

Audiologisk Afdeling
Århus Sygehus
(3. måling)

Audiologisk Afdeling
Århus Sygehus
(3. måling)

- set med patientens øjne



Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Allé 1
8270 Højbjerg

E-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Bestillingsnr. 437
Pris: kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri
August 2004

Indhold

Læsevejledning	5
Formål	7
Metode	9
Opfølgning på rapporten	11
Om Audiologisk Afdeling	15
Rapportens datagrundlag	19
Litteratur	21

Bilag 1. Følg brev og spørgeskema til afdelingens patienter

Resultaterne:

Bilag 2. Svarfordeling.

Bilag 3. Kommentarer fra patienter

Bilag 4. Svarene opdelt efter patientgrupper

Bemærk:

Denne rapport er baseret på et specielt tilrettet spørgeskema.

Resultaterne præsenteres efter aftale med afdelingen på den enklest mulige måde.

For eventuel sammenligning med andre afdelinger henvises der til andre rapporter fra undersøgelsen.

Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse blandt dagpatienter i februar 2004 på Audiologisk Afdeling, Århus Sygehus. Der er tale om en gentagelsesundersøgelse, idet undersøgelsen første gang blev gennemført i januar 2002.

Undersøgelsen er gennemført som en specialundersøgelse, inspireret af Århus Amts koncept til måling af patienttilfredshed. De stillede spørgsmål er kun stillet til afdelingen, hvorfor der i rapporten kun i begrænset omfang er mulighed for at sammenligne resultatet med andre lignende afdelinger.

Rapporten gengiver kun resultaterne i tre ukommenterede bilag. Det er således læseren selv, der må uddrage konklusionerne af undersøgelsens kommentarer og talmateriale.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der tre afsnit om undersøgelsens rammer: formålet, metoden og lidt om opfølgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan læsningen begynde med undersøgelsesresultaterne i bilag 2.

Bilag 2. Svarfordelinger

Her gives patienternes svar på de stillede spørgsmål i undersøgelsen. Først i absolutte tal, og derefter i procent. Svar med "ved ikke" er ikke medtaget i de viste svarfordelinger. Først vises resultatet fra den nyeste undersøgelse "År 2004" og dernæst resultatet fra den tidligere undersøgelse "År 2002".

Bilag 3. Kommentarer fra patienterne

Her gengives alle patienternes kommentarer, sådan som de er skrevet på skemaerne. Kommentarerne er opdelt efter det spørgsmål, de er faldet ved.

Bilag 4. Svarene opdelt efter patientgrupper

Her kan man se, om der er forskel i den måde tilfredshedsspørgsmålene besvares af forskellige patienter. F.eks. akutte og planlagte.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

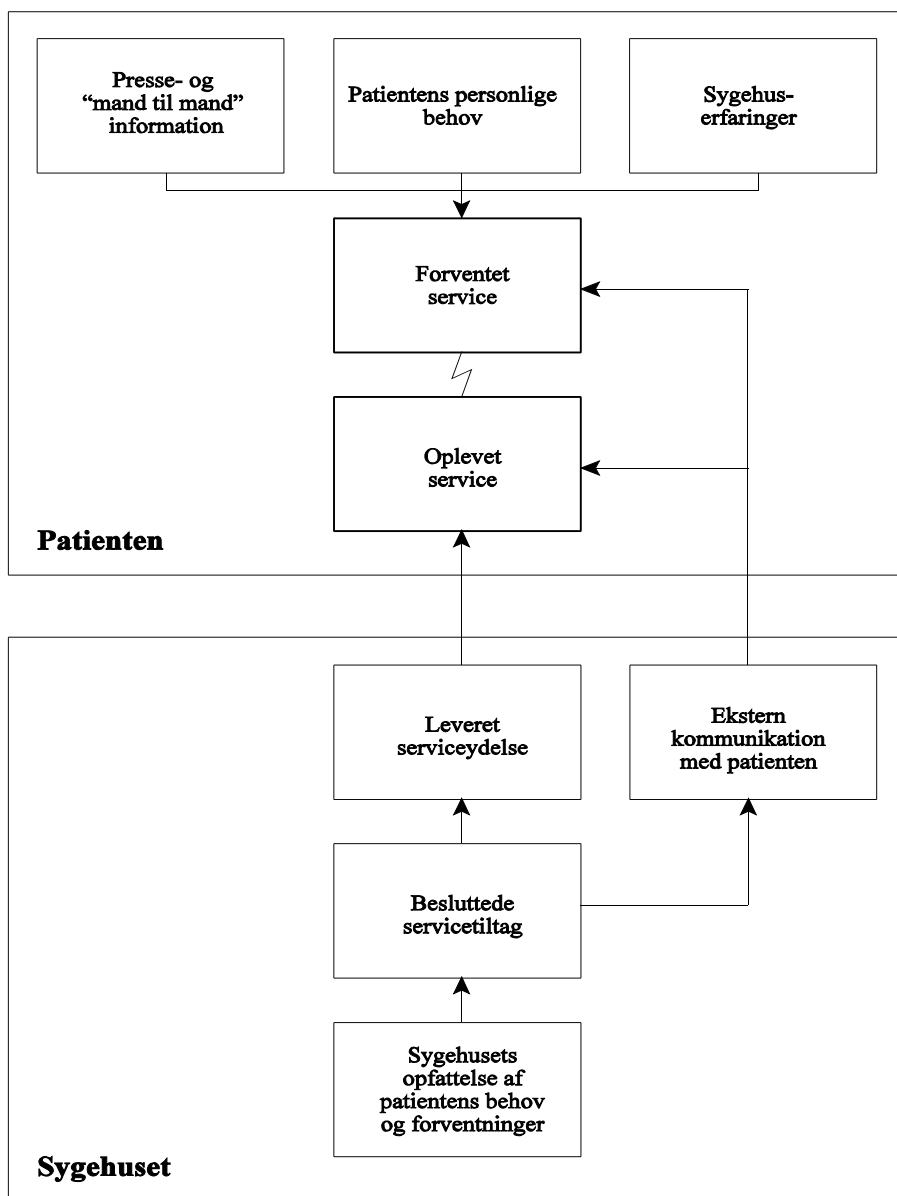
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom. Enkelte afdelinger har ikke kunnet indpasses i konceptets standardskemaer. I disse tilfælde er der udviklet skræddersyede skemaer (grå skemaer), som tilbage-rapporteres uden sammenligningsgrundlag

Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens standardskemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	<p>Undersøgelsen er gennemført på et sygehus ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienterne opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til “Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

Forventningerne eller den leverede ydelse?

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

Små skridt

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

Også psykologi

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejder-tilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredsheds-målingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

Tabel 1. Statistiske oplysninger om Audiologisk Afdeling i 2003

Afdelingens speciale	Audiologi
Antal indlagte	-
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	-
Antal senge	-
Antal stuer, heraf	
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	-
Ambulante besøg	20.000
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	3 ¹
Plejepersonalestillinger	21,0 ²
Lægeseekretærstillinger	5,5
Samlet budgetramme i mio. kr.	0

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1) Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

2) Afdelingens personale betjener også decentrale klinikker i Randers, Silkeborg og Grenaa.

**) Er budgetmæssigt sammenlagt med Øre-Næse-Hals-afdelingen, som ikke indgår i denne rapport.*

Om Audiologisk Afdeling

Generel information

På Audiologisk Afdeling foretager man undersøgelser af hørelsen samt høreapparatudlevering i amtet. Til afdelingen på Århus Sygehus er der knyttet 3 satellitstationer i henholdsvis Randers, Grenå og Silkeborg. De to sidstnævnte er primært baseret på høreapparattilpasning af ukomplicerede høretab og betjenes af audiologiassistenter og propteknikere fra afdelingen i Århus i samarbejde med en pædagog fra høreinstituttet to dage om ugen hvert sted. Visitation af patienter til de to satellitstationer udføres af overlægerne på afdelingen i Århus bl.a. på grundlag af praktiserende ørelægers audiogrammer og journaloptegnelser. Visitation til stationen i Randers foregår samme steds fra, men her varetages den lægelige undersøgelse i de fleste tilfælde af overlægerne på øre-, næse- og halsafsnittet på centralsygehuset.

Audiologisk Afdeling varetager sammen med øreafdelingen cochlear implant behandlingen (operation for total døvhed) og behandlingen med benforankrede høreapparater.

Henvisning af patienter

Patienter, der skal have fornyet deres høreapparat, og patienter der er over 75 år gamle, kan henvises af høreopædagog, ørelæge, praktiserende læge og audiologisk afdelings personale. Patienter, der er under 75 år, skal henvises af ørelæge

Patientforløb

Første besøg: høreprøve og lægeundersøgelse. Her ordineres høreapparater, eller der tages beslutning om yderligere undersøgelser f.eks. hjernestammeaudiometri, henvisning til MR-/CT-skanning, blodprøver eller kontrolundersøgelse.

Hvis ørelægens journal og høreprøve viser tilfældet egnet hertil, erstatter disse oplysninger første besøg på Audiologisk Afdeling, og patienten kan da henvises direkte til samtale vedrørende høreapparat og ørepropaftryk, og efterfølgende tilpasning af høreapparat på satellitstationerne i Grenå og Silkeborg, ligesom der er få pladser af denne type i Randers.

Stationerne betjener fortrinsvis patienter fra lokalområdet. På Audiologisk Afdeling er der også mulighed for, at enkelte patienter henvises direkte til samtale vedrørende høreapparat, evt. høreprøve og efterfølgende aftryk til høreapparat.

Andet besøg: høreapparattilpasning. Afdelingen anvender såvel digitale, digitalt programmerbare som analoge apparater. Audiologiassistenten forestår tilpasningen og den første undervisning i høreapparatbrug. Afdelingen udfører også test af nye høreapparater.

Efterjustering af høreapparater kan i en del tilfælde foregå hos høreinstituttets personale, der har træffesteder rundt om i amtet. Hvis høreapparat skal efterjusteres på Audiologisk Afdeling, henviser høreinstituttet hertil.

Audiologisk Afdeling varetager udredning og behandling af tinnitus, øresusen.

Service

Der er fra firmaerne opnået en 4-års garanti på alle fabriksnye apparater. Hidtil har apparaterne været ordineret fra Audiologisk Afdeling og udlånt til patienten, der efter en 4-års periode er berettiget til at låne nye. Disse apparater er således det offentliges ejendom og skal afleveres, når de ikke længere bruges.

De indkomne apparater bruges som serviceapparater, således at man hidtil har haft passende høreapparater i reserve til udlevering, hvis patientens egne skulle bortkomme eller blive kraftigt beskadigede. Reserveapparater kan også udleveres som erstatning for udslidte apparater i ventetiden til ny undersøgelse. Udleveringen af disse sker enten via høreinstituttets pædagoger eller teknisk afsnit på Audiologisk afdeling i Århus.

Aftryk hertil tages på Audiologisk Afdeling i Århus eller i nogle tilfælde på satellitstationerne. Høreoplysningspædagogerne påtager sig i særlige tilfælde at tage aftryk ude på træffestederne.

Med mindre høreapparaterne eller propperne er åbenlyst itu, tilrådes brugerne at henvende sig på høreoplysningspædagogernes træffesteder rundt om i amtet, da mange af problemerne med funktion af høreapparat og prop kan løses af disse på en nem måde.

**Tabel 2. Bortfaldsanalyse for patienter på
Audiologisk Afdeling**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer 2004	Indkomne svar 2004
	Antal = 400	Antal = 288
Patientens alder		
0-18 år	0%	0%
19-39 år	6%	4%
40-59 år	24%	22%
60-69 år	24%	25%
70-79 år	25%	26%
80 år eller mere	21%	22%
Køn		
Mand	55%	53%
Kvinde	45%	47%

Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 72 procent

Der er udsendt i alt 400 breve til patienter på Audiologisk Afdeling. Svarpersonerne har været patienter på afdelingen en eller flere gange i perioden 1. januar 2004 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 288 skemaer, svarende til en svarprocent på 72. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

7% af de indkomne skemaer er alene udfyldt af pårørende til patienten.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40% Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 - 50% Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 - 60% Acceptabelt
Over 60% Meget tilfredsstillende.

Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er Audiologisk Afdelings undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra Afdelingens undersøgelse fra januar 2002 - 258 svar (1. gang).

**Udskrivning af
lister over
tilfældige patienter**

Udvælgelsen af patienterne til undersøgelsen er sket efter følgende kriterier via patientregistreringssystemet:

Alle patienter der har besøgt Audiologisk Afdeling inden for de *seneste to måneder*. Har patienten haft flere kontakter, udvælges han/hun kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres behandling i perioden, og de der stadig er under behandling i Audiologisk Afdeling.

Har afsnittet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 2 måneders patientoplevelser.

**Tilfældigheder
eller reelle
forskelle?**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de tre undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de tre perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål - i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed - en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger - en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1995)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården” - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet”. Teori, metode og resultater. Jan Mainz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)
- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)

- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” - pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt - set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet. Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle reflektion - om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998).
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt - set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenesteforankring. (1999)
- “Århus Amt – set med patientens øjne”. 2. måling. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- “Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- “Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- “Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og spørgeskema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du var til dagpatientbehandling på < _____ afdeling > den < _____ >.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din dagpatientbehandling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, konsulent Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af Audiologisk Afdeling?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

***** (Enestående)

**** (Godt)

*** (Både godt og dårligt)

** (Dårligt)

* (Uacceptabelt)

Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

18. Har du selv søgt information om din ørelidelse/hørenedsættelse via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din læge/speciallæge)

Har søgt information

Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten

Pårørende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

Folkeskole/mellem/real

Erhvervsudd./håndværker

Videregående uddannelse

Andet

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt

Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tilfreds med Audiologisk Afdeling

Århus Kommunehospital (12)

1. Hvad var formålet med dit sidste besøg?

Undersøgelse

Tilpasning af nyt høreapparat

Justering af høreapparat

Andet

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?

Mandag Torsdag

Tirsdag Fredag

Onsdag Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden fra du skulle møde til du blev kaldt ind?

(besvares ud fra seneste besøg)

Ingen ventetid (eller ind før tid)

Under 30 minutter

Mellem 30 og 60 minutter

Over 60 minutter

Ved ikke

4. Har du oplevet, at et eller flere af dine aftalte mødetidspunkter med Audiologisk Afdeling er blevet ændret på afdelingens initiativ?

Ja

Nej

Husker ikke

Hvis ja: Har du oplevet ændringen/ændringerne som et problem?

Ja

Både/og

Nej

Ved ikke

Kommentarer: _____

Bedes besvaret udfra alle dine besøg
i Audiologisk Afdeling:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

5. Forløb dine besøg på afdelingen uden genererende ventetid i forhold til det fastsatte mødetidspunkt?

Kommentarer: _____

6. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende (imødekommenhed mv.)?

Kommentarer: _____

7. Var personalet velforberedte, når du mødte dem på afdelingen?

Kommentarer: _____

8. Lyttede personalet på afdelingen med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: _____

9. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

Kommentarer: _____

10. Forløb dine besøg på afdelingen uden genererende ventetid under besøget? (høreprøve, lægeundersøgelse, aftryk til høreapparat mv.)

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

11. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med afdelingen? (om ørelidelsen, fordele og ulemper ved afdelingens tilbud mv.)

Kommentarer: _____

12. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Kommentarer: _____

13. Var afdelingens lokaleforhold tilfredsstillende?

Kommentarer: _____

14. Er du tilfreds med afdelingens hidtidige behandling af din ørelidelse/høreneredsættelse?

Kommentarer: _____

15. Har samspillet mellem din egen praktiserende ørelæge og afdelingen været i orden omkring din ørelidelse/høreneredsættelse? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarfordeling

Læsevejledning til svarfordelingen

Patienternes svar på undersøgelsens spørgsmål kan ses i vedlagte bilag.

For hvert spørgsmål kan svarfordelingen ses i absolutte antal svar og i procent. Kun svar, hvor patienten har haft en mening, er medtaget. Det betyder, at svar, hvor patienten enten har undladt at krydse eller har krydset "Ved ikke", ikke er medtaget i bilaget.

"Antal svar i alt varierer imellem de forskellige spørgsmål, fordi bortfaldet er forskelligt på de forskellige spørgsmål.

De to første søjler viser resultatet fra den 3. måling i februar 2004 (År 2004), og de to sidste søjler viser resultatet fra den 1. måling i januar 2002 (År 2002).

	Svartekst	År 2004		År 2002	
		Antal	%	Antal	%
1 Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	61	24	54	23
	Tilpasning af nyt høreapparat	141	55	120	51
	Justering af høreapparat	52	20	48	20
	Andet	4	2	14	6
	Antal svar ialt	258		236	
2 På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	50	21	36	17
	Tirsdag	52	22	56	26
	Onsdag	44	18	35	17
	Torsdag	41	17	36	17
	Fredag	52	22	49	23
	Antal svar ialt	239		212	
3 Hvor lang var ventetiden fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før)	81	29	63	25
	Under 30 minutter	166	59	143	57
	Mellem 30 og 60 minutter	33	12	40	16
	Over 60 minutter	1	0	7	3
	Antal svar ialt	281		253	
4 Har du oplevet, at et eller flere af dine aftalte mødetidspunkter med Audiologisk Afdeling er blevet ændret på afdelingens initiativ?	Ja	58	20	0	0
	Nej	219	76	0	0
	Husker ikke	11	4	0	0
	Antal svar ialt	288		0	
5 Har du oplevet ændringen/ændringerne som et problem?	Ja	5	9	0	0
	Både og	21	38	0	0
	Nej	30	54	0	0
	Antal svar ialt	56		0	
6 Forløb dine besøg på afdelingen uden generende ventetid i forhold til det fastsatte mødetidspunkt?	Ja	219	78	147	59
	Både og	44	16	59	24
	Nej	19	7	44	18
	Antal svar ialt	282		250	
7 Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende (imødekommenhed mv)?	Ja	266	93	213	85
	Både og	12	4	30	12
	Nej	9	3	7	3
	Antal svar ialt	287		250	
8 Var personalet velforberedte, når du mødte dem på afdelingen?	Ja	253	91	207	86
	Både og	23	8	24	10
	Nej	3	1	10	4
	Antal svar ialt	279		241	

	Svartekst	År 2004		År 2002	
		Antal	%	Antal	%
9 Lyttede personalet på afdelingen med interesse, når du sagde noget?	Ja	235	85	196	80
	Både og	38	14	41	17
	Nej	5	2	9	4
	Antal svar ialt	278		246	
10 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja	243	88	197	81
	Både og	29	11	38	16
	Nej	4	1	7	3
	Antal svar ialt	276		242	
11 Forløb dine besøg på afdelingen uden generende ventetid under besøget (høreprøve, lægeundersøgelse, aftryk til høreapparat mv.)?	Ja	237	86	172	69
	Både og	31	11	48	19
	Nej	9	3	29	12
	Antal svar ialt	277		249	
12 Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med afdelingen (om ørelidelsen, fordele og ulemper ved afdelingens tilbud mv.)?	Ja	211	77	168	69
	Både og	46	17	49	20
	Nej	18	7	26	11
	Antal svar ialt	275		243	
13 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja	200	83	179	79
	Både og	34	14	36	16
	Nej	8	3	12	5
	Antal svar ialt	242		227	
14 Var afdelingens lokaleforhold tilfredsstillende?	Ja	253	89	142	57
	Både og	21	7	51	21
	Nej	9	3	55	22
	Antal svar ialt	283		248	
15 Er du tilfreds med afdelingens hidtidige behandling af din ørelidelse/hørenedsættelse?	Ja	226	83	170	70
	Både og	32	12	48	20
	Nej	14	5	25	10
	Antal svar ialt	272		243	
16 Har samspillet mellem din egen praktiserende ørelæge og afdelingen været i orden omkring din ørelidelse/hørenedsættelse (henvisning, opfølgning mv.)?	Ja	183	81	136	80
	Både og	31	14	17	10
	Nej	11	5	18	11
	Antal svar ialt	225		171	

	Svartekst	År 2004		År 2002	
		Antal	%	Antal	%
17 Hvad er dit samlede indtryk af Audiologisk Afdeling (5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")?	Fem stjerner (enestående)	75	27	39	15
	Fire stjerner (godt)	164	58	147	58
	Tre stjerner (både godt og dårligt)	36	13	52	21
	To stjerner (dårligt)	4	1	5	2
	En stjerne (uacceptabelt)	3	1	9	4
	Antal svar ialt	282		252	
18 Hvorfor gav du det antal stjerner	Ingen kommentar	81	28	101	39
	Kommentar påført	207	72	157	61
	Antal svar ialt	288		258	
19 Har du selv opsøgt information om din ørelidelse/hørenedsættelse via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? læge/speciallæge)?	Har søgt information	84	32	68	29
	Har ikke søgt information	177	68	165	71
	Antal svar ialt	261		233	
20 Skemaet udfyldt af?	Patienten	263	93	211	83
	Pårørende	20	7	43	17
	Antal svar ialt	283		254	
21 Køn?	Mand	152	53	127	51
	Kvinde	133	47	124	49
	Antal svar ialt	285		251	
22 Bopæl?	Århus Amt	271	95	235	93
	Uden for Århus Amt	13	5	17	7
	Antal svar ialt	284		252	
23 Alder?	0-18 år	1	0	25	10
	19-39 år	11	4	15	6
	40-59 år	63	22	58	23
	60-69 år	72	25	54	21
	70-79 år	75	26	54	21
	80 år eller mere	63	22	46	18
	Antal svar ialt	285		252	
24 Dit modersmål?	Dansk	260	99	233	97
	Ikke dansk	2	1	8	3
	Antal svar ialt	262		241	
25 Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	119	43	83	35
	Erhvervsudd./håndværker	77	28	62	26
	Videregående uddannelse	71	26	65	28
	Andet	11	4	26	11
	Antal svar ialt	278		236	

Bilag 3. Kommentarer fra patienter

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.


Kommentarerne, der begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Spørgsmål: 5

Har du oplevet ændringen/ændringerne som et problem?


Respondentens svar: Nej

 *Efter konsultation angående nyt høreapparat hos min ørelæge i november 2003, fik jeg tilbudt juni 2004 som første mulige mødetidspunkt på Audiologisk Afdeling, hvilket jeg forsøgte at få ændret. Det lod sig ikke gøre i første omgang, men blev senere rettet til december 2003, og jeg fik nyt høreapparat i januar 2004.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Der gik over 2 år, fra jeg blev visiteret, til jeg kom til undersøgelse første gang. Det syntes jeg er for dårligt - personalemangel.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Jeg skulle møde september 2003 til høreprøven, men det blev udsat til december 2003.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *Første aftale (der blev aflyst) havde en ventetid på 6-8 måneder. Ny aftale forhalede tiden yderligere 4 måneder!*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Jeg udskød/flyttede aftaler for at kunne møde til ny tid en uge senere.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Fik brev 2 gange med udsættelse med kort varsel (15 måneder).*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej

 *Men blev, på min foranledning, ændret til dato fire dage senere. Tak for det!*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Fået afbestillingstid aflyst grundet sygdom.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Undersøgelsesdato blev ændret et par gange, så der gik mere end et halvt år før undersøgelse - (høreprøve) fandt sted.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Mit besøg (aftale) blev fremskyndet.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *Ikke et problem for mig men for ørelægen, idet jeg to gange måtte til rensning af ørerne pga. ændrede mødetider her på Audiologisk.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Jeg skulle bede om fri flere gange. Det var ikke så heldigt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Første tid ændret på grund af personalemangel. Ny tid over tre måneder senere. For lang tid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Jeg havde først fået en tid cirka oktober 2004. Den blev ændret til januar 2004, hvilket jeg var glad for.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Har konsultationen været affødt af et alment behov, så ja.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *1 års ventetid + 2 måneder + 2 måneder. I alt 16 måneders ventetid.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Mit besøg udsat cirka 3 måneder fra september til december.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Jeg bad om ændring af august 2003 - fik tid til september - som blev udsat til oktober - som blev udsat til januar 2004.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Det er et problem, når der går lang tid inden den nye tid, man får.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *De nye høreapparater begynder med audiogram hos ørelæge i maj 2003, indkaldelse til audiologisk klinik i oktober - bliver ændret (pga. flytning af klinikken) til december, hvor der bliver taget mål osv.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *På grund af sygdom. Rimeligt for vedkommende (ansat mener jeg) - vi kan vel alle blive syge.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Hvis de er syge og sender brev eller ringer.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Jeg kom før ind.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Det var oplyst, at man kunne møde op uden aftale. Ved fremmøde var afdelingen lukket pga. kursus. Næste gang aftalte jeg en tid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej

 *Tidspunktet blev fremskyndet.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 6

Forløb dine besøg på afdelingen uden generende ventetid i forhold til det fastsatte mødetidspunkt?

Respondentens svar: Både og

 *Har tidligere oplevet ventetid på op til 2 timer.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *I ét tilfælde havde man glemt mig! Ventetid: 45 minutter.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Pensionist.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Første kontakt lang ventetid. Tilpasning = alt gik glat.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Mit besøg i januar er første gang, hvor jeg ikke skulle vente længe. De andre besøg har svinget fra 45 minutter til 1 time.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Ventetid mellem forskellige funktioner. Problem med at sidde på grund af beskadiget ben.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *På den gamle afdeling meget ventetid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Afdelingen havde glemt at føre mit navn i indkaldelsen.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Lidt ventetid på aftryk til nye høreapparater + ved teknikeren.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *Jeg har nogle gange ventet ½ time, en enkelt gang 15 minutter.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Der har være én gang med en del ventetid både før og imellem.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Ja, på den nye afdeling, før var svaret nej.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Nej, der er for lang ventetid fra mødetidspunkt til man blev indkaldt.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Har kun været på afdelingen 1 gang.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Jeg ventede cirka 20 minutter fra undersøgelse til aftryk - det var helt OK.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *Gennem cirka 20 år har der givet nogle gange været ventetid.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej

 *4 patienter møder klokken 8.00. Første patient kommer ind klokken 8.45.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Vedrørende mit første besøg på Audiologisk Afdeling. Efter at have ventet fem kvarter henvendte jeg mig i modtagelsen for at høre, om man havde glemt mig. Efter at man derfra havde forhørt sig, fik jeg at vide, at jeg havde været kaldt ind og også havde været til undersøgelse. Det benægtede jeg bestemt, og efter at være blevet konfronteret med den dame, der havde stået for undersøgelsen, viste det sig, at mit navn var blevet råbt op i det venteværelse, hvor jeg ikke var. Der havde en anden person meldt sig i mit navn. Da mit navn er ret ualmindeligt, må det vel skyldes en hørefejl hos vedkommende, ikke usandsynligt i betragtning af, at patienterne vel for det meste i Audiologisk Afdeling lider af dårlig hørelse. Jeg spurgte, om man ikke bad om patienternes CPR-nummer, men fik at vide, at det brugte man ikke der. Ved mange besøg på Kommunehospitalet og Skejby Sygehus, har jeg altid måttet opgive mit CPR-nummer som en sikkerhed for, at det var den rette person, man havde for sig. Især da man på Audiologisk Afdeling har to separate venteværelser, vil jeg mene, at det må være påkrævet der, så lignende fejtagelser kunne undgås. I øvrigt kom jeg omgående ind til undersøgelse, og den øvrige del af konsultationen forløb upåklageligt.


Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 7

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende (imødekommenhed mv)?

Respondentens svar: Både og

 *Har oplevet, at personalet taler til mig uden at se på mig eller med ryggen til.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Meget tilfredsstillende.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Nej - arrogant dame (første gang her i Århus). Har boet i et andet amt, hvor tonen var: "alt for hørehæmmede".*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *De er lidt mutte og glemmer at kigge på mig - det burde være en selvfølge sådan et sted - dette gælder kun modtagelsen/glasburet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Det er svært ved skranken, når man er meget hørehæmmet. For megen støj.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Meget surt personale, og stor forvirring.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Alle var imødekommende.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Sekretæren opmærksom på alt andet end patienten.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Jeg har dog oplevet et nyligt besøg, hvor jeg blev modtaget med et - hvad så? Ubehageligt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *NN i receptionen hvor man kommer ind, virker uinteresseret i patienten. Et smil og så sige 'lige et øjeblik' ville gøre underværker, indtil hun er færdig med sin computer.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Meget venlige.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Nye høreapparater justeret af NN - meget behagelig herre, der lytter til mig!*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *En god og behagelig modtagelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Flinkt personale.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *I starten af december: afbrudt høreapparat. Fik tid midt i januar til reparation - ingen jul med høreapparat. Fik besked på at 'kigge' ind og høre om ledig tid, måtte ikke ringe.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Jeg nød et glas saftvand. En god idé.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Jeg synes ikke særlig godt om modtagelsen ved receptionen. Med smil og venlighed kommer man længere, mener jeg.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Surt og uinteresseret personale bag skranken i information/modtagelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Receptionsdamen er ikke den mest imødekommende, man møder i afdelingen.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Det vil sige, receptionisten må godt tage smilet med på arbejde.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



De er flinke alle sammen.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Modtaget meget venligt.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 8

Var personalet velforberejdede, når du mødte dem på afdelingen?

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Sekretæren var ikke særlig venlig.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Det kunne blive bedre, da omtalte dame også behandler andre ret høvent (derfor sagde jeg det).

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Har oplevet at få taget høreprøve 2 gange, fordi man ikke anden gang var opmærksom på, at jeg allerede havde fået taget høreprøve og fået udleveret apparat.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Indkaldt efter henvisning. Papirer bortblevet? Ny indkaldelse!

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Havde ved de sidste to besøg ingen oplysninger på mig - har været høreapparatbruger i 30 år!

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



God behandling, information, men man kunne godt mærke, at NN skulle skynde sig.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Havde ikke min høreprøve fra min egen ørelæge men fandt den, da jeg omtalte den.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Gjorde selv opmærksom på anderledes aftale, som var overset i journal.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant




Det håber jeg da.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Den første var ikke (høreprøve). Næste var velforberedt (læge).*

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Dette føler jeg var godt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Ved udlevering af nye apparater i september 2003 var det forkerte apparater, der var lavet til mig, så jeg måtte vente yderligere 5 uger.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Det er svært at få et indtryk af.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Ny høreprøvedag. Meget god behandling, god forklaring på hvad der skulle foregå.*


Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 9

Lyttede personalet på afdelingen med interesse, når du sagde noget?

Respondentens svar: Ja

 *Ved rensning af mit ene øre hos lægen inden besøg på Audiologisk Afdeling, fik jeg en lille rift i øret. På Audiologisk Afdeling tilkaldte man en læge, som ordnede såret, så jeg kunne få taget aftryk - god service.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Ja, men oplever at personalet er meget stresset.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Jeg håbede på nye apparater. Besked: jeg kunne jo klage til regeringen. Mine apparater er 4½ år!*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Rutinepræget - der var ikke tid nok - det gik for hurtigt.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Nogen lytter med interesse, andre virker nærmest afvisende.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *De syntes bare, det var noget, der skulle overstås (men det var jo også snart weekend).*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Mente blandt andet jeg var lydarnarkoman!!! Fordi jeg ikke var tilfreds med lyden på det nye apparat (ved sidste besøg).*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Virkelig professionel betjening.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Det var trygt, at personalet gav sig tid til at lytte og viste fin interesse for, hvad jeg sagde.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Det virkede som rutinearbejde. Ja, ja, ja og så videre til den næste.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Jeg besvarede deres spørgsmål. Der var ingen samtale.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Og fik venlige svar.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Ja, men jeg sagde vist ikke så meget.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Det er afhængig af personen, man møder.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Aftryk af øre til nyt høreapparat. Person virkede uinteressert, ingen forklaring på, hvad der foregik. Ikke første gang jeg er udsat for den oplevelse.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Det er ofte svært at få et apparat, der passer. Man burde kunne få nyt apparat på prøve.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Absolut.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Undersøgelse af ørelæge dårlig, gjorde meget ondt, ingen information, følte mig som et dyr.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Det er svært at bedømme.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Finder det utroligt dårligt at være omgivet af elever ved førstegangsbesøg - til høreprøve - med henblik på apparat til begge ører.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Ellers var de vel næppe ansat.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Jeg har kun godt at sige om personalet.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

Forløb dine besøg på afdelingen uden generende ventetid under besøget (høreprøve, lægeundersøgelse, aftryk til høreapparat mv.)?

Respondentens svar: Ja



Meget kort ventetid.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Jeg følte, der blev lyttet til mig.

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Respondentens svar: Ja



Meget godt tilfreds.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Laaang ventetid. Eneste patient - sidst på dagen - ingen information.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Jeg havde ingen samtale med en læge.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Skal man flere steder til høreprøve, aftryk + undersøgelse, så er der lang ventetid mellem dem.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



I betragtning af, at jeg skulle 'hele møllen' igennem, synes jeg, det gik rimelig glat.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Tidligere en del ventetid mellem hver ekspedition. Nu bedre, men måske fordi jeg møder klokken 9 lørdag morgen.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Der var lidt forkert på aftryk.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Igen ja efter flytning til ny afdeling.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Jeg manglede mulighed for at spørge om høreapparatet, for eksempel hvordan de fungerede eller ulemper eller fordele. Man får intet at vide.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Det har I spurgt om to gange tidligere.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Der var lidt ventetid mellem høreprøve - lægen og aftryk.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Få under besøgene, men ikke mellem besøgene: start april 2003 - udlevering efter udsættelse i november 2003.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Lidt ventetid mellem hver undersøgelse/samtale, men det er OK.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Der var ingen på afdelingen til at tage aftryk, så der var unødvendig ventetid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Da jeg kom til undersøgelse, var der overhovedet ingen ventetid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Der kan gå lang tid mellem læge og proptilpasning.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Damen ved aftryk virkede sur og uinteresseret, tog ikke hensyn til høreproblemer.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Meget kort ventetid til aftryk.


Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 12

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med afdelingen (om ørelidelsen, fordele og ulemper ved afdelingens tilbud mv.)?

Respondentens svar: Både og

 *Der manglede lidt information angående udskiftning af element, men på grund af sygdom har jeg ikke kunnet benytte mig af tilbuddet om at komme når som helst, jeg havde brug for det.*


Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Fik ikke et klart svar på, om man i dag kan forstærke i et specifikt smalt frekvensområde.*


Alder: 40-59 år Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Var der (hos tekniker) i februar. Kan ikke gøre noget. Larm og susen når jeg passerer master og andet elektrisk. Desværre.*

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Ikke helt tilfredsstillende information om nye høreapparater.*


Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Ja, men man skal selv stille spørgsmålene, ellers får man for lidt at vide, men OK.*


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Dårlig/mangelfuld information ved udlevering af høreapparater - mine første.*


Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Lægen var sur, tvær og ville kun 'sælge' høreapparater. Han var måske ansat af Oticon. Meget irriterende person.*

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Men behov for yderligere instruktion, da jeg er svagtseende. Må derfor komme igen.*

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Savnede at høre om et muligt alternativ til det nye apparat.*

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Vidste nok om hørelsen.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Da jeg ikke havde en samtale med en læge, kan jeg ikke svare på fordele eller ulemper.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Ved aftryk af mine øregange gik klinikdamen uden at informere mig om, hvor lang tid jeg skulle sidde og vente!!

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Havde læst på internettet om det og kunne derfor spørge til emner, der ikke blev nævnt.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



En delprøve ved Høreinstituttet kunne ikke lykkes, og diagnosen derfor ikke endeligt stilles. Jeg var desuden lidt forvirret med hensyn til høreapparater/operation.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Jeg ved ikke noget om årsagen til min ørelidelse. Har haft den siden jeg var barn.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Blev forstyrret af en anden læge. Derfor blev vi afbrudt, og samtalen blev ikke rigtig genoptaget igen.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Den første mandlige kontakt manglede jeg en seriøs samtale med. Lægen gjorde mig forvirret ved atter at skulle undersøge.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Ikke nok vejledning om brug af høreapparater.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Simpelthen så dårlig, som den kunne være, jeg syntes ikke jeg fik undervisning.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Jeg fik intet at vide om min hørelidelse. De spurgte, hvad for et høreapparat jeg ville have, ellers sagde de intet.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Bortset fra at jeg savnede en parkeringsvejledning.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Ville gerne informeres bedre. Var for forvirret til selv at spørge relevant.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Information om ulemperne ved ikke at blive opereret fik jeg delvis efter operationen.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Fik ikke nogen god forklaring om det nye høreapparats muligheder og hvordan det var tilpasset mig (hvilke frekvenser/forstærkning/signal-støjforhold).

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Bagefter slog det mig, at jeg gerne ville vide, hvor lang tid jeg skulle gå med apparaturet, og om (tinitussen) lidelsen ville være synlig. Men jeg kan spørge næste gang.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Mangler oplysning om højre og venstre farve.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Måtte selv spørge om alt, manglede i den grad information om min situation, type apparat, hvordan kan jeg hjælpes osv.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Så rigelig.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Der var ingen ulemper.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Det savner jeg.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Respondentens svar: Ja



Var kun ved 1 person.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Talte kun med én.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Jeg havde kun kontakt med 1 ansat.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Har kun talt med NN.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Jeg synes det er svært at svare på - de var gode til at lytte.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Nej, af NN på afdelingen, jeg blev henvist til, fik jeg at vide, at i stedet for høreapparat var det bedre, at jeg lærte mundaflæsning.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Jeg fik ikke noget at vide. Jeg ville gerne have haft noget at vide. De virkede uinteresserede, vendte siden til.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Talte kun med hørevejleder + læge.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og




Forskellige opfattelser vedrørende mobiltelefoners indvirken på digitale høreapparater.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Én sagde, at det var en lille knude. En anden sagde, at den var temmelig stor.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *En elev tog høreprøven, en assistent var ikke særlig informativ.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Det var der.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 14

Var afdelingens lokaleforhold tilfredsstillende?

Respondentens svar: Ja



Ja, med det er belastende, at venteværelset også er for børn på grund af støjen.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



For få stole i ventesalene.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Afdelingen virker lidt forstyrret - eventuelt på grund af flytning.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Adgangen til venteværelser er alt for trang til kørestole og rollatorer. Hvorfor har man anbragt hylde i det smalle indgangsparti ved venteværelset?

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



For mig ja. For afdelingens medarbejdere?

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Generende larm fra boremaskiner.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Dejligt med de nye lokaler!!! Det påvirker også de ansatte.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Ikke høreprøvelokalet - efter min mening, skal det være et rum uden vinduer og lydtæt.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja




Ja - nu er de blevet rigtig flotte. Dejligt lyse og venlige omgivelser.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Men venteværelserne er for små.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Meget flotte.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Meget fint.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Der var knebent med pladser (jeg skulle stå op i starten).*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Ved 1. henvendelse var der mangel på stole.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Elendige venteværelser til patienter med høretab.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Flotte lokaler (de nye).*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Det er flotte og lyse lokaler, men der mangler cirka 50 cm gelænder i opgangen.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Ekstra fine (nye).*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Dejlige lyse og venlige lokaler.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



De 'gamle' lokaleforhold var under al kritik, de nye var OK.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



De nye forhold er fine. Ikke de gamle.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Nu meget flotte lokaler. Tidligere var der ikke gode venteforhold. Det føltes som om personalet blot vandrede på gangen.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Ja, på den nye afdeling.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Lidt koldt.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Meget tilfreds.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Det nye sted er bare pragtfuldt - tillykke med stedet.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Dejligt med kaffe - vand og aktuelle blade + aviser.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Den nye afdeling er meget flot - det var også hårdt tiltrængt!

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja




Fuldt ud skønne og tilfredsstillende.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Dårlig indgang for gangbesværede. 2 venteværelser gør patienterne frustrerede.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Meget tilfredsstillende.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Forslag: skriv i jeres brev, at eget læsestof/håndarbejde foreslås medtaget.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *I rummet for aftryk t/høreapparat ville jeg være utilpas, hvis døren blev lukket, da rummet er meget lille.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *For lidt plads - for få stole i det lille venteværelse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Aftrykket skulle tages et andet sted end vanligt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Fint.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Særlig efter flytning.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Dog synes det som om, venteværelserne er lidt små.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Ja, lyst og venligt, men trappen er et handicap for gangbesværede.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Nydelige.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Der er ikke for meget plads.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Venteværelserne alt for små. Ingen plads til kørestole og børn.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Upraktisk med to adskilte venteværelser.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



De nye lokaler er meget fine.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 15

Er du tilfreds med afdelingens hidtidige behandling af din ørelidelse/hørenedsættelse?

Respondentens svar: Ja



Rigtig godt tilfreds.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Jeg er meget tilfreds med de nye høreapparater, jeg fik i januar 2004.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Fik nye ørepropper i 2004 - men det hjalp meget, da NN gjorde alt for at tilpasse dem.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Er ikke færdig endnu.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Jeg har været bruger af høreapparater i snart mange år, og havde for 5 år siden den fornøjelse at være med til at afprøve den nye type høreapparater. Den medvirken gav mig en vis indsigt i, hvad muligheder der er med apparaterne, og hvordan de fungerer. I efteråret 2003 var de gamle høreapparater slidte, og jeg hørte meget dårligt med dem. Jeg fik foretaget høreprøver hos min private ørelæge i september, og han oplyste, at jeg cirka en uge efter ville få indkaldelse til Audiologisk Afdeling. Jeg skulle forvente en ventetid på cirka en måned. Omkring starten af oktober kontaktede jeg Audiologisk Afdeling, der oplyste, at de ikke havde modtaget noget fra ørelægen. Ørelægen hævdede, det var sendt. Jeg kontaktede igen Audiologisk Afdeling for at blive vejledt i, hvordan jeg fik udbetalt tilskud til apparaterne hos et privat hørecenter, idet jeg efterhånden ikke kunne passe mit arbejde pga. de dårlige apparater.

Formentlig et par dage senere blev jeg kontaktet af Audiologisk, der nu havde mine prøver og tilfældigt havde en tid allerede tre dage senere. Jeg blev undersøgt af en læge, der fortalte mig, hvad for nogle apparater jeg skulle have. Jeg ville gerne have haft nogle apparater magen til dem, jeg havde, men det blev bare afslået uden forklaring.

Næste besøg var midt i november, hvor apparaterne var færdige og skulle tilpasses. Hørepædagogen NN var velforberedt, og hun brugte den fornødne tid til at forklare og drøfte de nye apparater. Hun forklarede mig blandt andet, hvorfor jeg ikke kunne bruge den type apparater, jeg havde haft før. Det var rart at få det forklaret i stedet for bare et afslag. Da jeg kom hjem med apparaterne, fik jeg problemer med justeringen, og jeg forsøgte at kontakte hørepædagogen. Det lykkedes efter en uges tid, og vi aftalte, at der skulle laves nye propper, inden der blev justeret på apparaterne. Jeg forsøgte i mellemtiden at få apparaterne justeret hos den lokale hørepædagog, men det blev afslået. Hun måtte først justere på dem efter tre måneder.

På grund af møder, hvor det var nødvendigt for mig at have begge apparater, fik jeg først taget aftryk til det ene apparat i begyndelsen af december. Ved min henvendelse for at få taget nyt aftryk, følte jeg, at jeg nærmest blev afvist med forklaringer om, at jeg jo lige havde fået apparaterne, og at det nok kun var tilpasningsproblemer fra min side. Jeg bad personen om at hente mine gamle apparater, der var gemt efter aftale med hørepædagogen. Det troede hun ikke på, og først da jeg kunne fortælle hende, hvor de lå, hentede hun dem. Ved sammenligning af propperne, kunne hun se, at der var noget helt galt, og jeg fik taget aftryk til 1 apparat.

Jeg fik samme dag ny tid til justering i slutningen af januar - man kunne desværre ikke før pga. travlhed. Den nye prop kom tilbage dagen før jul, men der var sket noget med apparatet, så det kun gav en konstant hyletone.

En af de første dage i det nye år kørte jeg ind på Audiologisk for at høre, hvad jeg skulle stille op med det hylende apparat. Efter en ventetid kom jeg i kontakt med en tekniker, der fik fjernet hyletonen. Jeg bad ham justere styrken en tak ned, idet apparatet stod justeret for højt. Han trak på skulderen og sagde, at jeg kunne gå hen til skranken og få en tid til justering. Jeg fortalte ham, at jeg havde en tid 4 uger efter, hvortil han svarede, at så måtte jeg jo vente.

Vi er nu i slutningen af februar, og det ene apparat er endnu ikke færdigjusteret, og der mangler at blive lavet en ny prop til det andet apparat. Jeg vil ikke give hele skylden for det

lange forløb til Audiologisk. Mit arbejde består af mange møder og en del konferencer, hvor jeg skal have 2 brugbare apparater. Det har derfor også været nødvendigt for mig at afpasse tiderne for nye ørepropper ind i min kalender.

Konklusion: Jeg er ikke imponeret af den hurtighed og service, man møder på Audiologisk. Jeg føler, at afdelingen er gearret til at modtage pensionister, og nogle gange føler jeg ligefrem, at der bliver talt til én, som om man er en smule dement. Jeg føler ikke, at afdelingen er gearret til erhvervsaktive personer, der skal finde tid til besøgene i en kalender. Hvorfor kan man ikke ordne flere ting samme dag - det er trods alt timer og 46 km jeg skal bruge, hver gang jeg skal ind på Audiologisk.

I dag fortryder jeg, at jeg ikke gik til en af de private høreklivikker. Jeg tror de kender ordet service.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Højre øre føles fortsat lukket ved tale - er forsøgt ændret - ikke tilfredsstillende.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



PC-problemer - skal omprogrammeres.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Kunne ønske bedre opfølgning af tilpasning.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



For det passede ikke, og så skulle jeg vente 5 uger.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Jeg synes høreprøven var meget grundig.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Ikke særlig tilfreds med behandling - og noget stresset personale på den gamle afdeling på Kommunehospitalet.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



1. besøg.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Har fået hjælp, når jeg havde brug for det.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej



Har fået et forkert høreapparat.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



*Døjer med tilpasning af øreproppen. Går løs i øret, når jeg tygger.
Problemet ikke løst.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Ikke helt, da der er gået for lang tid siden sidste besøg.

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Bortset fra den lange ventetid inden indkaldelsen til undersøgelse (1/2 år).

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Nej, langt fra. Privat var nok bedre i den sag.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Det var mit første besøg.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Helt bestemt - altid venligt og kompetent.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og



Det fungerer fint med at få apparat/-er.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Men ikke med ventetiden, cirka 15 måneder.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Jeg kunne tænke mig et bedre høreapparat.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Savner opbakning.


Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 16

Har samspillet mellem din egen praktiserende ørelæge og afdelingen været i orden omkring din ørelidelse/hørenedsættelse (henvisning, opfølgning mv.)?


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Jeg mener, det må kunne gøres mere hensigtsmæssigt at kunne få nyt høreapparat!*

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst


Respondentens svar: Både og

 *Lang ventetid.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Nej

 *Behandling ikke så god, som da jeg var på arbejdsmarkedet.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Både og

 *Ja, det har det vel, mente jeg skulle have nye - men det må jeg så vente med. Har haft høreapparater i 10 år mindst. Bruger dem hver dag og de er nu brugbare. bSå må jeg leve med, at lyden fra master osv. generer. Alt kan jo ikke være OK.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Jeg har intet kendskab til et eventuelt samspil mellem ørelæge og Audiologisk Afdeling, men min ørelæge har henvist mig til Audiologisk Afdeling. Forud for henvisningen til afdelingen, har jeg været til høreprøve hos ørelægen, en lige så omfattende prøve som den prøve, der er foretaget af Audiologisk Afdeling. Min ørelæge, som jeg sætter stor pris på, har oplyst mig, at jeg formentlig ville få et bedre apparat til venstre øre og et apparat af samme type til det højre øre. Der var ikke på noget tidspunkt tale om, at nye høreapparater nødvendigvis skulle være af den type, som jeg i februar fik udleveret. Jeg har et høreapparat til venstre øre, der måske skulle udskiftes.

Fra næsten samtlige af personalet på Audiologisk Afdeling har jeg fået oplyst, at det bedste for mit vedkommende ville være de udvendige apparater, men jeg har dog i februar fået at vide, at valget er mit. Såfremt jeg ikke ville have de udvendige høreapparater, så ville jeg få et nyt apparat til venstre øre og intet til højre øre. Jeg opfattede dette som et ultimatum. Det er jo på grund af højre øre, jeg blev henvist til Audiologisk Afdeling.

Da jeg i februar prøvede de nye apparater, udvendige, blev disse indstillet og anbragt i ørerne af vedkommende medarbejder. Så vidt jeg på den korte tid kunne skønne, virkede alt udmærket.

Siden denne dag, har jeg erfaret noget uforudset. Det er ikke muligt for mig at sætte apparaterne korrekt i, da jeg i årevis har været belemret med en gigtlignende skavank i fingrene. Jeg kan f.eks. ikke rette pegefingrene ud. De få gange jeg har prøvet at sætte apparaterne i, har jeg fået hjælp fra familien. En regulering efter indsættelse er ligeledes ikke mulig for mig. Det er alt for besværligt for mig at benytte de nye apparater, og det bevirker desværre, at jeg ikke benytter dem.

Efter disse kommentarer kan jeg kun sige, at jeg efter min egen vurdering ville være bedre tjent med at få et apparat til indsætning i øret, også til højre øre. Dette ville betyde, at tale og støj ville lyde kraftigere omend ikke helt optimalt. Skulle der være nogle lyde, fuglekvidder og lignende, som jeg ikke kunne opfatte, så kunne jeg godt leve med dette. Jeg hører det jo ikke i dag. Konklusion: Resultatet af henvendelsen på Audiologisk Afdeling har altså for mig ikke været det forventede trods personalets gode intentioner.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Min ørelæge har ikke været blandet ind i det, han har kun kautioneret.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Ved første henvisning havde ørelægen foreslået operation - men det ville afdelingen ikke - og gav ingen begrundelse derfor.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej




Det er ikke afdelingen, der har skylden, men min egen læge. Jeg skal som regel selv tage initiativ eller over høreinstitut. Men på afdelingen altid god behandling.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Henvisningen er sket udenom min læge.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej

 *Nej, min egen ørelæge var utroligt ubehagelig og fræk.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Intet samspil.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Her var intet samspil - mig bekendt. Min ørelæge havde blot henvist mig til undersøgelsen.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Ønsker ikke at kommentere dette.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Det var ørelægens skyld, jeg kom til hurtigt, da jeg første gang kunne tage direkte fra ham og op på afdelingen. Ellers skulle jeg vente mere end 1 år.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Høreapparater hjælper ikke ret meget - så jeg vil hellere udsætte det en tid, før jeg måske skal besøge NN.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Men undersøgelse og samtale hos ørelægen gik alt for hurtigt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *Høreapparaterne kom først rigtigt til at virke, da jeg blev henvist fra Høreinstituttet til Audiologisk Afdeling.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Både og

 *Der gik 5 måneder fra undersøgelse hos egen ørelæge til undersøgelse på Kommunehospitalet.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Helt skørt at Høreinstituttet ikke kan visitere til Audiologisk Afdeling, men at man skal via ørelæge med ventetid og pengeforbrug for amtet.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *For lang ventetid fra ørelæge til behandling.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *1. besøg.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Både og

 *Ørelæge (egen) kunne være sparet, idet han havde for gammelt udstyr.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Men her synes jeg, ventetiden, inden man kommer ind til jer, er for lang.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Henviste mig selv.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Udover henvisning ved jeg ikke af, at der har været kontakt.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Nej

 *Jeg gennemgik to grundige udførlige undersøgelser hos speciallæge, som et led i aflastning, når jeg kom hos jer. Derfor blev jeg stresset over at skulle igennem andre og korte undersøgelser, som jeg følte var omsonste - overflødige.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Ikke været noget.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



For lang ventetid fra henvisning til underretning om mødetidspunkt fremkom.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Intet samspil, idet ørelægen blot har sendt audiogrammet ind med en anbefaling af udlevering af høreapparat.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Nej



Nej, i høj grad ikke. Det er intet værd. Jeg har skrevet efter min absolutte overbevisning, I kan få noget bedre ud af det team.

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja



Der var en med til oplæring, da jeg var der. Det jeg blev spurgt om, og de tilbud der blev tilbudt var gode, og det samspil der var ved de 2 personer var bare alle tiders. Det var dejligt at se.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant



Ved ikke hvor meget kontakt de har haft.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja



Henvisning OK, men ingen opfølgning af ørelæge.

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og



Henvist af egen ørelæge til en behandling, der ikke blev foretaget i januar. Skal først laves i marts. Det ville jeg gerne have været orienteret om. Jeg trode, at undersøgelsen blev lavet, første gang jeg kom.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og




Opfølgning og kontrol kunne godt være bedre.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Respondentens svar: Ja

 *Ja, men ventetiden var lang, da mine tidligere høreapparater var gået i stykker. Jeg rykkede mange gange, men følte ikke det hjælp. Der blev lovet, jeg undtagelsesvis måtte blive skrevet op til eventuelle afbud; men næste gang jeg ringede, fik jeg indtryk af, at det ikke var sket. Tonen ikke særlig venlig.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Både og

 *Ørelægen måtte til at rykke for indkaldelse til at få et nyt apparat.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Ingen nutidig erfaring.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

 *Henvist fra ørelæge.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Ja

 *Ja, ventetiden har været kort, jeg har bekendte, der har en anden ørelæge, og der er 11 måneders ventetid.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Respondentens svar: Nej

 *Ørelæge mente, få ugers ventetid var acceptabelt. Her var over 11 måneders ventetid. Dårlig livskvalitet i alle disse mange måneder.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *Er jo bare foregået via post - det er der ingen ben i.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Respondentens svar: Ja

 *Er meget tilfreds.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Respondentens svar: Ja

 *No problem.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant















Blev henvist fra hørevejleder her i kommunen.

Alder: 80 år eller mere














Køn: Mand













Spørgsmål: 18

Hvorfor gav du det antal stjerner

-  *Personalet var hele vejen meget venlige og imødekommende. Som pårørende til patienten, der var hos jer, hvor jeg var med, giver jeg jer her min store ros.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun godt at sige.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Den meget korte ventetid gennem hele behandlingen og et meget venligt personale.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun ros til alle på afdelingen. TAK for god behandling. TAK.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fuldt tilfreds.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *De var ærlige omkring ventetid, søde til at lytte og give sig den tid der skal til, uden man føler sig smidt ud.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *En god modtagelse.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *I det store og hele er jeg godt tilfreds med den behandling, jeg har fået - dog ville jeg gerne have haft besked om, hvordan apparatet skal behandles, hvis jeg tager det ud ganske kort tid. Men jeg har selv fundet ud af det.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en virkelig god faglig behandling af samtlige medarbejdere.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har tidligere oplevet lang ventetid. Personalet taler med ryggen til. Få lært TSK, tegnstøttet kommunikation. Det vil være en lettelse, hvis man ikke forstår/hører, hvad I siger. Tænk på hvad I skriver, når I udsætter operationer. Brug ikke min faglige status til at opnå forståelse for udsættelsen. Jeg er privatperson, når jeg skal opereres.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Afdelingen fungerede udmærket, men der bør ansættes mere personale, så ventetiden kan nedsættes.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en god information omkring det man foretog sig, og uden unødigt ventetid mellem de forskellige besøg i afdelingerne. Det gled let og smertefrit.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand

-
-  *Har erfaret at der er større kompetence på et udenamtssygehus inden for hjælpemidler og diagnoser.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Alt var OK.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg ikke synes, der er noget at klage over. Tværtimod: jeg kommer fra Samsø, og de spørger, hvad tid færgerne går og tager hensyn til det, hvis det er muligt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg er vel ikke i stand til efter så få dage (8) at kunne overskue kvaliteten i en helhed.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Afdelingen virker i visse henseender godt på nogle områder, på andre lidt forvirrende. For lang ventetid ved eventuel rettelse af udleverede apparater.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Flinke folk, som gav sig tid til min gamle mor.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Mandskab/udstyr er effektive. Det må være planlæggerne, der er ineffektive. Hvis man havde åbent 16-18 timer, ville ventelisterne forsvinde = kæmpe samfundsgevinst, der nemt kunne opveje omkostningerne til den resultatløse, som burde overvejes. Hvor svært kan det være? Se på erhvervslivets forretningsmetoder.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *På grund af faglig dygtighed. Blev lyttet til, forstod behandlingen, 'tingene' blev fulgt op, følte sig tryk (godt tilpas).*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Åbenhed og service særdeles god, sammenlignet med hvad jeg oplever i andre sammenhænge.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er meget tilfreds. En god ånd, meget venlig betjening, kan altid henvende sig med alt hvad der måtte være. Det er meget betryggende. Venlig hilsen og tak til alle.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg hører meget bedre nu med de nye apparater.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Pga den behandling jeg fik, første gang jeg var der. Jeg fik sagt til damen, hvordan hun havde behandlet mig, og hun beklagede meget. Jg spurgte, om ikke hun vidste, at hørehæmmede kan være sårbare. Håber hun vil være venligere?*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Der er brug for nogle stole på gangen, når der er spidsbelastning.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-

-
-  *På grund af god og venlig behandling ved høreprøve og tilpasning. Men jeg syntes godt, der kunne være lidt information om, hvad man gør ved eventuelle problemer med øresmerter senere hen ved brug af høreapparat.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke en eneste klage.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er tilflytter fra et andet amt og har været i Århus 2 gange. Jeg mener, at der burde være en afdeling i Randers, der kan klare dette!*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi det er nyt og moderne.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ved udlevering af høreapparater dårlig information og for hurtig justering.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Alt gik bare så planmæssigt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Undrer mig over, at udsendt skrivelser underskrift ikke også er med personlig håndskrift. Strengt taget er juraen her formelt ikke i orden. Den menneskelige varme slår ikke igennem.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *I januar 2004 kunne jeg få tilpasset mit første høreapparat. Desværre kunne en hyletone ikke fjernes, og apparaterne passede ikke i øregangen, så lægen undskyldte meget, at vi måtte begynde forfra.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har indtryk af, at Audiologisk Afdeling alene søger at afhjælpe hørelidelsen, så den optimale forbedring opnås, og ikke har forståelse for, at den næstbedste løsning i nogle tilfælde ville være mest tilfredsstillende for patienten.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Blev godt modtaget af personalet og meget lidt ventetid.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *I de gamle lokaler oplevede jeg ventetid. Ja, den ene gang var 'Informationen' gået!!! Jeg sad nærmest helt alene tilbage i afdelingen og ventede indtil en helt tilfældig spurgte, hvorfor jeg sad der! Det var 1 time før lukketid... (den dag blev der båret meget bagerbrød til en bestemt dør!!). Lidt mærkeligt, når man har været mere end 6 måneder på venteliste!!! I de nye lokaler har alt været perfekt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er min første kontakt, så jeg kan ikke sige andet indtil videre.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alle var søde og rare, der har ikke været nogen problemer, og så har jeg også kun været hos jer to gange.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-

-
-  *Fordi jeg blev behandlet godt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var ny patient. Var uvidende om 'arbejdsgangen' i forløbet. Blev (lidt) overrumplet over den hurtige 'ekspedition'. Ved aftryk til høreapparat: blev sat i en stol - fik noget sprøjtet i øret - blev forladt (i hvor lang tid mon?). Der blev ikke informeret ret meget. Men ellers er jeg meget glad for mit høreapparat.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har været særdeles godt tilfreds.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har henvendt mig indtil flere gange - apparatet udskiftet - blev derved lidt bedre - men fortsat noget generende. Sød og venlig betjening.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Flinke mennesker, der er omhyggelige i alle informationer.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fik en venlig og god behandling. Venterum undertiden for små, da der er mange pårørende med.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *God og hurtig betjening.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Uacceptable lange ventetider fra henvendelse til konsultation.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg vurderer niveauet der.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi der ikke var noget at klage over.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Det gjorde jeg, fordi personalet gav mig en god information angående brugen af mine høreapparater, de gav sig god tid. Afdelingen skal have tak for god behandling. Jeg skal bare vende mig til at bruge begge høreapparater.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at det er dejligt, at jeg meget sjældent skal vente. Der bliver lyttet til mig osv. Jeg kan bestemt ikke klage over jeres dygtighed på CI-området. Hvis 'modtagelsen' fik lidt mere smil på, ville jeg have sat kryds ved 5 stjerner.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-



For lang ventetid.

Ønsker at man tilbyder at undersøge, om apparater trænger til reparation eller er slidte - hvorfor skal man vente fire år?

Ved besøg på høreinstitut og høreenhed har jeg oplevet at blive sendt fra den ene afdeling til den anden. Da jeg på Hørecentralen skulle vente flere måneder på regulering af apparater, sagde jeg, at jeg mente, mine apparater var slidte eller trængte til reparation - hørte nemlig MEGET DÅRLIGT på det tidspunkt. 'Så gå på Høreinstitutet for at lade dem undersøge det.' Der sagde de 'gå på Hørecentralen, for vi har ikke mulighed her for at se, om der er noget galt med apparaterne - det kan de undersøge på Hørecentralen.'

Tidligere er jeg også blevet afvist af en tekniker på Hørecentralen - Næh, der var ikke noget galt med mine apparater (som jeg havde før de nuværende) - han sagde, jeg ikke havde sat dem rigtigt på. Det var irriterende at blive afvist, da jeg på det tidspunkt skulle på en lang rejse og gik glip af mange oplysninger om steder etc. Efter hjemkomsten gik jeg på Høreinstitutet, de sendte mig til Vestergade, hvor de dengang reparerede høreapparater - ganske rigtigt, som jeg mente, blev apparaterne repareret.

Ydermere er det rigtig træls at skulle vente i 5 år på nye høreapparater - 4 års garantiperiode - derefter cirka 1 års ventetid. Da jeg klagede over de dårlige apparater, blev jeg sendt til ørelæge for at få fjernet ørevoks og få taget en høreprøve. Der var ikke ørevoks, men jeg fik taget høreprøve, som jeg medbragte både til høreinstitut og hørecentral - spurgte om den viste ændring i hørelsen; men det fik jeg ikke svar på. Fik så trumfet igennem, at min ørelæge måtte sende en henvisning, så jeg kan få foretaget en ny høreprøve om to måneder på Hørecentralen - tre måneder før apparaterne er tre år gamle. Har også døjet med ørepropper, som for eksempel ville falde ud af ørerne eller generede. En person sagde, det var ikke nødvendigt med nye, selv om både høreinstitut og hørepedagog på Hørecentralen havde anbefalet det, så jeg brokkede mig - og det hjalp - til sidst var Høreinstitutet behjælpelig med at lime dem, så de holdt sig på plads. Egentlig er jeg ked af altid at skulle klage eller brokke mig; men det ser ud til at være den bedste mulighed for at opnå resultater. Jeg som patient er jo den eneste, der kan vide, hvordan min hørelse fungerer - ved godt at der ikke kan ske mirakler, så hørelsen bliver som normal ved hjælp af apparater; men de på Hørecentralen burde yde den allerbedste faglige indsats.

Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Man bør måske give grundigere information til nye brugere - og forsøge at fremskynde første 'efterregulering'. Jeg havde 'skuffeapparater' i 5 uger, og det var træls.

Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Der er altid (som regel) en venlighed på afdelingen.

Stjerner: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Er ikke tilfreds med tilpasningen af nye apparater. Omgivelserne melder ud, at jeg er blevet dårligere til at høre.

Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde
































God modtagelse, imødekommende personale, eksperter på faget.














Stjerner: Fem stjerner (enestående)















Alder: 80 år eller mere



Køn: Kvinde










-
-  *Jeg burde give fem stjerner, men et eller andet kan sikkert blive bedre.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Da jeg ikke følte, at der blev drøftet forskellige muligheder med hensyn til forskellige høreapparater.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og Alder: 40-59 år Køn: Mand
dårligt)
-  *For det første var lægen mest interesseret i at få afsat et høreapparat, man skulle tro, han var på provision. Dernæst var det meget umuligt at få en tid 2 år frem. Alt i alt en meget intetsigende og dårlig behandling fra start til slut!!!*
Stjerner: To stjerner (dårligt) Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *På foranledning af min ørelæge blev jeg anbefalet høreapparat for en 7 år siden. Men jeg ønskede nyt i selve øret, da jeg var ked af fjernbetjening. Ørelæge på Audiologisk sagde dengang, at mine ører kun egnede sig til hængere. Jeg fik til øret, men jeg fik betændelse efter 4 dage.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har været godt tilfreds under hele forløbet.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er meget tilfreds.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Godt, fordi jeg fik en pæn behandling, høflige og rare.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ualmindelig venlig og, tror jeg, kompetent behandling.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Det var bare i orden. Jeg var tilfreds med behandlingen, men ikke med ventetiden, inden jeg kunne få 2 nye høreapparater. Ventetid over 1/2 år er for meget.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Pga ventetid til indkaldelse.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og Alder: 40-59 år Køn: Mand
dårligt)
-  *Er i det store hele tilfreds. Dog synes jeg, at 2 måneders ventetid på eventuel efterjustering af høreapparater er for lang tid. Det er ikke nemt at vurdere indstillingen i de støjsvage tilpasningsrum.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Er meget tilfreds med behandlingsforløbet. Hurtig og venlig betjening - fagligt rigtig godt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fik god behandling. Nye, lyse lokaler.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *1. Der var ingen ventetid. 2. Behagelig snak med lægen, og hvis det ellers er rigtigt, det han fortalte om min tinitus, så er der ikke noget at klage over.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-














-
-  *Begge mine besøg var gode personalemæssigt. 1. besøg lang ventetid og pladsmangel. Men jeg havde en god bog med, så det var ikke noget større problem for mig.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Når man endelig kunne komme til, var forholdene gode.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har kun været på afdelingen to gange og har absolut intet at klage over.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det virker, som om der er dårligt arbejdsklima, der smitter af på patientbehandlingen. Der er og har altid været en dårlig stemning. Som patient håber man, at ny NN da må hjælpe.*
Stjerner: En stjerne (uacceptabelt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Alt forløb tilfredsstillende.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, det var rigtig godt. Men jeg havde lidt svært ved at finde stedet, da jeg er svagtseende. Belyste skilte/tavler med god kontrast ville være en god ide.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *For god behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået en meget fin behandling hele vejen igennem. Tusind tak.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Flotte lokaler - imødekommende personale. Men manglende forståelse ved høreapparatilpasning. Audiologiassistenten må meget gerne selv være høreapparatbruger. Det ville øge forståelsen begge veje.*
Stjerner: Ved ikke/uoplyst Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Venlige, dygtige og imødekommende medarbejdere. Jeg føler mig godt tilpas.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jævnt godt tilfreds.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Der er for lang ventetid på at få en tid, hvis man har et problem med apparaterne.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Måling af hørelsen var ikke god (måske ukvalificeret personale - vikar). Passede heller ikke i hverken form eller styrke, men det bliver ændret.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *God behandling. Ville eventuelt gerne have haft mere end ét batteri med (det stod af efter to dage). Fik tilpasset høreapparatet uden ventetid - flot.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Kan stadig ikke føre en samtale ved et bord med baggrundsstøj - men er ellers tilfreds.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-





-
-  *Generelt stor tilfredshed. Personalet venligt og vidende.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *God behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg følte, jeg fik en god modtagelse og behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Personalet gav sig god tid til at forklare og tilpasse høreapparatet.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fordi apparaterne kom til at virke, så jeg kan bruge dem! Efter 4 år.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Mangelfuld information om nye lokaler ved tidsbestillingen og mangelfuld information på det udleverede kortblad ved fremmøde i de 'gamle' lokaler. Jeg mener, at både gadenummer og lokale-/husnummer bør være klart angivet på kortet.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *God behandling af kompetent personale.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har været tilfreds med mine besøg.*
Stjerner: Ved ikke/uoplyst Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Lyse og venlige lokaler. Aviser, kaffe, drikkevarer til os som kommer langvejs fra. Møder venlighed overalt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Alt var godt den ene gang, jeg har besøgt afdelingen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Generelt tilfreds. Når apparater dør, burde man automatisk blive henvist med kort ventetid.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hurtigt og effektivt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg giver fem stjerner, for når man først er kommet 'inden for murene', får man en meget fin behandling. TAK.*
- Jeg fik høreapparater i september 1998 og fik dengang at vide, at der skulle ske udskiftning i 2003, så derfor meddelte jeg i december 2002 til Deres afdeling i Skanderborg om den forventede nedslidning og eventuelle udskiftning af høreapparater. Jeg fik fra Dem ultimo december 2002 meddelelse om, at jeg medio december 2003 skulle møde på Audiologisk Afdeling i Århus til en 'samtale' om nye høreapparater. Det finder jeg er for lang ventetid, jeg havde forventet en tilsigelse senest i september 2003 (5-årsdagen).*
- Det viste sig da også, at begge apparater fik et break down, så jeg måtte aflægge afdelingen et par besøg. De var venlige, rare og hjælpsomme, så fejlene blev afhjulpet. Jeg anker således over de mange måneder der forløb, inden jeg kom til 'behandling'.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-

-
-  *Der er for lang ventetid mellem de forskellige behandlinger deroppe.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Omgivelserne er lyse og venlige, og servicen god. Det personale, jeg mødte, virkede venligt og professionelt. Jeg fik svar på mine spørgsmål, og den forvirring jeg tidligere har nævnt, skyldes min efterfølgende undren over, at operationen blev nævnt, når diagnosen ikke var helt sikker.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De sidste gange i projektet med at prøve nye typer høreapparater blev forskellige lyde tjekket af, bl.a. telefon, raslen med papir, teske i kop. Det er første gang, jeg prøver det - absolut en hjælp til bedre lyd inden 'hjemsendelse.'*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Vil klage lidt over det første høreapparat. Var afsted cirka 10-12 gange inden det blev udskiftet.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Meget god behandling.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har kun været der en enkelt gang. Ros: ørelægen var meget velforberedt og spurgte ind til sygdommen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Der blev lyttet til mit fremtidige behov udfra min erfaring fra to typer høreapparater (audio, digitalt). Mit apparat dækker nu en væsentlig del af dette behov.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Flinke og rare. Vidste hvad de talte om.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det fungerer vel som det skal, f.eks. er det rart, at man nogle gange kan få en kop kaffe.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes, det er et dejligt sted. God ventetid, flinkt personale, god informering. Nu er det første gang, jeg har været i det nye, men et dejligt sted, også i bussammenhæng. Tak.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Skulle tjene til at give afdelingen et syn på sig selv. Eventuelt forandringer.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg syntes, alle var forstående overfor én, trods alt. Man mødte kun høflige mennesker med et glad smil.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en meget fin behandling og føler mig godt tilpas ved at komme der. De nye lokaler er fine med gode parkeringsforhold.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg ikke har noget at klage over.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-

-
-  *Svarer til forventningerne!*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det har gennemgående været en meget god oplevelse for mig. Jeg var ked af det og bange for at få høreapparater. Men det er vendt fuldstændigt. Især på grund af den imødekommenhed og forståelse fra personalet overfor mine følelser, samt en god og grundig forklaring af brug og accept af høreapparater. Det har gjort, at jeg er glad for mine apparater.*





Min nedsatte hørelse begyndte for et par år siden. Det ville jeg ikke rigtig erkende. Børnene begyndte efterhånden at sige, 'mor, du skal have gjort noget ved den hørelse.' Til sidst tænkte jeg, nå lad mig så gå til ørelæge, så kan jeg da forklare, at det ikke er nødvendigt. (Jeg har 2 gange tidligere været hos ørelæge, nok for en 3-4 år siden, men fik at vide, at det var naturligt). Så jeg blev faktisk ked af det, da jeg fik at vide, at jeg skulle have apparater på begge ører. Derfor er jeg meget glad for den måde, både ørelægen og Audiologisk Afdeling har været overfor mig. Det var 2 forskellige ørelæger, jeg konsulterede for 3-4 år siden, fordi jeg ikke rigtig kunne forstå den førstes konklusion, men da nr. 2 også sagde, at det var en naturlig hørenedsættelse, ja så måtte jeg jo acceptere det, selvom det var svært.
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en fin behandling på afdelingen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Venteværelserne ret små. I underkanten med siddepladser.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Personalet er fint. Førhen var jeg vant til at kunne komme og få lavet mit høreapparat eller få lavet nye ørefangere. Det kan man ikke mere. Nu skal det hele foregå gennem en ørelæge. Irriterende, hvis man har brug for at få det ordnet med det samme.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en blodprop i det venstre øre. Men blev til sidst behandlet for tinitus. Nu er jeg i gang med at prøve et nyt høreapparat.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Vil man have hjælp - og det har jeg fået - må man tage ventetiden som den kommer.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg var meget tilfreds.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *4 stjerner fordi behandlingen har været god! Sidste stjerne tildeles, når mit problem med 'løs øreprop' er løst.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er godt tilfreds.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi alt fungerede perfekt med meget venlige ansatte + omgivelser.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-















-
-  *Lokalerne for små.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *For små lokaler.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *God og imødekommende.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har været tilfreds og mødt et imødekommende personale. Ventetiden ½ time - måske for længe, men igen afhængig af om der var forhindring! Undgå tidsspilde: eksempelvis den grundige undersøgelse hos speciallæge.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, man bliver godt modtaget. Personalet er flinkt og taler pænt og i et letforståeligt sprog til én.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *På den gamle afdeling oplevede jeg lange ventetider, surt personale. De tre gange jeg har været, hvor I er nu, har alt fungeret optimalt. Venlig betjening, ingen ventetid, stor interesse i at gøre det så godt som muligt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *I havde fået fem stjerner, hvis ikke jeg havde fået den overfladiske behandling, da mit høreapparat faldt ud lige før jul - ingen gudstjeneste i kirken og besvær med ordforståelse i 5 uger.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det var til UG.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Afdelingen er OK, men det er meget svært at komme i telefonisk kontakt med personalet.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg ikke har noget at klage over!*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi at når man kommer for, er betjeningen i orden. Jeg har talt med en privat høreklub pr. telefon på grund af jeres lange ventetid. Men jeg fik meget dårlige informationer hos dem. Og så har jeg hørt dårlige informationer om dem. Og nu har jeg kunnet klare mig med det jeg har, indtil undersøgelsen. Så derfor ventede jeg.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi alt forløb planmæssigt og professionelt. Jeg skal til en undersøgelse på Audiologisk Afdeling i februar og håber den dag at kunne finde en person, som jeg lige kan drøfte indstillingen af mit høreapparat med.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har kun været på afdelingen én gang og var tilfreds med samtalen med lægen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-
















-  *4 stjerner ment som ros (enestående skal være helt exceptionelt godt).*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *I kan få mere ud af jeres penge, en del er overflødigt, ikke alt.
Det menige personale er i top. Jeg er fuldt ud ved mine fulde fem, men ærlig.*
Stjerner: En stjerne (uacceptabelt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi det var godt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Manglende oplysninger om hvordan høreapparater virker og fungerer i dagligdagen - om hvilke chancer det vil have og hvorfor? Hvad man skal regne med. Og så er der lige den lange ventetid imellem man kan få sit apparat indstillet. Jeg toede, jeg fik information, når jeg kom hos jer, men jeg fik intet - og jeg har ikke internet.*













Når man kommer ind, går det hele så stærkt, at man igen er ude ad døren, før man får set sig om, og de spørgsmål, man gerne ville stille, bliver ignoreret ved at de vender siden til og derved gør os klart - at vores besøgstid er forbi.















Jeg har været ude hos jer to gange. Den tid jeg har været inde hos jer er sammenlagt under 20 minutter, og så har jeg endda måttet opsøge Høreinstituttet i min egen kommune for at få mine høreapparater indstillet, da det er umuligt at få en tid hos jer inden for de næste tre måneder, som garantien tillader.






Hvad har min skoleuddannelse eller arbejde med disse spørgsmål at gøre? Bliver man kategoriseret efter, hvad man laver? Nå! Hun har kun gået i skole i 7 år eller??? Har hun en finere uddannelse? - Så har hun da lidt 'hjemme'. Hvad har det med min høreskade at gøre???
Stjerner: En stjerne (uacceptabelt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Godt til det faglige. Dårligt til adgangsforhold, modtagelse samt venteværelser. Mange patienter er dårligt gående og kan ikke lide elevatorer. Hvorfor den halve trappe?*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og Alder: 60-69 år Køn: Mand
dårligt)
-  *Jeg synes, at jeg fik en god og venlig behandling, og min brug af høreapparatet er tilfredsstillende.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har tinnitus og hørenedsættelse - har 1 høreapparat, som ikke er brugt siden 1996. Efter høretest fik jeg at vide, at jeg skulle til samtale. Efter dette får jeg besked på, at jeg skal have 2 høreapparater. Efter at have ventet 1 time henvender jeg mig i receptionen angående den samtale. Det var altså beskeden om 2 høreapparater. Det var slet ikke det jeg kom for.*
Stjerner: To stjerner (dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Personalet var venlige, og når jeg spurgte om noget, svarede de og spurgte, om der var mere.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-

-
-  *Afdelingen virker fint og giver en god orientering - men der mangler et kort over stedet og en parkeringsanvisning - det er et generelt problem for Århus Kommunehospital - henvis til en hjemmeside på indkaldelsen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi alt blev udført professionelt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg fik en god behandling og gode svar på mine spørgsmål.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Møder uden aftale for at få høreapparat justeret. Får at vide, at det kan jeg ikke. Får en tid tre dage efter klokken 8.00. Justeringen varer 15 minutter.
Kan tage hjem og høre om det har virket. Det har det ikke. Får en ny tid 14 dage senere.
Ringer til et privat høreinstitut og kan få et nyt høreapparat inden 10 dage.*
Stjerner: To stjerner (dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ros.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Personalet er altid meget venligt og hjælpsomt, lige fra receptionen til konsultationen og ikke mindst teknikeren, som altid er klar til at 'fixe' et problem med høreapparatet. De nye lokaler er lyse og indbydende.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, 5 stjerner er fint for god behandling.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er altid blevet godt behandlet.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det er en meget enestående afdeling og meget fine lokaler, så det er OK.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det var en kompetent dame, som lavede øreprøven. Lægen, som jeg måske ikke var helt enig med, virkede meget overbevisende overfor mig. Aftryk af nyt høreapparat gik hurtigt og smertefrit.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Personalet meget venligt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Mit indtryk er i det store hele rigtig godt, og jeg mødte stor venlighed. Tak!*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at jeg er blevet rimelig godt behandlet af personalet.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi det måske er en ørelæge-/prøve, for apparaterne virker ikke, som jeg kunne tænke mig. Der er nogen toner/stemmer, som stadig ikke går rigtigt ind. Ellers er min hørelse god nok.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-

-
-  *Næsten alt for god behandling: Det er urimeligt at få et gratis høreapparat, når mit gamle var bortkommet.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er tilfreds med behandlingen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Fordi afdelingen har fortjent det.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Besøgets reelle indhold tog 5-10 minutter - det har jeg ventet på i 1½ måned. Hvorfor skal man have 3! kontaktsteder pga. en hørenedsættelse? Ørelæge, hørecentral, Audiologisk Afdeling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Visse personer, jeg mødte i afdelingen, kunne godt være mere venlige og imødekommende. Eventuelt lære at smile.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med det hele, og det fungerer bare godt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Lær personalet i modtagelsen kundeservice/venlighed og interesse for patienter.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det var mest dækkende. Havde håbet at få nyt høreapparat, men det kom ikke på tale.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *På grund af lang ventetid.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Gode lokaler, imødekommende og venligt personale. Dog: venterum for lille.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået en god behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Rart at specialet er et samlet sted. Rart med tilgang til lidt forfriskende enten direkte eller via automat hele dagen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alle medarbejdere var seriøse - grundig undersøgelse.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det var mit første (og eneste indtil nu) besøg på afdelingen, og det forløb godt. At sige enestående kræver vist flere besøg.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-

-
-  *God behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi det var en god og professionel behandling.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg føler, jeg fik en god, venlig og kompetent behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Altid imødekommende, selvom man kommer uden fast tid. Det beklages, at der så kan være ventetid.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det ses tydeligt, at det er en travl afdeling med mange patienter, men det syntes som om, det fungerede godt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har altid været godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Uoplyst
-  *Fordi jeg synes Audiologisk Afdeling fortjener det.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det at alle forekom mig særdeles velfungerende, især vil jeg fremhæve den unge mand, som tog min synsprøve. Den måde han forklarede det på var lige til 'hosebånd og stjerner'.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fordi NN var dygtig og talte til patienten. Derimod har jeg stadig ikke efter godt 5 uger modtaget mit nye apparat, som skulle afleveres af hørevejleder. Jeg kan ikke kommunikere, når jeg ikke kan høre optimalt efter forholdene.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ved udlevering af høreapparater var det kun det ene, der var acceptabel, og der gik to uger, inden det blev justeret, men ikke tilfredsstillende. Derefter gik der yderligere 2 måneder.*
Der var ingen afprøvning af de enkelte høreapparater ved udleveringen.
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Pga min tilfredshed med personalet og de nye lokaler + ingen ventetid.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi alt var tilfredsstillende, og pga et venligt personale.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-

-
-  *Dårlig informativ service, burde vise apparattyper. Første gang for dårligt med første kontakt til elev, der er virkelig usikker på apparater - får ikke en ordentlig snak hverken med elev eller assistent. Stakkels ældre mennesker, der ikke siger noget og skal have så ukompetent behandling? Jeg har nu fået vejledning og udbredt information hos 'de private'. Det har været nødvendigt, fordi det har man brug for som førstegangsbryder. Synes i øvrigt at elever skal være med - men skal ikke stå alene - dårligt for dem og især overfor brugerne. Ville kunne være på sin plads at oplyse 'patienten' om dette. Virker dybt uprofessionelt for en afdeling som denne. Lær lidt af de private, der giver sig tid og udbredt god behandling.*
Stjerner: To stjerner (dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *På grund af et stort kiks 1. gang vi var der. Personforveksling som kostede en time ekstra - mindst!*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Mine forventninger var nok for store.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har været godt tilfreds.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Alt var til UG.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der går for lang tid for bare en lille rettelse. Det vil sige, at man venter 7 uger på noget, som tager 5 minutter. Tænk hvis det var ens bil??? Det er dårligt tilrettelagt, at det ikke kan puttes ind i den daglige rutine.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg var tilfreds med besøget.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Venlig modtagelse. Gode til deres fag.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Hvis jeg har problemer, kan min familie ringe, og på den måde har jeg mange gange fået hjælp.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *God behandling fra personalet på afdelingen. Gode lokaliteter.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er taknemmelig over behandlingen.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Imødekommenhed og problemfri service.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Tålmodighed, venlighed overfor vi gamle.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har givet fire stjerner på grund af min fulde tilfredshed.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-

-  *Jeg synes ikke, der er noget at klage over, alle er flinke, uanset hvem man møder af personalet.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Godt, for vi fik gode informationer, og den hjælp vi havde brug for. Dårligt, fordi kørestolen næsten ikke kunne komme ind og vende både i venteværelserne og de små prøverum. Ingen plads til de børn, der var der.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *På grund af en god atmosfære i afdelingen, en kompetent behandling fra personalets side.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg gav det antal stjerner, fordi jeg har mødt megen venlighed og hjælpsomhed og havde en pæn samtale.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har fået nye prøver hvert 4. år i 12 år? Tor jeg. Nu! har jeg brug for det igen. Apparaterne er godt nok for nylig justeret og rensset - men skidt endnu. 4 år er gået siden sidst. Ny tid?? Hvordan - Hvor længe???*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Bilag 4. Hvem svarer hvad

Læsevejledning til tabeller

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Det spørgsmål står øverst i tabellen.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De forskellige kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henhøre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Har du oplevet, at et eller flere af dine aftalte mødetidspunkter med Audiologisk Afdeling er blevet ændret på afdelingens initiativ?		Ja	Nej	Husker ikke	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	16	82	2	61
	Tilpasning af nyt høreapparat	24	73	3	141
	Justering af høreapparat	17	81	2	52
	Andet	25	75	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	20	78	2	50
	Tirsdag	19	77	4	52
	Onsdag	14	82	5	44
	Torsdag	27	73	0	41
	Fredag	23	77	0	52
Skemaet udfyldt af?	Patienten	20	76	4	263
	Pårørende	15	85	0	20
Køn?	Mand	26	70	5	152
	Kvinde	14	83	3	133
Bopæl?	Århus Amt	21	75	4	271
	Uden for Århus Amt	8	92	0	13
Alder?	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	27	73	0	11
	40-59 år	19	76	5	63
	60-69 år	28	68	4	72
	70-79 år	17	80	3	75
	80 år eller mere	16	79	5	63
Dit modersmål?	Dansk	21	75	4	260
	Ikke dansk	0	100	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	19	77	4	119
	Erhvervsudd./håndværker	23	74	3	77
	Videregående uddannelse	20	75	6	71
	Andet	9	91	0	11

Har du oplevet ændringen/ændringerne som et problem?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	20	50	30	10
	Tilpasning af nyt høreapparat	6	28	66	32
	Justering af høreapparat	11	33	56	9
	Andet	0	0	100	1
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	10	40	50	10
	Tirsdag	10	40	50	10
	Onsdag	17	33	50	6
	Torsdag	20	40	40	10
	Fredag	0	33	67	12
Skemaet udfyldt af?	Patienten	10	41	49	51
	Pårørende	0	0	100	3
Køn?	Mand	3	41	57	37
	Kvinde	21	32	47	19
Bopæl?	Århus Amt	9	36	55	55
	Uden for Århus Amt	0	100	0	1
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	33	33	33	3
	40-59 år	27	36	36	11
	60-69 år	5	47	47	19
	70-79 år	0	39	62	13
	80 år eller mere	0	20	80	10
Dit modersmål?	Dansk	10	39	52	52
	Ikke dansk	0	0	0	0
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	14	41	46	22
	Erhvervsudd./håndværker	6	33	61	18
	Videregående uddannelse	8	31	62	13
	Andet	0	100	0	1

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende (imødekommenhed mv)?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	93	5	2	61
	Tilpasning af nyt høreapparat	93	4	4	140
	Justering af høreapparat	87	8	6	52
	Andet	100	0	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	98	2	0	50
	Tirsdag	90	4	6	52
	Onsdag	96	2	2	44
	Torsdag	83	10	7	41
	Fredag	90	6	4	52
Skemaet udfyldt af?	Patienten	92	5	3	263
	Pårørende	100	0	0	20
Køn?	Mand	93	5	2	152
	Kvinde	92	4	5	133
Bopæl?	Århus Amt	93	4	3	271
	Uden for Århus Amt	85	15	0	13
Alder?	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	82	9	9	11
	40-59 år	84	10	6	63
	60-69 år	96	4	0	72
	70-79 år	93	1	5	75
	80 år eller mere	98	2	0	63
Dit modersmål?	Dansk	92	4	4	260
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	98	3	0	119
	Erhvervsudd./håndværker	95	1	4	77
	Videregående uddannelse	86	7	7	71
	Andet	82	18	0	11

Var personalet velforberedte, når du mødte dem på afdelingen?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	90	10	0	61
	Tilpasning af nyt høreapparat	91	7	2	135
	Justering af høreapparat	88	10	2	49
	Andet	100	0	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	92	6	2	49
	Tirsdag	90	8	2	50
	Onsdag	91	10	0	42
	Torsdag	85	15	0	39
	Fredag	96	4	0	52
Skemaet udfyldt af?	Patienten	90	9	1	256
	Pårørende	95	5	0	19
Køn?	Mand	93	7	1	148
	Kvinde	88	10	2	129
Bopæl?	Århus Amt	91	8	1	263
	Uden for Århus Amt	92	8	0	13
Alder?	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	82	9	9	11
	40-59 år	91	10	0	63
	60-69 år	90	10	0	69
	70-79 år	86	11	3	73
	80 år eller mere	100	0	0	60
Dit modersmål?	Dansk	91	8	1	255
	Ikke dansk	100	0	0	1
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	95	4	1	117
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	74
	Videregående uddannelse	80	17	3	69
	Andet	100	0	0	11

Lyttede personalet på afdelingen med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	83	15	2	59
	Tilpasning af nyt høreapparat	88	10	2	135
	Justering af høreapparat	72	26	2	50
	Andet	75	25	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	85	15	0	47
	Tirsdag	84	12	4	50
	Onsdag	91	9	0	44
	Torsdag	77	23	0	39
	Fredag	88	8	4	51
Skemaet udfyldt af?	Patienten	84	14	2	255
	Pårørende	84	16	0	19
Køn?	Mand	85	14	1	148
	Kvinde	84	14	2	128
Bopæl?	Århus Amt	86	13	2	262
	Uden for Århus Amt	62	31	8	13
Alder?	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	64	27	9	11
	40-59 år	84	15	2	62
	60-69 år	82	17	1	71
	70-79 år	83	14	3	70
	80 år eller mere	95	5	0	61
Dit modersmål?	Dansk	84	14	2	251
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	86	13	1	115
	Erhvervsudd./håndværker	84	15	1	75
	Videregående uddannelse	81	16	3	69
	Andet	82	9	9	11

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	88	7	5	60
	Tilpasning af nyt høreapparat	88	11	1	136
	Justering af høreapparat	88	13	0	48
	Andet	75	25	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	90	10	0	49
	Tirsdag	89	8	4	52
	Onsdag	95	5	0	43
	Torsdag	88	10	3	40
	Fredag	86	12	2	51
Skemaet udfyldt af?	Patienten	87	11	2	253
	Pårørende	95	5	0	19
Køn?	Mand	87	12	1	146
	Kvinde	89	9	2	128
Bopæl?	Århus Amt	89	10	1	262
	Uden for Århus Amt	67	25	8	12
Alder?	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	64	27	9	11
	40-59 år	82	16	2	62
	60-69 år	87	12	2	68
	70-79 år	90	9	1	71
	80 år eller mere	97	3	0	61
Dit modersmål?	Dansk	88	10	2	251
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	94	6	0	114
	Erhvervsudd./håndværker	88	10	3	73
	Videregående uddannelse	83	14	3	70
	Andet	80	20	0	10

Forløb dine besøg på afdelingen uden generende ventetid under besøget (høreprøve, lægeundersøgelse, aftryk til høreapparat mv.)?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	87	12	2	60
	Tilpasning af nyt høreapparat	88	10	2	137
	Justering af høreapparat	85	6	9	47
	Andet	75	25	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	88	10	2	49
	Tirsdag	74	16	10	50
	Onsdag	95	5	0	41
	Torsdag	83	15	3	40
	Fredag	86	12	2	51
Skemaet udfyldt af?	Patienten	85	12	3	253
	Pårørende	85	10	5	20
Køn?	Mand	85	11	4	148
	Kvinde	86	12	2	127
Bopæl?	Århus Amt	85	12	3	261
	Uden for Århus Amt	92	0	8	13
Alder?	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	73	27	0	11
	40-59 år	83	13	3	60
	60-69 år	84	13	3	69
	70-79 år	86	10	4	72
	80 år eller mere	90	7	3	62
Dit modersmål?	Dansk	86	12	2	251
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	88	11	1	115
	Erhvervsudd./håndværker	82	14	4	73
	Videregående uddannelse	83	10	7	69
	Andet	91	9	0	11

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med afdelingen (om ørelidelsen, fordele og ulemper ved afdelingens tilbud mv.)?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	72	21	7	58
	Tilpasning af nyt høreapparat	80	13	7	135
	Justering af høreapparat	67	27	6	48
	Andet	75	0	25	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	76	17	7	46
	Tirsdag	73	21	6	52
	Onsdag	78	17	5	41
	Torsdag	77	10	13	39
	Fredag	74	20	6	50
Skemaet udfyldt af?	Patienten	75	18	7	252
	Pårørende	100	0	0	19
Køn?	Mand	77	17	6	149
	Kvinde	76	17	7	124
Bopæl?	Århus Amt	77	17	6	260
	Uden for Århus Amt	77	8	15	13
Alder?	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	64	27	9	11
	40-59 år	58	30	12	60
	60-69 år	79	16	6	71
	70-79 år	81	11	8	72
	80 år eller mere	90	10	0	58
Dit modersmål?	Dansk	76	17	7	250
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	87	8	5	112
	Erhvervsudd./håndværker	75	24	1	75
	Videregående uddannelse	65	22	13	68
	Andet	64	27	9	11

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	82	12	6	50
	Tilpasning af nyt høreapparat	84	15	2	121
	Justering af høreapparat	78	18	5	40
	Andet	67	33	0	3
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	75	25	0	40
	Tirsdag	91	9	0	43
	Onsdag	92	8	0	37
	Torsdag	79	9	12	34
	Fredag	84	11	4	45
Skemaet udfyldt af?	Patienten	81	16	4	220
	Pårørende	100	0	0	18
Køn?	Mand	83	14	3	135
	Kvinde	82	14	4	105
Bopæl?	Århus Amt	84	14	2	229
	Uden for Århus Amt	70	10	20	10
Alder?	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	80	10	10	10
	40-59 år	77	17	6	48
	60-69 år	84	14	2	63
	70-79 år	79	19	2	62
	80 år eller mere	90	7	4	57
Dit modersmål?	Dansk	83	14	3	218
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	84	13	3	100
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	0	65
	Videregående uddannelse	81	16	4	57
	Andet	55	18	27	11

Var afdelingens lokaleforhold tilfredsstillende?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	87	8	5	61
	Tilpasning af nyt høreapparat	92	4	4	137
	Justering af høreapparat	80	18	2	51
	Andet	100	0	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	96	4	0	50
	Tirsdag	88	10	2	50
	Onsdag	77	16	7	43
	Torsdag	88	5	7	41
	Fredag	96	4	0	51
Skemaet udfyldt af?	Patienten	89	8	3	259
	Pårørende	95	0	5	20
Køn?	Mand	92	7	1	151
	Kvinde	86	8	6	130
Bopæl?	Århus Amt	90	7	3	268
	Uden for Århus Amt	75	17	8	12
Alder?	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	91	9	0	11
	40-59 år	89	6	5	63
	60-69 år	87	11	1	71
	70-79 år	92	6	3	73
	80 år eller mere	89	7	5	62
Dit modersmål?	Dansk	90	7	3	256
	Ikke dansk	50	50	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	96	3	1	117
	Erhvervsudd./håndværker	84	13	3	76
	Videregående uddannelse	85	9	7	71
	Andet	100	0	0	11

Er du tilfreds med afdelingens hidtidige behandling af din ørelidelse/hørenedsættelse?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	86	5	9	56
	Tilpasning af nyt høreapparat	85	13	2	135
	Justering af høreapparat	76	16	8	50
	Andet	50	50	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	80	16	4	49
	Tirsdag	84	12	4	51
	Onsdag	91	7	2	42
	Torsdag	84	11	5	38
	Fredag	80	14	6	50
Skemaet udfyldt af?	Patienten	82	12	5	249
	Pårørende	90	5	5	19
Køn?	Mand	85	10	5	148
	Kvinde	81	14	5	122
Bopæl?	Århus Amt	83	12	5	258
	Uden for Århus Amt	83	8	8	12
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	73	18	9	11
	40-59 år	76	19	5	59
	60-69 år	85	13	3	71
	70-79 år	83	8	8	72
	80 år eller mere	90	7	4	57
Dit modersmål?	Dansk	83	12	5	248
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	82	12	6	112
	Erhvervsudd./håndværker	84	15	1	75
	Videregående uddannelse	79	12	9	67
	Andet	100	0	0	9

Har samspillet mellem din egen praktiserende ørelæge og afdelingen været i orden omkring din ørelidelse/hørenedsættelse (henvisning, opfølgning mv.)?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	81	15	4	48
	Tilpasning af nyt høreapparat	83	12	5	111
	Justering af høreapparat	69	25	6	36
	Andet	100	0	0	3
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	89	11	0	36
	Tirsdag	85	10	5	40
	Onsdag	80	17	3	35
	Torsdag	79	18	3	38
	Fredag	78	14	8	37
Skemaet udfyldt af?	Patienten	81	14	5	206
	Pårørende	88	12	0	17
Køn?	Mand	80	15	5	123
	Kvinde	83	12	5	101
Bopæl?	Århus Amt	81	14	5	214
	Uden for Århus Amt	80	10	10	10
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	64	36	0	11
	40-59 år	80	10	10	51
	60-69 år	76	21	4	53
	70-79 år	84	11	5	62
	80 år eller mere	89	9	2	47
Dit modersmål?	Dansk	82	14	5	205
	Ikke dansk	100	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	87	10	3	94
	Erhvervsudd./håndværker	82	16	2	61
	Videregående uddannelse	69	21	10	52
	Andet	80	10	10	10

Har du selv opsøgt information om din ørelidelse/hørenedsættelse via patientforeninger, biblioteker eller på internettet? læge/speciallæge)?		Har søgt information	Har ikke søgt information	Antal
		%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	42	58	55
	Tilpasning af nyt høreapparat	26	74	129
	Justering af høreapparat	35	65	48
	Andet	25	75	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	19	81	47
	Tirsdag	30	70	46
	Onsdag	37	63	43
	Torsdag	41	60	37
	Fredag	37	63	43
Skemaet udfyldt af?	Patienten	34	66	241
	Pårørende	18	82	17
Køn?	Mand	36	64	144
	Kvinde	28	72	116
Bopæl?	Århus Amt	31	69	247
	Uden for Århus Amt	50	50	12
Alder?	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	50	50	10
	40-59 år	43	57	60
	60-69 år	28	72	65
	70-79 år	29	71	68
	80 år eller mere	27	73	55
Dit modersmål?	Dansk	31	69	236
	Ikke dansk	0	100	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	22	78	102
	Erhvervsudd./håndværker	37	63	75
	Videregående uddannelse	43	57	67
	Andet	33	67	9

Hvad er dit samlede indtryk af Audiologisk Afdeling (5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")?		Fem stjerner (enestående)	Fire stjerner (godt)	Tre stjerner (både godt og dårligt)	To stjerner (dårligt)	En stjerne (uacceptabelt)	Antal
		%	%	%	%	%	
Hvad var formålet med dit sidste besøg?	Undersøgelse	29	61	5	5	0	59
	Tilpasning af nyt høreapparat	27	62	10	0	1	138
	Justering af høreapparat	17	54	27	2	0	52
	Andet	25	25	50	0	0	4
På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på afdelingen?	Mandag	33	54	10	2	0	48
	Tirsdag	21	62	15	0	2	52
	Onsdag	27	64	9	0	0	44
	Torsdag	21	51	23	5	0	39
	Fredag	35	54	8	2	2	52
Skemaet udfyldt af?	Patienten	27	57	14	2	1	258
	Pårørende	20	75	5	0	0	20
Køn?	Mand	27	59	11	2	1	151
	Kvinde	25	58	15	1	2	129
Bopæl?	Århus Amt	27	58	12	2	1	267
	Uden for Århus Amt	15	54	23	0	8	13
Alder?	0-18 år	0	100	0	0	0	1
	19-39 år	20	70	0	10	0	10
	40-59 år	25	54	16	3	2	63
	60-69 år	26	61	13	0	0	72
	70-79 år	25	54	17	1	3	72
	80 år eller mere	29	63	8	0	0	62
Dit modersmål?	Dansk	27	57	13	2	1	256
	Ikke dansk	0	100	0	0	0	2
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	28	60	10	2	1	116
	Erhvervsudd./håndværker	25	62	12	1	0	77
	Videregående uddannelse	24	54	19	1	1	70
	Andet	30	50	10	0	10	10