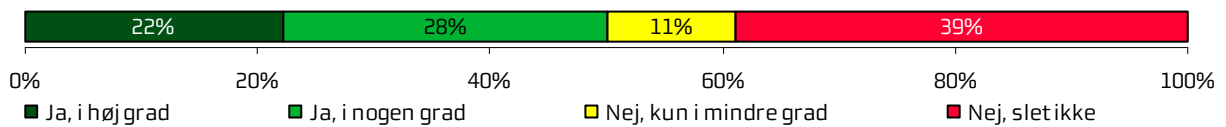
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=20)



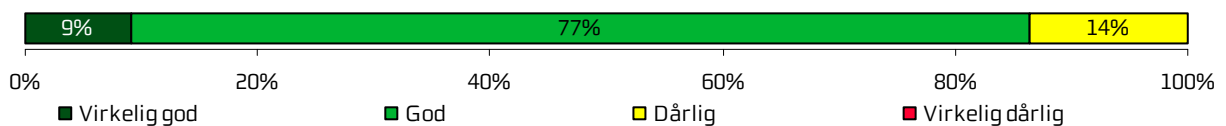
Længde af ventetid i venteværelse (n=20)



Information om ventetid ved fremmøde (n=18)



Indretningen i venteværelset (n=22)

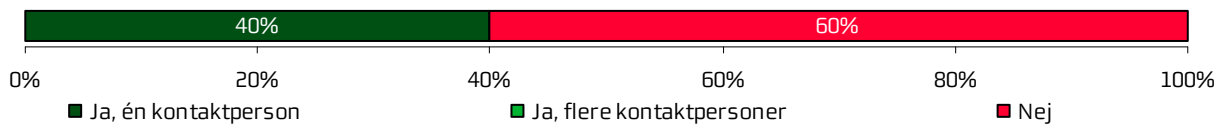




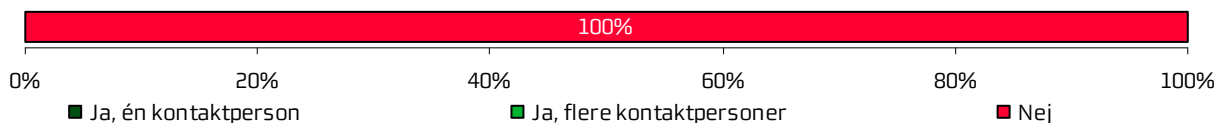
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	89 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	61 % *	74 % *	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	50 %	29 %	32 %	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	57 % *	63 % *	100 %	54 % *	80 % *

## Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=10)



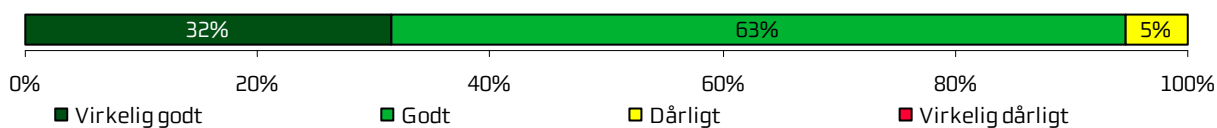
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=2)



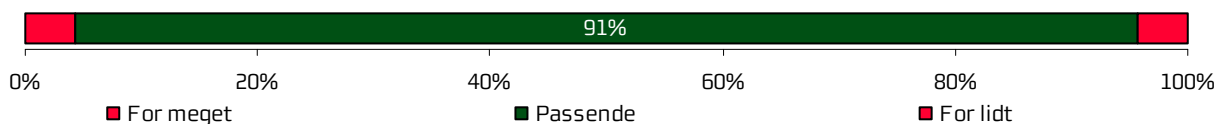
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



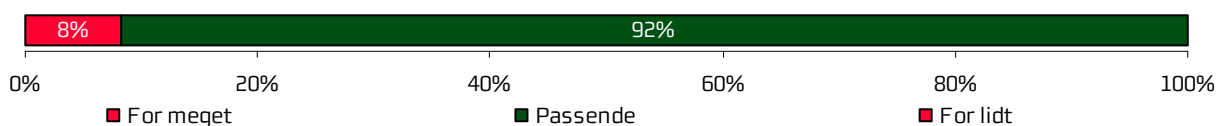
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=19)



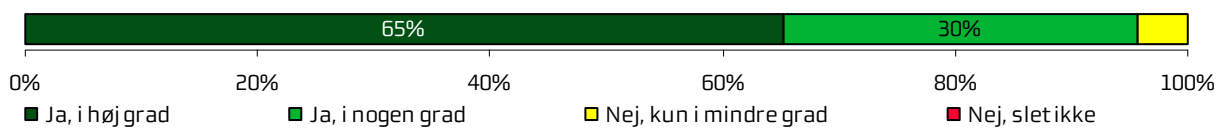
Medinddragelse af patienter (n=23)



Medinddragelse af pårørende (n=12)



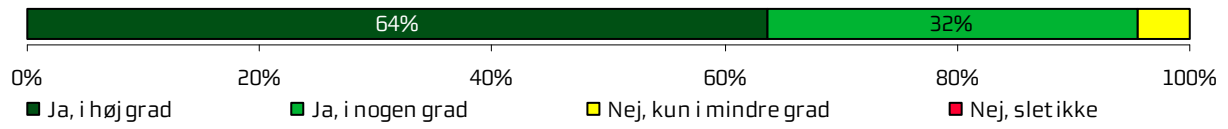
Personalet lyttede med interesse (n=23)



	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)	40 %	54 %	68 %	100 % *	35 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	0 %	67 % *	70 % *	100 % *	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	87 %	86 %	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	93 %	100 %	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	83 %	93 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	95 %	100 %	86 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

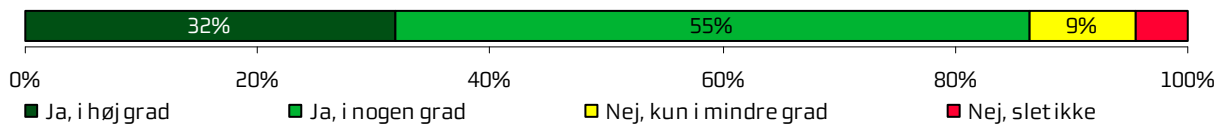
Personalet var gode til deres fag (n=22)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	94 %	95 %	100 %	91 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

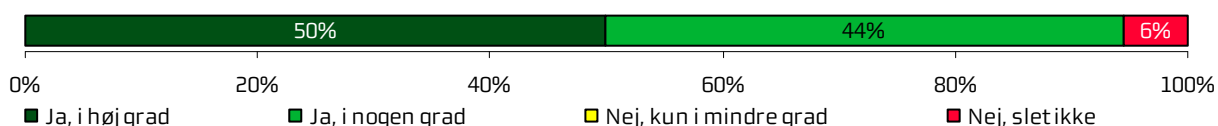
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=22)



Behandlingen levede op til forventninger (n=22)



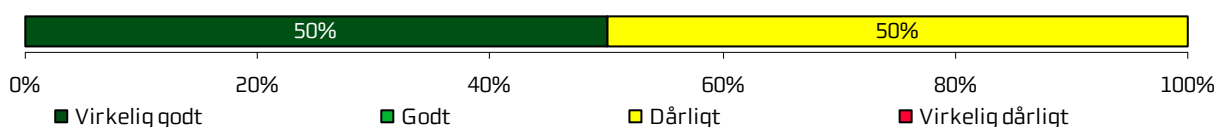
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=18)



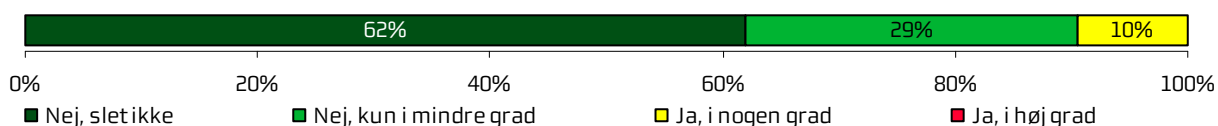
Fejl i forbindelse med besøg (n=21)



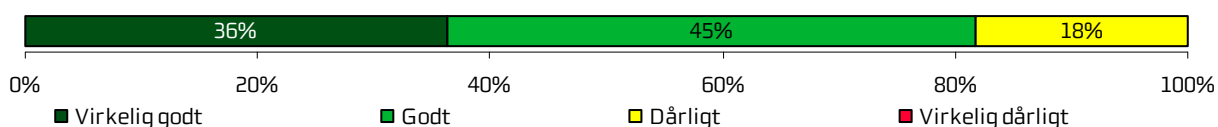
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=21)



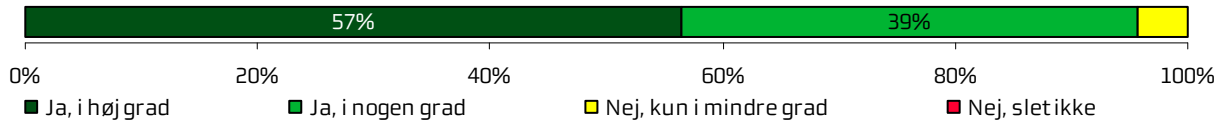
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=11)



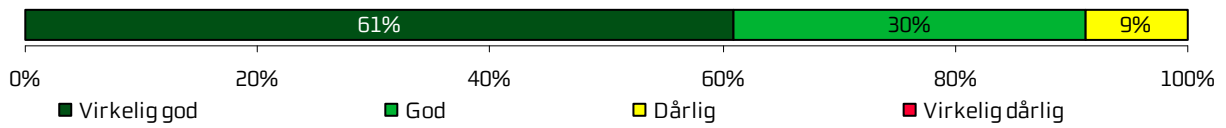
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	70 %	86 %	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	83 %	89 %	100 %	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	92 %	100 %	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	90 %	87 %	100 %	68 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	75 %	79 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	63 % *	75 % *	100 %	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	82 %	91 %	82 %	100 %	77 %	93 %

## Information

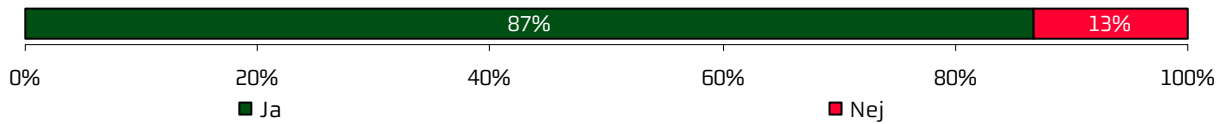
Personalet givet den information, du havde brug for (n=23)



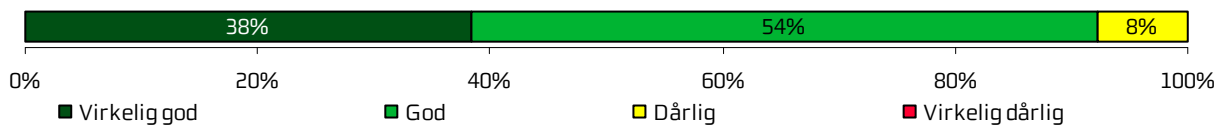
Vurdering af mundtlig information (n=23)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=15)



Vurdering af informationsmateriale (n=13)

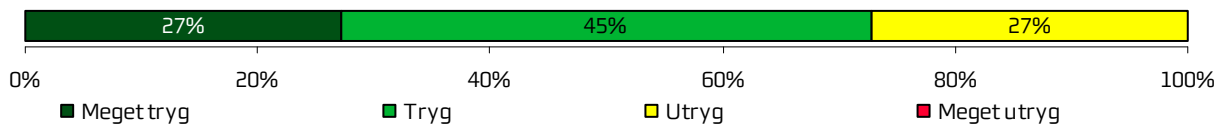




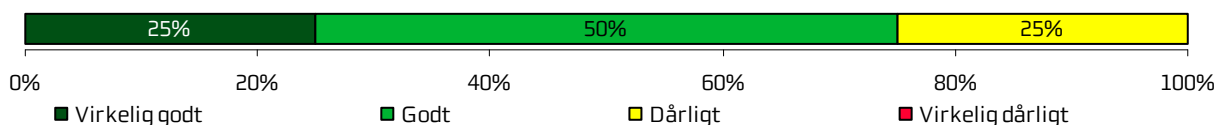
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	82 %	93 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	89 %	94 %	100 %	83 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	100 %	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 %	80 %	92 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

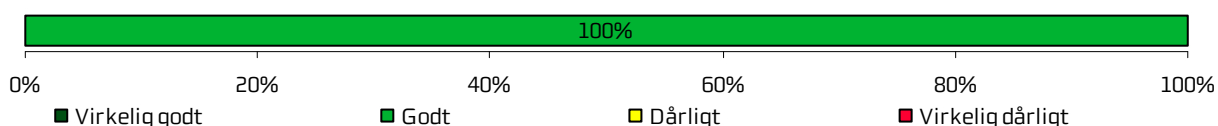
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=22)



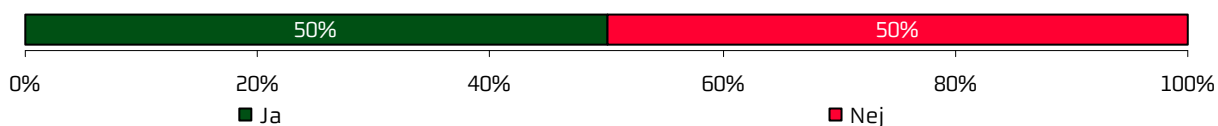
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



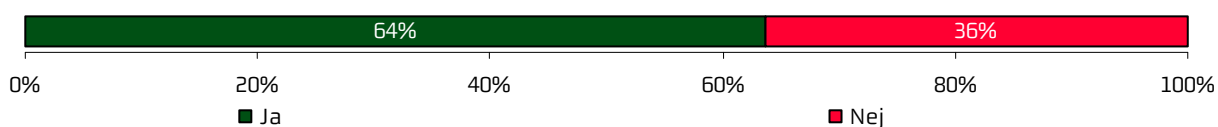
Orientering af praktiserende læge (n=2)



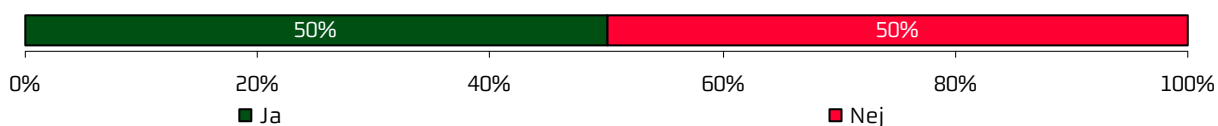
Information om kostens betydning for helbredet (n=12)



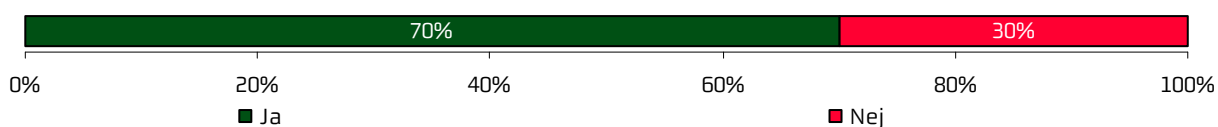
Information om motions betydning for helbredet (n=11)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=8)



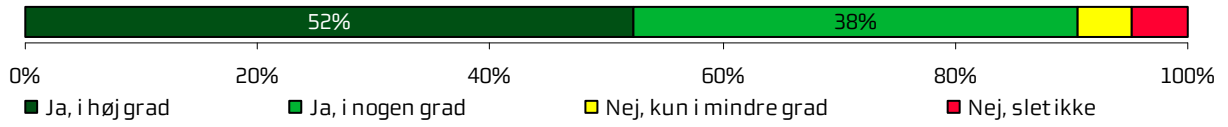
Information om rygningens betydning for helbredet (n=10)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	73 %	82 %	90 %	100 % *	78 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	33 %	90 %	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	69 % *	76 % *	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	70 %	-	-	97 %	25 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=21)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90 %	85 %	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	4
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	0
Pleje	0
Relationer til personale	0
Ventetid	0

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**









<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.</b>	<b>Modtagelsen</b>
 4	Lidt for lang vente tid.	God
 6	Alt går fint.	Virkelig god
 7	Jeg var til scanning og orientering i ambulatoriet samt indlagt til operation. Jeg besvarer spørgsmålene om mine besøg i ambulatoriet.	Virkelig god
 9	Min tid var flyttet, uden at jeg havde fået besked, så jeg blev bedt om at komme tilbage tre måneder senere.	Virkelig dårlig
 10	Ingen. Fungerede fint. Let at finde.	God








**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Fejlhåndtering
2	Dette er lidt svært, men jeg var til røntgen for at se på, hvordan jeg synker. På den afdeling havde jeg indtryk af, at de sagde, jeg havde svært ved at synke fast føde. Da jeg kom til efterfølgende samtale, sagde lægen, at jeg havde svært ved at synke flydende emner. Skal sige, at jeg ikke har gjort opmærksom på dette, da jeg endnu ikke er færdig med undersøgelserne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Som hørehæmmet var jeg ikke i stand til at høre lægens spørgsmål og svar og måtte have oversættelse af sygeplejerske.	Uoplyst
4	Jeg fik en ekstra operation på grund af blødning efter operationen.	Virkelig godt
5	Efter min operation smager alt mad mærkeligt. Jeg ved ikke, om dette er en fejl?	Uoplyst

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**






<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Alt det personale, jeg mødte, var yderst kompetente og venlige.	Virkelig godt
 2	Jeg startede dette forløb i sommeren 2012, og der er stadig intet sket for at løse mine problemer.	Godt
 3	Savnede undersøgelser mellem vedtagelse af operation og besked om tidspunkt for operation. Ingen kontrol i de måneder, som man venter.	Godt
 5	Kun det, at min smag har ændret sig.	Virkelig godt
 6	Helt fint.	Godt
 7	Vi oplevede et utroligt positivt forløb for min mor. Eneste minus var scanningen, som hun ikke kunne fuldføre. En af os skulle nok have været med inde for forklare, hvad der skulle ske. Min mor er meget åndsfrisk, men forstod ikke helt, hvad der skulle ske. Men det er nok heller ikke hver dag, I har en [ældre dame] til scanning.	Virkelig godt
 8	Ja, man bliver ikke taget alvorligt.	Dårligt
 10	Jeg havde nul minutters ventetid ved første besøg og 30 minutter ved andet besøg, så det er svært [at vurdere ventetiden generelt].	Godt

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Læge NN orienterede mig grundigt.	Virkelig godt
	2	Mener ikke, jeg har fået informationsmateriale.	Godt
	3	Man er nervøs i ventetiden.	Godt
	6	Alt var fint.	Godt
	11	Man får mange papirer tildelt/tilsendt. Jeg kunne forestille mig, at mange borgere kunne blive lidt forvirrede heraf, hvis man ikke i det daglige håndterer papirer. Man møder mange sygehuspersonaler undervejs, måske en samlet liste med navne/stillinger [ville være en god ide]. Ja, det giver jo blot mere papir, men alligevel.	Godt






## **ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Der er så lang tid imellem, at man bliver indkaldt, at man næsten glemmer, hvad man skal.	Godt
 6	Fint.	Godt
 7	Utrygheden skyldes ikke forhold på ambulatoriet, men utryghed omkring fremtiden.	Virkelig godt
 8	Desværre handler det kun om økonomien i dag, hvor patienter kommer i anden række!!!	Dårligt
 11	Generelt et meget omsorgsfuldt personale, og jeg har følt mig godt behandlet igennem hele forløbet.	Godt

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Personalet var ihærdige med at spritte hænder og udskifte plasticpose på fjernbetjeningen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 2	Tjekker ikke rengøringen, og var ikke på toilettet. [Fysiske rammer]	Godt
 6	Det hele er fint.	Godt
 7	Som [ældre] forstår man ikke alt, hvad der sker på et moderne ambulatorium. Vi oplevede, at det var godt at være to med patienten, så en kunne passe patienten og en sørge for bilen, men I havde jo advaret os om forholdene. Vi synes, at I gjorde det godt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 10	Adgang til internet under ventetid. [Fysiske rammer]	Godt





