

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Audiologisk Afdeling
Øre-, Næse- og Halsafdeling H
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9 |
| Bilag 1: Kommentarsamling | | 23 |

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 229 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 114 |
| Afsnittets svarprocent: | 50% |

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

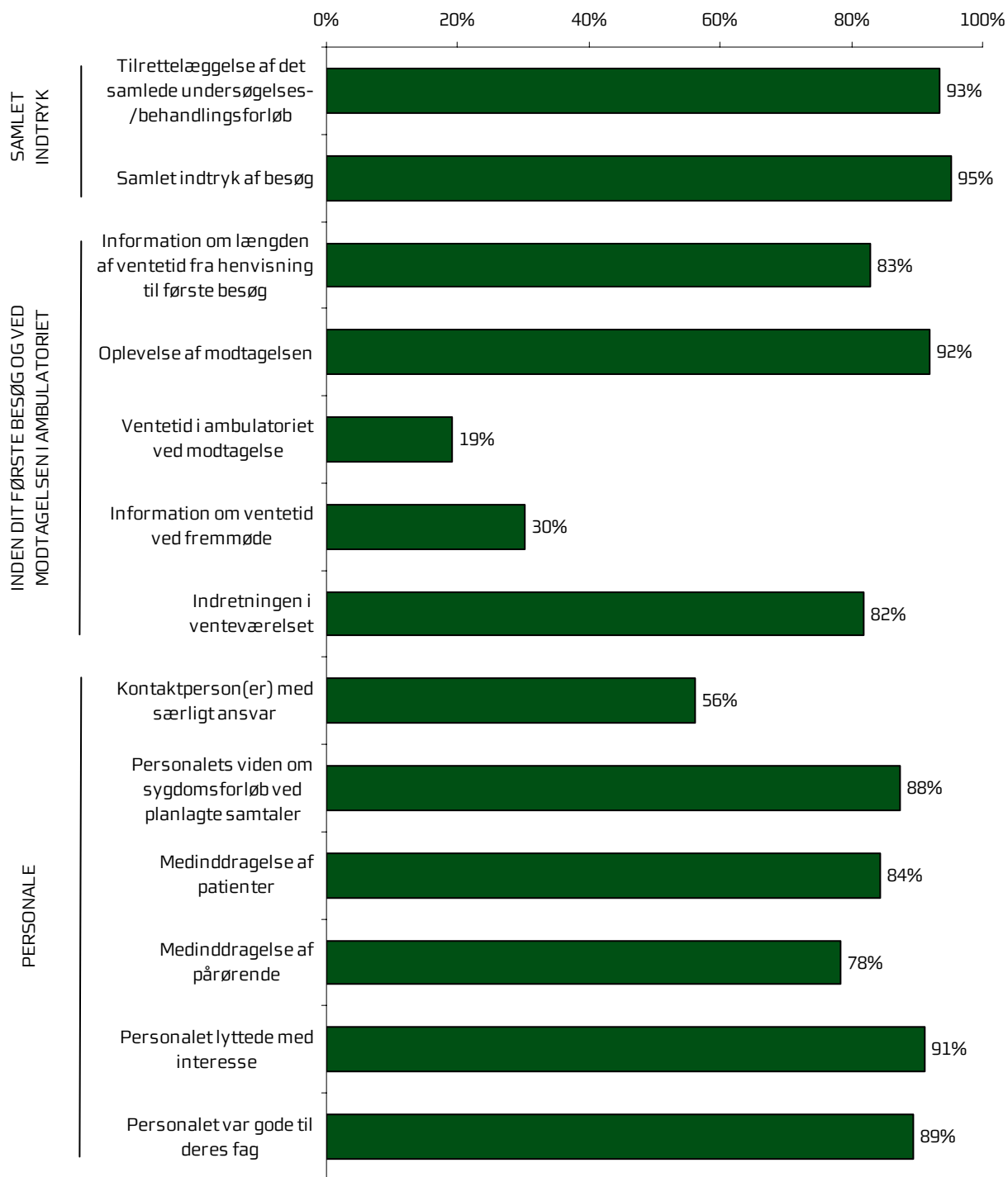
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

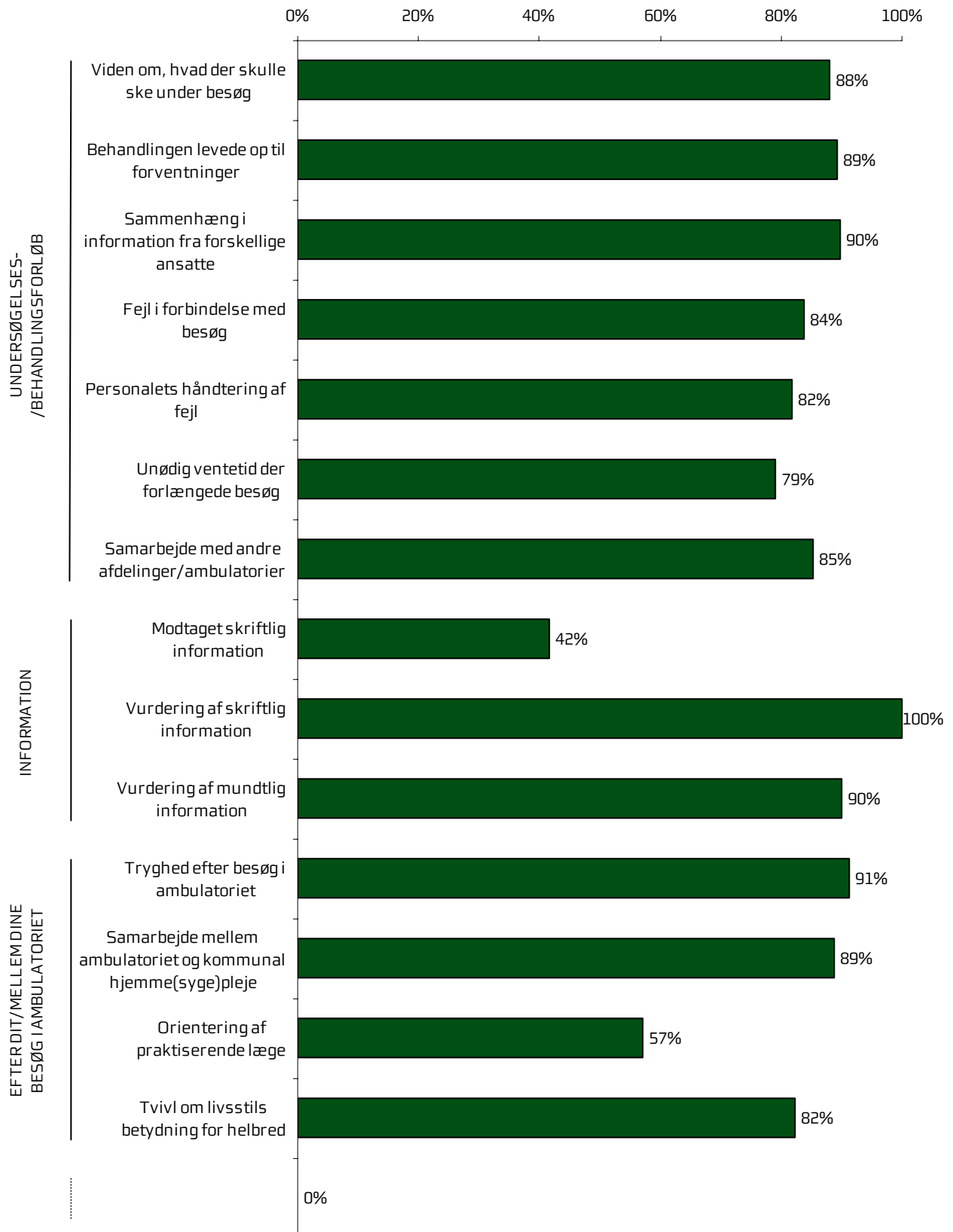
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

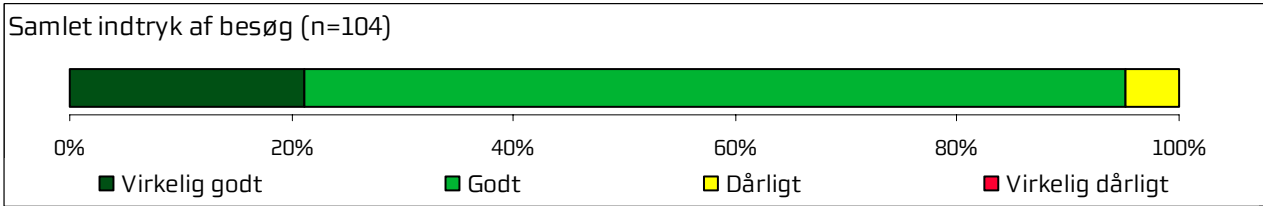
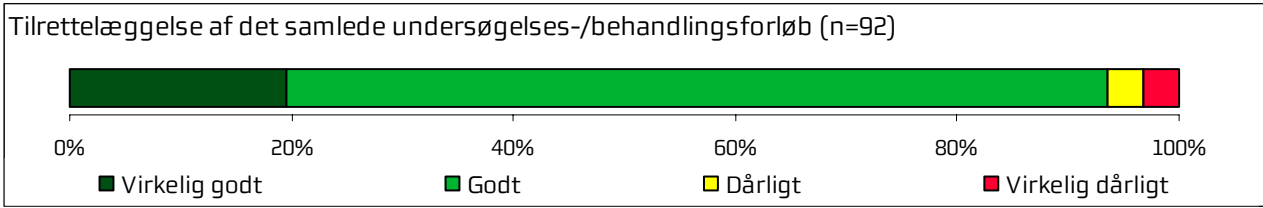
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

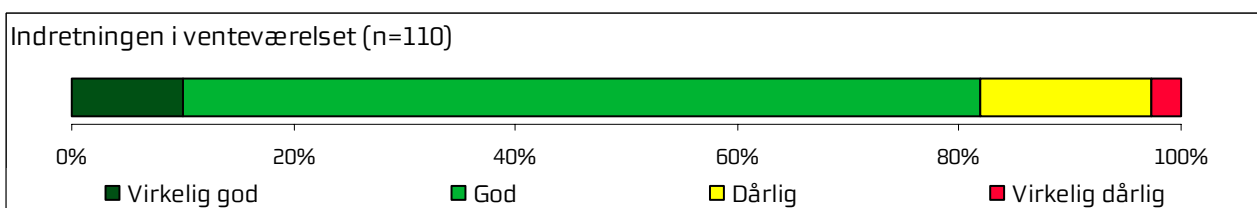
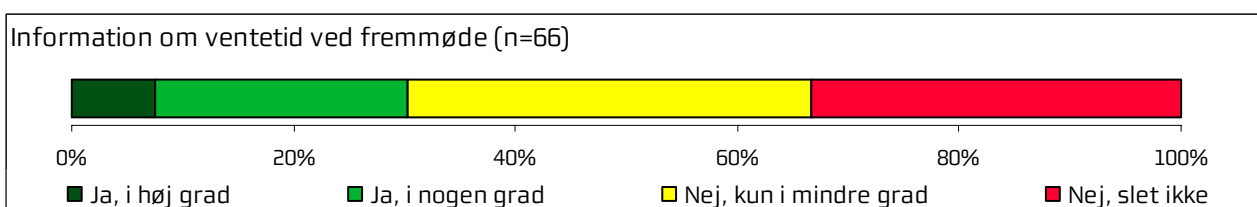
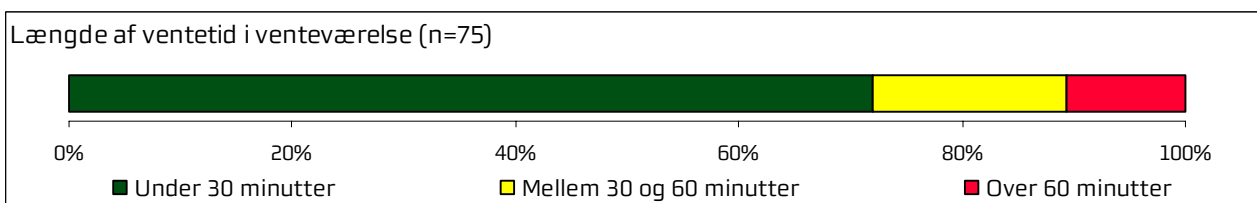
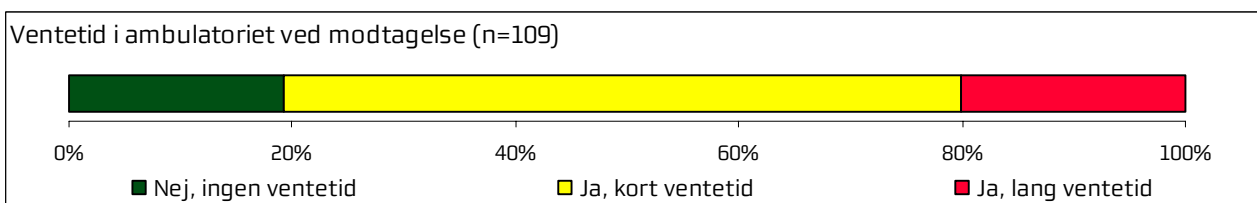
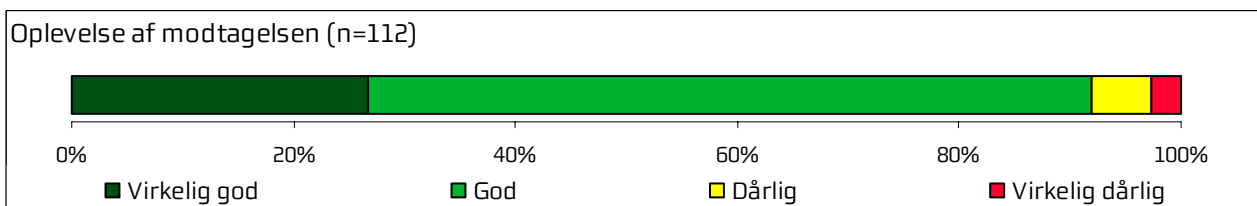
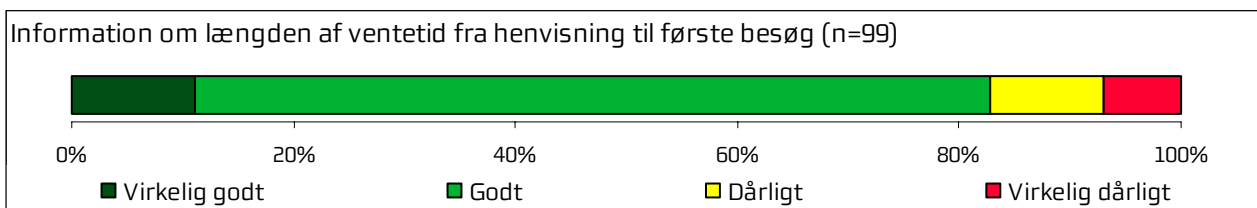
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

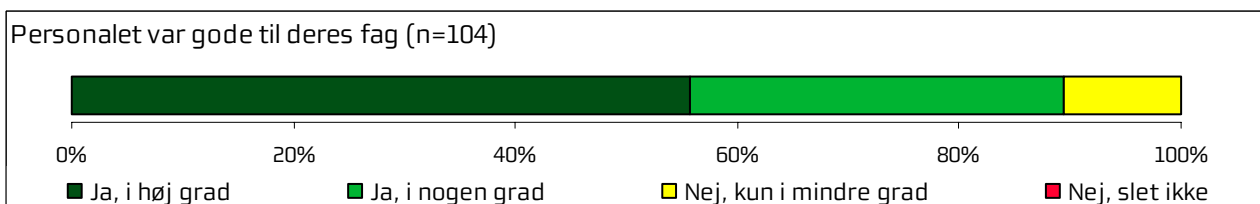
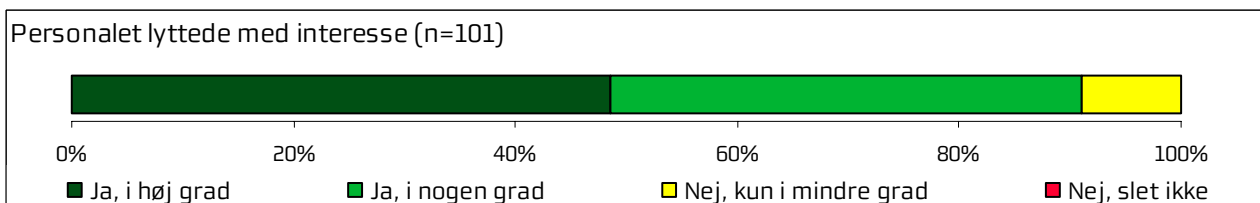
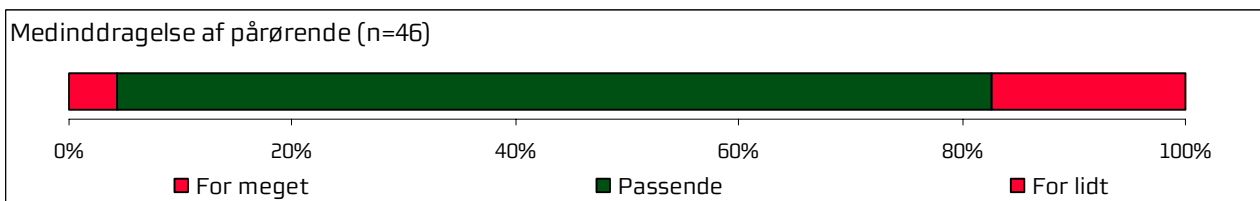
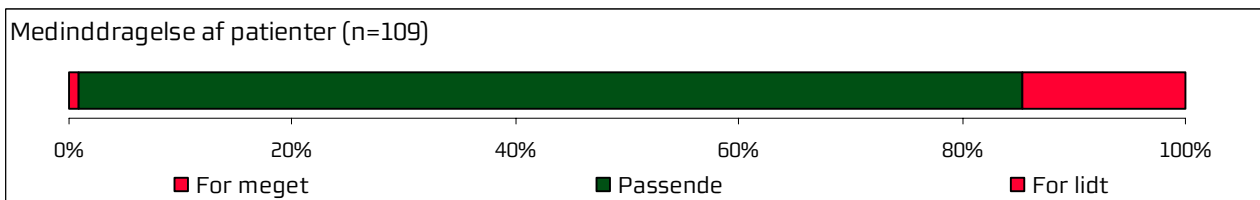
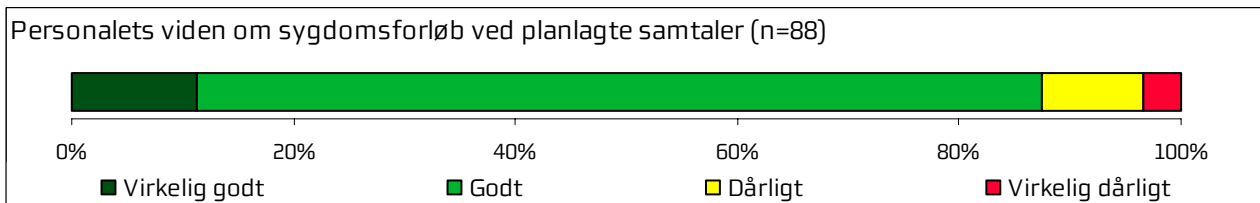
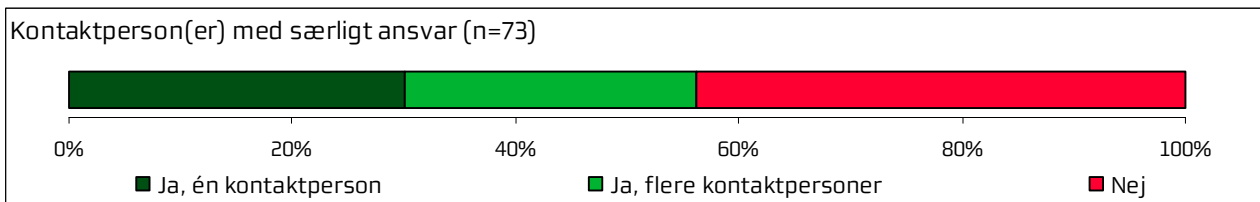
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93% | - | - | 100%* | 86% | 94% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95% | - | - | 100%* | 88%* | 95% |

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 83% | - | - | 96%* | 76% | 86% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 92% | - | - | 100%* | 92% | 97% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 19% | - | - | 50%* | 10%* | 24% |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 30% | - | - | 69%* | 19% | 36% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 82% | - | - | 89% | 48%* | 71%* |

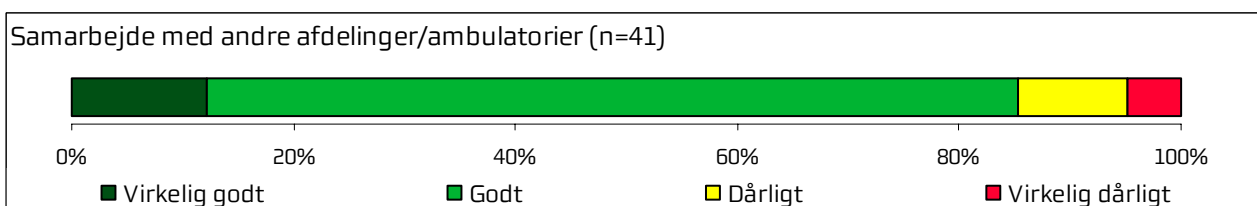
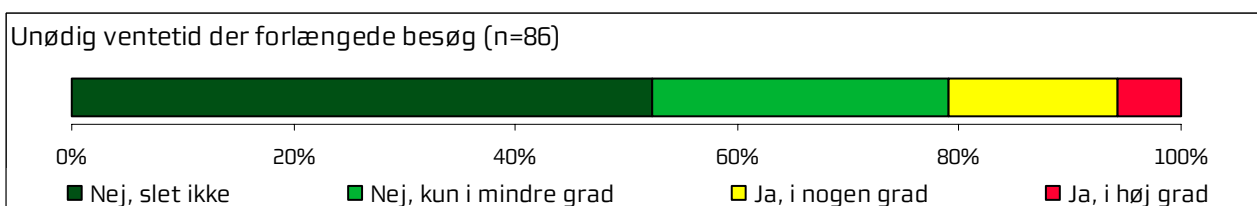
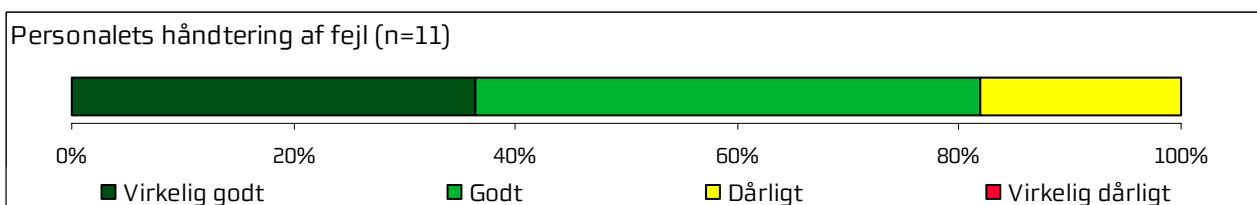
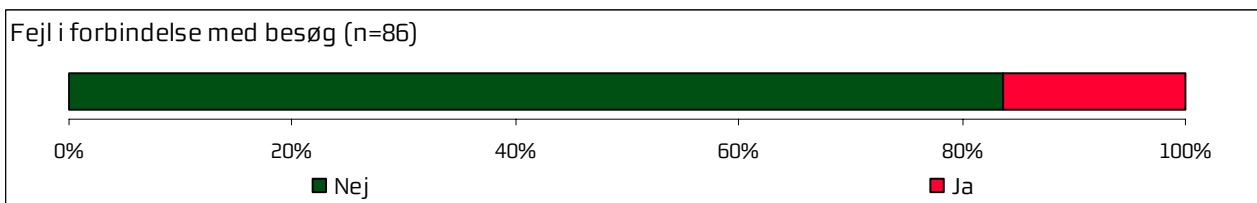
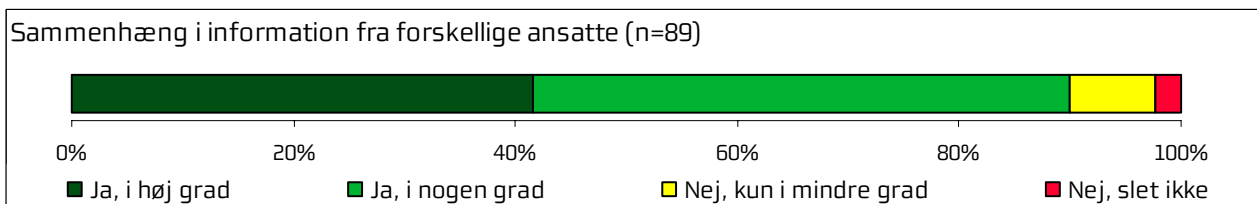
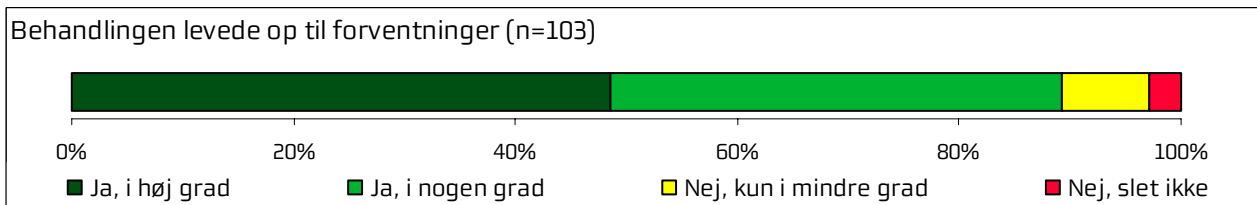
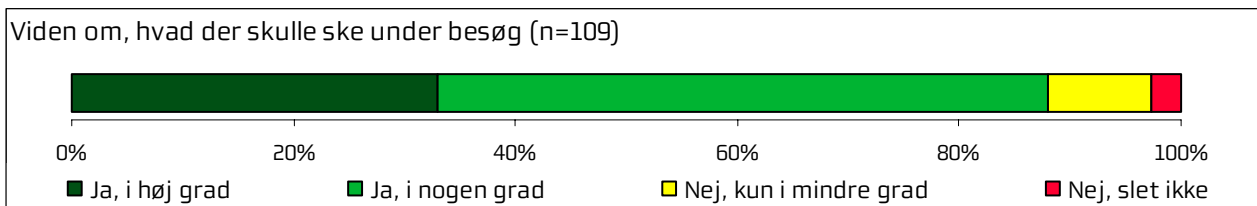
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

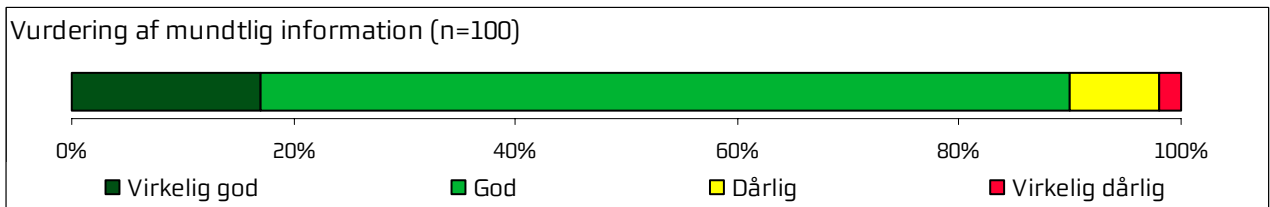
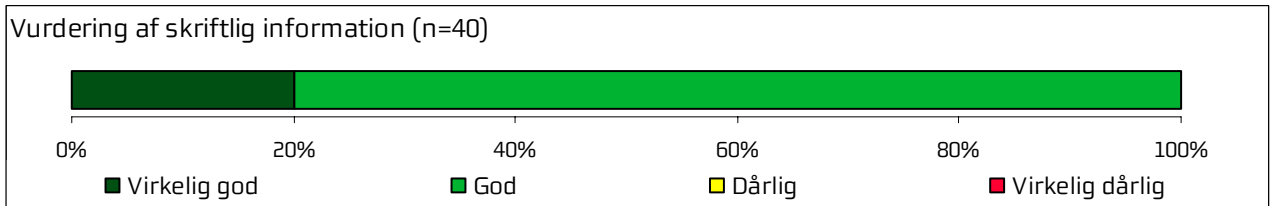
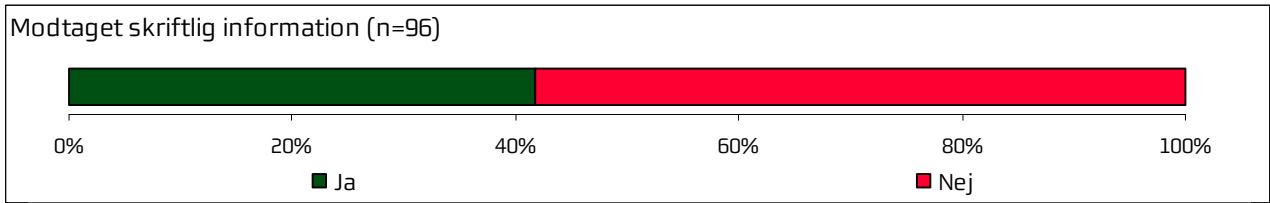
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 56% | - | - | 96%* | 52% | 75%* |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 88% | - | - | 100%* | 78% | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 84% | - | - | 99%* | 79% | 91% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 78% | - | - | 100%* | 69% | 89% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 91% | - | - | 100%* | 85% | 94% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 89% | - | - | 100%* | 93% | 97%* |

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



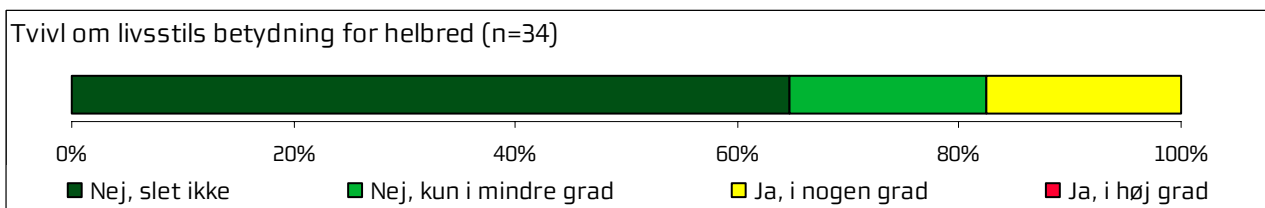
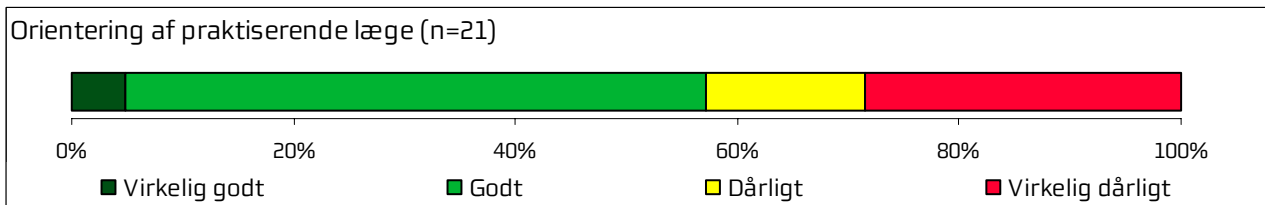
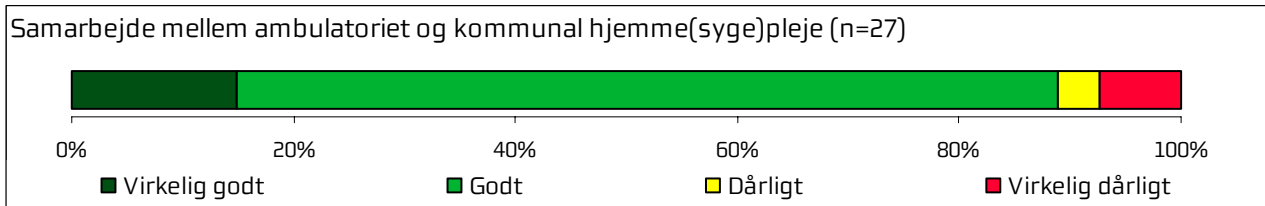
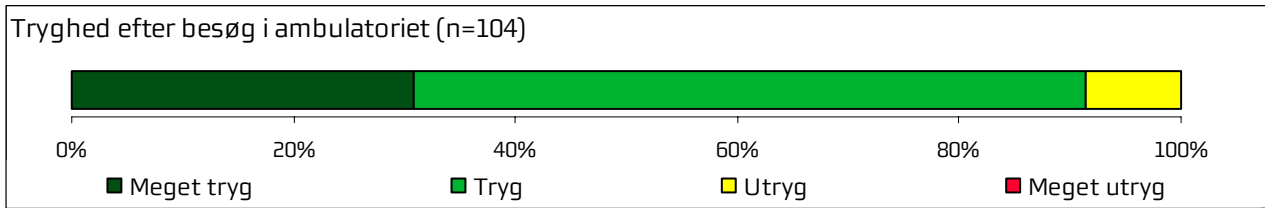
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88% | - | - | 96%* | 72%* | 88% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 89% | - | - | 100%* | 79%* | 91% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 90% | - | - | 98%* | 82% | 91% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 84% | - | - | 95%* | 73% | 84% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 82% | - | - | 100% | 25%* | 74% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 79% | - | - | 96%* | 67%* | 82% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 85% | - | - | 100%* | 77% | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 42% | - | - | 80%* | 37% | 53%* |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 100% | - | - | 100% | 89%* | 96% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 90% | - | - | 100%* | 87% | 94% |

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

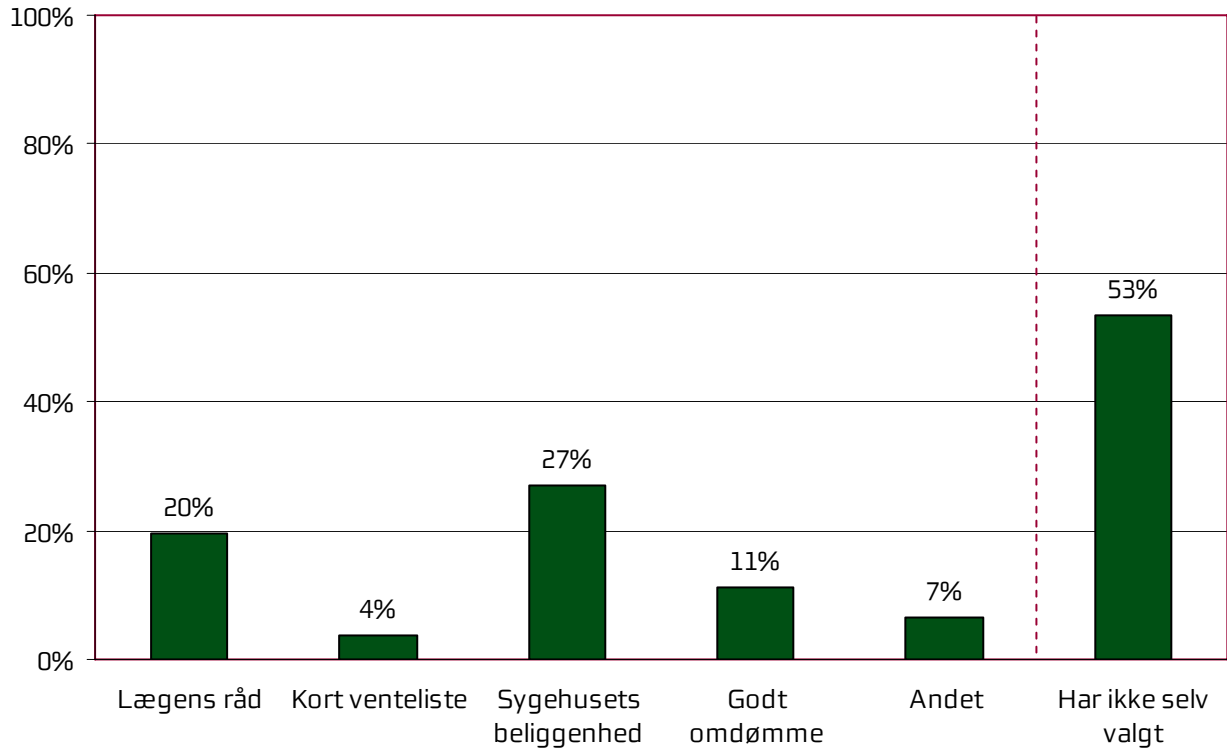


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91% | - | - | 99%* | 82%* | 91% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 89% | - | - | 100% | 70% | 88% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 57% | - | - | 100%* | 57% | 82%* |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 82% | - | - | 91% | 61%* | 75% |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling









Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Audiologisk Afdeling

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Behandlingen har været venlig. Lydhørhed til patienternes udtalelser er ønskværdig. | Godt |
| 2 | Jeg syntes, at ambulatoriet skulle sørge for, at der bliver udleveret en brugervejledning fra producenten. | Virkelig godt |
| 3 | Jeg synes, at man skal få en tid, når man skal have nye hørepropper. | Godt |
| 5 | Jeg synes, det kunne være godt, hvis man er opmærksom på, at det er ikke alle klienter, som hører godt. F.eks. ikke se på computeren og tale samtidigt. | Godt |
| 11 | Har vanskelighed med at forstå udlændinge. | Godt |
| 12 | I det forholdsvis beskedne omfang, jeg kender ambulatoriet, vil jeg karakterisere det som "absolut velfungerende". | Virkelig godt |
| 15 | Da det er over et år siden, jeg fik nye høreapparater mener sekretæren, jeg skal overgå til høreinstitut, men da de "hyler" umotiveret - uden berøring i bus, tog og bil, samt i rum med elektronik, har jeg haft en konsultation hos en fra Widex - og har brug for mere hjælp, men det er hidtil ikke lykkedes. Fik et telefonnummer på Widex. | Intet svar |
| 16 | Man kunne samle reparation af høreapparater og hørecentralen ét sted! | Godt |
| 17 | Høreprøven på audologisk var kvalitetsmæssigt perfekte. | Godt |
| 20 | Mødte kun venlighed og imødekommenhed. Lige fra modtagelse i reception og de forskellige undersøgelser. Meget kortere ventetid før indkaldelse end forventet. Meget tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
| 24 | Jeg mødte aldrig en læge. Jeg følte, at tekniske personale var begrænset kompetente. Parkering i området er tæt på at være umuligt. Min "sygdom" var anlæggelse af høreapparat, jeg savnede professionel rådgivning og foreliggende muligheder (fordele, ulemper, økonomi). Mine høreapparater virker acceptabelt, bruges kun lidt. | Godt |
| 25 | Bedre venteværelse. Et menneske i informationen. | Godt |
| 26 | Patienten vil gerne have alle specialområderne samlet et sted. Det gælder udlevering af apparater - hjælpemidler - teknikere - ørelæger, kurser, høreforening, konsulenter, skriftlige pjecer. Patienten ønsker sig et fast personale, som kan varetage den enkelte sag. Patienten ønsker en længere indkøringsperiode. Tre måneder er for lidt. | Godt |
| 28 | Jeg har fået det rigtig godt, siden jeg blev undersøgt. | Godt |
| 29 | Angående at få lavet selve høreapparatet til modtagelsen af det/dem er bare helt i top. | Godt |

-  30 Jeg kan ikke vurdere, hvordan det fungerer på hverdage, men det var noget forvirrende, den søn-
dag jeg var der. Dårligt
-  31 Samarbejde med tider - for at køre færre gange. Godt
-  36 Meget bedre i information udadtil til egen læge samt til de specialister, der er tilknyttet skolerne i
forbindelse med høretab. Der er ingen information til dem, og når man så henvender sig for at høre,
hvorfor der intet sker, så er de ikke informerede. Det er en jungle at komme igennem - for hvad skal
man lige henvise til eller hvem? Jeg har jo ikke selv journalnummer eller en bestemt kontaktperson
tilknyttet. De kan blive MEGET bedre. Godt
-  37 At informere mere "ens". Lade være med at fortælle "gud og hver mand", at man har travlt, det går
der altså meget værdifuld "tid" med. Dårligt
-  41 Jeg har den holdning, at man skal støtte det offentlige/bruge det offentlige sygehusvæsen, så
længe vi har det. Men jeg synes INSTRUKTIONER var for dårlige - folk virkede generelt UENGAGE-
REDE. Jeg anede f.eks. heller ikke, hvor man får nye batterier - helst genopladelige. Intet svar
-  42 Har altid fået en god og venlig behandling hos tekniker og audiologisk samt hos ørepropteknikeren. Dårligt
-  44 Måske en idé at man kom til samme læge eller behandler hver gang. Godt
-  45 Meget god information om operationsforløbet. Selve operationen og forløbet bagefter var meget
godt. Godt

Audiologisk Afdeling









Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Der burde måske i venteværelset opstilles en kaffeautomat og gerne et par kolde drikkevarer. Personalet sætter vand frem i en kande, men uden is og glemmer ofte at skifte vandet. | Godt |
| 2 | Der mangler nogle malerier og flere oplysninger. | Virkelig godt |
| 3 | Vi, der ikke hører så godt, kan ikke høre vores navne blive råbt op. Foreslår, at man kan trække et nummer, som bliver oplyst på et skilt, når det er ens tur. | Godt |
| 4 | Det tog to år, fra jeg henvendte mig, til jeg blev indkaldt. | Dårligt |
| 5 | Da jeg kom og stod ved disken, var personalet optaget i en lang telefonsamtale, og først da jeg reagerede, blev hun opmærksom på, at jeg stod der. Jeg lagde mærke til, at der på væggen var et stort tungt gammelt maleri. Jeg synes, der mangler glade, lette farver på et maleri i venteværelset. | Godt |
| 9 | Fik brev angående nye høreapparater. Kom først til ca. 1½ år senere. For lang ventetid. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg er altid blevet behandlet godt. | Godt |
| 17 | Bliver ofte sendt fra et venteværelse til et andet. | Godt |
| 18 | Jeg kom kun i ambulatoriet et par gange. Ellers var det i den gamle bygning, hvor det var nogle dage om ugen, så det var ikke slemt, men nu, hvor det er mindre, er ventetiden lang. | Godt |
| 20 | Venlig, professionel modtagelse. Meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 23 | Der manglede kaffe og te i venteværelset (drikkevarer). | Godt |
| 25 | Første gang vi var der, så vi kun en rengøringsdame og troede måske, at der var lukket. Men så kom der én og hentede os efter ca. 25 minutter. Han var i øvrigt rigtig flink og venlig. | Godt |
| 29 | Mit forløb startede efter de nye omlægninger af kommuner og regioner. Det var mildest talt noget værre rod. Jeg kan ikke rigtig se nogen fordele som bruger. | Godt |
| 30 | Jeg håber ikke ventetiden er ligeså lang på hverdage - jeg var der en weekend. | Dårligt |
| 32 | Vi er kommet i ambulatoriet virkelig mange gange og har haft både korte og lange ventetider. | Godt |
| 34 | Det var en aftenkonsultation, hvor der tilsyneladende kun var en hørevejleder eller audiolog? - virkede underligt at komme ind i et tomt hus. | Virkelig godt |
| 35 | Der er ikke megen kontakt til noget personale, og de er ikke særlig børnevenlige mht. smil og lignende. | Godt |

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 38 Har udelukkende haft gode oplevelser på Audiologisk Afdeling. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Efter ca. 30 min. henvendte jeg mig for at høre om jeg var glemmt. | Godt |
| ✎ | 45 Skulle møde om formiddagen - på forespørgsel efter ca. 3 kvarters venten fandt man ud af, at den person, som skulle justere mit C.I., slet ikke var på arbejde den dag - så efter endnu en halv times venten kom jeg ind til en anden, og fik justeringen foretaget. | Godt |
| ✎ | 46 Da jeg fik første brev fra jer, blev jeg informeret om, at jeg ikke skulle regne med at blive opereret med det samme. Både godt og skidt. Jeg søgte i stedet til Gentofte, hvor de kunne give mig en tid for en bahaoperation. Da jeg hentede høreapparatet ved jer i Århus, fik jeg en rigtig god modtagelse og orientering om BAHA-apparatet. Tak for det. | Godt |

Audiologisk Afdeling

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")




| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 13 | | Intet svar |
|  | 17 | Vi mangler de små sygehuse. | Godt |
|  | 27 | Forkerte ørepropper. | Virkelig godt |
|  | 30 | Information dårlig. | Dårligt |
|  | 33 | Fik ikke foretaget den undersøgelse, jeg skulle have ifølge indkaldelsen første gang. Dog foretaget ved andet besøg. | Godt |
|  | 36 | Manglende kommunikation til egen praktiserende læge. | Godt |
|  | 42 | Var ikke blevet informeret om, at jeg ikke måtte tage nogle bestemte piller, da jeg skulle opereres, og blev derfor hjemsendt og indkaldt 14 dage senere. | Dårligt |
|  | 46 | Lang ventetid operation. | Godt |

Audiologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Unødvendigt mange besøg uden noget virkeligt resultat (fem besøg). Efter sidste besøg tog man endelig konsekvensen af de mange tidligere besøg og søgte fejlen rettet. | Godt |
| 5 | Jeg var der fordi, jeg skulle have udleveret nye høreapparater. Ventetiden var på seks måneder. Det er alt for langt. Da jeg kom var der en kvinde, der talte et nordisk sprog, der skulle udlevere høreapparaterne til mig. Jeg er hørehandicappet og det er svært at forstå et andet sprog. Hun måtte hurtigt hente hjælp ved en anden. Jeg kom hjem med høreapparatet fejlindstillet. | Godt |
| 14 | Jeg har fået udleveret høreapparater fra det offentlige - formentlig til en pris omkring kr. 25.000,-. Når man spenderer så mange penge, kunne der godt laves en lille opfølgende evaluering. Her tænker jeg ikke på, om jeg kan finde ud af at sætte batterier i apparaterne. Jeg var heldig med de nye apparater, som passer glimrende og har gode funktioner, mens det gamle, jeg fik udleveret ikke passede til mit behov. | Godt |
| 17 | Oftentimes får man en udtalelse som om det er en folkesygdom! | Godt |
| 20 | Meget tilfreds med hele handlingsforløbet. | Virkelig godt |
| 21 | Jeg fik nye høreapparater, som jeg var meget utilfreds med, de passede ikke. Fik igen nogle nye, som der også var rigtig meget galt med, var til kontrol. En specialist vurderede, at apparaterne slet ikke passede til mine ører. Jeg går nu og venter helt nye høreapparater, altså hold nr. tre. Jeg har haft høreapparater i mange år, og har aldrig haft problemer med dem. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg finder det ikke hensigtsmæssigt at blive undersøgt og informeret af en, der ikke taler dansk, når man i forvejen har et problem med at høre/forstå, hvad der bliver sagt! | Intet svar |
| 25 | Personalet er dygtige og venlige og gode til at informere. | Godt |
| 29 | Da jeg skulle i gang med at have nye høreapparater, var det besværligt, og jeg blev henvist frem og tilbage. Det skyldtes nok, at medarbejderne lige skulle finde sig til rette i de nye strukturer. | Godt |
| 30 | Jeg følte ikke, at personalet i informationen havde styr på, hvem patienterne var, det foregik på gule lapper. | Dårligt |
| 34 | Kompetent medarbejder. Helt ok. | Virkelig godt |
| 36 | Vores læge har aldrig modtaget information fra ambulatoriet over de beslutninger, der er taget omkring undersøgelsen. Ej heller har vi modtaget kopi af journal. Ofte har kommunen skullet være indblandet, men de er aldrig informeret, så det, vi bliver enige om, skal ske, effektueres ikke. Jeg har prøvet på at få rettet op på dette, men uden held, jeg tager det op næste gang ved kontrolbesøg. | Godt |

Bilag 1



-  37 Der skulle findes en læge i huset til at foretage en bestemt undersøgelse. Der var desværre ingen, den dag vi var der. Vi måtte køre 40 km hjem igen. Måtte derfor møde igen på et andet tidspunkt. Dårligt
-  41 Jeg kommer ikke meget på hospital. Men oplevede generelt en uvenlig, kølig atmosfære - og en særdeles FÅMÆLT og uvenlig undersøger. Jeg tænkte, skal det virkelig være sådan i det offentlige nu. Intet svar
-  42 Dette gælder udelukkende min kontakt til læge NN, som jeg gennem flere år, har prøvet at få en slags forbindelse med. Har kun haft få samtaler med lægen i forbindelse med besøg. Når jeg skrev og rykkede, fik jeg intet svar, og måtte hver gang få andre, herunder egen læge, hørrepædagog og andre læger til at formidle et svar, og når jeg så endelig fik et svar på min udspørgen om, hvorvidt jeg ville kunne opereres, var det et svar, som jeg ikke kunne bruge til noget, og som ikke havde noget sagligt indhold. Da jeg bad om aktindsigt, kom der igen intet svar i månedsvis, men så fik jeg oplysning om, at man allerede havde skrevet, men at det skulle være gået tabt. Ja, den undskyldning kender man jo, og jeg tror da heller ikke, at man havde skrevet før dette sidste desperate forsøg, hvor jeg straks, dvs. indenfor nogle dage, fik svar. Således hengik nogle år, men jeg har nu opnået en operation og er sluttet til processoren for nogle måneder siden, og har allerede opnået mirakuløse forbedringer. Så jeg er mere en glad, men jeg er også nu ældre, så jeg føler, at megen tid er blevet lidt spildt. Måske er teknikken, både den operative og den tekniske blevet bedre, så jeg føler mig trods alt tilfreds med, at jeg nu endelig har opnået at få opfyldt mit højeste ønske. Min praktiserende læge blev aldrig informeret, endsige spurgt om hendes vurdering af min egnethed til denne operation. Dårligt

Audiologisk Afdeling

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Tiltro til mine udtalelser ville have sparet tid og penge. | Godt |
| 2 | Jeg mangler en brugervejledning. | Virkelig godt |
| 5 | Ja, jeg synes der burde være flere fagfolk til stede hvis man f.eks. får udleveret nye høreapparater. Så skal der være en fagperson, som kan hjælpe med alle ansøgninger på diverse [former for] hjælp til høreapparater. Der skal være en, som kan hjælpe med hvilke hjælpeapparater man har størst hjælp med til f.eks. telefon, tv, radio, mobil. Bagefter så er der den ene venteliste efter den anden, og det er IKKE fagfolk, som man møder hos kommunen. Der møder man ventetid og uforståenhed desværre. | Godt |
| 6 | Høreapparaterne har altid været dårlige. Megen hylen og uro fra første dag. Har aldrig kunne høre, for eksempel foredrag og almindelige taler har også været svært. Fået apparaterne indstillet mange gange i løbet af de sidste 4 år. Søgt om nyt høreapparater gennem Audiologisk i 2008 og fik først nyt ni måneder senere. Er gode. | Godt |
| 7 | Det er ikke godt, at man, efter at have konstateret mangler ved det udleverede høreapparat, ikke kan få det rettet på hørecentralen, men skal vente igen (en måned) på at få tid på audiologisk afdeling. | Godt |
| 8 | Jeg er fuldt ud tilfreds med forløbet. | Godt |
| 18 | Jeg bestiller ikke andet end at tage på hørecentret hele tiden. Mit høreapparat bliver sendt til reparation hele tiden. Lyden forsvinder i det ene øre. Jeg har også problemer med øret, men der er der ikke noget at gøre, siger min ørelæge. Jeg kan snart ikke mere. Der må da kunne gøres noget. | Godt |
| 19 | Manglede information, om jeg skulle motionere mere, holde knæet i ro, evt. løbe. | Godt |
| 20 | Kun positive indtryk. | Virkelig godt |
| 26 | Når man kommer første gang og skal have høreapparat, så er patienten meget spændt på, hvad der nu skal ske. Det er her meget vigtigt, at der gives nok tid til at patienten kan blive sat ordentligt ind i det "nye". Nogle gange så går behandleren for hurtigt i gang, og mange har efter undersøgelsen tvivl, om det nu er de rigtige høreapparater, man får med hjem. At vende sig til det nye tager lang tid og frustrationer over at skulle kastes rundt i systemet (høreinst. - ambulatorium - kommune) kræver kræfter. | Godt |
| 38 | Ved ikke, om de har kontaktet min praktiserende læge angående journaler - men forhåbentlig har de! | Virkelig godt |
| 39 | På grund af misforståelse med udenlandsk ansat, måtte jeg en ekstra tur til Århus i stedet for Randers Centralsygehus. | Godt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 43 | Minus: det virker meget kommunalt; mange personer, der har hver deres kompetence. Langsamt tempo og lang ventetid. Plus: god, tryk stemning. Sønnike er glad for at komme der. | Godt |
|  | 46 | Jeg regnede med, at når operationen blev lavet på Gentofte hospital, skulle jeg også have BAHA-høreapparatet derovre, men det blev ændret til Århus. Ud over den længere ventetid har jeg været godt tilfreds med jeres behandling. Jeg bruger apparatet på mit arbejde altid. | Godt |

