

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Høreklinik**

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø**

**Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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](mailto: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 .....		25



# 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.<sup>1</sup>

## 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:	194
Besvarelser fra afsnittets patienter:	112
Afsnittets svarprocent:	58%

## 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.

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

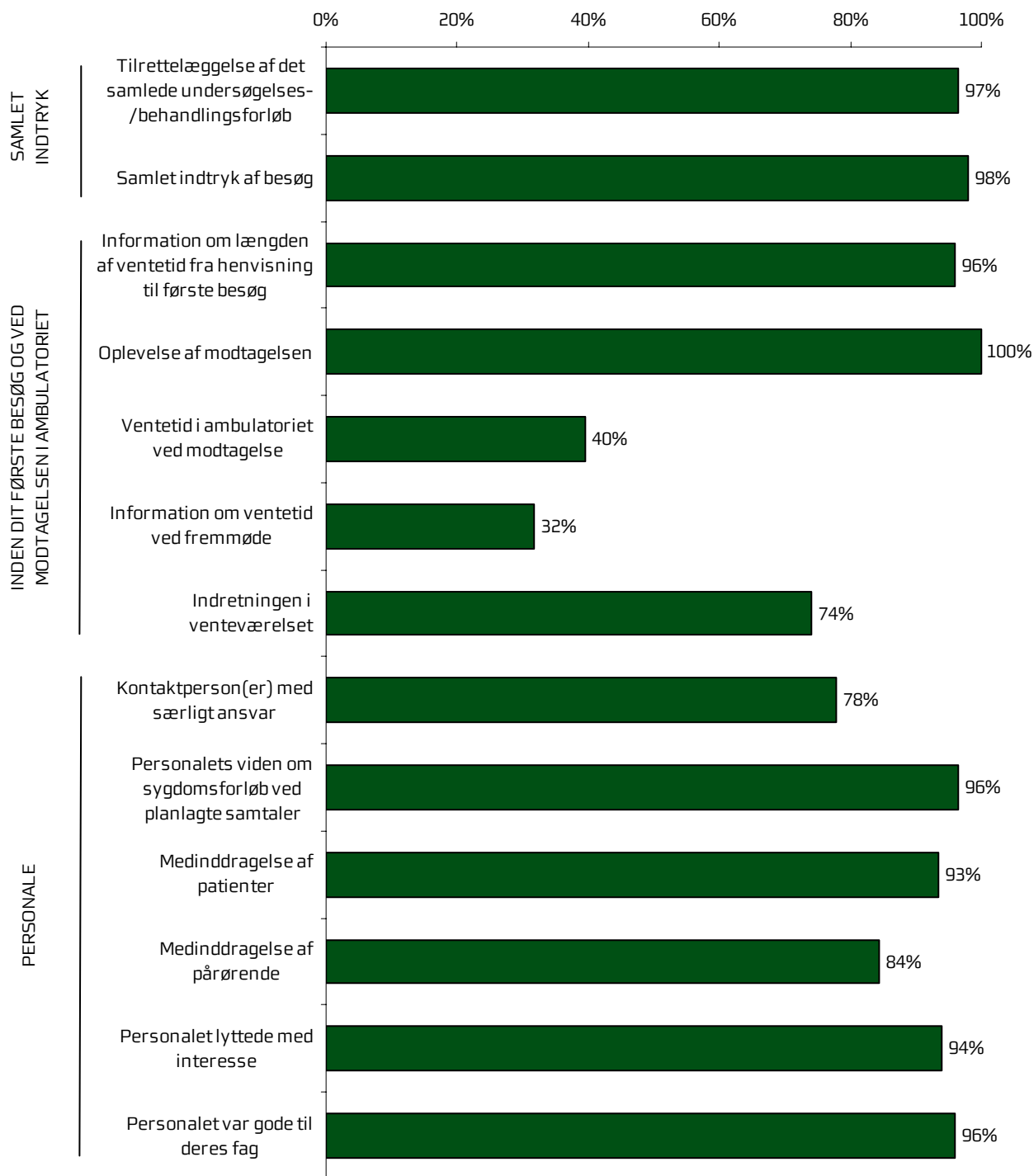


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

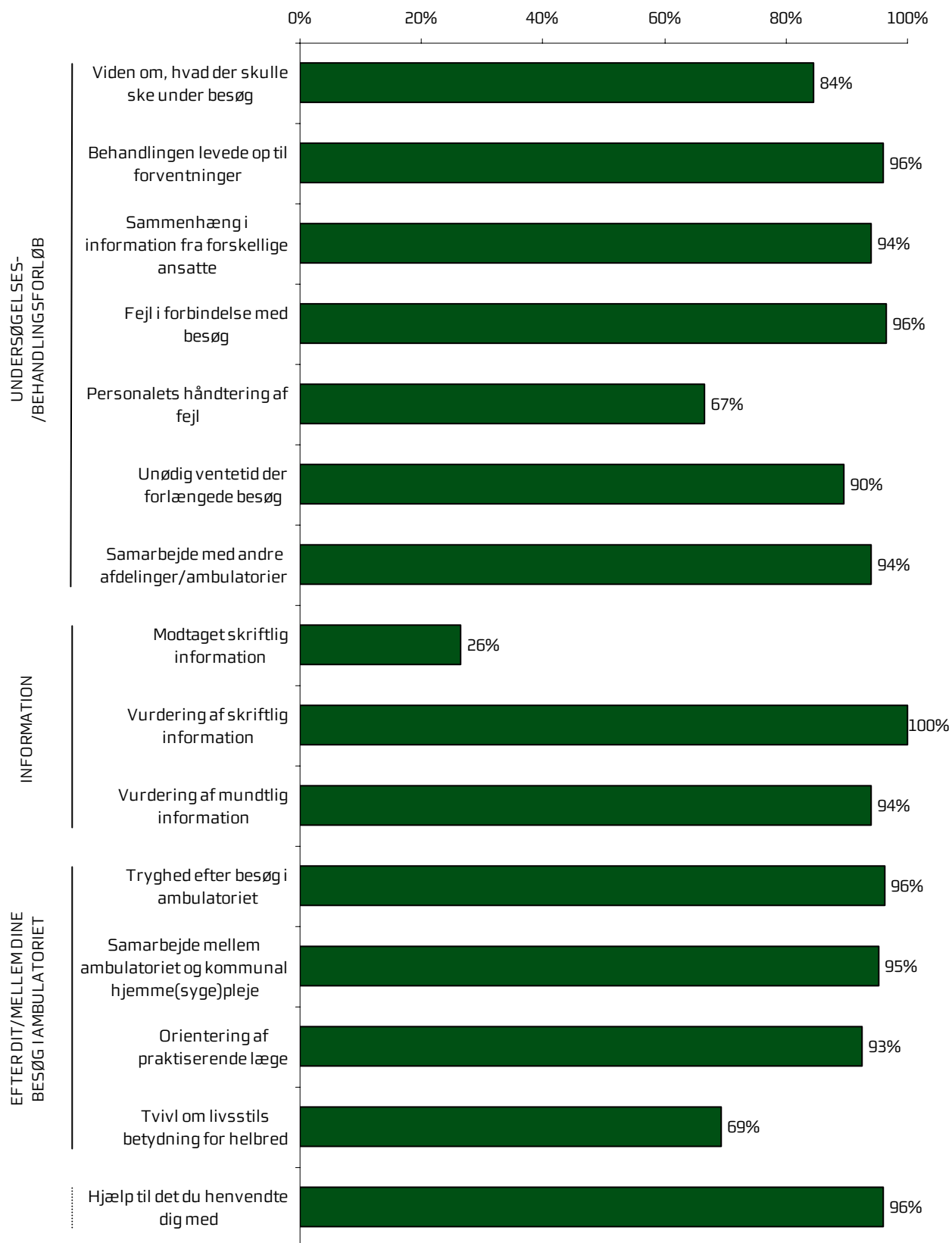
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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 dobbeltopslag. I dobbeltopslagene 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.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene 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 dobbeltopslaget 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.

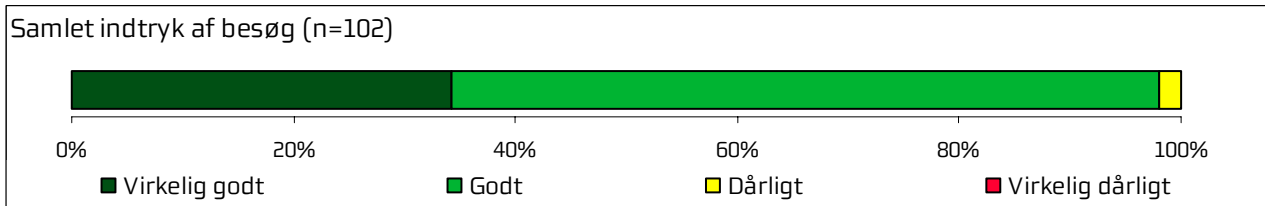
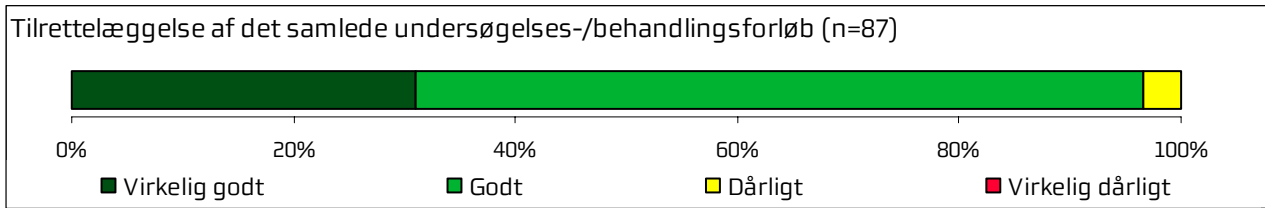
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

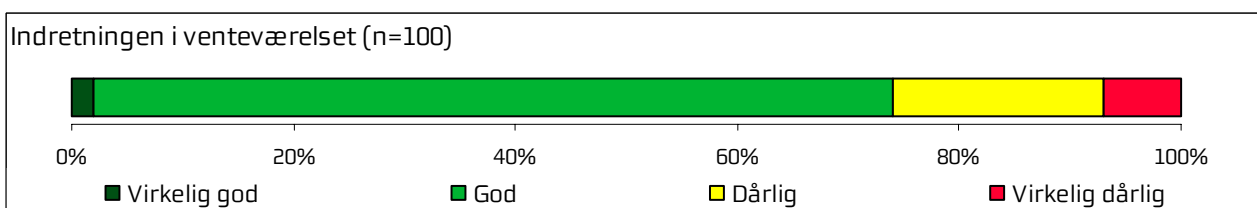
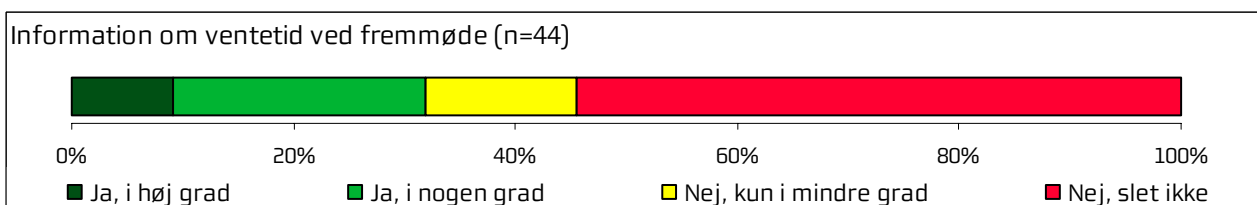
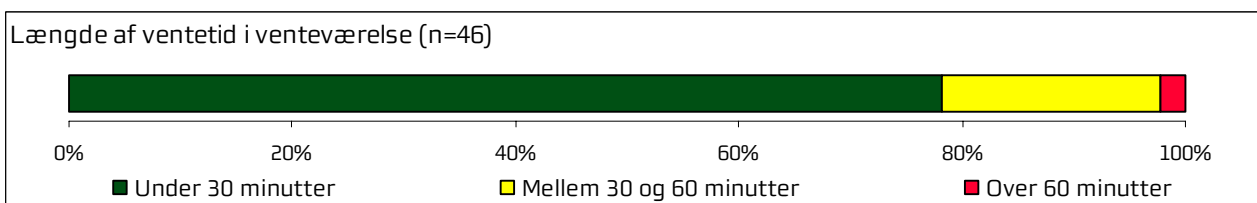
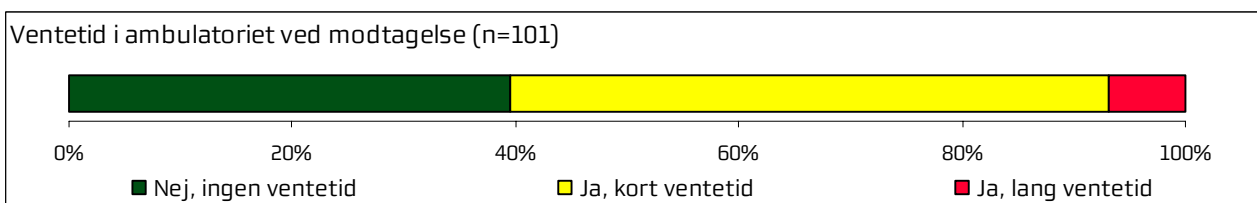
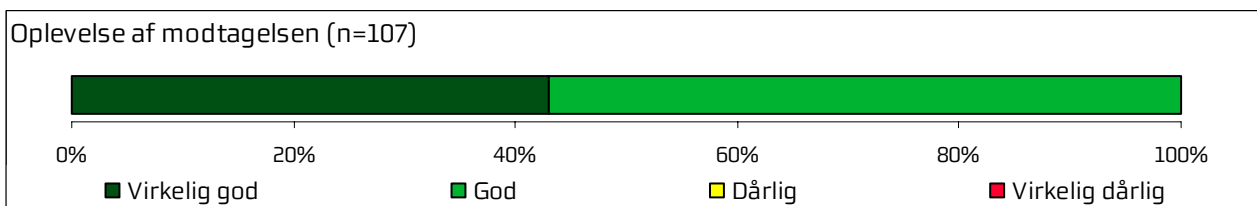
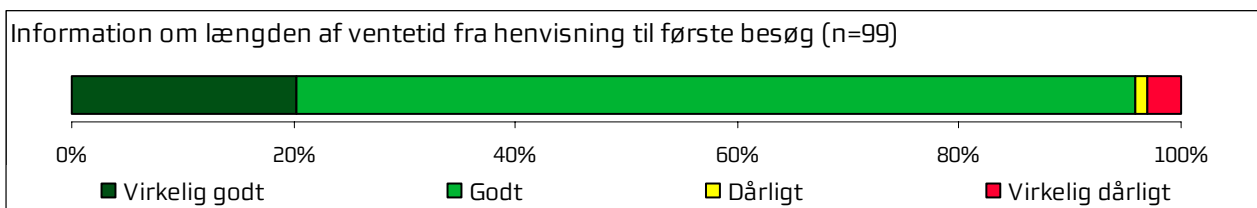




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

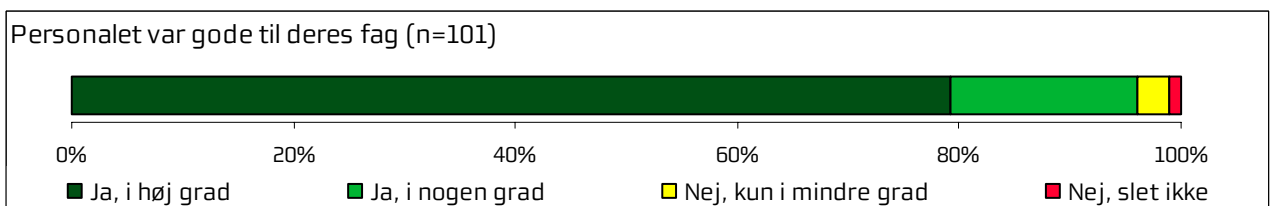
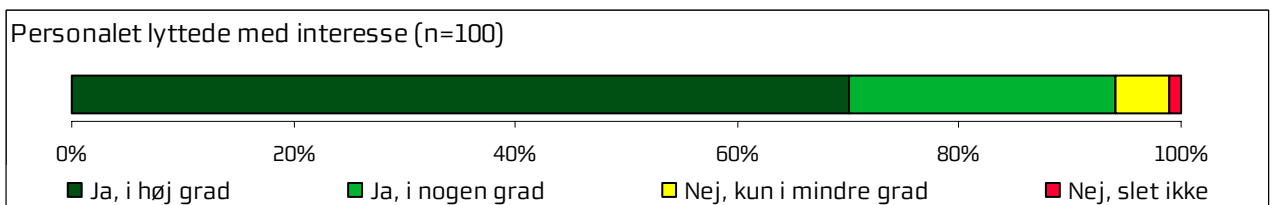
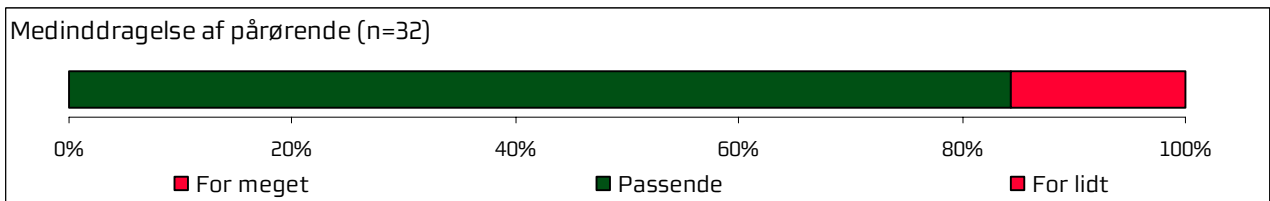
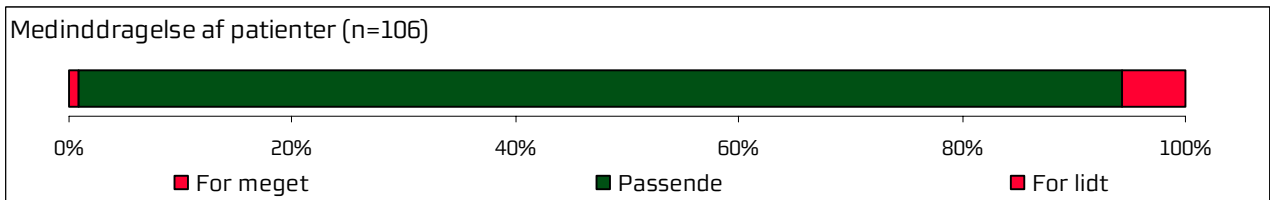
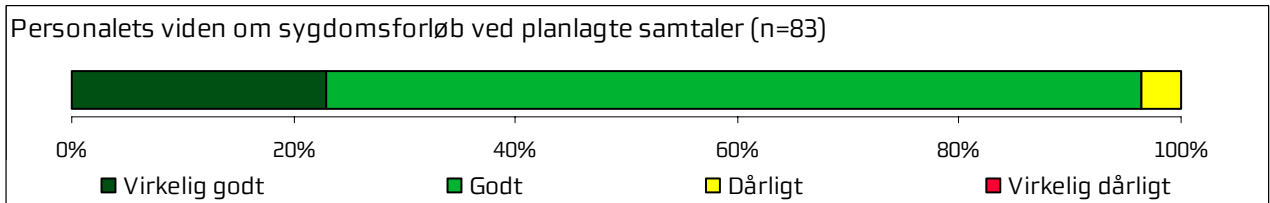
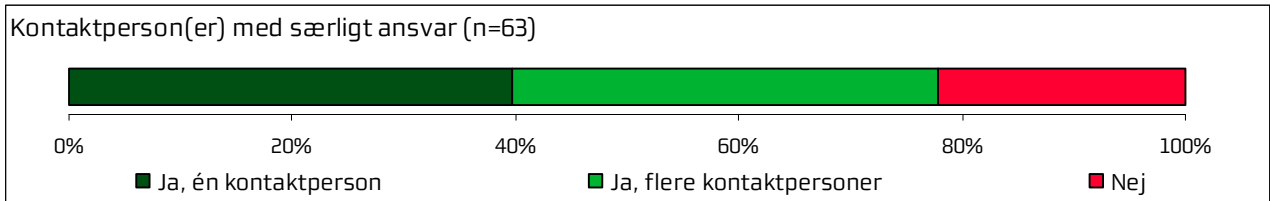
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	85%*	97%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



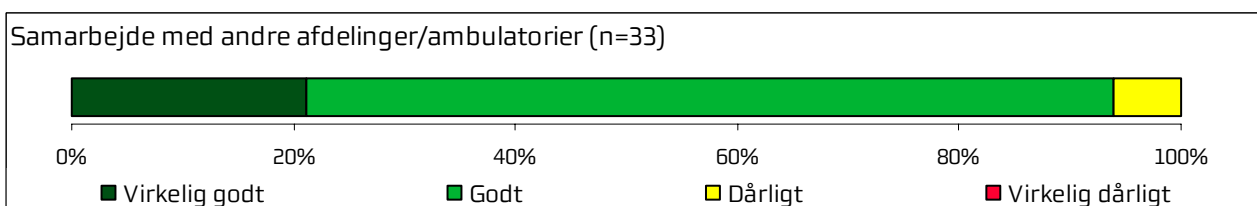
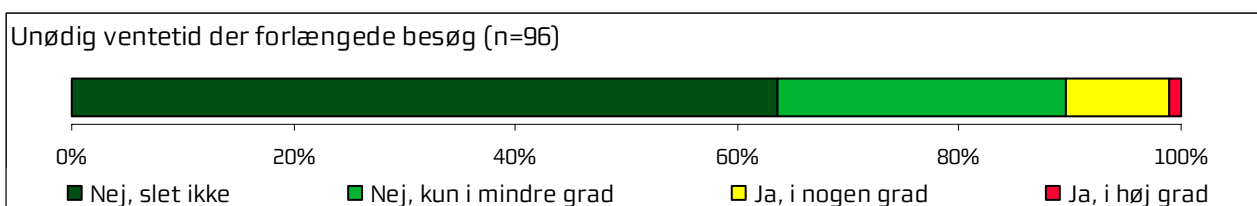
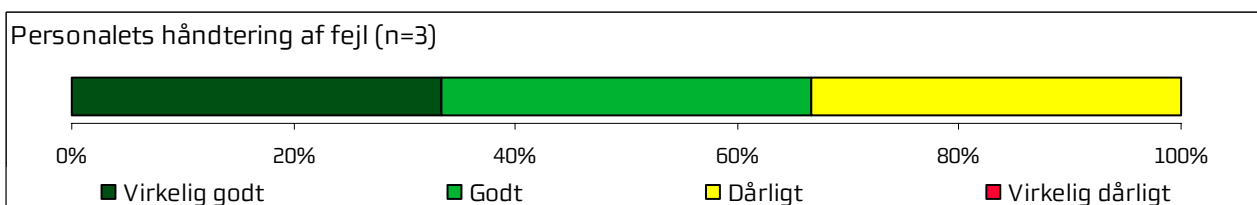
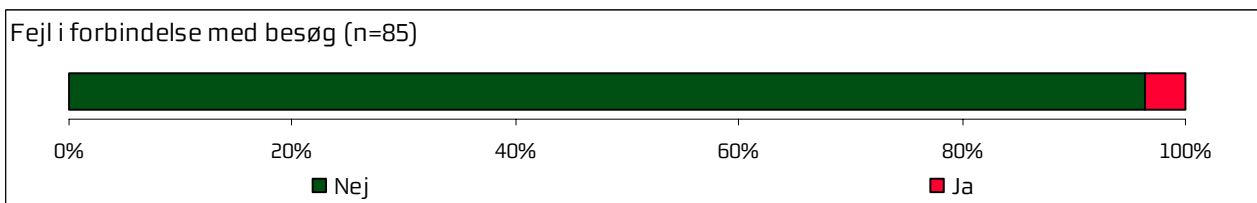
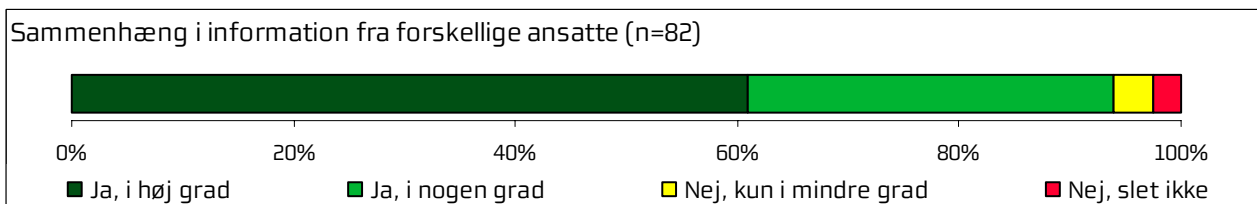
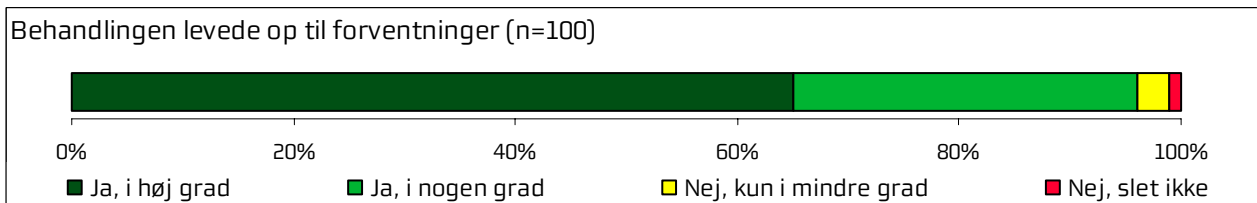
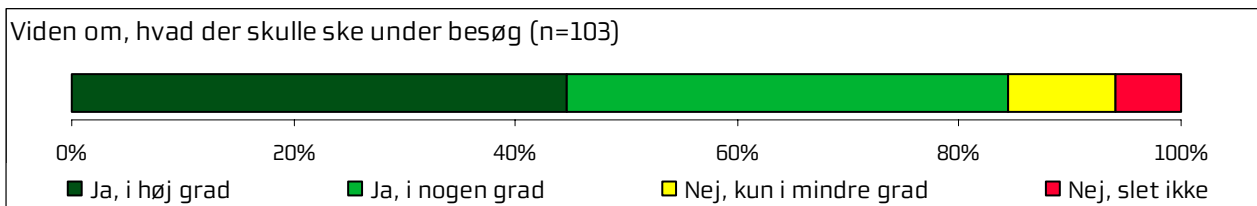
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	40%	-	-	65%*	19%*	36%
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?	32%	-	-	72%*	18%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74%	-	-	99%*	51%*	85%*

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	100%*	50%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	97%	68%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%*	85%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	92%	98%

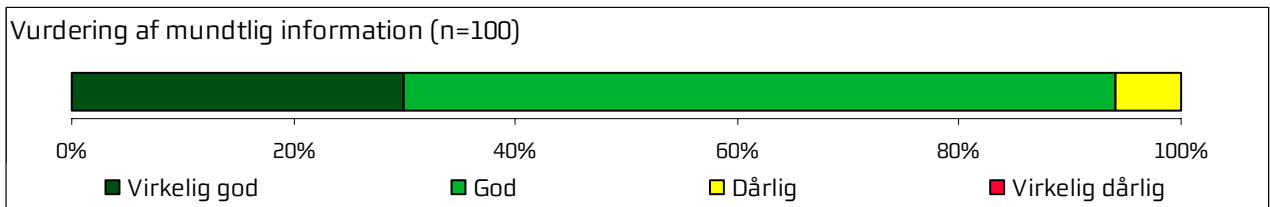
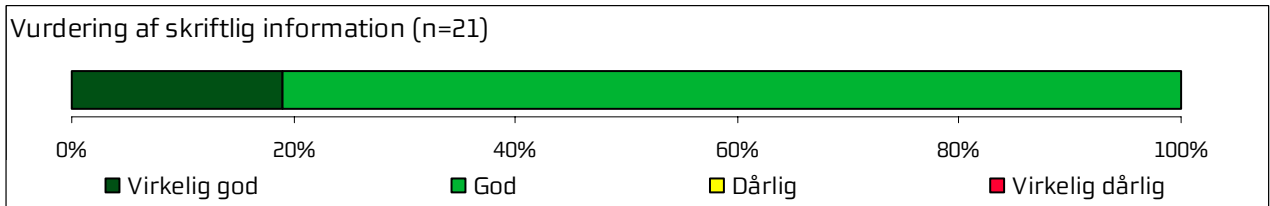
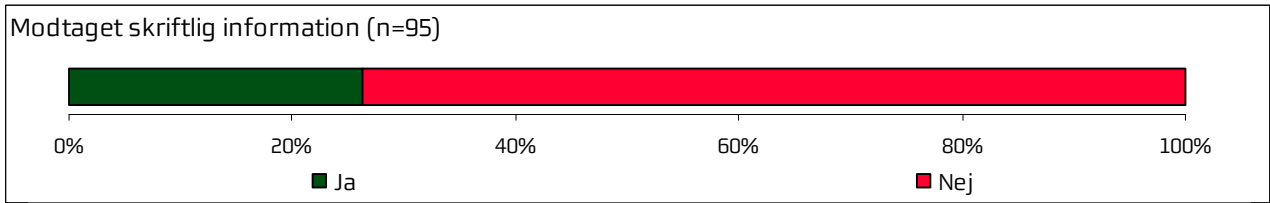
## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	96%*	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	100%*	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	76%*	89%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%	13%	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%	75%*	90%

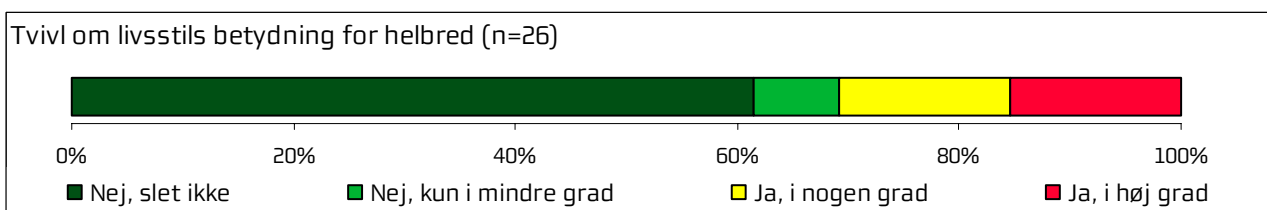
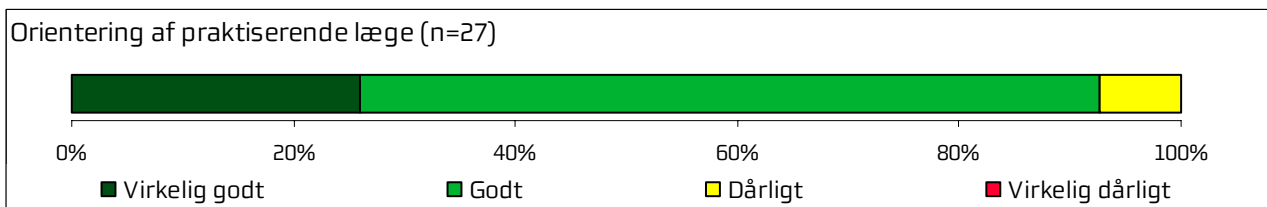
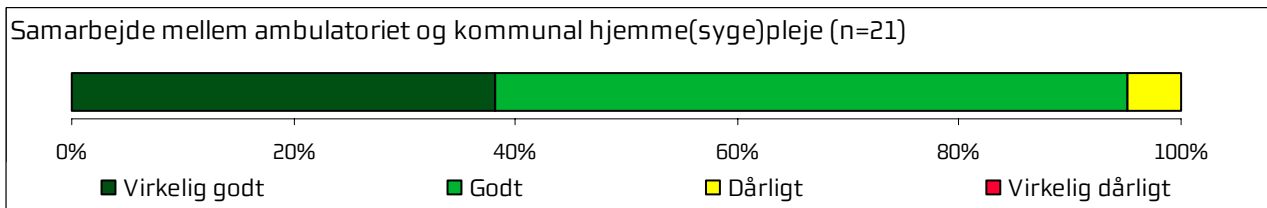
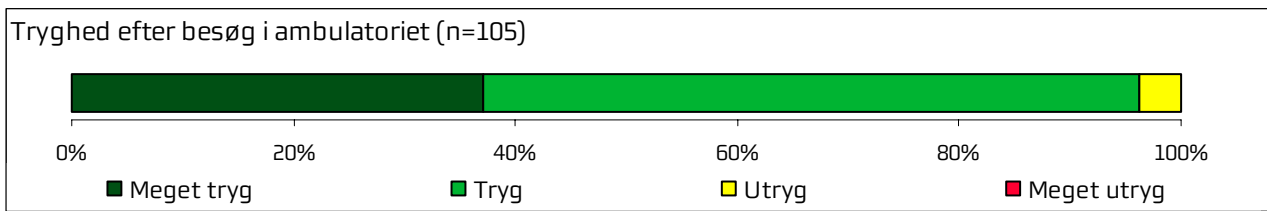
### 4.5 Information





	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?	26%	-	-	81%*	27%	57%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	85%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%

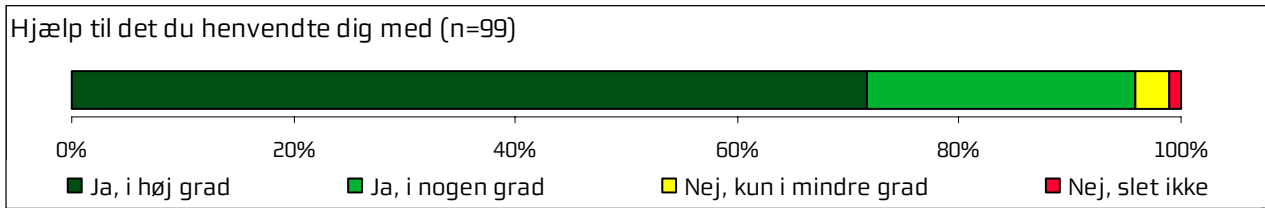
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	96%	-	-	100%*	79%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	69%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	60%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69%	-	-	86%	48%	74%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	100%*	85%*	95%



## 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.








## Høreklifik

**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
2	Jeg fik høreapparater, og jeg er utrolig glad for dem. Det er en hel anden tilværelse, når man kan høre.	Virkelig godt
3	Jeg er meget taknemmelig og fuld af beundring for den behandling, jeg har fået i ambulatoriet under mine besøg. Efter en operation for nogle år siden, var mine besøg denne gang alene for at vurdere muligheden for at få tildelt endnu bedre høreapparater. Det førte til et positivt resultat, og både audiologen og høreoplysningsrådgiveren var hver for sig meget omhyggelige med at få mig sendt hjem med de nye apparater indstillet og gav mig den bedste instruks, så min høresituation kunne være bedst mulig. Pædagogen var endda så venlig nogle uger efter at ringe mig op for at forhøre, om alt nu stadig var optimalt, og hun gav mig også den yderligere anbefaling at henvende mig på den lokale høreklifik for at forhøre om mulighed for at få tildelt et yderligere hjælpemiddel, hvilket jeg har fået. Så hvis medierne mest har fokus på dårlige eksempler, kan jeg i hvert fald bekræfte, at der også er succeshistorier fra det offentlige sygehusvæsen.	Virkelig godt
5	Skulle måske være oplyst om de forskellige høreapparatyper, der er på markedet, så jeg selv kunne vælge type.	Godt
10	God forklaring på alt. Ingen ventetid på ambulatoriet, selvom jeg skulle omkring fire forskellige behandlere. Rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
11	Min bror har altid fået en meget god behandling af dem alle.	Intet svar
12	Min datter gennemgik operation i efteråret. Selve operation og behandlingsforløb derefter skal I have MANGE roser for, sikke et engageret personale og god kommunikation før, under og efter operation. MEN vil gerne påpege, at ventetid på 2 timer med et fastende barn og dernæst indsovningsmedicin på en urofyldt gang i en brugt seng ikke er i orden!!	Godt
16	De 2-3 personer jeg havde kontakt med signalerede effektivitet.	Godt
18	Da den lange ventetid var forbi var undersøgelse og behandling - og kontrol og spørgsmål helt i orden. Altid venlig og imødekommende!	Virkelig godt
19	Personalet meget flinke, men kunne have ønsket lidt mere hjælp på et spørgsmål som ikke kunne svares på - måske kunne en fra en anden faggruppe?	Godt
21	Jeg synes alt i alt, at jeg har fået en rigtig god behandling og kan kun være yderst tilfreds, og der har altid været et smil på læben, når man har henvendt sig angående en reparation af mine høreapparater og eventuelt justeret dem. Med venlig hilsen.	Godt
23	Personalet er meget venlige og imødekommende. Ventetiden på nye høreapparater er meget lang. Jeg har fået forklaret, at grunden er få personaler til at indstille de nye apparater til den enkelte patient. De skal jo samtidig tage sig af de løbende problemer. Dette er jo nok et problem af politiske	Virkelig godt



årsager og ikke ambulatoriets fejl.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 24 | Jeg har fået særdeles god behandling i forbindelse med mine høreapparater. Det er skønt, at man tager sig tid til behandlingen.  | Intet svar    |
|    | 26 | Da mit besøg var angående høreapparater, kan jeg kun sige godt om ambulatoriets personale.   | Intet svar    |
|    | 27 | Meget god orientering - UG.  | Virkelig godt |
|    | 28 | Er tilfreds.   | Godt          |
|    | 30 | Ang. besøg på høreklinikken: Var indstillet af lokal hørrelæge til at få høreapparat på begge øre med en ventetid på 40/45 uger, men havde henvendt mig i tilfælde af et afbud og blev indkaldt til det efter ca. to måneder, og så gik det stærkt, kun to uger, så var jeg på toppen, og kan nu høre lærken m.m. Er MEGET tilfreds med den gode behandling hos jer. | Virkelig godt |
|    | 31 | Jeg har været der et par gange og har fået en virkelig god behandling, som jeg er yderst tilfreds med.   | Intet svar    |
|    | 32 | Pårørende: ambulatoriet var virkelig meget behjælpelige med at undersøge min mor. Det var lidt besværligt, men det blev tacklet virkelig godt.   | Virkelig godt |
|   | 35 | Akut hjælp ved opstået problem var særlig godt.  | Godt          |
|  | 36 | Jeg synes det er til UG. Flinke.   | Godt          |
|  | 37 | Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik, de er så flinke.  | Godt          |

## Høreklunik

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var lang ventetid for at komme til behandling.	Godt
2	Jeg fik af vide, at der var nogle måneders ventetid, men der gik et år, inden jeg kom til, og jeg ringede selv og spurgte, om de havde glemt mig.	Virkelig godt
3	Ved modtagelsen i ambulatoriet blev jeg mødt af et venligt personale, der også informerede om, hvilket venteaftsnit man skulle gå til.	Virkelig godt
5	Intet venteværelse - sidder på gangen.	Godt
6	Der gik cirka 10 måneder fra jeg var ved ørelæge til jeg blev indkaldt. Det synes jeg er lang tid.	Godt
7	Jeg henvendte mig, fordi jeg følte, høreapparaterne trængte til justering, fik en tid hurtigt. Jeg har i det hele taget altid fået en kompetent og venlig behandling, når jeg har haft brug for hjælp. Der har kun været lang ventetid, da apparaterne skulle fornyes.	Godt
9	Venteværelset er meget dårligt, hvis der overhovedet er noget.	Virkelig godt
10	Ni måneders ventetid inden der kom indkaldelse - MEGET LANG VENTETID.	Virkelig godt
13	Jeg måtte vente ca. et år, inden jeg blev indkaldt til første undersøgelse. Dette er ikke acceptabelt.	Virkelig godt
14	Dårligt gangareal for ældre med en rollator.	Godt
15	Fra jeg blev henvist til tid i ambulatoriet var vel 3/4 år - lang tid.	Godt
16	Meget positiv modtagelse - effektiv - god information!	Godt
17	Der var tale om en reparation af høreapparat og det blev klaret meget hurtigt.	Virkelig godt
18	I første omgang fik jeg skriftlig besked om ventetid. Den blev så senere ændret af forskellige årsager (ny teknik, computere etc.). Så det føltes lidt anstrengende, men det drejede sig jo ikke om akut sygdom.	Virkelig godt
20	Ingen venteværelse, kun en gang hvor alle går forbi.	Godt
22	Der var et venteværelse, som jeg ikke sad i. Jeg sad ude på en gang, hvorfra man blev kaldt ind i et lokale til undersøgelse af den nuværende høreelse. Jeg ville nok have foretrukket at tilbringe ventetiden i venteværelset og blevet kaldt ind derfra.	Godt
25	Utrolig behagelig.	Virkelig godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 30 Blev ringet op, der var et afbud, og mødte op inden for en time til høreprøve/aftryk m.m. En god dag.   | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Blev behandlet meget hensynsfuldt, da det kan være besværligt som handicappet.  | Virkelig godt |
| ✎ | 35 God og fleksibel aftale om akut hjælp med detalje, som blev afklaret før den indkaldte aftale. Man kunne effektivisere ved at oplyse om muligheder for at stille sig til rådighed til at møde op ved afbud med kort varsel. | Godt          |
| ✎ | 37 Der er ingen venteværelse, men stole på gangen, der er drikkevarer, frugt, læsestof.  | Godt          |

## Høreklinik

### 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
8	<p>Efter at have brugt høreapparater igennem nogle år fik jeg eksem i begge ører. Lægen kunne tilfældigvis tilbyde mig en anden type høreapparater som man havde "på lager", selvom det kun var nogle år siden, jeg havde fået de sidste. Efter i to dage at have følt det som boende i en osteklokke, måtte jeg ringe til øreafdelingen. Jeg fik en tid knap 2 uger senere, hvor jeg ikke havde nogen høreapparater, da man havde bedt om, at jeg aflevere de gamle, da jeg fik de nye, ret frustrerende. Ved besøget konstaterede man en fejl i apparaterne, så jeg måtte aflevere dem. Jeg fik en ny tid tre uger senere samt besked om, at man ville sende propperne direkte til mig, da jeg jo havde "mekanikdelen" hjemme. Tiden gik, og fire dage før jeg skulle til næste besøg, ringede jeg til øreafdelingen for at høre, hvor propperne blev af. Tanken var, at jeg skulle gå lidt med dem, før jeg kom til næste aftalte tid. Det viste sig, at apparaterne var gået i stykker, da man forsøgte at reparere dem, jeg havde bare ikke fået det at vide, før jeg selv ringede. Jeg fik igen en ny tid. Ved denne lejlighed blev de nye høreapparater så tilpasset, og syntes at fungere udmærket. Forløbet strakte sig dog over 3-3½ måned. Heldigvis havde øreafdelingen hen ad vejen fundet mine gamle høreapparater, som jeg insisterede på, at de måtte finde i teknikrummet - ellers havde jeg været ilde stedt.</p>	Godt
33	Forkert høreapparat.	Virkelig godt





## Høreklirik

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	De er meget dygtige til deres arbejde og meget hjælpsomme, så det var et stort positiv oplevelse.	Virkelig godt
13	Positivt og fagligt kompetent.	Virkelig godt
15	Var til sidst inde hos en høreopdagog - værdien af det kan jeg godt stille spørgsmålstejn ved. De andre, man var inde ved, kunne på få minutter fortælle det samme. Det virkede som om hun bare hurtigt skulle igennem nogle faste punkter på en liste.	Godt
27	Meget tilfreds. UG.	Virkelig godt
29	Jeg har brugt høreapparat i over 30 år og altid blevet behandlet rigtig GODT.	Virkelig godt
32	Har været fuldt tilfreds, og der blev efterfølgende ringet, om vi var tilfredse med resultatet. Meget fint.	Virkelig godt
35	I forløbet på besøget for at få høreapparater var jeg i konsultation hos fem forskellige fagpersoner. Forløbet for mig - og ventetiden (40 uger) - kunne nedbringes i tid, hvis flowet blev effektiviseret ved at et færre antal personer skulle spørge mig om de samme ting - altså omlægning fra samle-båndsprincippet til sagsbehandlerprincippet.	Godt

## Hørelinik

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

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b>	
	4 At jeg bliver indkaldt to gange til samme undersøgelse. Jeg har tid nok, men hvad med dem, der må tage fri fra arbejdet?	Intet svar
	15 Efter et stykke tid blev man ringet op af høreoplysningsrådgiveren - bedre med et kort besøg her, end den dag man fik sine høreapparater. Snakke problemstillinger igennem efter nogle måneders brug - en til to måneder.	Godt
	27 Meget tilfreds. Det fungerer 100 pct.	Virkelig godt
	34	Godt

