

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	432
Besvarelser fra patienter:	250
Afdelingens svarprocent:	58%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

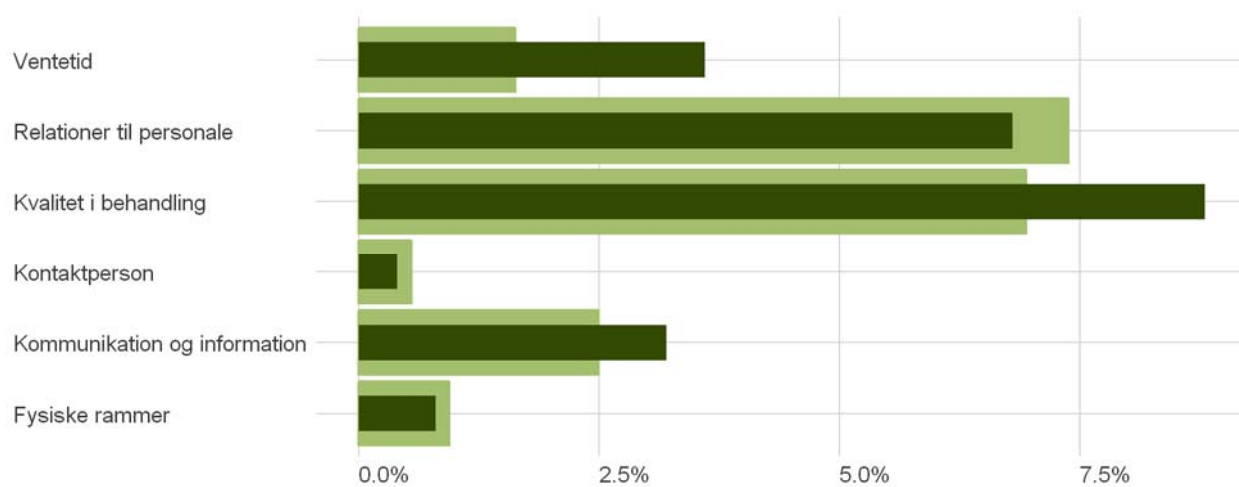
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)


Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)


























**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 3	Fik særdeles fin modtagelse af personalet.	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - HAMB</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 31	Information om ventetid når man melder sin ankomst. Min ventetid var 40 minutter.	I høj grad
 50	Er der mere end 15 minutters ventetid, vil det være rart at få besked herom ved ankomsten. Meget gerne med en vurdering af, hvor lang ventetid man forventer.	I høj grad
 54	Burde måske få en ca. tid.	I høj grad
 9	Der var TV i venteværelset, men lyden var så lav at man alligevel ikke kunne høre det. Ville det være en idé med høretelefoner (trådløse) til dem, der gerne vil se TV?	I meget høj grad
 28	Nogle gange har der været lang ventetid og andre gange kort ventetid (15-20 minutter) og nogle gange præcis tid.	I meget høj grad
 30	God! :-). :-).	I meget høj grad
 33	Venteværelset Otoneurologisk Klinik kunne godt være bedre. Lyset slukker, når man sidder stille. Venteværelset i Bygning 10 er meget dårligt indrettet for en med svimmelhedsproblemer, der er alt for mange forskellige farver og mønstre, meget forstyrrende.	I meget høj grad
 37	Systemet med at scanne sit sygesikringsbevis ind fungerer perfekt. Ikke altid at der sidder en sekretær i skranken.	I meget høj grad
 51	Være IKKE være bedre.	I meget høj grad
 18	Det var rart, om man blev informeret om, hvor længe man ca. skulle vente.	I nogen grad
 27	Der var forvirring, da mit navn første gang blev kaldt, ventede herefter omkring 40 minutter.	I nogen grad
 58	Der var ingen ventetid. Men spild af ressourcer at køre 200 kilometer for at få at vide, at scanning ikke kunne bruges. Det kunne klares på telefon.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 5	Dejligt med et håndtryk og med en undskyldning for forsinkelsen.	I nogen grad
 2	Ikke relevant. Nye høreapparater og teleslynge.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 9	Modtagelse ved receptionen. Vist ind til venteværelset.	I høj grad
 1	Hyggeligt lille venteværelse med vand til børn, tæt på toilet og med fin mængde legetøj.	I meget høj grad














---

 7	Fem minutter er ingenting.	I meget høj grad
 10	Måske bedre skiltning til afdelingen!	I meget høj grad
 13	Jeg var i tvivl om, hvor jeg skulle vente henne. Jeg havde barnevogn med.	I meget høj grad
 18	Det hele var fint. Jeg kom endda ind før tid.	I meget høj grad
 21	Det drejede sig om mine nye høreapparater, ikke sygdom.	I meget høj grad
 19	Det var vist ok.	I nogen grad
 16	Når vi er indkaldt til flere ting på samme dag, vil det være en fordel at skrive i indkaldelsen, hvor vi skal starte, så vi ikke venter det forkerte sted. Kan føle, der er [kommunikationsbesvær mellem] NN og NN, som ellers virker meget kompetente og imødekommende.	I ringe grad
 3	Min datter skulle have lavet nye ørepropper, vi havde ingen tid, men fik fin hjælp og fik lavet nye ørepropper.	Ikke relevant for mig
 4	Fem minutters ventetid.	Ikke relevant for mig
 27	Ventetiden skyldtes en læges sygdom, OK. Men "indkaldelsesbrevet" trænger til justering. Jeg blev bedt om at medbringe "dobbeltsidet spørgeskema", men det blev udfyldt elektronisk og var allerede fremsendt.	Ved ikke

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - HAMB</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 41	Ingen mulighed for dialog med læge, da læger ikke var i ambulatoriet!	I høj grad
 42	Videre plan?	I høj grad
 50	Fik ved to ambulatoriebesøg to modsatrettede informationer omkring resultatet af en scanning.	I høj grad
 6	Eftersom jeg ikke skulle have medicin.	I meget høj grad
 31	Information om, at jeg skulle have undersøgelser og ikke bare snakke med en læge, som de sagde, da de ringede.	I meget høj grad
 57	Jeg fik en fantastisk behandling af lægen, men NN var irriteret under alle undersøgelser, og det var egentlig ikke rart :-{.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 5	Jeg skulle for fjerde gang have nye høreapparater. Hvert fjerde år kan man få nye. Jeg kunne kun få Siemens, da de ikke måtte forhandle Phonax. Jeg blev ved at komme og fortælle, at det ikke virkede. Der bliver indstillet på computeren, men jeg er ikke tilfreds. Der er ikke mulighed for at prøve andre, selvom jeg kommer flere gange inden for prøvetidens ramme.	I høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 30	Skulle modtage [indkaldelse] automatisk efter seks måneder. Er hver gang blevet glemt og må selv skaffe en tid.	I høj grad
 31	Her været der af flere gange, så måske blander jeg lidt.	I høj grad
 2	Første besøg var hos personale NN, der virkede uengageret og afvisende ved mine ønsker om lægesamtale. Der blev kun lavet høreprøve og bestilt nye høreapparater. Jeg havde behov for samtale om en stærk forandret [tilstand].	I nogen grad
 14	Assistent NN havde langt fra viden og erfaring samt tid nok til at foretage de nødvendige justeringer og indstillinger af mine høreapparater og streamer plus fjernbetjening.	I nogen grad

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H - HAMB</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 4	Jeg var henvist som akutpatient [], og ventede i tre timer.	Ja
 12	Jeg blev ikke informeret omkring ,[at] jeg skulle have en høreprøve, inden jeg skulle ind til øre-lægen.	Ja
 14	Jeg blev stukket ti gange i halsen over tre besøg. Man kunne lige så godt havde skåret mig op i halsen med det samme som det endte med.	Ja
 17	IT system gik ned, så læge NN ikke kunne udfylde skema ved forundersøgelse.	Ja
 32	De glemte at skrive til et andet sygehus, at jeg skulle have en CT-scanning.	Ja
 37	Var blevet henvist fra et andet ambulatorium til Øre-, Næse- Halsambulatoriet. I den overgang dukkede min henvisning ikke op på Øre-, Næse- Halsambulatoriet, og fejlen blev først opdaget, da jeg selv tog kontakt til de to ambulatorier. En læge fra Øre-, Næse- Halsambulatoriet havde deltaget i undersøgelsen af mig på et andet ambulatorium, og det lød til, at overgang med henvisninger samt journalnotat fra Øre-, Næse- Hals-lægen var glippet før.	Ja
 40	Sygeplejersken i sengeafsnittet sagde, at jeg skulle tage to pinex. Dette medførte, at læge NN ikke måtte give mig det sløvende medicin under operationen.	Ja
 52	Fik at vide på ambulatoriet efterfølgende, at jeg burde have haft antibiotika, da jeg fik infektion i såret, og næsen ikke helede op som forventet.	Ja
 6	Ingen fejl.	Nej
 39	Jeg synes, det er en fejl, at der er en anden læge NN, der stiller spørgsmål til NN, og de taler meget sammen. Vi ved ikke, hvornår spørgsmålet er til mig. I det mindste kunne man spørge, om det var ok. Det er det, hvis vedkommende ikke stiller spørgsmål og blander sig. JEG får ikke tid til relevante spørgsmål.	Nej
 23	Der blev brugt mere tid på oplæring af nyt personale end tid til jeres patient.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 2	[Ved] andet besøg var det en personale NN [], som lyttede til mine forklaringer, spurgte ind til det, og straks fik bestilt en lægesamtale. Det overraskede mig, at der kunne være så stor forskel på kompetence og indsigt! Tredje besøg var hos lægen, der gav sig god tid og var engageret og fulgte op på sagen. God oplevelse. Fjerde besøg en justering hos en tredje personale NN.	Ja
 28	Mine høreapparater var ikke kommet tilbage fra der, hvor de havde sendt dem hen.	Ja

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

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

ID	Kommentarer - H - HAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Bedre koordination af diverse prøver. Ventede LANG tid på undersøgelse ved narkose, og måtte gå hjem uden at få snakket med dem. Derefter igen en ny tid (i min arbejdstid). Der burde være dage til sene besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Fagligt dygtig og meget vedkommende læge. God tid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Efter jeg var undersøgt i [anden by], kom jeg ud til jer og undersøgt igen på samme måde, men i havde intet apparat [?] til mig, så jeg måtte køre til Aarhus igen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Den lange ventetid er selvfølgelig altid lidt træls, men der er altid drikkevarer af forskellig art, så ventetid kan holdes ud. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
33	Gør noget ved jeres venteværelser! [Fysiske rammer]	I høj grad
37	Jeg oplevede stor fleksibilitet i forhold til at planlægge ambulante tider samt operation, da det skulle koordineres med mine arbejdstider. Det har været meget effektivt i forhold til at planlægge undersøgelse, blodprøver samt læge NN samme dag, så jeg ikke skulle komme i flere omgange. Alt det blev oven i købet afviklet UDEN ventetid. Flot. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
53	Jeg har generelt været godt tilfreds med forløbet, men jeg følte, at det gik lidt hurtigt med at få forløbet afsluttet. Muligvis fordi der var ekstra pres på den dag (jeg sad en hel time og ventede, inden jeg kom ind til maksimum ti minutters samtale med lægen). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
59	Er altid søde og flinke over for en. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Jeg kan kun sige meget positiv oplevelse, 100 procent i top. [] men kan meddele, at jeg var 100 procent tilfreds med alt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Jeg har fået en fantastisk behandling i hele mit sygdomsforløb. Der er stor ros til håndtering og behandlingsforløb, orientering osv. Jeg har intet at beklage/brokke mig over, tværtimod. Maden har også været et dagligt lyspunkt. Jeg bukker og takker mange gange. Den behandling har jeg ikke holdt for mig selv efterfølgende :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Man kunne overveje en instruktionsaften, f.eks. en gang hver tredje måned, hvor man kunne få informationer om det nye indenfor feltet og få [mulighed] til at stille spørgsmål. Tilbud om bedøvelses[] for eksempel med kikkert gennem [næsen]. Efter at jeg har fortalt om hvor godt, jeg har fået det, har det vist sig, at [nogle] af mine bekendte har apparater, de har opgivet at bruge, liggende hjemme. Hvis mit apparat er bedre end deres/nemmere at bruge, er der måske mange, der burde informeres om det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
24	Jeg nævnte, at jeg havde problemer med det ene høreapparat. Den dame, der foretog høreprøven tilbød straks at se på det. Hun oplyste senere, at hun havde afleveret det til en tekniker.	I meget høj grad

	Teknikeren kunne konstatere, at apparatet ikke fungerede og han kom og informerede mig om, hvad jeg herefter kunne gøre. Super behandling :-). [Kvalitet i behandling]	
44	Har oplevet en behandling og imødekommenhed, som afspejlede mennesker bag behandlingen, og at min situation så absolut var noget man ønskede skulle lykkes. Tusind tak det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Jeg synes, det er et super godt personale, som jeg er meget, meget glad for og tryk ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Generelt oplever jeg, at det er meget kvalificeret personale, som gør det godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Meget godt tilfreds med ambulatoriet på Aarhus Universitetshospital. Alt er forløbet hurtigt og betryggende. Samlet set et spild af både tid og ressourcer ved første forundersøgelse på [et andet sygehus]. Samt efterfølgende indlæggelse med henblik på operation af noget "fredeligt", som ved første øjekast på selve operationsdagen på [et andet sygehus]. Og som ved endnu en forundersøgelse, bliver opdateret som sandsynligvis [alvorlig sygdom]. Heldigvis får jeg allerede dagen efter en ny tid på Aarhus Universitetshospital, da det senere viser sig at være en [knode]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	Generelt har jeg oplevet en meget, meget fin behandling fra den enkeltinvolverede i forløbet, der handlede om fjernelse af en knude [], såvel i Ambulatoriet som under indlæggelse. De personer, jeg har været i kontakt med, har hver især været gode til at sætte sig ind i min situation, og taget sig af mig på en omsorgsfuld måde og har virket kompetente :-). Det samlede forløb kunne jeg godt ønske mere sammenhængende. Jeg har oplevet forskellige beskeder afhængigt af, hvem jeg har talt med, hvilket gav mig en utryghed. Rent administrativt var forløbet, fra jeg fik at vide, jeg skulle opereres, til jeg fik en tid langstrakt, og jeg fik forskellige beskeder omkring tidshorisonter. Igen gav dette utryghed. Til sidst fik jeg dog fat i en person, der tog ansvar for, at jeg skulle have tiden. Hun var meget professionel og gav mig løbende tilbagemeldinger, så jeg var oplyst om status. Mere af det :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Meget tilfreds med forløbet, operationer og kontrol. Altid godt og venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
38	Hvis man ringer i weekenden angående ventetiden, og man snakker med anden afdeling, ved de ikke, hvad du skal gøre. Man får bl.a. besked på, at man skal tage til andet sygehus, hvilket min læge har sagt, jeg IKKE skal. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
47	Jeg blev fra Øre-, Næse- og Halsambulatoriet henvist til anden afdeling. Det havde været hensigtsmæssigt for mig, at der skulle tilrejse med tog, hvis dette kunne være blevet den samme dag. Har dog fuld forståelse for, at det måske ikke kan lade sig gøre at tilrettelægge sådan og er helt tilfreds med forløbet.	I nogen grad
25	Ventetiden kunne være kortere. [Ventetid]	I ringe grad
48	Når der tilbydes tid til operation, bør der være mere end en mulighed. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
42	Savner en fortsat plan for udredning. Har været syg siden [foråret]. Der er stadig ingen diagnose. Udredningsgaranti! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
10	1. For stor lægelig distance (for lille/ringe indsigt i de overvejelser og tanker, samtalen igangsætter). 2. For kliniske omgivelser til denne form for samtale. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Manglede, at der var en kontaktperson, som jeg kunne kontakte. [Kontaktperson]	Uoplyst
31	Sendte mig til blodprøver. Der var ventetid, så derfor kunne jeg ikke nå at tale med læge NN. [Ventetid]	Uoplyst

✎ 39	Have en telefontid, der ikke var optaget i fire timer. Ikke tilstrækkelig sekretærtid, tror jeg? [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 43	I opvågningsstuen fik jeg ingen information vedrørende succes rate omkring det kirurgiske indgreb og kunne godt tænke mig oplysning herom. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 56	Ventetiden var for lang, når man er fastende. [Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 7	Ingen direkte telefon. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 5	Vise et større engagement. Virkede sløv og uinteresseret. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 8	Blev behandlet meget kompetent på Audiologisk Klinik af NN. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 20	De tog rigtig godt imod os. Fremstod professionelle og søde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 6	Under besøg på Audiologisk Afdeling bliver man altid mødt med venlighed og genkendelighed. Både min mand, børn og jeg selv har jævnligt besøgt afdelingen, og der bliver altid hilst, spurgt ind til en og familien. [Mit barn] glæder sig altid til at komme her. Der bliver gjort en stor indsats på stedet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 11	De forklarer mine muligheder meget dårligt, så først efter anden undersøgelse efter en indlæggelse fik jeg at vide, at der var flere muligheder. Burde jeg have vidst allerede første gang før behandlinger. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 26	Besøget var rigtig godt. Men man vidste ikke lige, hvorfor jeg var kaldt ind. (Jeg var blevet lovet den nye [høreapparatsmodel], når den var klar til mig). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 31	1. Synes der gik for mange gange på [et andet sygehus] (tre gange) inden vi blev sendt videre til Aarhus.  2. Min søn er endnu ikke færdigbehandlet, da vi fortsat mangler MR-scanning og endelig diagnose/prognose.	I nogen grad
✎ 15	Pårørende til NN havde presset på for hurtigere behandling, ellers havde NN ventet yderligere. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 30	Har hver gang oplevet at blive behandlet som en irriterende mor, hvis barn "bare" har mellemørebetændelse. Fik endda at vide sidste gang, at det skulle jeg "bare undgå". Føler det som spild af tid. Jeg kommer når mit barn ikke kan høre, hvilket er sket igennem [flere] år. Dræn og mellemørebetændelse har jeg helt styr på sammen med læge NN. Bliver talt ned til, så går frustrere-	I ringe grad

















---

	ret derfra. [Relationer til personale/Pleje]	
✎ 10	Kort ventetid i ambulatoriet. Kompetente medarbejdere. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
✎ 2	Jeg synes ikke, at der skulle være behov for to års ventetid til en høreprøve, når jeg er "gammel" tinnitus-patient. Lokalklinikken kunne have klaret det. Ventetiden gjorde, at jeg forventede lægekontrol og særligt fokus på min tinnitus, hvilket først kom efter mine beklagelser ved andet besøg. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 4	Det drejer sig om en høreprøve. Jeg kan ikke se, hvad alle de spørgsmål vedrører.	Uoplyst
✎ 5	Et stort ønske fra mange og [mig] selv: samme behandler hver gang, så man ikke får tre til fire udredninger, som er vidt forskellige. Patienter kommer så ikke så ofte, og det gør alt billigere. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 8	Mødte kompetent og yderst venligt personale. Jeg følte mig meget velkommen og har kun ros tilovers for en positiv oplevelse ved besøget/behandlingen. TAK :-) [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 12	Problem med den lange ventetid på at blive indkaldt. Toilettdøren er svær at lukke og låse. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 18	Alle "medvirkende" var venlige, og behandlerpersonalet var kompetente og havde tid nok. Der var intet forjaget over forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 23	Lang ventetid, ingen information. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 25	Alle har været rigtig flinke og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 9	Efter mit besøg [i efteråret] blev jeg ringet op og fik en tid. Ørelægen ville besøge mig []. Jeg fortalte, at jeg meget dårligt kunne høre og ved telefonsamtaler fik jeg at vide, hvad jeg kunne prøve at gøre. Vi skulle tales ved senere [].	Ved ikke












**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Først fik jeg grundig undersøgelse ved min læge NN, hvilket førte mig videre i processen med et rigtig godt slutresultat for min høresans. Fuld tilfredshed. Og med stor tak! Som patient er det vigtigt med høreprøverne at svare med største omhu. Vigtigt, at der ikke er voksprop til at påvirke prøverne negativt.	I meget høj grad
 4	Mine nye høreapparater giver nærmest ingen forandring. Af forskellige årsager har jeg ikke fundet tid til at henvende mig på audiologisk lokal klinik i Randers, men min intention er at gøre det snarest, og jeg forventer at få hjælp.	I nogen grad
 1	Jeg vil gerne svare på jeres spørgsmål. Jeg kan kun sige, at jeg har været godt tilfreds. De har været meget imødekommende og flinke alle sammen.	Uoplyst
 2	Jeg var velvidende om, at der var mulighed for, at indgrebet ikke ville forbedre min helbredtilstand.	Uoplyst
ID	Kommentarer - H - HAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 40	At operationen ikke lykkedes er på ingen måde lægens skyld. De/han handlede ansvarligt ved at stoppe operationen.	I høj grad
 45	Jeg har kun været til forundersøgelse. Er ikke blevet opereret endnu!	I høj grad
 6	Kunne ikke forudse, at der var flere problemer. Bliver bedre næste gang.	I meget høj grad
 13	Det er dejligt med en god dialog med sygehuset og personale, og at man tager [tid] til ens personlige psyke.	I meget høj grad
 26	Jeg er ikke afsluttet endnu.	I meget høj grad
 44	Det ambulante besøg omhandlede kun kontrol af tidligere behandlinger af min [sygdom].	I meget høj grad
 51	Jeg oplever kun stor venlighed og dygtighed.	I meget høj grad
 55	Jeg har en knude i hovedet. Der er ikke så meget, jeg selv kan gøre.	I meget høj grad
 21	Har [diagnose] og er derfor til kontrol en gang om året.	I nogen grad
 29	Der var tale om et sidste kontrolbesøg, så derfor er spørgsmål om behandling ikke relevante.	I nogen grad
 35	Operation for cancer i halsen. Tilsyn med mellemrum!	I nogen grad
 47	Den forandring jeg fik undersøgt, er der stadig med de gener, det giver. Dog forbedring i forhold til, at jeg fik afkræftet en [] diagnose. Var selv med til at afgøre, at der pt. ikke skulle gøres yder-	I nogen grad

ligere.

49	Er frustreret over, at jeg planlagt bliver sendt videre til andet hospital og retur til Aarhus Universitetshospital til behandling. Og så er min CT-scanning blevet "for gammel". Skal til en ny :-{.	I nogen grad
34	Det var kontrol af behandling i øret, udskift af gaze. Så ikke det store indgreb :-).	Ikke relevant for mig
5	Da det var en virusinfektion der højst sandsynligt var mit problem, var der ikke så meget, hverken jeg eller ambulatoriet kunne gøre.	Uoplyst
7	Jeg havde forventede at de kunne fortælle mig hvad der var galt.	Uoplyst
11	Hvorfor bruge tid på den slags statistik? Det var bedre at bruge tiden til kortere ventetid fra undersøgelse til behandling.	Uoplyst
16	[ ] Jeg føler, at jeg er i så gode hænder, at jeg ikke et øjeblik er i tvivl om, at lægen/læge NN ved, hvad der er bedst for mig/min tilstand. Derfor beder jeg om indflydelse.	Uoplyst
19	Der var tale om tjek EFTER operationen.	Uoplyst
36	Jeg er kun positiv. Alt gik efter en snor. Det hele var tilrettelagt, ingen svigt nogle steder. Sendt til andet sygehus og [opereret].	Uoplyst
39	Lægen var presset tidsmæssigt. Der blev ringet efter ham flere gange. Tiden var presset og afkortet i forhold til beskrivelsen i indkaldelsen.	Uoplyst
46	Jeg fulgte lægens råd.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
4	Høreapparatsudmåling- og justering er ikke færdig endnu.	I høj grad
6	Jeg fik en ny høreprøve og nye høreapparater.	I meget høj grad
5	Jeg synes, det er for ringe, at der er indkøbsaftaler om så vigtigt et hjælpemiddel som høreapparater. Det sætter medarbejderen i et dilemma. Jeg tror godt medarbejdere ved, at produktet ikke er optimalt, men hun kan ikke tilbyde andre.	I nogen grad
8	Var på Audiologisk klinik for at finde ud af, om der skulle begyndes med høreapparater.	Ikke relevant for mig
1	Jeg havde forventet, at regionen benytter digital kommunikation.	Uoplyst
3	Det drejede sig om nedsat hørelse og medfølgende anskaffelse af høreapparater. Er meget tilfreds med forløbet.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
6	Da det er årlig kontrol og opjustering af høretekniske midler, vil jeg ikke mene, at min helbreds-tilstand bliver væsentligt bedre, men det er rart at få tunet og udskiftet filtre, så apparaturet fungerer optimalt, og jeg bedre kan begå mig i arbejde og hjemmet.	I meget høj grad
11	Jeg håber, lægerne kunne sige noget, men kan jo ikke magi, desværre. :-)	I nogen grad

	31	Umiddelbart er der ingen behandling i forhold til nuværende diagnose, men der er taget kontakt i forhold til tiltag i børnehaven. Der er dog ikke sket noget! (Lidt frustrerende).	I nogen grad
	15	NN afventer fortsat på operation, og behandling er derfor ikke færdig endnu.	I ringe grad
	22	Jeg har været til samtale/undersøgelse angående [operation] på nummer to øre.	Ikke relevant for mig
	2	Jeg fik anvist ÉN bestemt type [høreapparat] som løsning på mit høreproblem. Der blev ikke forklaret nærmere, men jeg kunne da vælge farve!!!	Uoplyst
	17	Jeg fik ikke CI-implantation. Fik nye høreapparater [i efteråret].	Uoplyst
	19	Det kan jeg ikke pt. vurdere.	Uoplyst
	24	Det var kun en undersøgelse, men fik at vide, at alt var ok.	Uoplyst
	25	Jeg har fået et helt nyt liv, nu kan jeg høre igen. Er så glad og lykkelig for den opvartning under hele forløbet. Har kun mødt rigtig søde og flinke mennesker, stort tak til dem.	Uoplyst
	29	Jeg skal have udskiftet mit [] høreapparat.	Uoplyst



