

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

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



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	192
Besvarelser fra afsnittets patienter:	120
Afsnittets svarprocent:	63%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



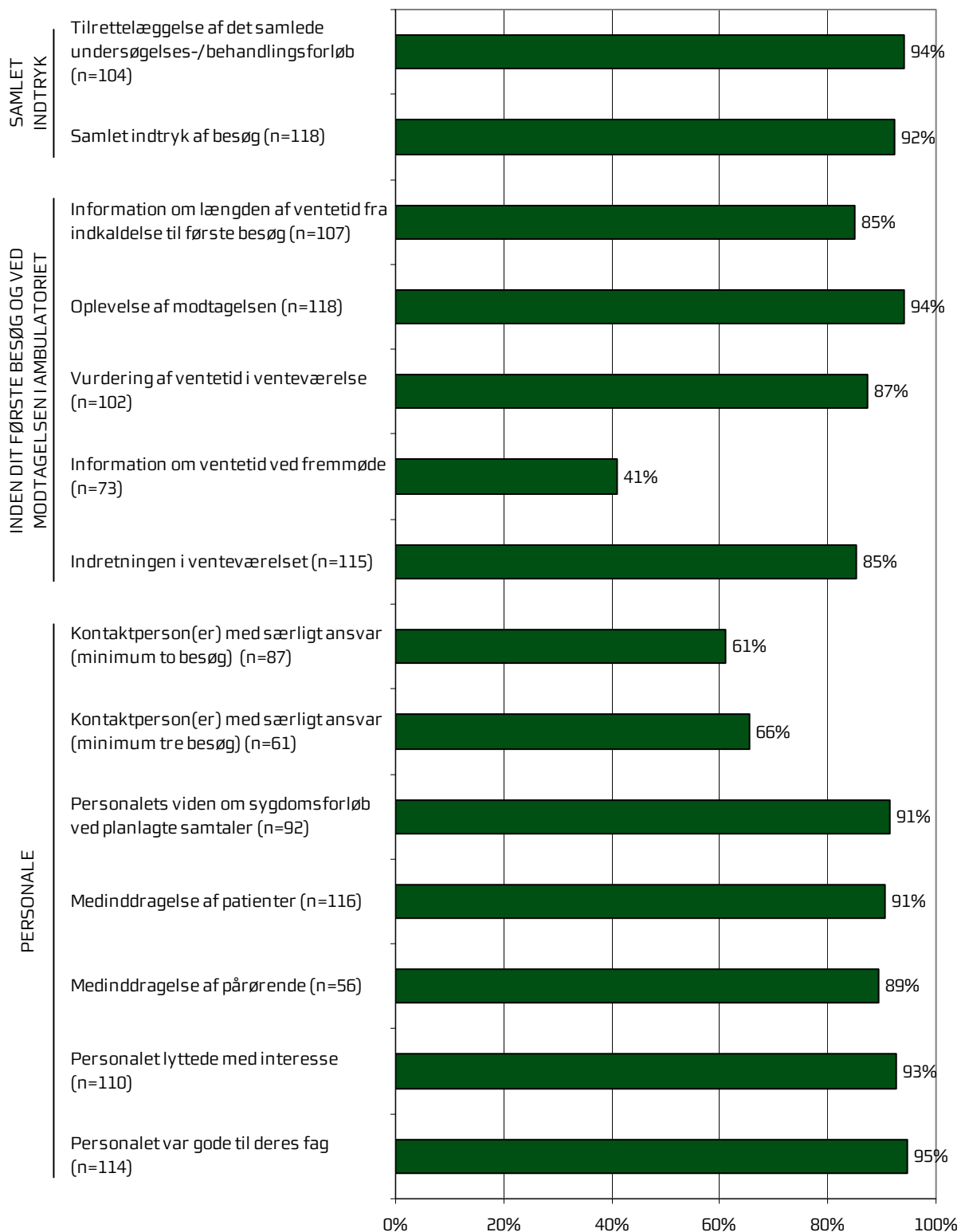


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

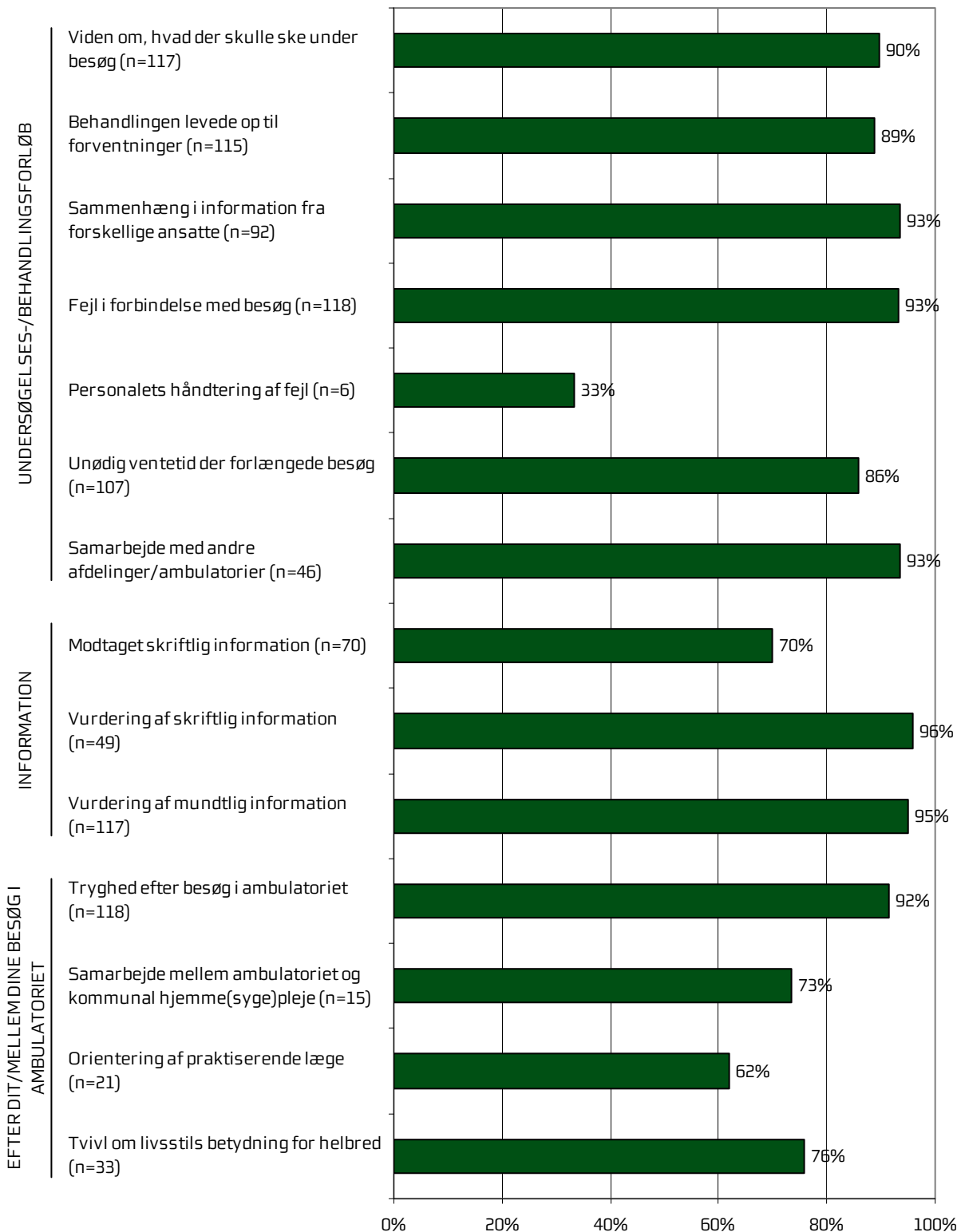
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Audiologisk Afdeling

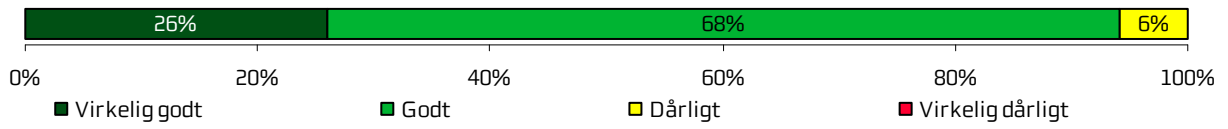
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

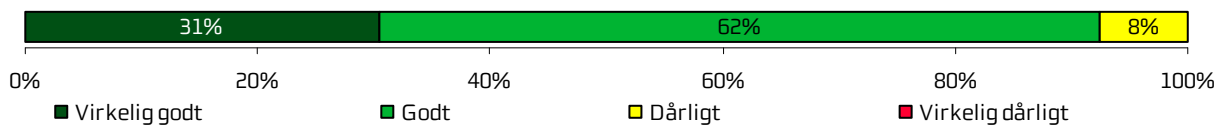
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=104)



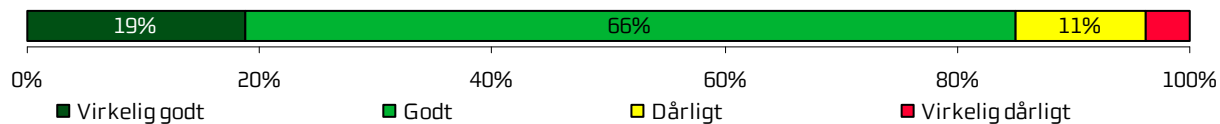
Samlet indtryk af besøg (n=118)



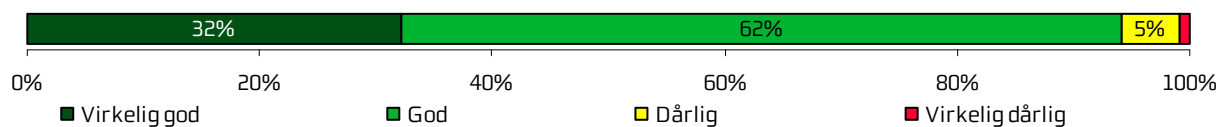
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	93 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	95 %	100 % *	84 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

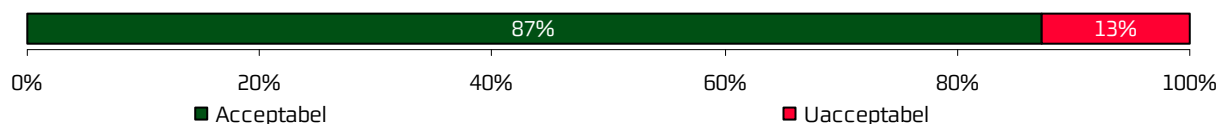
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=107)



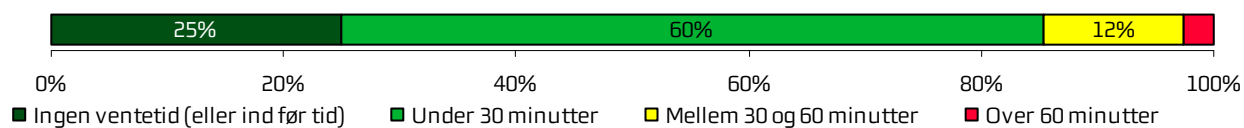
Oplevelse af modtagelsen (n=118)



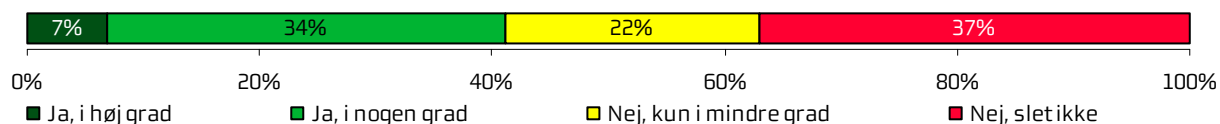
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=102)



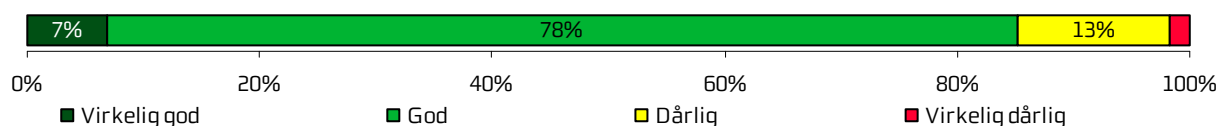
Længde af ventetid i venteværelse (n=116)



Information om ventetid ved fremmøde (n=73)



Indretningen i venteværelset (n=115)

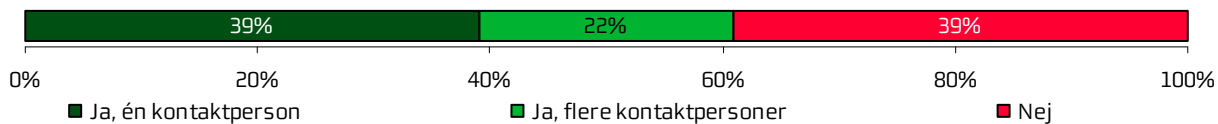




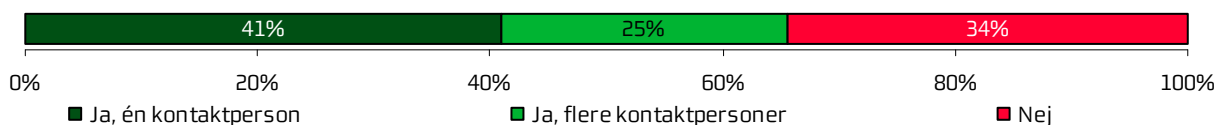
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		85 %	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		94 %	92 %	100 % *	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		87 %	-	100 % *	80 %	91 %
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?		41 %	30 %	83 % *	26 % *	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		85 %	82 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

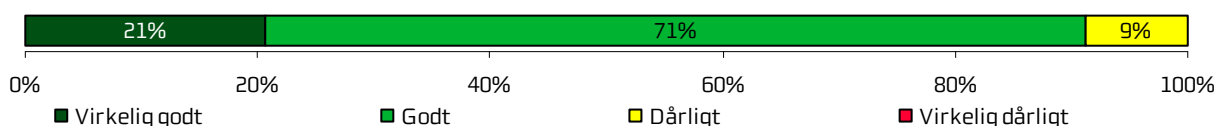
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



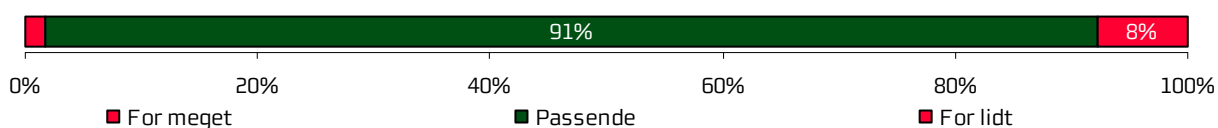
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=61)



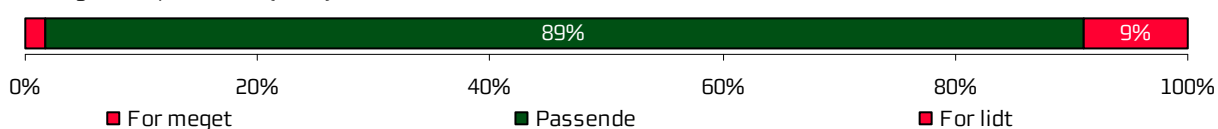
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=92)



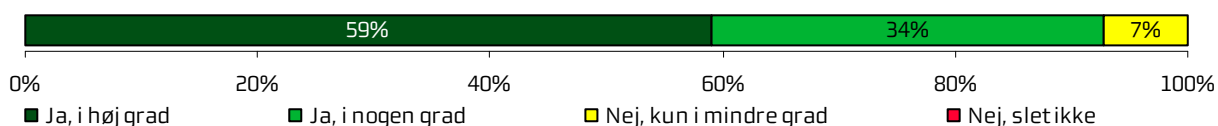
Medinddragelse af patienter (n=116)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



Personalet lyttede med interesse (n=110)



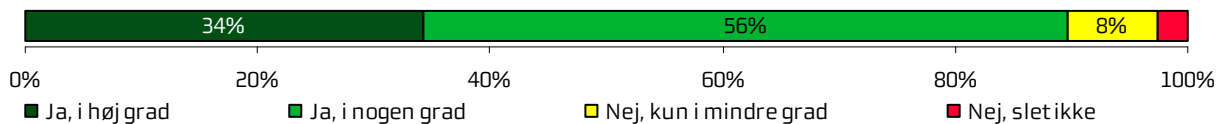
Personalet var gode til deres fag (n=114)



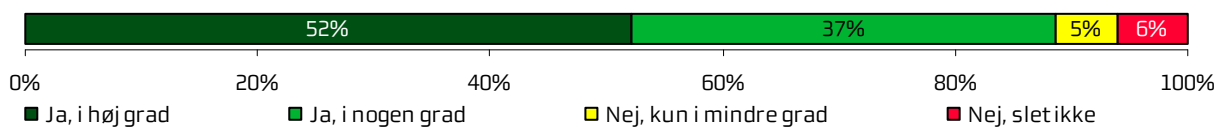
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		61 %	55 %	96 % *	55 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		66 %	-	96 % *	59 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	88 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	84 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	78 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	91 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	89 %	100 % *	89 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

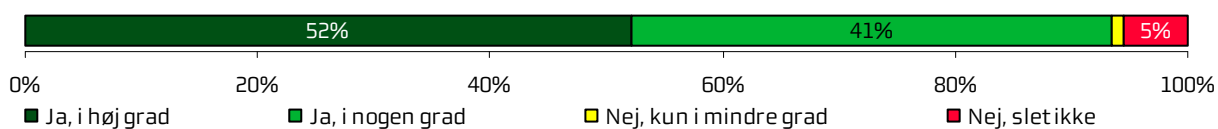
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=117)



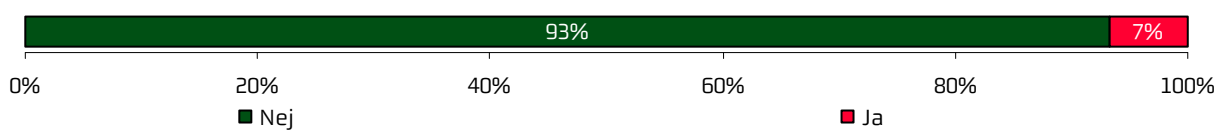
Behandlingen levede op til forventninger (n=115)



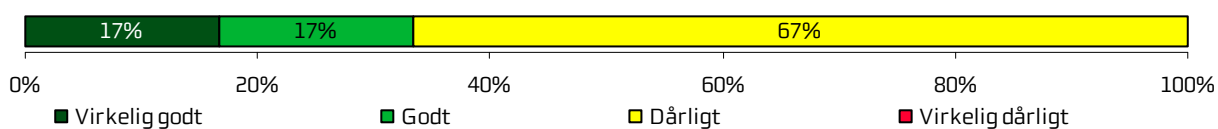
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=92)



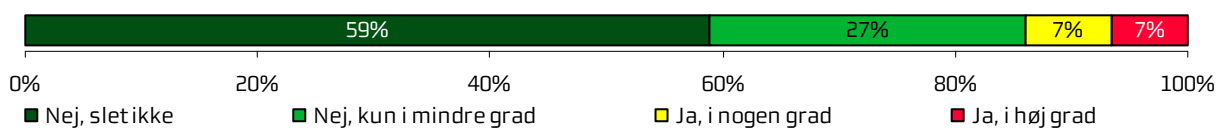
Fejl i forbindelse med besøg (n=118)



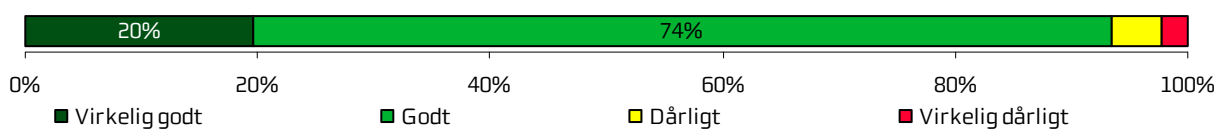
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=107)



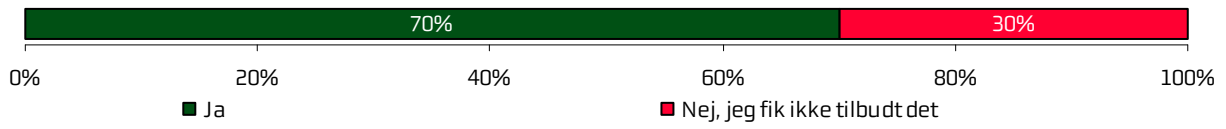
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=46)



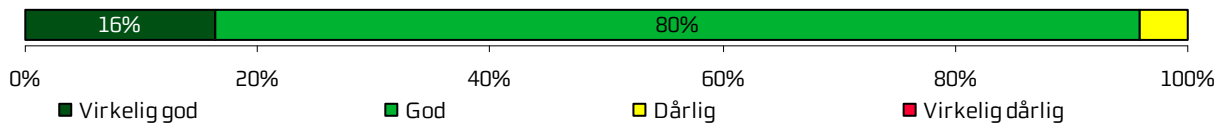
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	88 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	89 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	90 %	100 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		33 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	79 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	85 %	100 %	77 % *	92 %

## Information

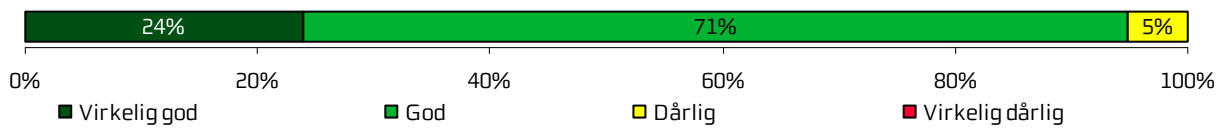
Modtaget skriftlig information (n=70)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



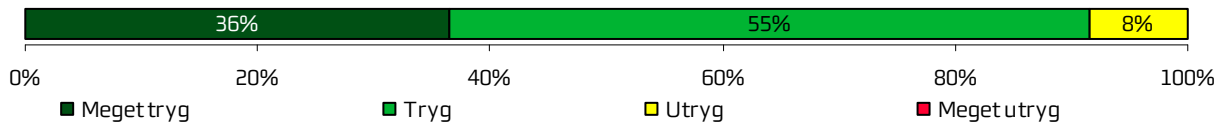
Vurdering af mundtlig information (n=117)



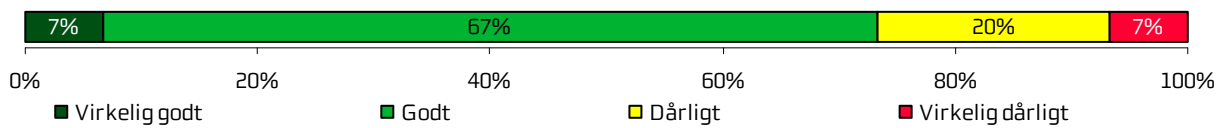
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	100 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	90 %	100 % *	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

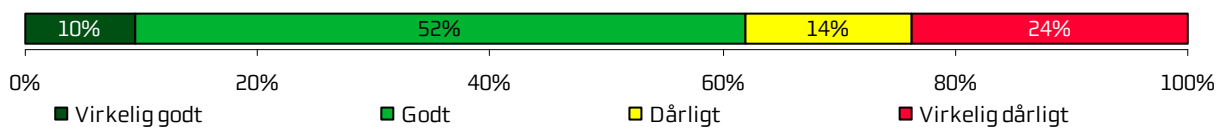
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=118)



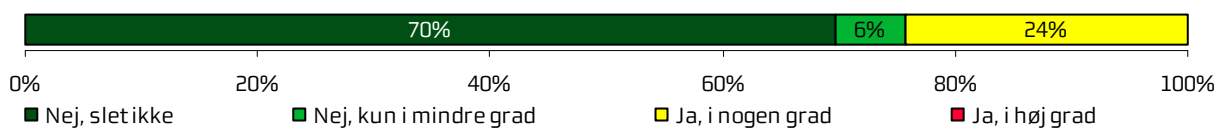
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=33)

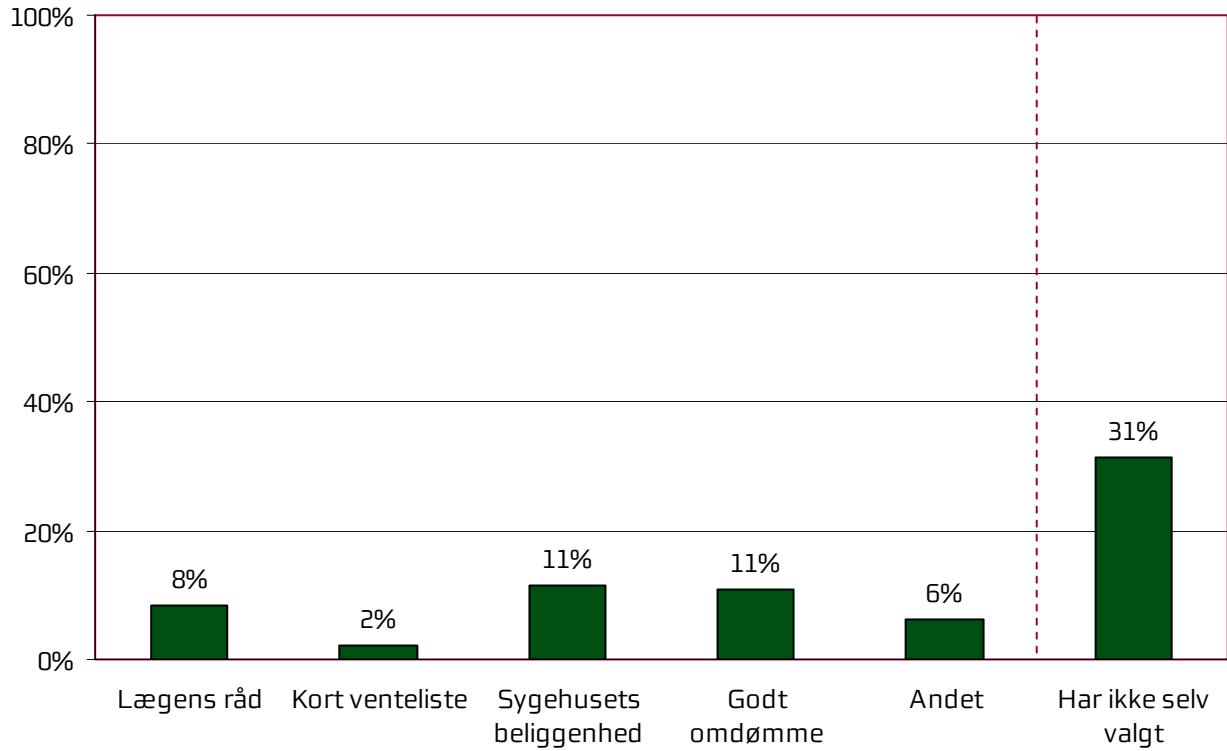




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	91 %	100 % *	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		73 %	89 %	100 % *	76 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		62 %	57 %	100 % *	73 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	82 %	87 %	56 %	73 %

## *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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].
















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, Øre-, Næse- og Halsafdeling H, Århus Sygehus







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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
1	Jeg har intet at klage over, jeg er blevet behandlet godt, de var søde og omsorgsfulde. Den dame, jeg talte med sidst, var meget overrasket over, at jeg havde høreapparater i fra dag et af og var glad og tilfreds med dem, og det er jeg. Jeg er meget taknemmelig.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Jeg fik foretaget en [operation].	Godt
3	Generelt en god oplevelse. Imødekommende personale, der opleves fagligt kompetent.	Godt
5	Indkaldte mig hurtigere end forventet i forhold til den oplyste ventetid!	Virkelig godt
10	Ventefaciliteterne er små - der kunne godt være noget læsestof til ventetiden. Og evt. en automat hvor man kunne købe en kop kaffe/te eller en sandwich - jeg kommer på ambulatoriet i løbet af en arbejdsdag og har brug for et måltid, når jeg pga. dette ikke får en frokostpause. Og pga. at undersøgelserne kan tage lang tid. Alternativt orientere i indkaldelsesbrevet om, at "...der gøres opmærksom på, at det IKKE er muligt at købe mad og drikkevarer på..." TAK FOR GOD BEHANDLING FRA DE ANSATTE.	Virkelig godt
11	Ventetiden til forundersøgelsen buede være meget bedre i planlægningen. Tænk dem, der har et lille barn, som skal opereres. Alt det andet var super. Dejligt personale, venlige og imødekommende. Var god til at fortælle, hvad der skulle ske. Helt okay. Jeg er [] opereret. Nogle glemte, at jeg ikke kunne høre så godt. Det må ikke ske på en øreafdeling. Nyopereret, frustreret og så at skulle sige til personen, at jeg hører ikke så godt. Det burde de vide. Ellers kun ros til afdelingen.	Godt
12	Ambulatoriet tager professionelt hånd om én på alle måder - tak :)	Virkelig godt
13	Som [handicappet] er der valg mellem Århus og Gentofte, hvorfor vi fandt det mest naturligt at vælge Århus. Dette har vi absolut ikke fortrudt. Det skal siges, at vi bor [et andet sted] og har dobbelt så langt til København/Gentofte, som vi har til Århus.	Godt
18	Mit bud er, at hvis en patient er døv, kan man skrive på det papirerne, så den læge, der indkalder personen er klar over, at han/hun er døv. Måske give dem et kort, der står døv på, så I ved hvem er døv. Så vil døve føle sig mere trygge.	Godt
21	Syntes det var godt, at ambulatoriet holdt kontakten og blev ved med at holde øje med, hvordan det gik. Godt forløb :)	Godt
23	Jeg vil fortælle, at min hørelse ikke er optimal [], og det gør, at jeg sommetider skal have noget gentaget, for at forstå alt nøjagtigt.	Godt
25	Jeg kunne godt tænke mig bedre venterum, interiør. Måske lidt saft/kaffe. Men hvis ventetiden ikke er længere end det jeg oplevede, kan man leve med det.	Godt
27	Mangler stadig udskrivningsbrev, eller noget på skrift, som konklusionen på behandlingsforløbet.	Godt

Det fik vi til første undersøgelse.

-  29 Det er fire år siden, jeg fik nye høreapparater og venter på indkaldelse, men det er alt for lang ventetid, jeg er kommet her i 40 år og har haft høreapparater i 45 år. Det kan jeg ikke vurdere
-  30 Man kunne godt gøre ventetiden bedre. Vi oplevede ved vores første besøg at sidde og vente i flere timer på noget, der tog fem minutter. Godt
-  32 Audiologisk afdeling burde have større bevillinger. Der er mange, som føler sig presset til private høreklinikker. Fordi det offentlige er overbelastet i forhold til deres bevillinger. Det kan jeg ikke vurdere
-  33 Et lidt mere spændende venteværelse med aktiviteter for drenge i alderen 10+. Godt
-  35 Den person, jeg var inde hos for at få fastlagt, hvilket høreapparat, der var bedst for mig, gav sig rigtig god tid til at lytte til mine ønsker og behov med det resultat, at jeg har gået med mine nye høreapparater, siden de blev udleveret. Nogle gange har jeg sågar glemt at tage dem af inden sengetid. Så tak for det. Det kan jeg ikke vurdere
-  36 Få strammet op på deres 1000 forskellige edb-systemer, så den ene part ved, hvad den anden snakker om. Det er tydeligt, at der bliver sparet på høreapparatområdet - og det er frustrerende, når man har et barn med hørehandicap - personale, flow, tidspres på ventelister, etc. Intet svar
-  37 Jeg skulle have haft hjælp til at afgøre, om høreapparaterne passede, hvorimod jeg selv skulle isætte dem. Dette har resulteret i, at høreapparaterne falder/glider ud af øregangene. Jeg glæder mig til at få hjælp ved næste besøg. :) Godt
-  38 Send ikke familier med små børn ind og snakke med en uerfaren læge. Det har vi været tre gange nu, det duer ikke. Det kan jeg ikke vurdere
-  39 Jeg har kun fået høreapparat. Jeg har ikke været syg, men jeg blev godt behandlet. Godt
-  40 Jeg synes, jeg har fået en fin behandling hele vejen igennem. Virkelig godt
-  43 God personlig betjening. Kvalificeret personale. Jeg kunne ønske bedre information med hensyn til vedligehold af høreapparat. Virkelig godt
-  45 Jeg valgte det offentlige efter flere forsøg hos private, for at få et godt resultat, men det lykkedes ikke at få et tilfredsstillende resultat. Det lykkedes desværre heller ikke hos det offentlige. Godt
-  47 Oplys om ventetid når vi er ankommet! Pjecer er ok, men de bliver hurtigt læst. Blade til voksne og bøger til børn. Tilbyd SMS-påmindelse, hvilket er muligt via EPJ. Godt
-  48 Jeg skulle have høreapparat for første gang. To audiologer hørtestede mig og fortalte mig, hvilket apparat der nok var bedst for mig i mit fag []. Dette forløb var rigtigt fint. Senere, da jeg var hos [en anden læge], lå der ca. 30 høreapparater på bordet foran ham. Det var tydeligt, at han var ligeglad med, hvilket apparat jeg valgte. Måske skulle han ikke have den opgave, men det hele skulle ligge hos audiologerne. Godt
-  49 Jeg havde tre til fire besøg på hospitalet. Hver gang en ny medarbejder. Det er for dårligt, at det ikke er samme medarbejder hver gang. Godt

## Bilag 1






- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 51 | Bedre information ved udlevering af nye høreapparater og opfølgning herpå. Det er utroligt svært at få tider til justering eller tid, hvis der er problemer.                                   | Dårligt                  |
|  | 53 | Jeg kom til samtale ved en [,der var svær at forstå]. Jeg havde lidt svært ved at forstå hende. Det, synes jeg, er MEGET forkert, da jeg jo er hørehæmmet. Men det har jeg gjort opmærksom på. | Godt                     |
|  | 54 | Bliver venligt modtaget.   | Godt                     |
|  | 56 | Godt tilfreds med behandlingen og blev af personalet godt behandlet.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 57 | Ambulatoriet gjorde det udmærket.  | Godt                     |
|  | 58 | []. Vi hører fint, og lægen var meget sød.   | Godt                     |

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

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
2	Jeg er kommet på flere afdelinger. For mig er det to forskellige afdelinger.	Godt
6	Adskillelige udsættelser af mødetid.	Godt
9	Fint.	Godt
11	Jeg var ikke blevet informeret om, at forundersøgelserne ville være [det meste af dagen]. Det må kunne udføres på en bedre måde, tidsmæssigt.	Godt
12	Jeg synes, at en ventetid på [flere år] er for lang tid - især når man er [ældre]!!!	Virkelig godt
15	Vi fik en god og grundig gennemgang.	Godt
16	Ventetiden var meget meget lang.	Godt
17	Helt urimelig lang ventetid.	Godt
19	Man får ikke noget at vide om ventetiden. Har ventet op til 2 timer.	Dårligt
22	Jeg kontaktede selv Audiologisk Afdeling efter ca. 56 ugers venten og fik derefter hurtig tid (ca. to uger). Den oplyste ventetid var minimum tre måneder (det blev også overholdt, ha).	Godt
25	Fik at vide, at der kunne gå op til 18 måneder, og at jeg ikke skulle ringe for at fremrykke tiden.	Godt
30	Synes ventetiden var MEGET lang.	Godt
31	<input type="checkbox"/> Vi fik ikke information, vi fik først besked 10 dage før undersøgelse.	Virkelig godt
35	Hvis der menes tiden, fra jeg modtog første brev med oplysning om en ualmindelig lang ventetid, samt hvor der stod, at der grundet travlhed henstilles til, at jeg ikke kontaktede audiologisk afdeling med henblik på indkaldelse, kan jeg kun kalde dette for dårlig information. Hvis der derimod menes tiden, fra da jeg ankom første gang, og til jeg blev hentet i venteværelset, kan jeg kun være tilfreds. Der var nemlig ingen ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Der var ikke ventetid ved børn - kun nogle dage.	Intet svar
38	Vi vidste overhovedet ikke, at vi kunne få besked om, at han havde en hørenerdsættelse. Vi troede, han skulle igennem nogle flere undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Ok.	Godt
45	Ja: Godt og vel et års ventetid ER UTILSTEDELIGT.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Der er for lang ventetid.   | Godt          |
|  | 49 | [Næsten to og et halvt års] ventetid på høreapparater er en katastrofal kundeinformation, når hørebesværet giver sprogforståelsen. (Mangel) Min pårørende fik hjælp af patientvejledningen. Det er direkte TÅBELIGT at sende et sådant brev til en kunde. | Godt          |
|  | 51 | Information sker per brev, hvor man får en tid om uforståelig lang ventetid.  | Dårligt       |
|  | 52 | Henvist via privathospital og ventetiden var derfor acceptabel.   | Godt          |
|  | 59 | Der forekom dog flere udsættelser, som bevirkede, at der gik [næsten et år], inden jeg kom til undersøgelse.  | Virkelig godt |



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

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
1	De er rigtig søde, lige meget hvem jeg havde kontakt med.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Jeg husker, at jeg ventede, men at de sygeplejeelever, der modtog mig, var utroligt søde. Jeg oplevede dog at få operationen udsat to gange, og den sidste gang lå jeg klar til operationen, men måtte tage hjem med en udsættelse i 14 dage.	Godt
8	Oftest en sur sekretær i receptionen, som kan være ret afvisende.	Godt
10	Dejligt at møde venlige mennesker.	Virkelig godt
12	God og positiv oplevelse :-)	Virkelig godt
15	Godt personale og sød betjening. Vand og kaffe.	Godt
18	Synes ikke, I tager så meget hensyn til, [hvis] man er døv eller hørehæmmet: Når I kalder navnet, kan man ikke høre det og så sidder man stadig og venter og tænker på, hvornår det er ens tur.	Godt
26	Der manglede struktur over ventetiden i venteværelset.	Godt
30	Rummet (venteværelset) virker lidt koldt.	Godt
36	Det er træls altid at møde 'sekretær-muren', som ikke har styr på noget som helst, men som altid har sure ansigter. Der er syv forskellige EDB-systemer, som ikke snakker sammen. Meget, meget bøvl med tidsreservation. De ved aldrig, hvad vi skal.	Intet svar
39	Ok.	Godt
42	Sødt og smilende sekretær.	Virkelig godt
44	Dog virkede det lidt mærkeligt, at samtlige ansatte kom ned fra 1. sal et par minutter over 09.00, når der stod mange mennesker og ventede.	Godt
46	For lang ventetid.	Godt
49	Lidt passiv modtagelse.	Godt
50	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
51	Det er umuligt at få acceptable tider til justering.	Dårligt
59	Venlig og saglig modtagelse.	Virkelig godt

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

### Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Håndtering af fejl
4	Mit ene høreapparat virkede ikke, da jeg skulle hente det.	Dårligt
7	Der gik ca. 15-20 minutter fra jeg var færdigbehandlet, til jeg fik det at vide.	Godt
14	Jeg fik at vide, at jeg skulle [bruge hjælpemiddel] hele dagen, men ikke, at der ville gå en måned, inden det virkede perfekt. Først da jeg efter flere gange sagde, at jeg gav op, kom der en leder, der informerede korrekt.	Virkelig godt
19	Man får for lidt oplysninger om det, der skal foregå.	Intet svar
20	Der blev ikke lavet de ting, der var aftalt at lave. For eksempel: [Undersøgelse] blev aldrig lavet/sat i gang. Der var aftalt en tid til begge børn samme dag, for at vi kun skulle komme til Århus én gang. Men så var der ikke afsat tid til alle undersøgelser, og vi var nødt til at komme en gang ekstra med det ene barn.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Det er meget svært at vide, hvem vi egentlig skal kontakte på audiologisk afdeling. Ofte bliver det den, der går forbi. Der er altid nye læger, nye teknikere, nye assistenter, hvad der ikke skaber den store tillid til stedet.	Intet svar
38	Vi blev glemt. Vi er endnu ikke blevet tilbudt, om vi vil have undersøgt, om det er arveligt, og min dreng er nu [over et år], og han fik høreapparater, inden han var tre måneder.	Dårligt
39	Ikke syg.	Intet svar
41	Tilretning ikke tilfredsstillende.	Dårligt
49	Blev lovet høreapparat med opkoblingsmulighed til telefonen. Det fik jeg IKKE i første omgang. Vi brokkede os begge, og fik dermed en anden løsning, men endnu kan jeg her [flere måneder] efter IKKE tale i telefon.	Dårligt
55	Fik ekstra en tid til begge børn samme dag, så vi kun skulle køre til Århus én gang. Men så var der ikke sat tid af til det hele alligevel. Der blev snakket om blodprøver, der skulle tages, men de blev aldrig taget og der blev aldrig sat noget i gang med hensyn til blodprøverne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Ingen.	Intet svar

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

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
12	Perfekt oplevelse :)	Virkelig godt
13	Vi har været rigtig godt tilfredse med personalet samt behandlingerne (lydtest, tuning, tilslutning af udstyr m.m.).	Godt
24	Forundersøgelse afbrudt, da lægerne holdt møde. Skiftende personale for justering af høreapparat. Det er ikke optimalt. Aflyser tiden på grund af sygdom. [Flere] måneder er prøvetiden overskredet ved begge høreapparater.	Dårligt
25	Havde lidt svært ved at forstå lægen pga. min tinnitus. []	Godt
28	Fik ikke noget ud af undersøgelsen, da vores barn ikke ville samarbejde.	Godt
33	Samtale med [specialist] blev aflyst ved første møde, da vi kom anden gang var [denne] ikke til stede. Først tredje gang kom vi til samtale - ikke helt tilfredsstillende.	Godt
34	Effektiv, fornøjelig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
36	Det er utroligt vanskeligt at få udført små reparationer på høreapparaterne. Ting, man selv kan lave, men aldrig får reservedele til fra audiologisk afdeling. Så skal vi stå og tigge om dem på audiologisk afdeling: Hooks, batterilåger, filtre, slanger, etc. Altid med en følelse af uvelkommenhed: "Det kan vi ikke klare" (hvorefter det alligevel ordnes!). Så giv os da muligheden for selv at reparere de høreapparater!! Selv!	Intet svar
38	Det havde været rigtig rart, hvis der havde været en psykolog, man kunne have snakket med, for det er utroligt hårdt at få af vide.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg afventer at få teleslynge. Jeg er bange for, at mit apparat ikke er tilsluttet program for teleslynge, men det vil vise sig, og jeg henvender mig efterfølgende.	Godt
44	Den læge, jeg snakkede med, var [svær at forstå], så der var meget søgen efter de ord, jeg kunne forstå.	Godt
47	Det er ventetiden, der scorer dårligt. Det er for galt, at man skal sidde der en halv dag, når barnet ikke skal sove (med spædbørn er det ok, da barnet skal sove under forløbet). Efter undersøgelse skal man ind til lægen, der går næsten altid 30-45 fra undersøgelsen er stoppet til man er inde ved lægen.	Godt
50	Jeg fik ikke på forhånd at vide, at det var muligt med befordringsgodtgørelse. Knagerne til tøj i venteværelset var blokeret af barnevogne. Indkaldelsen til røntgenafdelingen var så tidlig, at jeg ikke ville kunne nå frem med første tog. Dette rettedes dog hurtigt ved kontakt til røntgenafdelingens sekretariat.	Virkelig godt

## Bilag 1

 56 Nej, ingen kritik!

Det kan jeg  
ikke vurdere

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

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

ID	Kommentarer - Audiologisk Afdeling	Samlet indtryk
✎ 9	Vi afsluttede vores besøg med en samtale med lægen, hvor vi snakkede om sprogudvikling/kommunikation, men vi havde svært ved at forstå lægen [].	Godt
✎ 12	Fuld tilfredshed :-)	Virkelig godt
✎ 14	Jeg havde problemer med [sproget], men begge gjorde deres bedste for at afhjælpe det.	Virkelig godt
✎ 36	Med et barn er der ofte reparationer på udstyret fra auditorisk afdeling. Det mangler de at tage højde for, synes jeg.	Intet svar