

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Øre-Næse-Hals Afdeling (Holstebro)**

Hospitalsenheden Vest

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5	En skerm i venteverelse med information om for eksempel hvornår ( cirka) kunne patiminten blive hentet af sin læge . Jeg går ud fra min tilfælde. Den sidste gang jeg skulle bliver undersøgt (kontrol) af min læge - kom jeg 40 min tidligere ( fordi at jeg kom med toget fra Skjern), efter at jeg har registreret mig (at jeg er kommet) skulle jeg vente cirka 40 min til 13.30 ( ifølge indkaldelse,, som jeg fik på min e-boks). Så kom pludselig om 2 minutter min læge og hentet mig. Undersøgelsen varede 5 min. Det er rigtig godt at jeg ikke skulle vente og kede til klokken blive 13.30. Men det kunne være en god ide - efter at man har registreret sin ankomst ser hvornår lægen har tid til vedkomende....	I høj grad
23	Jeg havde i første omgang registreret mig i stuen ved blodprøver. Det burde ikke være muligt.	I høj grad
28	Intet at klage over.	I meget høj grad
29	Altid en god modtagelse, så man følte, man var mere end et nummer.	I meget høj grad
38	Første besøg: Ventetid to en halv time fra vi mødte op, til vi kom ind til undersøgelse. Andet besøg: Mødetid [tidlig morgen], kaldt til operation [først på eftermiddagen], en 8-årig venter fastende i seks en halv time. Oplevelse: Patienten får det dårligt, hvilket jeg gør opmærksom på hos sygeplejerskerne. Der reageres først da patienten kaster op. Herefter lægges der drop og gives "sukkervand". Sengeafdeling klager over at der ikke gives information fra Anæsti, og Anæsti klager over manglende information fra Sengeafdeling. For mig virker det som om, at der mangler ledende informationer.	I ringe grad
47	Jeg havde forventet at sidde i længere tid, men sad der maks. i 10-15 min!	I høj grad
80	God imødekomende modtagelse.	I meget høj grad
82	Professionelt personale, meget imødekomende og jeg følte mig rigtig godt modtaget! Specielt var sekretærerne meget dygtige og smilende - stor ros til dem!	I meget høj grad
94	Søde og venlige personaler, både læge og sygeplejersker.	I meget høj grad
96	Der har slet ikke været noget at klage over!	I meget høj grad
104	Meget flot.	I meget høj grad
117	Kom til 15 minutter før min tid. :-). :-).	I meget høj grad
123	Min modtagelse i ambulatoriet var rigtig fin, også selv om der var lidt ventetid.	I høj grad
130	Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
131	Det var tip top i orden; meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
141	Jeg fik en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
146	Vi (patient og ledsager) blev modtaget af en meget venlig og imødekomende sygeplejerske, som henviste os til et undersøgelsesværelse. Lidt senere kom lægen ind. Han gik direkte hen til computeren uden at hilse på os. Lægens attitude var yderst arrogant og ikke imødekomende. Dette var en meget ubehagelig velkomst/møde med afdelingen.	I nogen grad
153	Fin modtagelse.	I høj grad
166	Alt var særdeles ordentligt!	I meget høj grad
187	OK.	I meget høj grad
194	Søde mennesker. Super modtagelse.	I høj grad

203	Overhold aftaler.	I nogen grad
211	Behandlingen hos NN m.fl. kan ikke være bedre. Informationen er også altid venlig og hjælpsom.	I meget høj grad
226	Dygtigt personale og god information. Man føler sig i trygge hænder.	I meget høj grad
231	Vedrørende ventetid fik jeg hos sekretæren oplyst, at det var pga. sygdom. Jeg fik udleveret en p-seddel. Så fin behandling	I meget høj grad
233	Der var for lang ventetid fra henvisning til høreapparatet blev udleveret.	I høj grad
236	Det var en venlig modtagelse og et godt første møde med Holstebro Sygehus	I høj grad
239	Bare helt perfekt.	I meget høj grad
252	Blev hentet af en venlig person, ingen ventetid.	I meget høj grad
258	Skulle møde fastende [om formiddagen]. Sad og ventede til [om eftermiddagen]. Det var lidt irriterende, da jeg er diabetespatient, men jeg blev kontaktet og fik taget mit blodsukker.	I høj grad
265	De kunne se, at jeg var dukket op, så blev kaldt ind 15 minutter tidligere, hvilket var godt.	I meget høj grad
269	Venlig og rettig modtagelse.	I høj grad
277	Personalet var i høj grad meget imødekommende, og var bare virkelig hjælpsomme og venlige. Det gjorde at man følte sig helt tryk i deres hænder.	I meget høj grad
278	Fin modtagelse og hurtig ekspedition.	I meget høj grad
282	De sidste to gange har man været over en time forsinket. Det er ikke i orden.	I høj grad
283	Imødekommende og venligt personale.	I meget høj grad
284	Jeg fik en god velkomst, er godt tilfreds.	I høj grad
285	Jeg blev modtaget rigtig godt og fik en udførlig og god forklaring både i forbindelse med mine spørgsmål angående høreapparaterne og brug af disse. God service. Tak.	I meget høj grad
291	Jeg har ikke noget at kommentere. Man får en god modtagelse.	I høj grad
300	Ved den første undersøgelse ventede vi en time. Det lød til, at det var fordi der var kommet noget ind ret akut. Det tror jeg ikke, man kan gøre noget ved. Personalet kom og sagde det til os, så der var ikke noget der :).	I meget høj grad
330	Rolig og venlig atmosfære. Ingen ventetid på blodtryksmåling. Lidt ventetid på lægen, men indenfor rimelighedens grænser.	I høj grad
333	Meget venligt personale. Jeg havde en god oplevelse af forløbet.	I meget høj grad
335	Fik en god behandling. Fik mange gode råd angående brugen af mine høreapparater. Pædagogen var venlig og gav sig god tid til undersøgelsen (høretest).	I meget høj grad
343	Det er okay at vente i længere tid, for der var én, der blev skidt tilpas, og det kan jo ikke forudses.	I meget høj grad
360	Det kunne være rart, hvis man fik besked ved ankomst, at der var lang ventetid (jeg ventede [omkring en time]).	Ikke relevant for mig
367	Er yderst godt tilfreds efter mange besøg.	I meget høj grad
368	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
369	Kunne ikke være bedre.	I høj grad

372	Det var helt fint.	I meget høj grad
382	Det giver en god fornemmelse, at mærke man er ventet.	I meget høj grad
386	Det kunne være rart med den forventede ventetid... 20 til 30 minutter kan godt virke som lang tid..	I meget høj grad
390	Jeg ved ikke, om personalet vidste, jeg var kommet, da der ikke er en, der siger velkommen, da man selv booker sig ind.	Ved ikke
392	Min postoperative undersøgelse samt svar på histopatologiske undersøgelser skulle ske i ambulatoriet. I indkaldelsesbrevet fik jeg at vide, at jeg skulle møde på afdelingen. En times venten, forvirring hos begge parter samt unødvendig uro i køen. Personalet på begge enheder er venlige. Jeg savner lidt koordinering.	I ringe grad
393	1. Vi havde en akuttid, så det var perfekt. 2. Igen, det var en akuttid, så vi måtte vel forvente noget ventetid.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
1	Den første test fattede jeg ikke pointen i, da jeg er født uden lugtesans. Så eventuelt forklar folk i min situation, hvad det skal gøre godt for i testen. Det var fra mit synspunkt meget forvirrende og fik mig til at føle, at jeg ikke blev taget seriøst. Udover det, var smagstesten nu meget interessant, da jeg altid har troet, jeg ikke kunne smage. Så fik da også nogle gode nyheder med hjem.	I meget høj grad
8	Jeg ved ikke, hvor jeg skal henvende mig, hvis min tilstand forværres.	I meget høj grad
58	Tværtimod så var der måske lige rigelige informationer til en ung pige. Mange af informationerne skulle måske kun havde været til forældrene.	I høj grad
88	Absolut venlig og faglig korrekt behandling.	I meget høj grad
104	Ikke noget.	I meget høj grad
123	Har ikke manglet information i forbindelse med mit besøg.	I meget høj grad
141	Jeg manglede ikke nogen information, da jeg fik alt oplyst. Alt var OK.	I meget høj grad
226	Jeg manglede ingen information. Super personale.	I meget høj grad
252	Jeg synes, de var gode til at forklare.	I meget høj grad
277	Faktisk slet ingenting. Jeg følte mig rigtig godt informeret. Jeg fik et nummer, jeg kunne ringe til, hvis jeg havde yderligere spørgsmål, hvis jeg skulle få brug for det.	I meget høj grad
291	Det gør jeg ikke.	I nogen grad
382	Jeg havde ikke i min vildeste fantasi forestillet mig, at den ene stemmelæbe kunne blive inaktiv under operationen.	I meget høj grad
390	Jeg synes, der mangler information om, hvad der skal ske, hvis jeg ikke får min smags- og lugtesans igen.	I ringe grad
393	Alt fungerede perfekt i forbindelse med operationen. Super personale!	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

24	Jeg havde indtil mit tjek på Næse-Hals ambulatoriumet troet, at de to sorte "prikker" på halsen var kighuller. Jeg havde nævnt det, efter min datter som hentede mig på sengeafdelingen, synes at de så betændte ud. Fik af vide at det var ikke noget, men kighuller. Så til tjek på ambulatoriumet, hvor lægen kiggede på min hals sagde: Hvad er det? Jeg sagde: kighuller.... Nej, det er det ikke sagde han. Da han sagde det, kom "hukommelsen" tilbage, til da jeg var på opvågning, da huskede jeg to sygeplejerske stå ved min seng og snakke om, at de var kommet til at "brænde" mig to steder på halsen. Men alt i alt har det været en meget god "oplevelse"... Et godt forløb med gode og positive "minder". Tak for det :-).	I meget høj grad
38	Manglende dækkende personale pga. sygemelding i ferieperiode. Seks-en-halv-times ventetid for en otte årig fastende. Manglende opredning, ingen betræk på dyne/puder.	I ringe grad
116	Det oplevedes som en fejl at blive kaldt til Holstebro [] SMS for at [], at jeg har fået beskeden. Jeg var inde i to minutter, men det føltes meningsløst. Nu kunne jeg køre hjem og vende mig til andet sygehus.	I nogen grad
137	Skulle have haft en scanning inden besøget, men indkaldelsen dukkede aldrig op.	I høj grad
196	Mine nye høreapparater blev sendt til Holland. Der gik otte dage, før de kom.	Uoplyst
211	Computeren registrerede ikke min ankomst.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
3	Det ville være dejligt, hvis man har samme behandler hver gang. [Kontaktperson]	I høj grad
10	I forbindelse med, at jeg også lider af angst og især angst for sygehuse, undersøgelser mm., så satte jeg kæmpestor pris på, at sygeplejersken, jeg var inde ved, tog meget hensyn til det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det jeg ikke er tilfreds med er, at jeg fik at vide, at jeg inden for otte til fjorten dage skulle få besked, hvornår jeg kunne blive indkaldt. Jeg har ikke fået meget at vide endnu, hvor det er over tre uger siden. [Kommunikation og information]	I høj grad
29	Alt var særligt godt.	I meget høj grad
38	1. Interne informationer. 2. Aflysning ved sygdom. 3. Tage hånd om patienten. 4. Undgå seks en halv times ventetid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
53	Godt udført.	I høj grad
80	Jeg synes, det er rart, at det er den samme læge, der følger os fra gang til gang. [Kontaktperson]	I meget høj grad
83	Jeg synes, ventetiden før mit første besøg var lang. Generelt for lang ventetid. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
104	Tilfreds.	I meget høj grad
107	Stor omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
108	Godt samarbejde mellem personalet. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
120	Jeg har endnu ikke hørt fra ambulatoriet angående tid for min operation, selvom der er gået tre uger, og vil nu selv tage kontakt for at forhøre mig. Da det kræver to ugers sygemelding er det relevant for min arbejdsplads at få viden om tidspunktet i så god tid som muligt. Dog finder jeg tidspunkterne for telefonisk kontakt svære at nå, da de er så begrænsede. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad

123	Jeg synes, at det var godt, at der var en ekstra person med til undersøgelse og behandling (sygeplejerske), det er dejligt med noget støtte og en til at berolige en, når man er nervøs. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
128	Har under mit forløb på Øre-Næse-Halsafdelingen været i kontakt med fem forskellige læger. Da beslutningen om fjernelse af polyp i halsen blev taget, blev datoen sat efter, at den læge, der tog beslutningen skulle operere, men da operationen skulle ske, var det en ny læge. Kunne godt ønske, at der i større grad var tale om den samme læge (så vidt muligt). [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
141	Jeg mener ikke, at ambulatoriet kunne gøre det bedre, da jeg fik oplyst datoen for kontrol og datoen for operation. Jeg har også modtaget disse oplysninger på min e-Boks. Så alt har været ok. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
154	Kortere ventetid på høreapparater. [Ventetid]	I meget høj grad
164	Nu har jeg flere gange været både på ambulatoriet og på operationsafsnittet. Det er dejligt, at man har en fast kontaktperson og som noget forholdsvis nyt også dejligt, at kontaktpersonen holder én orienteret med hensyn til ventetid på operation. At de med jævne mellemrum kommer og fortæller, hvordan status er i forhold til ventetid m.m. Jeg har fået foretaget ambulant operation og var på en hvilestue efterfølgende. Her kunne man med fordel blive set lidt mere til og spurgt til med hensyn til mad, drikke etc. Opvågningsafsnittet [havde] sødt personale og omsorg. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
196	Første tid blev aflyst og udskudt en måned på grund af, at en af personalet var rejst. [Ventetid]	Uoplyst
209	Der var otte måneders ventetid for at komme til høreprøve, hvilket må kunne gøres bedre. Og så var der to måneders ventetid derefter, før nye høreapparater blev udleveret. Det må også kunne gøres bedre. Derudover var det bare en særdeles positiv oplevelse hele vejen igennem. [Ventetid]	I meget høj grad
211	Er stadig patient. Skal indlægges [i efteråret] på ØNH, Holstebro.	I meget høj grad
226	Super personale. Rigtig god information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
231	Overordnet har det været en positiv oplevelse. Dog kan det være lidt svært at få kontakt til en sygeplejerske igennem telefonen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
239	Bare helt perfekt. Jeg oplevede en enorm trykthed, som gjorde mig meget mindre nervøs. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
251	Under hele forløbet har jeg talt med en ny læge hver gang. Det er endnu ikke lykkedes mig at tale med den læge, der opererede mig. Lidt frustrerende. [Patientinddragelse]	I høj grad
252	Jeg er rigtig godt tilfreds.	I meget høj grad
259	Der kunne følges op på brugen af høreapparat. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
260	Mit møde med ambulatoriets personale var super fint. Jeg skulle have nye høreapparater.	I høj grad
277	Generelt er sygeplejerskernes attitude bare rigtigt positiv, og det var virkelig rart. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
278	Alle var meget kompetente og rigtig imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
300	Som sagt var jeg der med min datter på to år. De var sindssygt gode til at tage sig af hende og møde hendes behov. Desuden var de rigtig god til at tage sig af mig, som bekymret forælder. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
330	Det forløb som jeg havde forventet.	I meget høj grad
343	På opvågningsstuen kunne der godt være lidt mere personale om patienten. Ellers var det meget omhyggeligt med det hele. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad



- 372 Ambulatoriet har været gode til at være fleksible i forhold til operationstider.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 390 Jeg har oplevet, der er blevet lavet "aftaler" med et andet hospital, som ikke virkede, som det skulle, og det var ikke en god oplevelse. Det tog næsten tre uger, før der var styr på dette, hvor jeg selv skulle ringe frem og tilbage til de forskellige sygehuse og finde svar. Hvorefter personalet på det andet sygehus næsten grinede af mig, fordi jeg ikke vidste, hvilken scanner jeg skulle i og så videre. Hvor det så bagefter er blevet sådan, at jeg skal til Holstebro og scannes. Efter jeg blev ringet op [i weekenden] af en læge i Holstebro. Derefter blev der lavet noget, jeg kan bruge. Dette forløb, jeg har været igennem, har taget tre år. Så nu er jeg godt træt af at vente på svar på, om jeg får min lugtesans og smagssans tilbage []. Så nu håber jeg, det er ved at lykkes.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] I ringe grad
- 393 Vi har fået en fantastisk behandling, og vores søn (patienten) syntes det havde været en sjov dag :-).  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad