

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hørelinik

Øre-, næse-, halsafdeling Ø

Regionshospitalet Viborg, Skive



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

© 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	25

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:	231
Besvarelser fra afsnittets patienter:	160
Afsnittets svarprocent:	69%

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.¹

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).

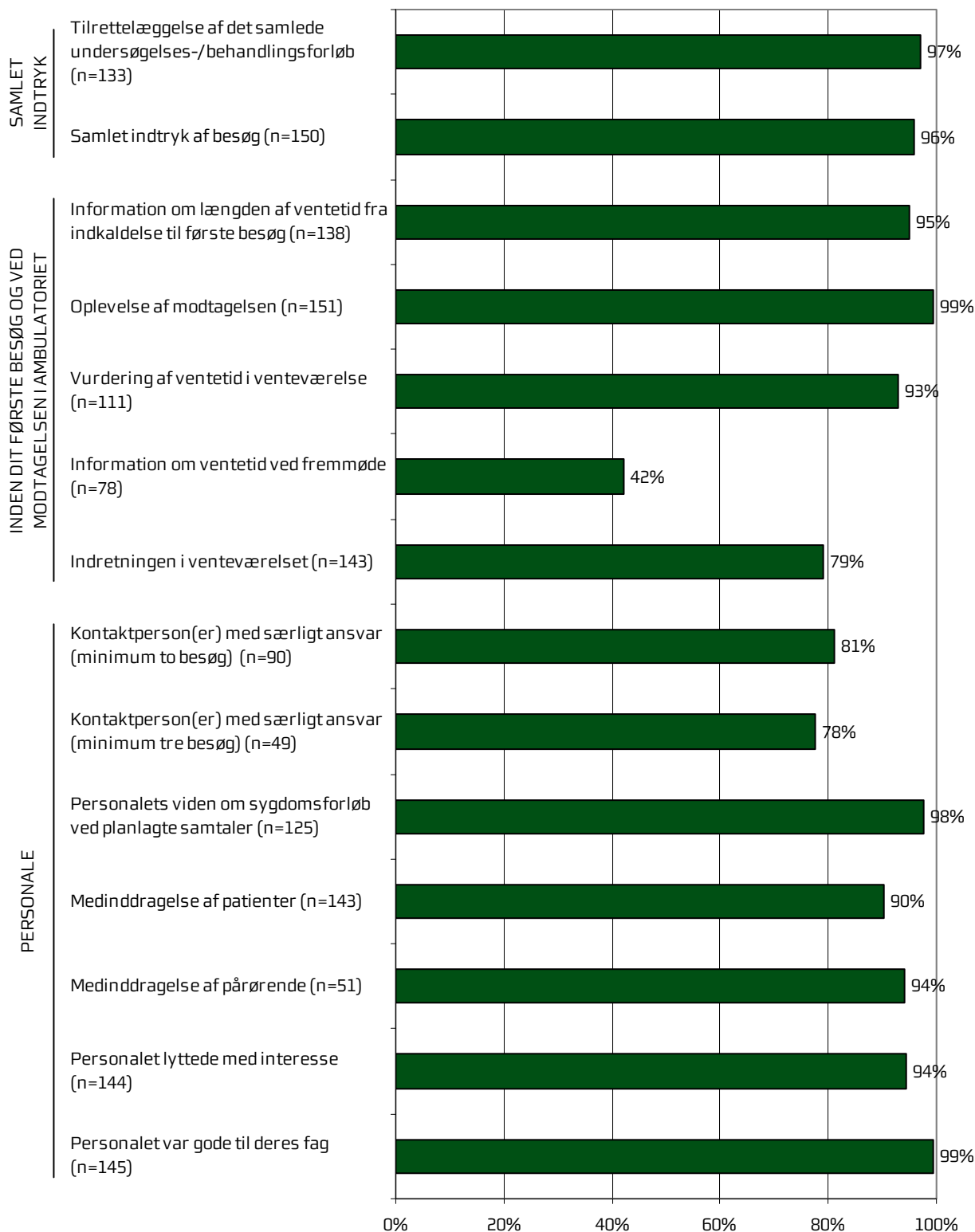
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

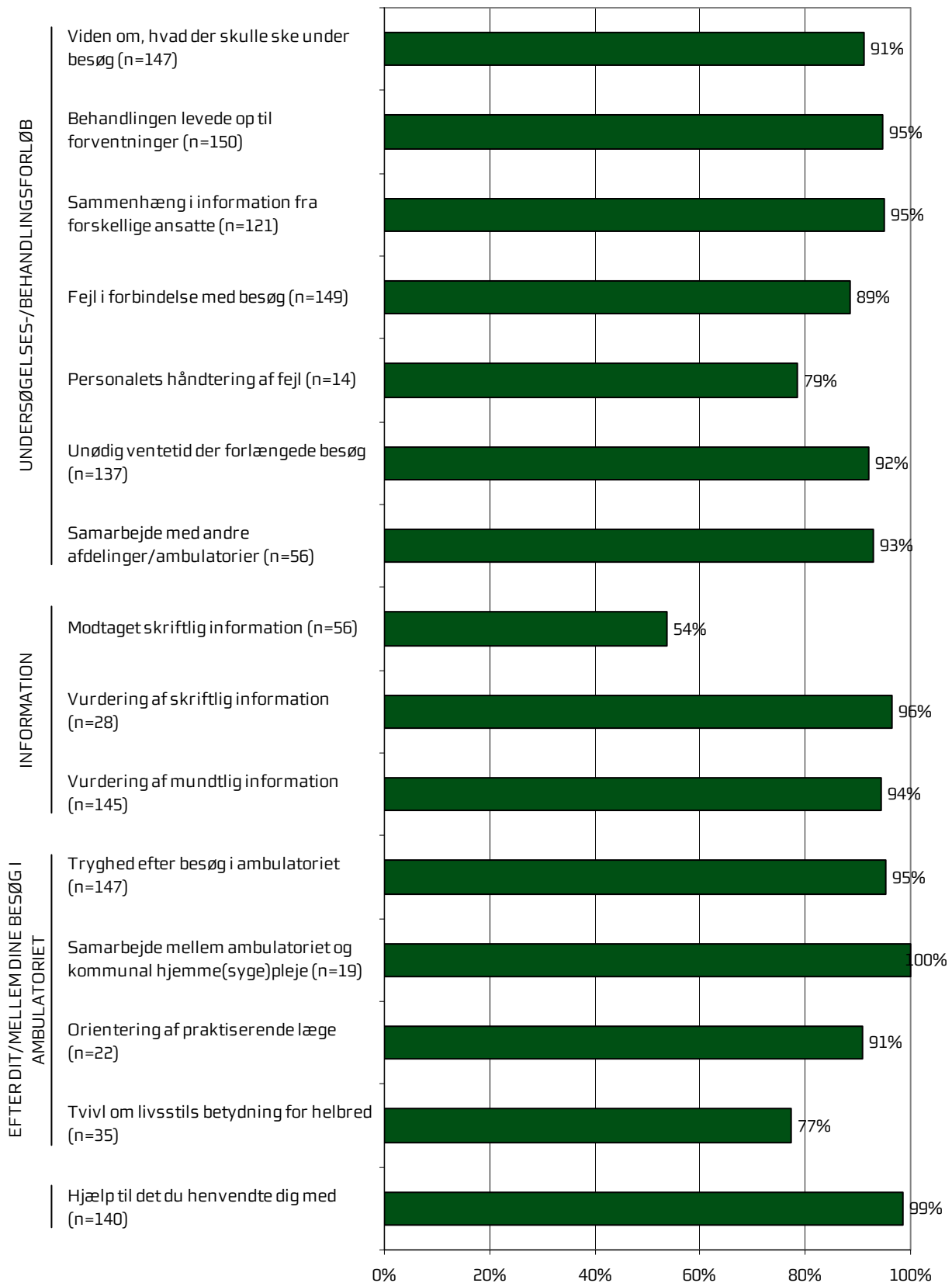
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

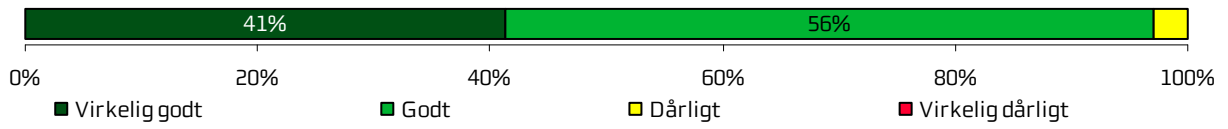
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

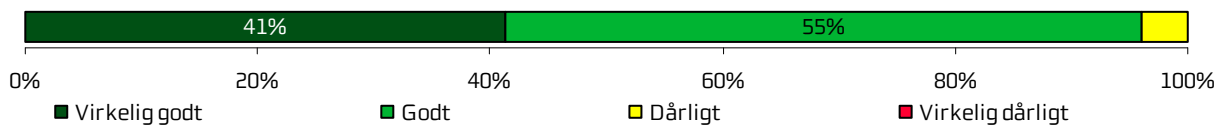
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=133)



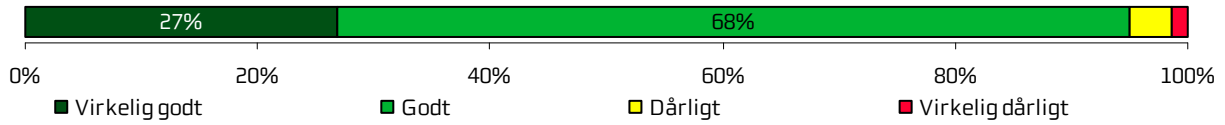
Samlet indtryk af besøg (n=150)



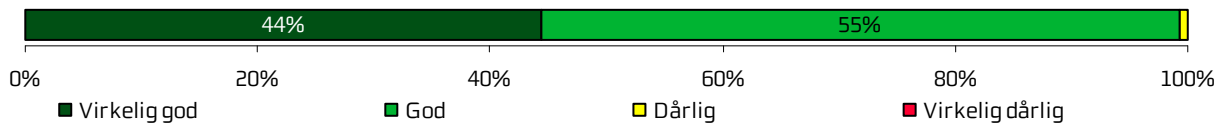
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	97 %	100 % *	91 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	98 %	100 % *	92 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

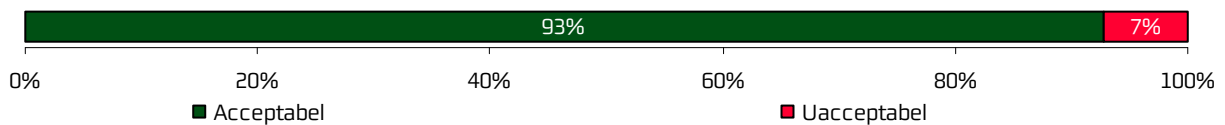
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=138)



Oplevelse af modtagelsen (n=151)



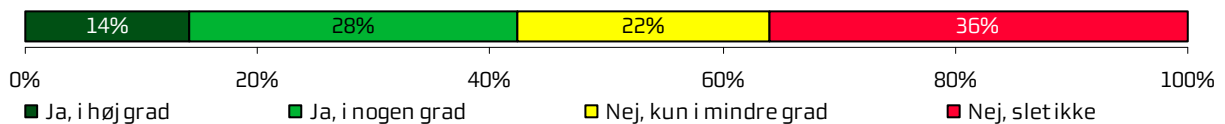
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=111)



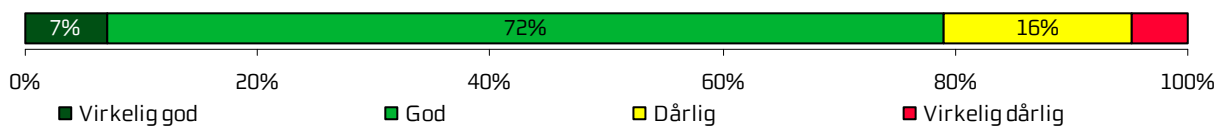
Længde af ventetid i venteværelse (n=148)



Information om ventetid ved fremmøde (n=78)



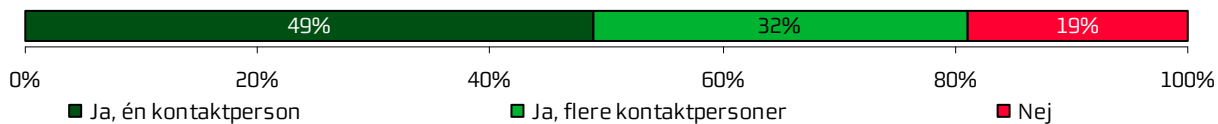
Indretningen i venteværelset (n=143)



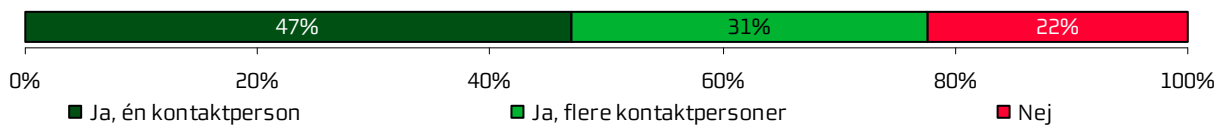
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	100 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 % *	89 %	94 %
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?		42 %	32 %	80 % *	34 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		79 %	74 %	98 % *	53 % *	86 % *

Personale

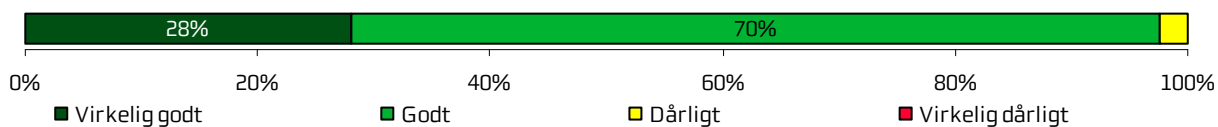
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=90)



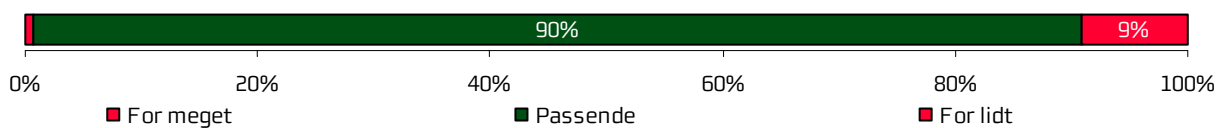
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=49)



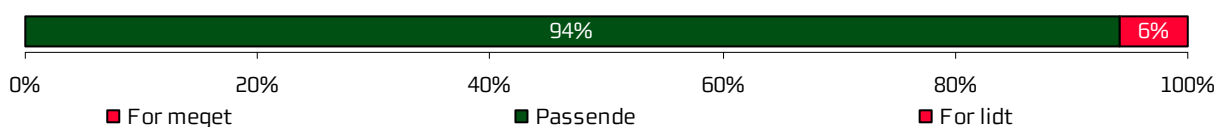
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=125)



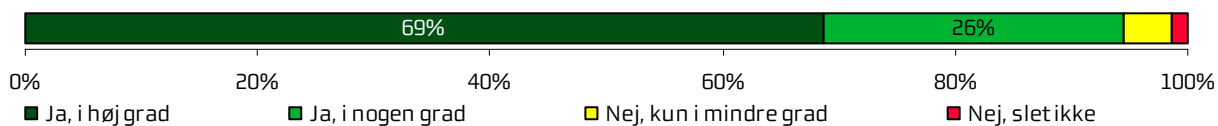
Medinddragelse af patienter (n=143)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



Personalet lyttede med interesse (n=144)



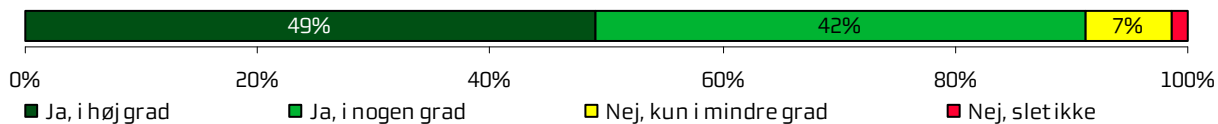
Personalet var gode til deres fag (n=145)



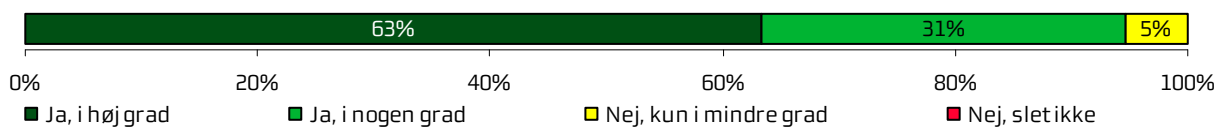
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	78 %	100 % *	59 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	98 % *	70 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	96 %	100 %	88 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	93 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	84 %	99 %	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	94 %	100 % *	92 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	96 %	100 %	95 % *	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=147)



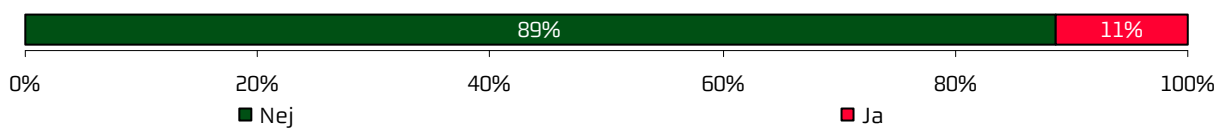
Behandlingen levede op til forventninger (n=150)



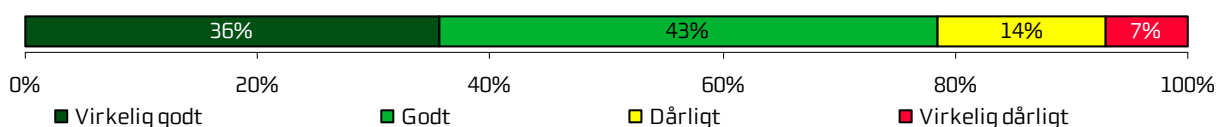
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=121)



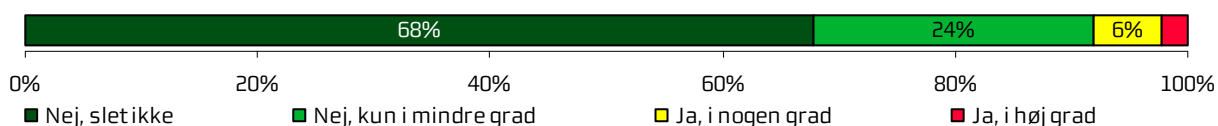
Fejl i forbindelse med besøg (n=149)



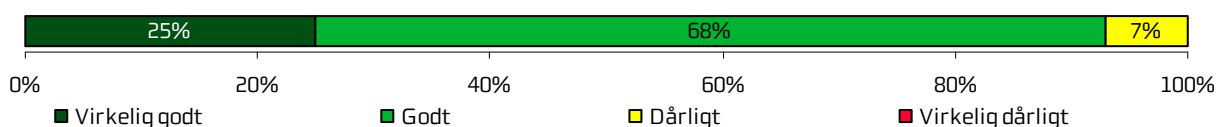
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=137)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=56)



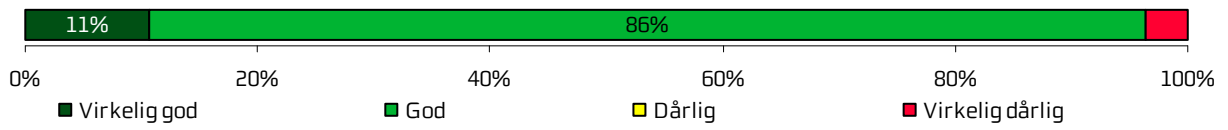
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	84 %	99 % *	80 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	96 %	100 % *	83 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 % *	88 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	89 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		79 %	-	96 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	90 %	97 % *	83 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	94 %	100 % *	84 %	93 %

Information

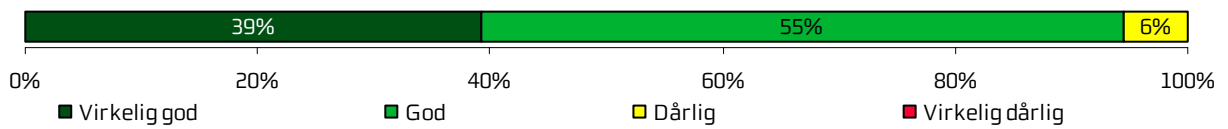
Modtaget skriftlig information (n=56)



Vurdering af skriftlig information (n=28)



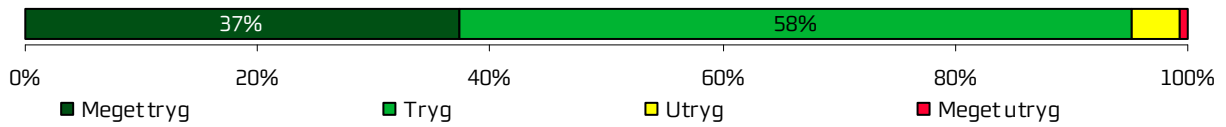
Vurdering af mundtlig information (n=145)



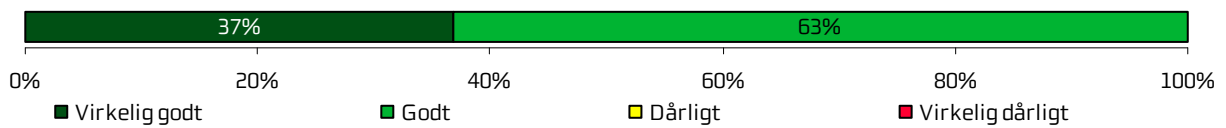
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		54 %	-	95 % *	41 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	100 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	94 %	100 % *	91 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

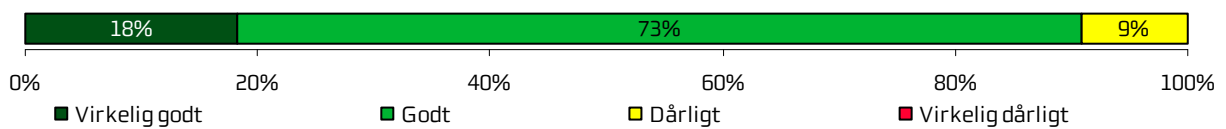
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=147)



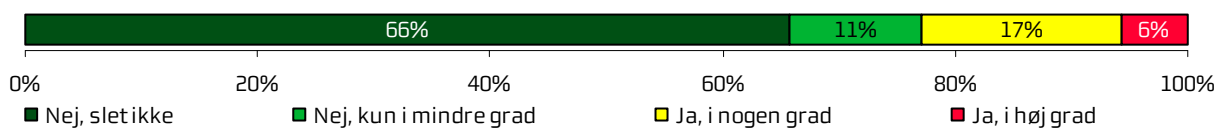
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



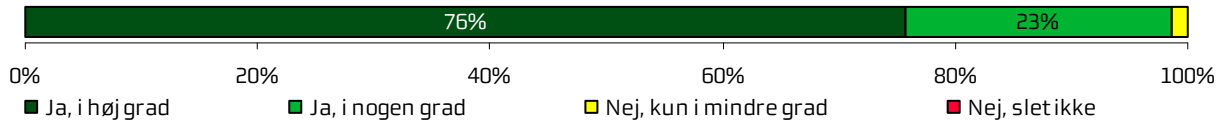
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	95 %	100 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	93 %	100 %	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	69 %	89 %	55 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=140)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		99 %	96 %	100 %	91 % *	96 %

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.




Høreklíník, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
1	GODT og tak for hjælpen.	Godt
2	Der er meget lang ventetid til ambulatoriet og eventuelle afbud fra patienter udnyttes ikke altid til afkorte ventiden for andre.	Intet svar
3	Venteværelset på en hospitalsgang! Det er altså ikke acceptabelt!	Godt
4	Vil blot gøre opmærksom på, at jeg "kun" har været til rettelse af høreapparaterne og nye ørepropper. Det kunne være godt, at man ikke skulle sidde i et venteværelse på gangen, hvor der kommer rigtig mange mennesker forbi med højhælede sko bl.a., som virkelig "støjer". Det er ikke til at holde ud at høre på, når man lige skal vænne sig til nye lyde.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg fik en meget omhyggelig og grundig behandling. Megen snak om mit høreproblem.	Godt
7	Lyttede til mine oplevelser af høreapparaterne - og tog det absolut alvorligt - indkaldte producenten til ekstra vejledning. Tog meget god tid - endda en fredag på overtid - fordi det var vanskeligt at indstille apparaterne. Jeg har oplevet et meget engageret personale - meget professionelle og kompetente. Det har været en meget POSITIV oplevelse, selvom de nye høreapparater ikke kan afhjælpe mit komplicerede [problem].	Virkelig godt
9	De anstrengte sig for at gøre det hele godt.	Virkelig godt
10	Ambulatoriet fulgte op på behandlingen ved at kontakte mig telefonisk en måned senere for at spørge om virkningen, og henviste mig til evt. henvendelse hos lokal pædagog NN, hvis der var problemer. Hvis pædagog NN ikke kunne afhjælpe evt. problemer, måtte jeg ringe til ambulatoriet. God og tryk information.	Virkelig godt
11	alt var OK	Godt
12	Der er for lang ventetid, når jeg skal have nye høreapparater. Jeg er lidt usikker på, om jeg får de apparater, som jeg har behov for, for at jeg kan passe mit arbejde. Jeg har meget telefonkontakt til kunder.	Godt
13	Jeg fik, hvad jeg kom efter, så jeg er godt tilfreds.	Godt
14	Jeg fik en god behandling på høreklíníken, men desværre er min hørelse dårlig endnu.	Godt
16	Var meget engagerede i deres arbejde. Havde et dejligt smilende humør.	Virkelig godt
17	Utrolig lyttende og positive.	Godt
18	Personalet bliver ved, til det virker - stor respekt for det.	Virkelig godt

-  20 Kunne blive hos sygehusets læge og læge NN, i håb om mere samarbejde, og få et bedre resultat. Dårligt
-  23 Jeg har i enhver henseende fået en flot behandling af et dygtigt og velkvalificeret personale. Der er tid til at lytte til problemet og få det løst på den bedste måde. Medarbejderne på Hørelinikken fortjener megen ros fra min side. Godt
-  25 Det er altså super godt med den opringning jeg fik om, at høreapparaterne var OK og som forventet. Godt
-  26 NB! Jeg kan ikke forstå, at mandag og tirsdag, er det næsten ikke til at finde en parkeringsplads i parkeringshuset, jeg har da fået en bøde for ikke at kunne finde en plads i huset. Godt
-  27 Jeg fornemmede forskel i deres kunnen eller vilje. Lidt mangelfuld/overfladisk til helt tilfredsstillende, afhængig af hvem jeg talte med. Jeg kunne godt ønske, at der blev taget mere hensyn til mine ønsker. Hvis mine ønsker ikke kan imødekommes, burde personalet forklare sig meget mere uddybende, også rent "teknisk". Jeg kan jo godt modtage information! Godt
-  29 Jeg vil sige, at det er blevet meget bedre og mere venligt at være "patient" på hørelinikken i Viborg. Måske er det, fordi jeg i perioder kommer der ret ofte, så vi kender næsten alle hinanden. Det er kun meget rart. Stor ros til personalet på Viborg Sygehus :) Virkelig godt
-  31 Indkaldelse til nye undersøgelser har jeg aldrig fået efter et halvt år var gået. Har indtil nu altid selv ringet og fik så en tid til en høreundersøgelse. Der skal lige nævnes at jeg har ikke haft problemer med høreopdagere osv. Det meste utryghed opstod efter besøg med lægen. Efter en høreundersøgelse osv. Informationen fra personale som laver høreundersøgelse på mit barn og lægen stemmer ikke ens. Sidste gang jeg var inde ved lægen med min søn og havde nogle spørgsmål som en bekymrede forældre, var han grov og slet ikke anerkendende. Han viste meget tydeligt, at det var ham, der bestemmer på afdelingen, og at de høreopdagere godt kan lave undersøgelser, men de skal ikke blande sig i behandlingsforløbet. Meget mærkeligt!!!! Jeg må sige, at selve undersøgelsen osv. går rigtig godt, og mit barn er meget tryk. Også den tekniske del, lave hørepropper osv. går rigtig godt. Ingen problemer der. Godt
-  34 Alle er søde og hjælpsomme. Det er meget svært at lære at få og bruge høreapparat, især når man går over til et nyere produkt, end det man "for mit vedkommende" har haft i [flere] år. Intet svar
-  36 Man møder altid et smil, når man henvender sig til personalet. Supergode oplevelser. Godt
-  37 Vi havde en tid/flere tider i forbindelse med vurdering og udlevering af høreapparat. Der skulle gå ca. et halvt år, så ville vi blive kaldt ind igen til en speciallæge. Vi fik ingenting at vide om ventetiden m.m. Her kunne vi have brugt mere information. Vi måtte selv efter flere opringninger til ambulatoriet bede om en tid og fik det så. Godt
-  41 Professionel behandling. Personalet er ikke skyld i de ellers lange ventetider. Venter på at få undersøgt, om jeg kan få nye apparater, da min hørelse er forringet i forhold til, da jeg fik apparatet sidst. Virkelig godt
-  42 Altid venlig og god service. Virkelig godt
-  43 Da jeg er meget svært høreskadet og fuldstændig afhængig af mine høreapparater, er det meget uacceptabelt, at der er så lang ventetid på nye apparater. Og så kunne jeg godt tænke mig, at man fik besked, når det var tid til nye høreprøver og nye apparater. Godt

Bilag 1

-  44 Jeg er meget tilfreds med, at jeg har måttet vente fire år på nye høreapparater. Høreapparaterne har ikke været registrerede og tilpasset mig. Jeg har oplyst speciallæge på sygehuset om, at propperne er for store og har skrabet hul på huden, og derved sat sig til betændelse. Dette er meget smertefuldt. Jeg har desuden været ved hørespecialist NN, som har konstateret betændelse flere gange. Jeg har derfor måttet gå uden høreapparater i flere perioder, for at få høregangen til at hele op. Selvom det er bevist, at propperne har været for store, og jeg derfor gentagne gange, har været i behandling for betændelse, har jeg ikke kunnet få bevilget nye. Har hele tiden fået oplyst, at jeg må vente til det bliver min tur. De første fik jeg [foråret] 2001, næste [sommeren] 2005, og sidst [efteråret] 2010. Har ikke fået udleveret brugsanvisning og papirer på de sidste. De har ringet fra høreklinikken to gange i eftermiddag, for at høre om jeg har afleveret de gamle apparater tilbage, da de ikke kan finde dem. Jeg fik de nye sat i derinde, og fik ikke de gamle med. Hvad skulle jeg også bruge dem til? RODET. Jeg ser fremad. Apparaterne sidder perfekt, og jeg er meget tilfreds. Det kan jeg ikke vurdere
-  45 Jeg synes, man skal lytte noget mere. Det er jo trods alt mig, som skal bruge det høreapparat. Dårligt
-  48 Efter mange års besøg på klinikken har jeg kun gode erfaringer og er altid godt tilfreds. Virkelig godt





Høreklíník, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
✎ 5	Efter mange måneders ventetid var jeg i kontakt med en privat udbyder. To dage efter kom tilbud om mødetid fra det offentlige.	Godt
✎ 6	Jeg er ikke god nok til svare i dansk sprog. Men alle er gode nok.	Intet svar
✎ 7	Da jeg fik brevet, studsede jeg lidt over et års ventetid - men da jeg kontaktede afdelingens sekretariat, fik jeg forklaring - og blev skrevet på "akut hvis der kommer et hul"-liste. Den information var ok.	Virkelig godt
✎ 9	Jeg ringede ind og fik en tid få dage senere.	Virkelig godt
✎ 16	Ventetiden var alt for lang, [næsten halvandet år]. Kan man ikke sortere lidt hårdere, så dem, der virkelig har hjælpebehov, kommer forrest i køen?	Virkelig godt
✎ 22	Det er efterhånden flere år siden, vi havde det første besøg.	Virkelig godt
✎ 27	Jeg blev indkaldt efter et afbud.	Godt
✎ 28	Ventetid på otte måneder på høreprøve.	Virkelig godt
✎ 29	Når man er på arbejdsmarkedet, kan det være svært at få tider, der passer ind. Der er generelt for lang ventetid, blot til en justering af apparaterne.	Virkelig godt
✎ 41	Fin behandling.	Virkelig godt
✎ 49	For lang ventetid.	Godt
✎ 50	Mit besøg på høreklíníken i Viborg var IKKE første gang. Jeg fik NYE ERSTATNINGSAPPARATER i [efteråret] (har haft høreapparat i [mange år]).	Godt













Høreklíník, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
	4	Synes, det tog for lang tid, inden de henvendte sig, selvom der ikke var nogen, der lavede noget specielt.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Har taget tid til kontrol uden tidsbestilling, da vi var i Viborg i anden anledning.	Intet svar
	37	Jeg synes, alle var søde og imødekommende.	Godt
	47	Jeg har haft høreapparater siden 1998. Så jeg har været der flere gange, og har altid fået en fin behandling.	Godt

Høreklíník, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?





	ID	Kommentarer - Høreklíník	Håndtering af fejl
	4	At høreapparaterne ikke var indstillet rigtig, hvilket resulterede i endnu flere besøg.	Virkelig dårligt
	15	Tilpasningen af den ene "øreprop"] var ikke optimal.	Virkelig godt
	20	Læge NN undersøgte [mig] og kunne ikke gøre noget, hvorefter jeg tog til vores speciallæge i Skive pga. mit problem. [Jeg blev behandlet] og kom i penicillinbehandling. Min hørelse svinger utrolig meget, det er svært at leve med.	Dårligt
	21	Mine apparater er ikke justeret tilfredsstillende.	Dårligt
	24	Forkert farve, men det blev hurtigt rettet.	Virkelig godt
	31	Mit barns høretab blev ikke opdaget efter neonatal screening. Først dengang han var [flere år gammel]. Har været til kontrol hvert halve år efter fødslen.	Godt
	33	Forkert indstilling af høreapparatet en enkelt gang.	Virkelig godt
	35	Ingen.	Intet svar
	39	Apparatet virkede i første omgang ikke som forventet.	Virkelig godt
	40	Lægerne havde for travlt til at drøfte/orientere mig vedrørende krampen i musklerne [pga. ensidig brug af hjælpemiddel] i 50 år, og hvad man kan gøre ved det.	Virkelig godt
	44	Høreapparatet, de ikke passede og [] betændelsen.	Godt
	49	Høreapparatet indstillet forkert. Den ene øreprop skræbede inde i øret.	Godt

Høreklíník, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
5	Det var en under uddannelse, der foretog høreprøverne. Under overvågning af den ansvarlige audiolog. fungerede godt.	Godt
8	Første besøg: Lægen var absolut uden psykologisk forståelse for min bedrøvelse over en choke-rende "dom". Andet besøg: Audiologen var alt for forjaget. Hørekonsulenten talte til mig, som om jeg var retarderet. Tredje besøg: Audiologen gav sig bedre tid, så jeg kunne få svar på de spørgs-mål, jeg først efter gennemlæsning af det ved andet besøg udleverede materiale vidste, jeg kunne stille.	Godt
16	Særdeles veluddannet personale.	Virkelig godt
20	Blev sendt hjem med den besked, at jeg skulle kontakte en speciallæge.	Dårligt
25	Behandleren var en god lytter, og undersøgelsen skete i et tilpas tempo, hvor jeg kunne være med.	Godt
27	Det var ikke altid, at "højre hånd vidste hvad venstre hånd gjorde eller havde gjort"! Jeg oplevede nogen uklarhed vedrørende kompetence eller ansvar.	Godt
29	Personalet kontaktede [fabrikant af hjælpeudstyr], imens jeg sad og lyttede til det, der blev aftalt.	Virkelig godt
30	Har fået taget aftryk til et nyt høreapparat.	Godt
32	Ambulatoriet var ikke bekendt med, at jeg som ung [fik en stor operation]. Heller ikke, at der er indopereret [et instrument].	Godt
33	Jeg var meget tilfreds med den fine behandling, jeg fik, på alle måder.	Virkelig godt
36	Angående ventetid: Har også oplevet at komme ind før tiden.	Godt
46	Var der for udskiftning, så hele proceduren var velkendt.	Virkelig godt

Høreklíník, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
	19	Jeg var meget glad for, at jeg fik mit høreapparat så hurtigt.	Virkelig godt
	38	Ja, læge NN, der [var svær at forstå].	Godt
	45	Syntes ikke, der blev lyttet til mig.	Dårligt
	47	Venligt personale.	Godt