

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Øre-, Næse-, Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	130
Besvarelser fra patienter:	85
afsnittets svarprocent:	65%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: H - HAMB

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

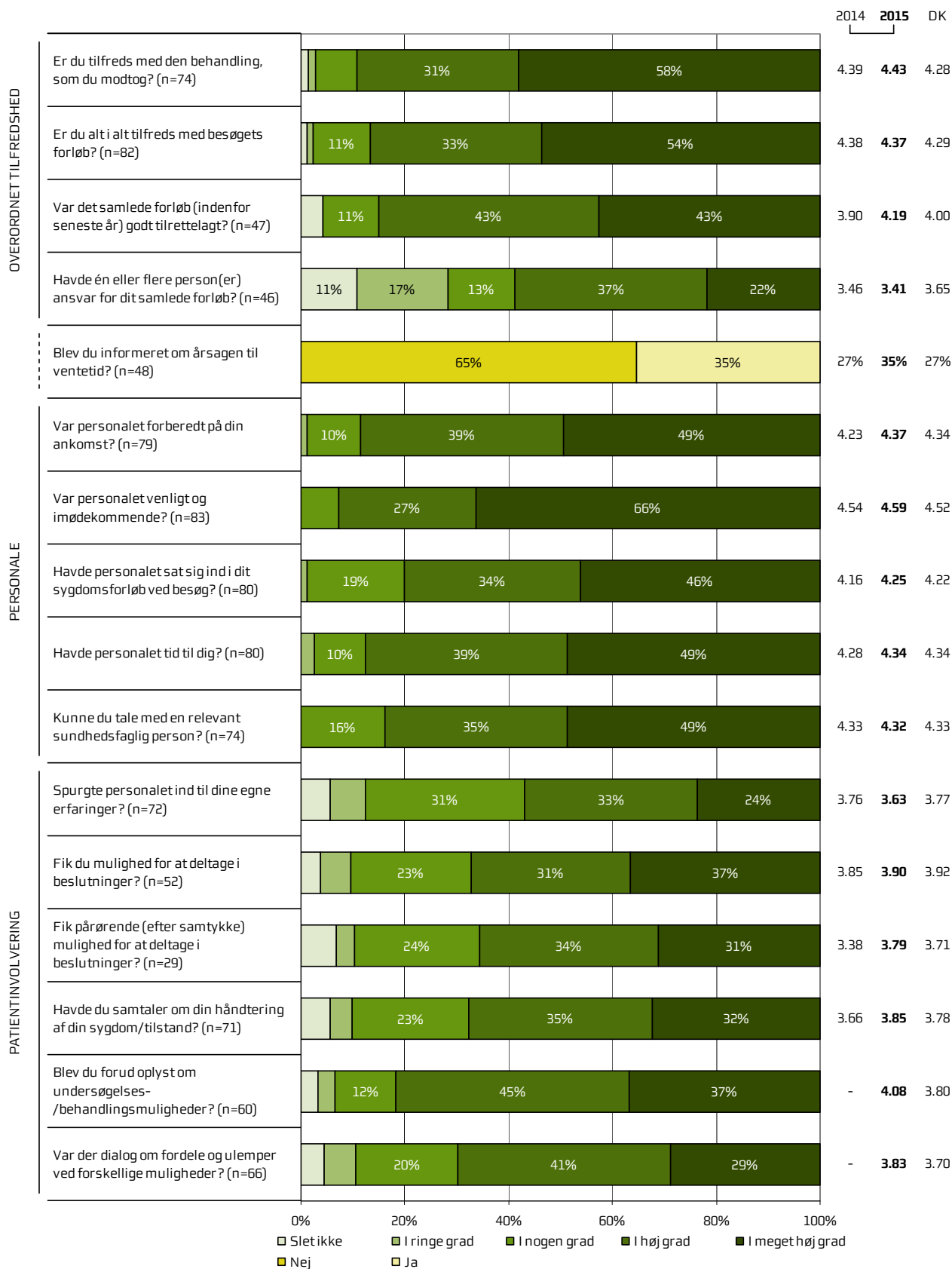
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

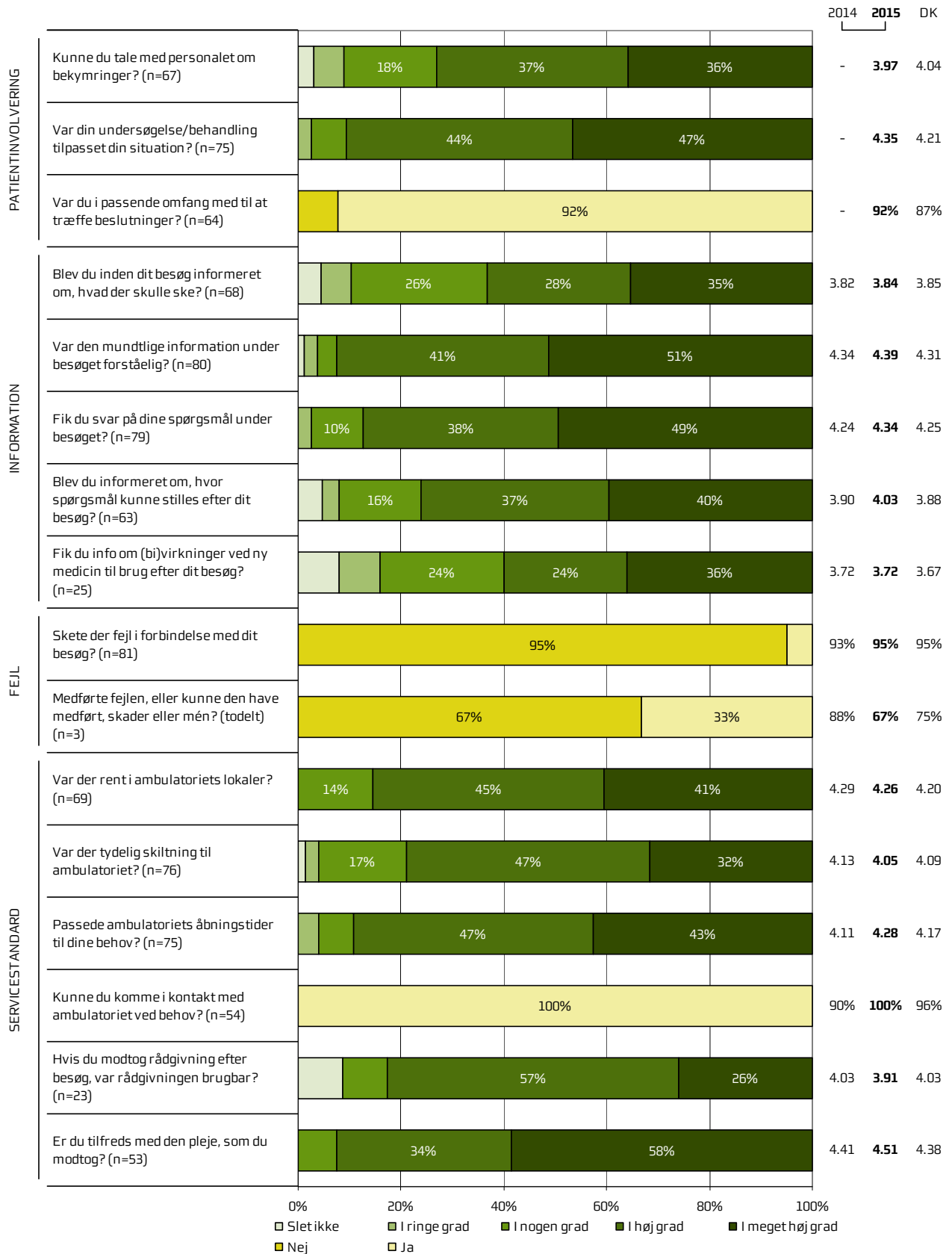
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

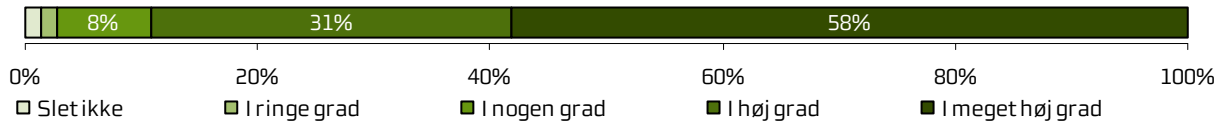
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

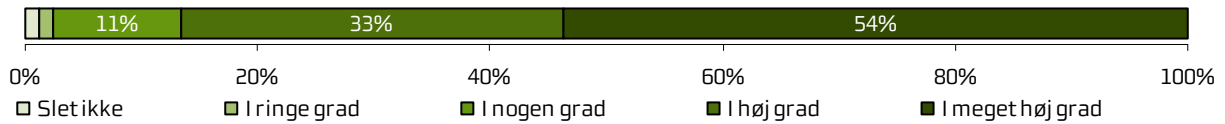
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

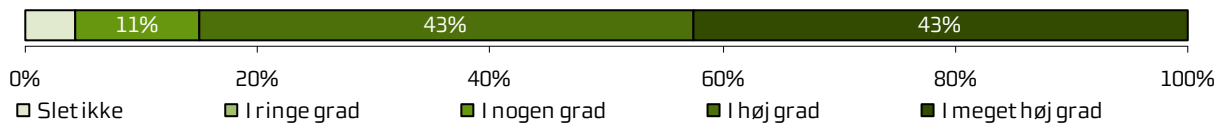
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=74)



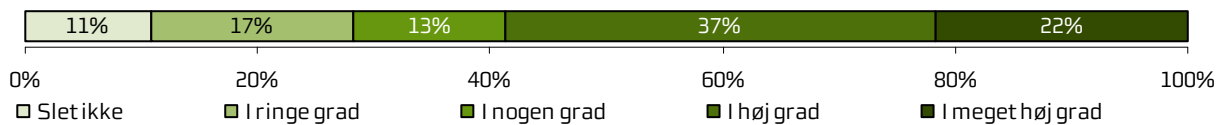
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=82)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=47)



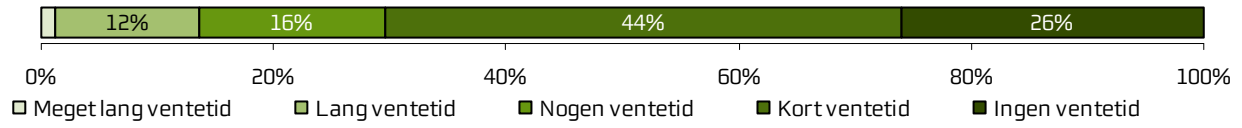
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=46)



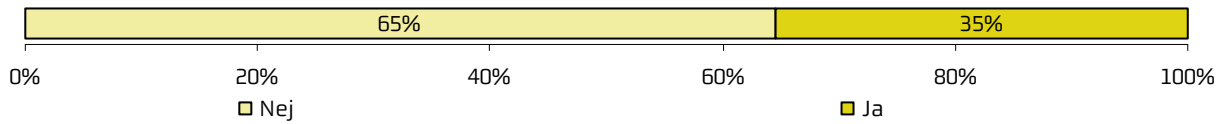
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,37		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,19		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,41		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=81)



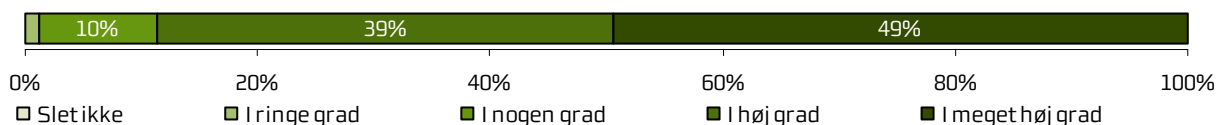
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=48)



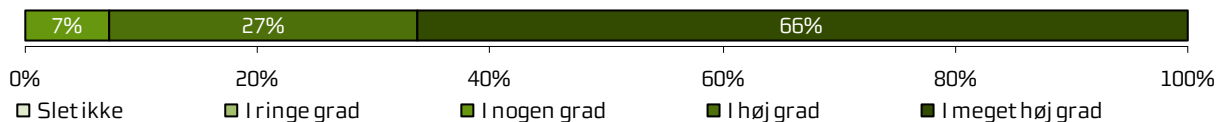
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,81		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		35 %	27 %	

Personale

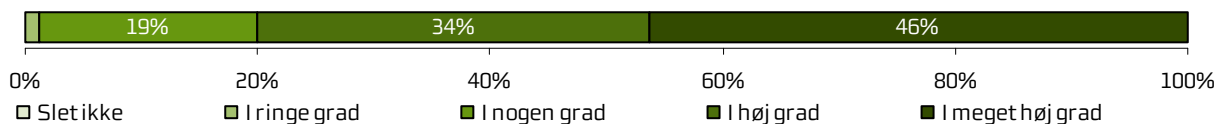
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=79)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=83)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=80)



Havde personalet tid til dig? (n=80)



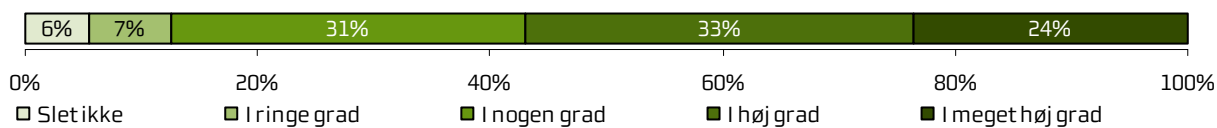
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=74)



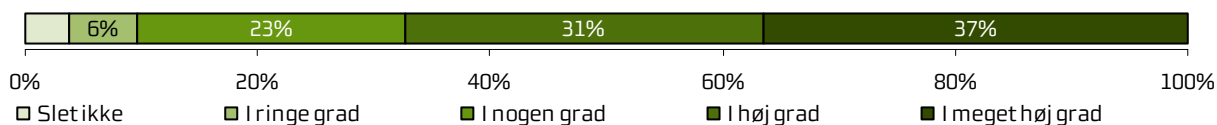
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,37		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,59		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,34		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,32		4,33	

Patientinvolvering

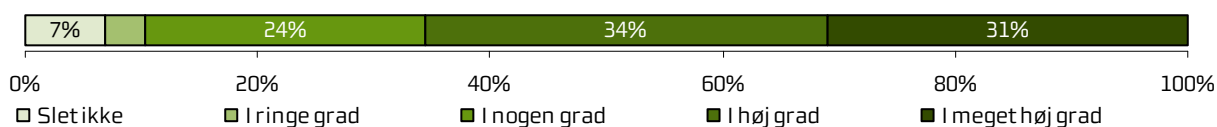
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=72)



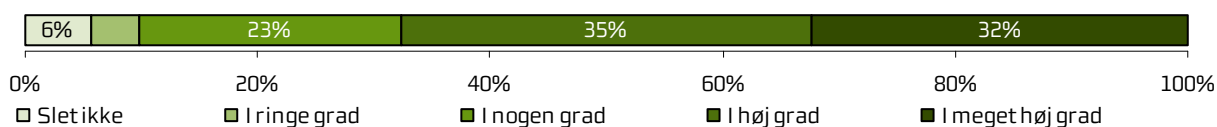
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



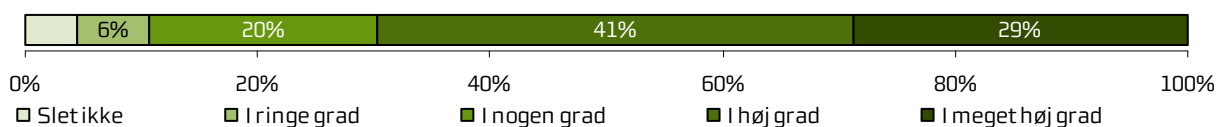
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=71)



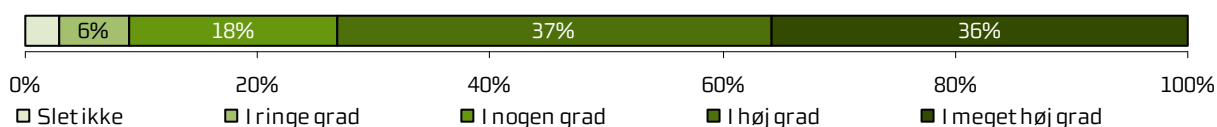
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=60)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=66)



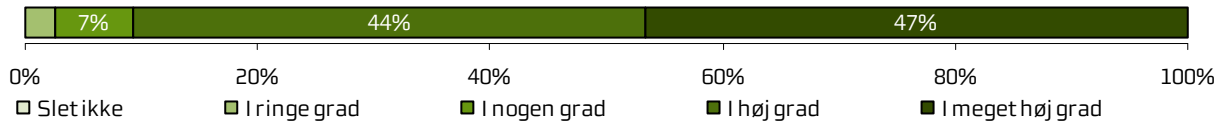
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=67)



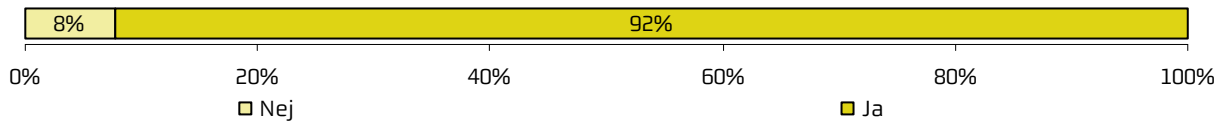
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,62		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,9		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,79		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,85		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,08		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,83		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,97		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=75)



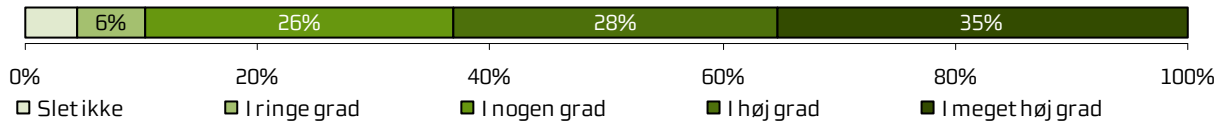
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=64)



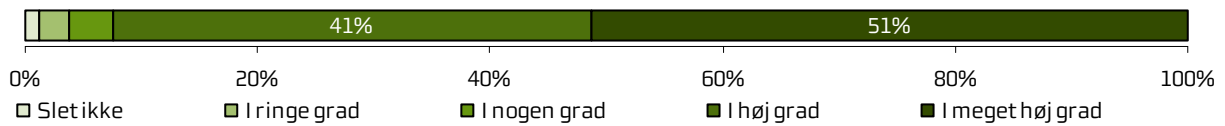
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,35		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	

Information

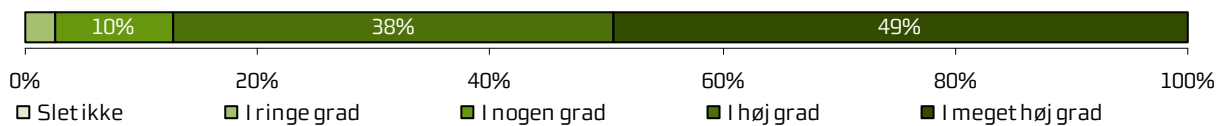
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=68)



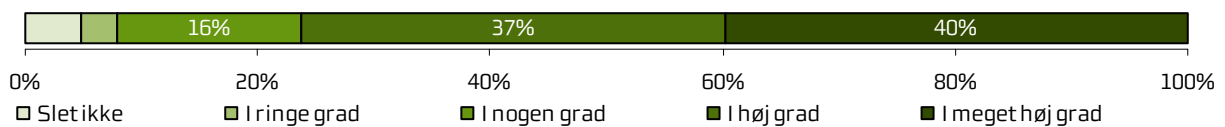
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=80)



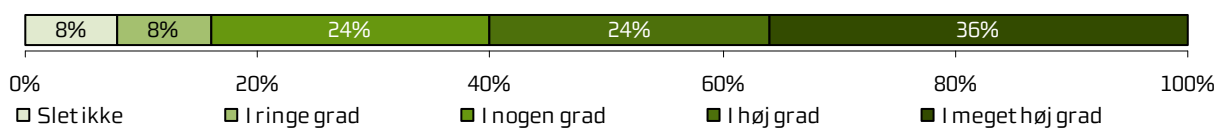
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=79)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=63)



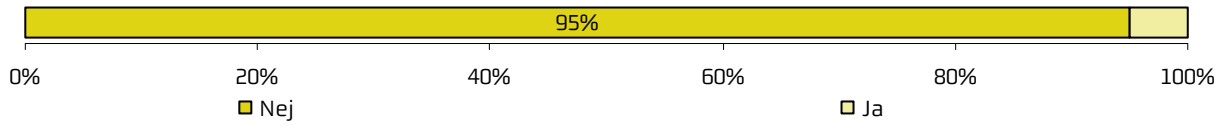
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=25)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,84		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,39		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,03		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,72		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=81)



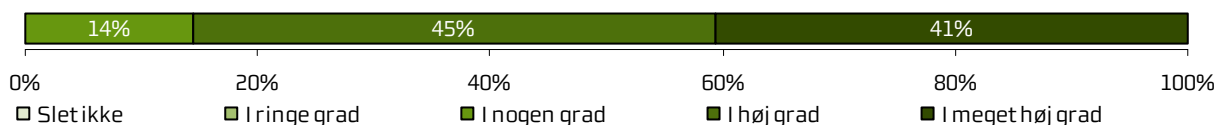
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



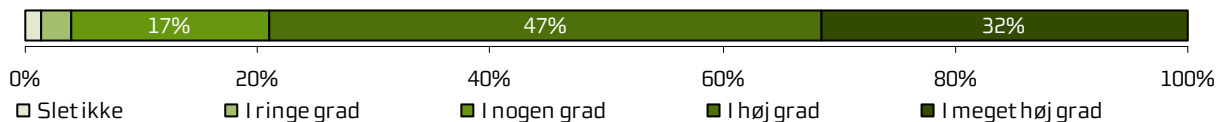
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

Servicestandard

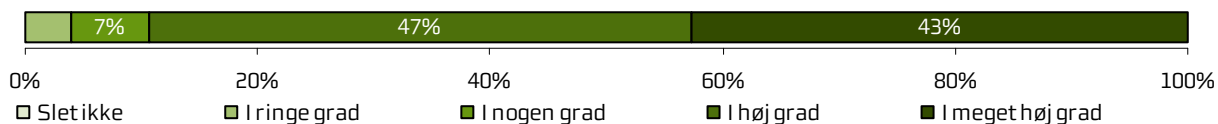
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=69)



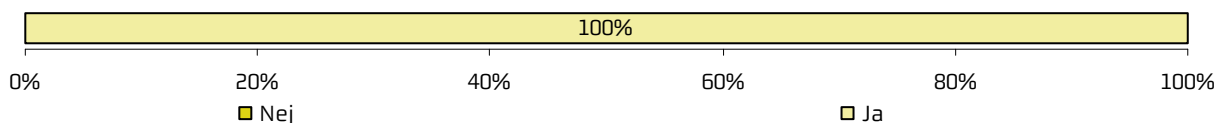
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=76)



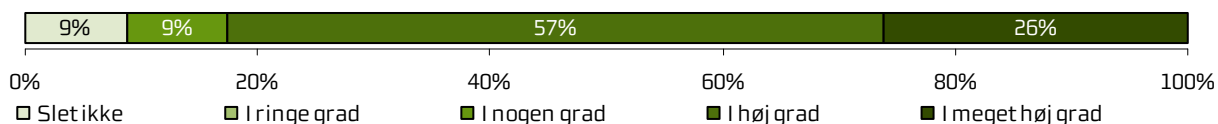
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=75)



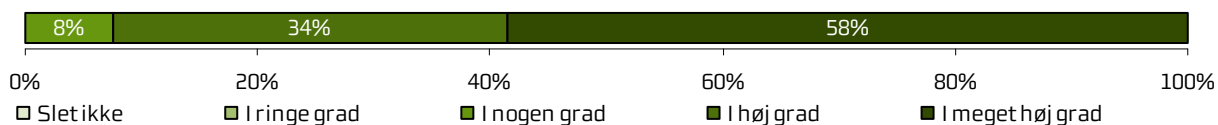
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=54)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=23)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=53)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,26		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,05		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,28		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,91		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,51		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

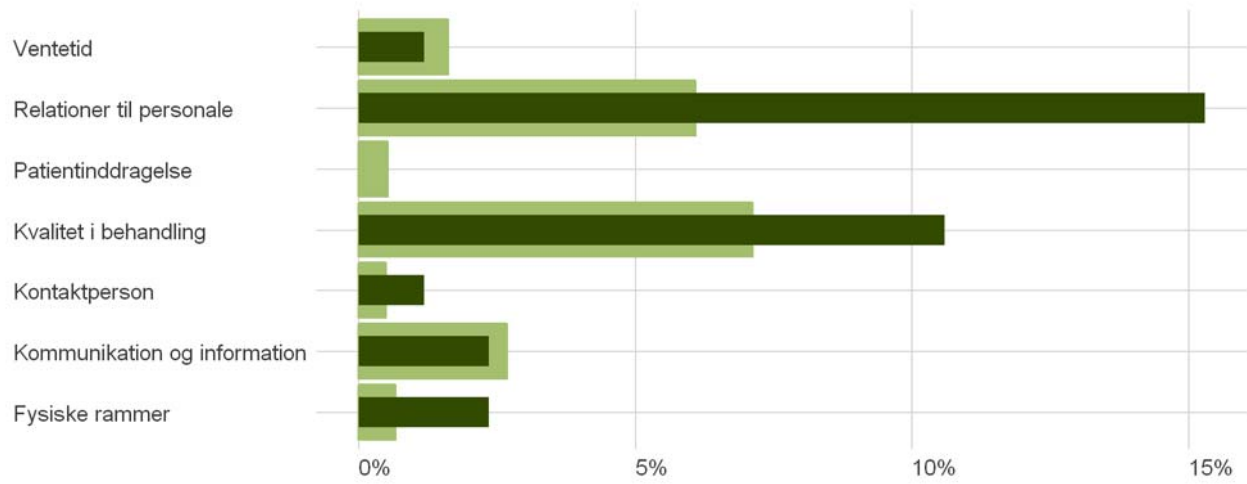
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	De [ansvarlige] er fantastiske til at planlægge og sætte ting i gang, hvor de udnytter tiden for både afdelingen og dem selv og patienterne.	I høj grad
7	Det medførte en oplevelse af at være i kyndige hænder, da min behandling blev varetaget af samme læge frem for flere forskellige læger. Lægen var velorienteret, kendte til mine symptomer, uden at skulle skelne til journalen, var klar og tydelig i sin kommunikation. Lægen var derudover sikker i at tage prøver til biopsi, hvilket ikke var lykket for de to tidligere læger, der havde forsøgt uden held. Det var virkelig befordrende og betryggende, at det var den samme læge, som stod for de sidste undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Positivt: Ved behov for akut besøg blev dette modtaget venligt af sekretær, og undertegnede blev bedt om at komme, når det var muligt. Negativt: Manglede at læge NN tilså undertegnede i ambulatoriet, eller at en anden overordnet tilså undertegnede, da det var tydeligt, at [det øvrige personale] ikke havde den fornødne erfaring i postoperative smerter efter en []operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
37	Kunne godt tænke mig, at kontrolbesøg efter operation er ved den læge, som har opereret. Har oplevet at få divergerende information om den samme problemstilling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Søde, flinke og kompetente. Jeg er imponeret, af det personalet kan overkomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Prøv at lave tider hos den samme læge eller måske samme sygeplejerske. Det vil nok opfattes mere trygt af rigtig mange. Specielt ville det jo være godt da de to, en yngre læge og en erfaren sygeplejerske, samarbejdede og kommunikerede på en helt fantastisk måde. Yderst behagelig og professionel måde som de kommunikerede med hinanden på. klasse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg får altid den samme læge, som har behandlet mig gennem de seneste [] år. Jeg har intet at klage over. Tværtimod. Stor, stor ros! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Ingen yderligere bemærkning.	I meget høj grad
40	Der er en venlig og imødekommende attitude, både ved modtagelse og undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Meget venlig atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
21	Vi undrede os over, hvorfor vi i første omgang blev sendt til et andet sygehus til en udredende undersøgelse for efterfølgende at blive sendt til Århus for at få lavet en identisk undersøgelse. Spild af vores og sundhedsvæsenets tid og økonomiske ressourcer. Men da vi først var i forløbet, fungerede det fint. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Tror jeg snakkede med [flere] forskellige læger i forbindelse med undersøgelse og behandling. Det synes jeg var lidt mange, da ikke alle sagde helt det samme. Og den sidste læge jeg snakkede med, inden operationen, efterlod mig med besluttet "frygt" for operationen. "Hvis noget gik galt, kunne jeg jo bare søge erstatning" var hans ord. Af ham fik jeg også at vide, at operationen	I nogen grad

overhovedet ikke hastede, så derfor valgte jeg at sige, at jeg gerne ville have min sommerferie med inden operationen. Men alligevel voksede min [] og blev meget generende og stor og oveni det kom en sommerferielukning, som gjorde, at tidspunktet for min operation trak ud. Jeg ringede faktisk selv, til sidst, og spurgte, hvor min tid blev af? Der fik jeg information om sommerferielukning og fik så en tid. Det kunne have været rart med information om at "du skal vide, at vi lukker ned i så og så mange uger for ikke akutte operationer, så din [] kan gå hen og blive meget stor og generende, hvis ikke vi fjerner den nu". Men bortset fra denne læge var både sygeplejersker og læger vældig flinke og imødekommende. Jeg var meget nervøs inden operationen, men jeg mødte kun forstående og beroligende personale.
[Relationer til personale/Pleje]

✎ 16	Der var god information og ingen ventetid. Meget tilfredsstillende. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 8	Folk er super flinke, søde og rare. Det vi oplevede var desværre, at der blev skiftet kirurg under vores forløb. Derved ændrede det vores ellers aftalte planer med ambulatoriet, og vi skulle til ekstra samtaler. Vi mener godt, at vi kunne have gået lidt hurtigere til værks, da alle oplysninger allerede var registreret. Vi forstår godt, at den nye kirurg skulle se drengen inden operation. Det har fyldt meget i vores bevidsthed og tanker, og dermed har det også været en ekstrem lang ventetid. Tidsmæssigt var det et halvt år ekstra ventetid, da vi skiftede kirurg. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
✎ 2	Det var fint. God behandling, søde mennesker. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 6	Skiltningen til indgangen udefra var ikke så let at gennemskue. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 11	Jeg var slet ikke forberedt på, at jeg blev foreslået operation. Jeg har forud været hos to øre-næse-hals læger, som ikke kunne give mig en diagnose. Derfor var det noget overraskende at få en ret klar besked i løbet af få minutter. De to gav mig medicin, og det mangler jeg en forklaring på. Det sætter mig i en situation, hvor jeg selv skal afgøre, hvilken læge jeg skal følge. Jeg har tidligere i en anden situation befundet mig i en livstruende tilstand placeret mellem medicinere og kirurger. Dengang havde kirurgerne ret, og det gik lige netop. Jeg er blevet tilbudt at ringe til afdelingen, men jeg har behov for en personlig samtale. Det har jeg ikke forsøgt mig med endnu, skal jeg nævne. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 13	Hvorfor ikke bruge samme personale til samme patient? Jeg fik et kontaktkort, første gang, med navn på både læge og sygeplejerske. Anden gang var det to nye. Hvis jeg var mødt op tredje gang, havde det måske igen været to nye. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 19	Meget tilfreds. Dygtig læge samt sygeplejerske. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 22	Sørg for, at antibiotika gives med hjem efter, at polypper er blevet fjernet. De var oppe at skrabe nær hjernen på mig og alle andre hulrum for at få alt ud. Det i sig selv gik godt, men at jeg så skulle ind bagefter, og indlægges igen med ekstrem hovedpine og kvalme, for derefter at skulle ud til Skejby på afd Q af frygt for meningitis, det var træls. Ikke sjovt med sådan en nål i rygsøjlen fordi man har lavet en fejl på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 24	Jeg synes, både lægen og sygeplejersken(?) var virkelig empatiske, hvilket var rigtig rart, da indgrebet var ubehageligt, og jeg besvimeede. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 27	Alt var faktisk helt fantastisk. Selv toiletterne var helt igennem rene. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 33	Jeg skulle vente 25 minutter på at få af vide, om jeg skulle tage hjem, eller om jeg skulle vente en halv time. Det var irriterende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 35	Jeg synes, at ambulatoriet var virkelig gode til at få en til at føle sig tryk ved hjælp af den måde, de præsenterede sig, og fordi de ikke var for alvorlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	Da vi er voksne mennesker, kan vi sagtens vente. Udfordringen var jo desværre, at vi havde en [lille dreng], som havde fastet. Det vil sige, at vi havde et meget sultent og tørstigt barn, og så er to til to og en halv time ekstra meget at vente. Det er fint med en morgentid, så der er planlagt faste over natten, men det vil være super fint, hvis man så var klar til at modtage lidt før. Vi skulle møde [om morgenen] og kom til operation [om formiddagen].	I høj grad
10	Søde, venlige og imødekomne. Gode til at svare på spørgsmål med et smil.	I høj grad
11	Når man får en mødetid, kunne man skrive, at tidspunktet kan blive senere pga. bl.a. akuthændelser, men du forventes at være færdig inden for 3 timer. Jeg fik den opfattelse, at det ville vare 3 timer, men det tog kun [kortere tid].	I høj grad
12	Det burde planlægges med tilsyn af den opererende læge, når der viser sig behov for flere ikke planlagte ambulante besøg.	I høj grad
16	Det gik meget venligt og hurtigt.	I høj grad
20	Flinke og hjælpsomme i receptionen Kan man skrive noget på engelsk på skilte og vejledninger?	I høj grad
22	Ansæt flere hænder, så patienter ikke skal vente en til to timer på at komme til.	I høj grad
29	Jeg blev godt modtaget og hurtigt undersøgt.	I høj grad
30	Alt fungerer fint, dog lidt lange ventetider ved tidligere besøg. Gerne lidt bredere udbud af aviser og blade til underholdning i ventetiden.	I høj grad
31	Jeg er kommet på ambulatoriet en del gange inden for det sidste år, og jeg synes ikke, der er noget negativt. Tværtimod så er jeg blevet modtaget med smil og har til tider følt, at personalet kun var der for at hjælpe på alle mulige måder, så jeg giver seks stjerner.	I høj grad
34	Når man møder ind som patient, er den første interaktion med hospitalet skærmen, hvor man registrerer sig med sit sygesikringsbevis. Receptionisten er nok sparret væk. Der var ikke noget personale i venteværelset. Det betyder, at det første menneskelige møde, man har som patient, er med sygeplejersken. Der var to sygeplejersker på arbejde den dag. Den ene sagde konsekvent: "Goddag, jeg er sygeplejerske, jeg hedder NN, Værsgo at følge med". Den anden råbte bare navnet op. Jeg håbede, at få den første, men blev råbt op af den sidste. Hun gav ikke hånd, så mig ikke i øjnene, men vendte sig bare om og bad os følge med. Der var ingen tvivl om, at hun var en dygtig sygeplejerske. Men hun havde faktisk også det professionelle ansvar for at få mig til at føle mig velkommen. Det lykkes ikke. Jeg mødte op fastende, havde smerter, vidste ikke, om jeg skulle opereres eller ej og havde næsten ikke sovet. Det ville have været rart, hvis hun har gjort mig tryk ved det første møde. Jeg var i starten meget obs. på, at lægen "kun" var reservelæge. Han var yderste kompetent, men jeg var ikke tryk og var kritisk indstillet. Det koster ikke noget at være imødekommende. OG det forebygger patienters tendens til at være kritiske eller anspændte på forhånd.	I høj grad
39	Til første undersøgelse kom jeg efter undersøgelse i strålebehandlingen, og der må jeg påregne ventetid, når jeg kommer uden for rækken.	I høj grad
1	Der var en times ventetid.	I meget høj grad
4	Det var rart at vide, hvor længe jeg skulle vente. Så man vidste, om man kunne nå at spise sin frokost og gå på toilettet.	I meget høj grad
5	God modtagelse, meget venlig.	I meget høj grad

Bilag 1






✎ 14	Jeg mødte i god tid og blev hentet ind til lægen næsten med det samme, så jeg var færdig, inden jeg egentlig skulle have været inde. Tak!	I meget høj grad
✎ 18	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
✎ 26	Det hele var ok!	I meget høj grad
✎ 27	Meget venlig behandling og stor hjælpsomhed. Krydret med godt humør.	I meget høj grad
✎ 38	Ingen kommentar. Men hvis der skal være lidt, synes jeg, at man skal fortælle, at der er ventetid. Pga. p-afgift.	I meget høj grad
✎ 15	Oplysninger, ordentligt venteværelse.	I ringe grad
✎ 24	Der var lang ventetid, da jeg kom første gang [i efteråret]. Men det var akut henvisning fra [egen] læge, så det kunne de jo ikke gøre for. Anden gang kom jeg til fast mødetid og oplevede også lidt ventetid.	Ved ikke
✎ 33	Der var ingen i receptionen at snakke med.	Ved ikke
✎ 36	Mødetidspunkter var [om morgenen], men blev først kaldt ind [50 minutter efter]. Hvad årsagen var, ved jeg ikke.	Ved ikke

Ambulatorium

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	De svarer altid på det, jeg spørger om men, nogen gange kan mine spørgsmål være store og eksistentielle, så det er svært at svare på.	I høj grad
9	Skift af læge har brudt kontinuiteten i behandling.	I høj grad
23	Er stadig usikker på, om jeg er blevet undersøgt grundigt nok, da symptomerne stadig er der.	I høj grad
28	Der var nogle "bivirkninger"/mén af operationen, jeg først fik information om lige før operationen. Der gik også lang tid, før en læge kom og fortalte mig præcist, hvordan operationen var gået og om de næste dages forløb. Indtil da sagde sygeplejerskerne bare, at det var gået fint. Selve lægen, der opererede mig, kom første dagen efter... Det var jo godt, at det var gået fint, men jeg kunne godt tidligere have brugt lidt mere information og forklaring om operationen og de næste dages forløb.	I høj grad
29	Jeg manglede ingen information, da jeg var forberedt på undersøgelsen.	I høj grad
31	Da jeg har underskrevet papirerne angående min operation, hvori alle informationer står, kan jeg ikke forestille mig eller ønske mig mere, idet hele forløbet er godt forklaret. Så jeg er forberedt på femårsperioden.	I høj grad
4	Jeg manglede information om, hvordan jeg kunne forvente, at virkningerne kunne være efter behandlingen. Jeg blev dog heldigvis mødt med forståelse for min angst.	I meget høj grad
8	Vi gik på apoteket for at hente det skrevne på recepten, men apoteket mente ikke, at det ville være smart med det bestilte, så de anbefalede noget andet medicin. Sikkert med samme virkning, men det giver lidt usikkerhed, når man nu får at vide, at det er det man skal have. Vi UNDERER os over, at man ikke kan få medicinen i flydende form, da det ikke er ret let at få en toårig dreng til at spise en pille, der virkelig smager dårligt.	I meget høj grad
11	Det gik meget hurtigt hos lægen. Jeg fik ikke tid til at tænke mig om, så jeg kunne stille alle de relevante spørgsmål. Jeg fik dog at vide, at jeg var velkommen til at ringe senere til afdelingen inklusiv lægen.	I meget høj grad
39	Jeg fik den information, der var relevant.	I meget høj grad
12	Alle personaler var søde og venlige. Havde brug for [flere] ambulante besøg pga. smerter og hævelse efter min operation, hvilket tilsyneladende ikke er normalt. Tre forskellige læger undersøgte mig. Den første var meget grundig og tilkaldte en anden læge. De andre to læger virkede ikke til at have den fornødne ekspertise til at besvare årsagen til smerterne, som gjorde, at jeg det første [stykke tid] ikke var i stand til at ligge ned. De interesserede sig kun for cicatricen, som jeg ikke havde nogen problemer med. Jeg undrer mig over, at den opererende læge, bortset fra morgenen efter operationen, hvor jeg stadig var indlagt, ikke blev involveret i forløbet, da Audiologisk Klinik senere har fortalt, at forløbet med smerter ikke er normalt. Måske kunne en god forklaring have gjort mig tryk, så det sidste besøg kunne være undladt. Og måske kunne den opererende have lært noget!	I nogen grad
13	Trist, at man ved to besøg på samme afdeling, møder to forskellige læger og sygeplejersker, som de første bookede [til] næste besøg. Én læge kendte til en speciallæge på andet sygehus, den anden læge havde aldrig hørt om speciallægen. Det er tilfældigheder, der afgør min behandling. Det gør mig utryk, og det betyder, at jeg selv er nødt til at sætte mig ind i en masse om min sygdom.	Slet ikke

Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Der var stor forvirring om, hvornår jeg skulle have fortaget de forskellige undersøgelser.	Ja
 13	Lægen startede med at sige, at der ikke kunne udelukkes kræft. Det, der blev ment, og som vi fik ud af en times snak og mange spørgsmål, var, at der ikke kunne fås svar på prøverne, da der ikke var materiale nok til et svar.	Ja
 15	Kontrast der ikke virkede, to gange. Ugen efter virkede det efter endnu en gang ventetid.	Ja
 22	Efter de havde opereret mig, glemte sygeplejersken at give mig antibiotika med hjem. Konsekvens var ny indlæggelse og undersøgelse for [anden sygdom].	Ja
 25	Efter [nogle uger] kontaktede jeg andet sygehus, der skulle stå for den videre behandling. Dette kun for at konstatere, at der endnu ikke var afsendt noget fra Århus Kommunehospital. Da jeg rettede henvendelse, fik jeg oplyst, at man netop skulle til at sende journalen til Rigshospitalet.... Og at det oven i købet ville være med A-post! Jeg har generelt været rigtig godt tilfreds med min undersøgelse/behandling, men det beskrevne hændelsesforløb virkede ærlig talt noget utroværdigt.	Uoplyst

