

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AUDI**

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	115
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	50%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



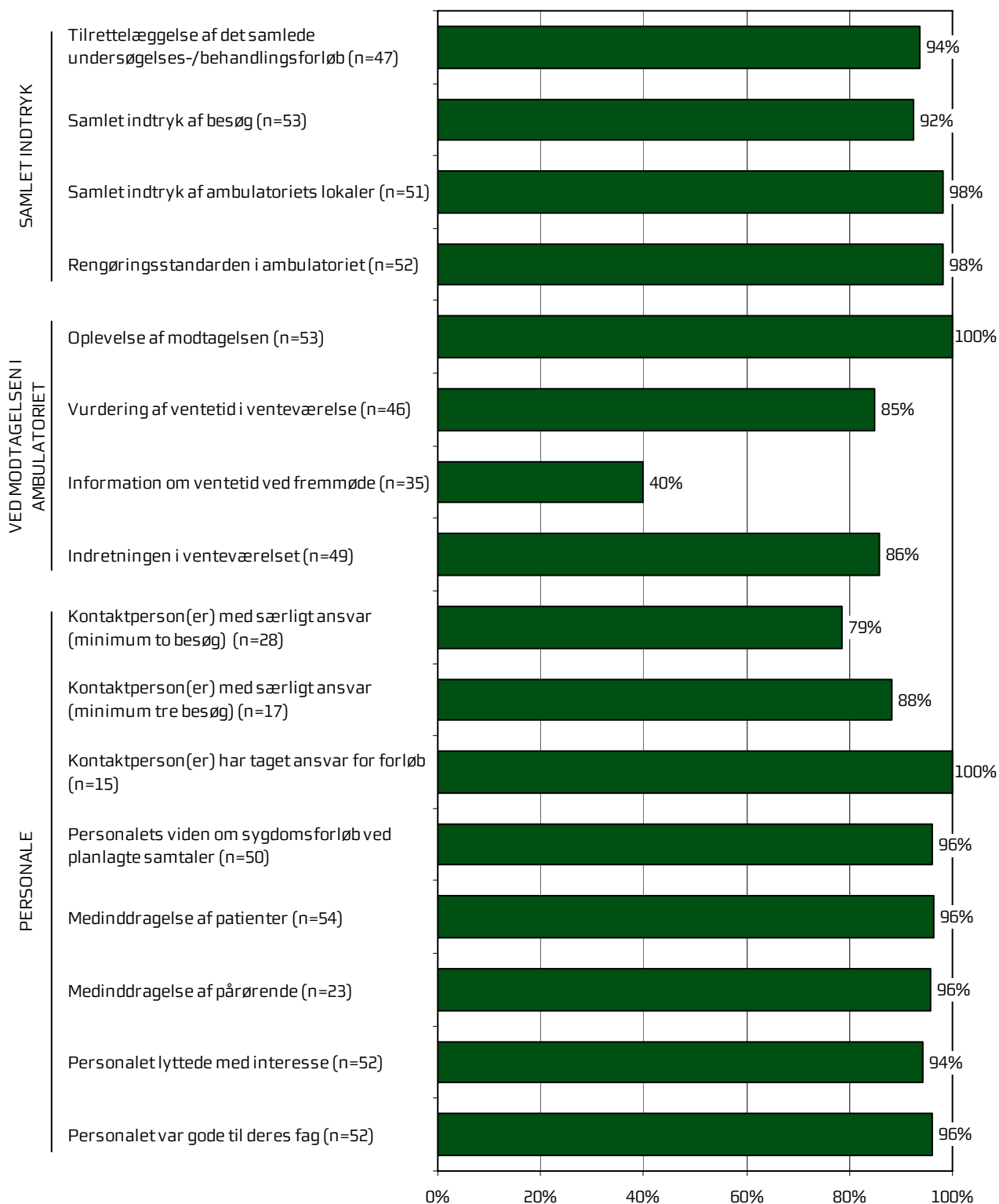


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

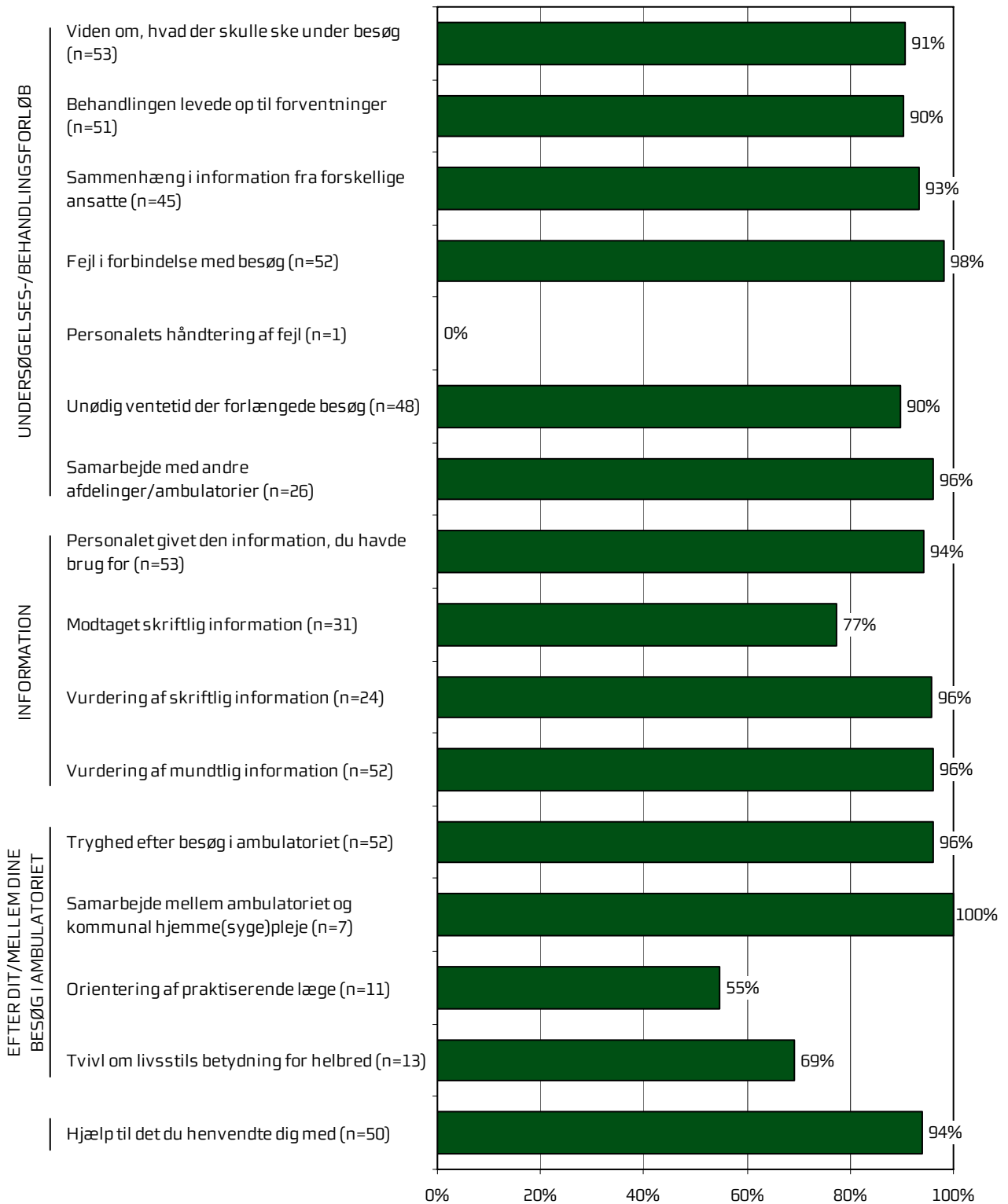
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Audiologisk Afdeling

2009-tallet er for: Audiologisk Afdeling

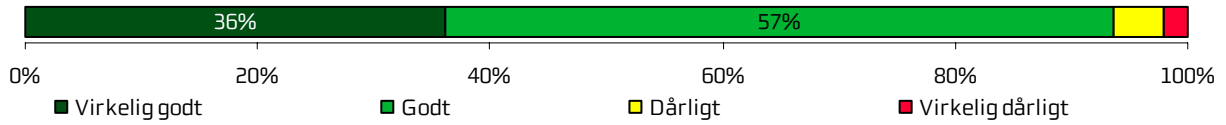
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

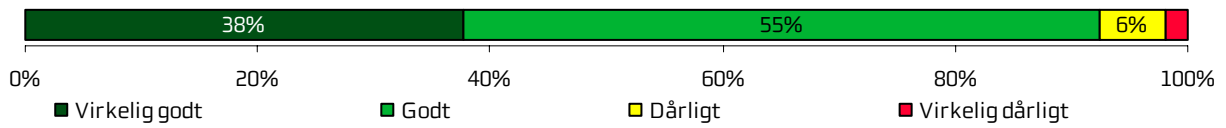
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

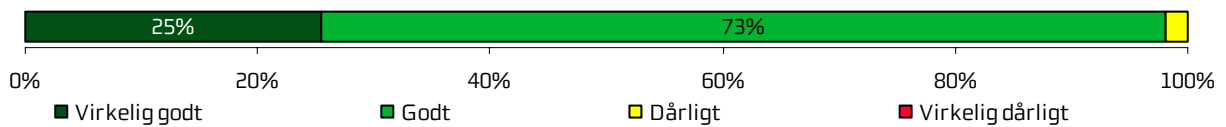
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=47)



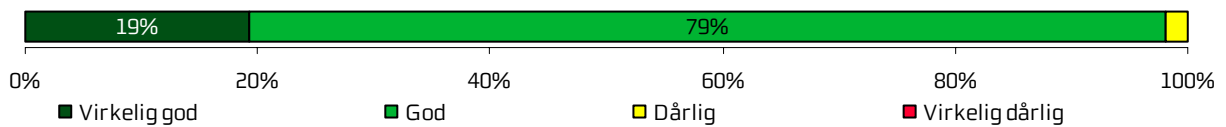
Samlet indtryk af besøg (n=53)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=51)



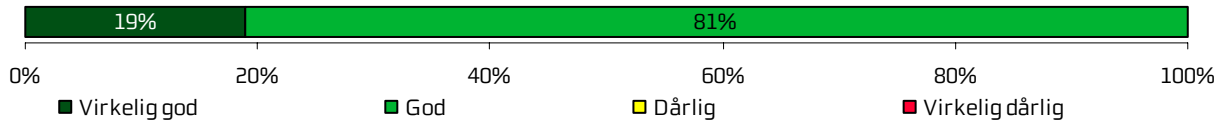
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=52)



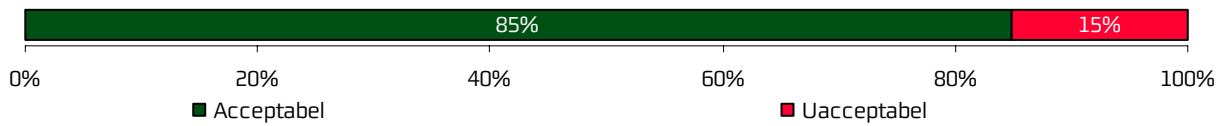
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	93 %	100 %	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	95 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

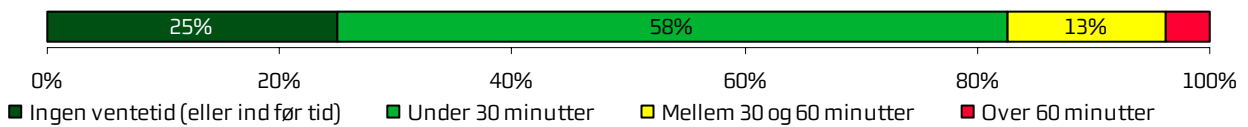
Oplevelse af modtagelsen (n=53)



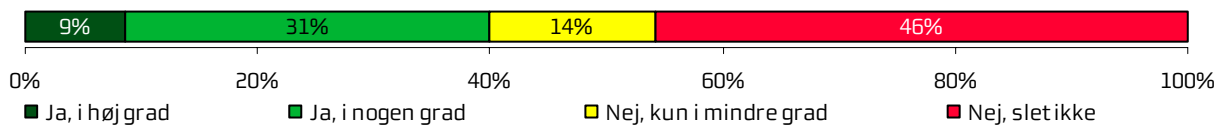
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=46)



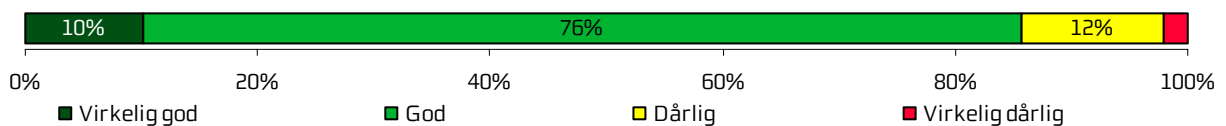
Længde af ventetid i venteværelse (n=52)



Information om ventetid ved fremmøde (n=35)



Indretningen i venteværelset (n=49)

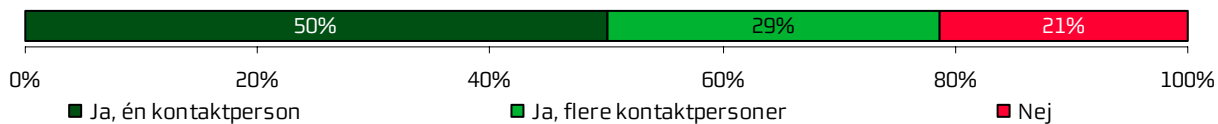




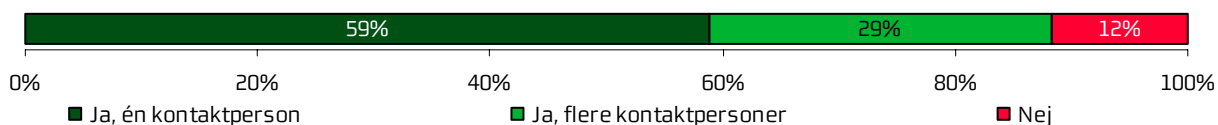
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	94 % *	92 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	87 %	-	100 % *	79 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	40 %	41 %	30 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	85 %	82 %	97 % *	57 % *	81 % *

## Personale

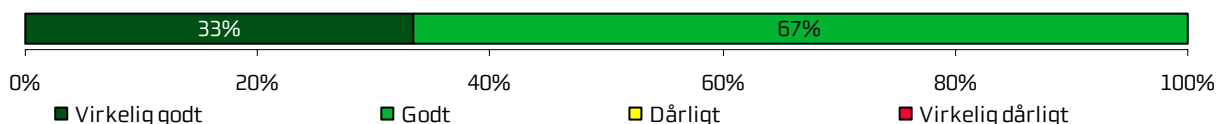
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=28)



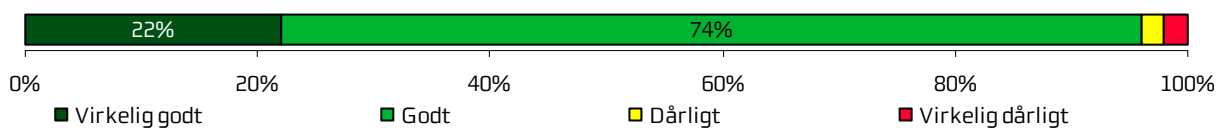
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



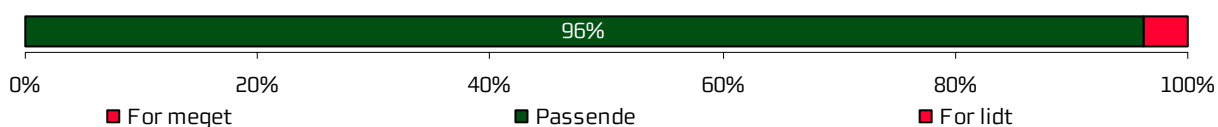
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



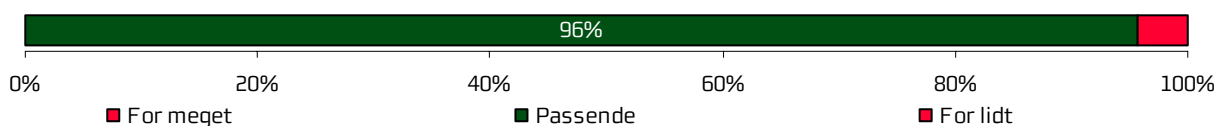
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=50)



Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



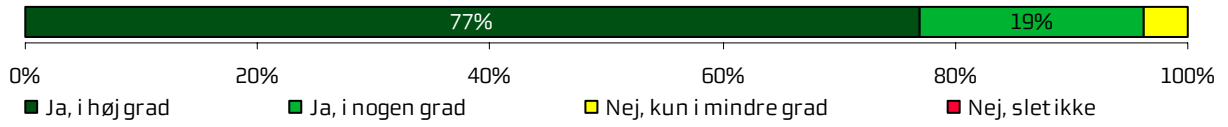
Personalet lyttede med interesse (n=52)



	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)	79 %	61 %	55 % *	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	66 % *	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	91 %	88 % *	100 %	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	91 %	84 % *	100 %	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	89 %	78 % *	100 %	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	93 %	91 %	100 %	89 %	96 %

## Personale (fortsat)

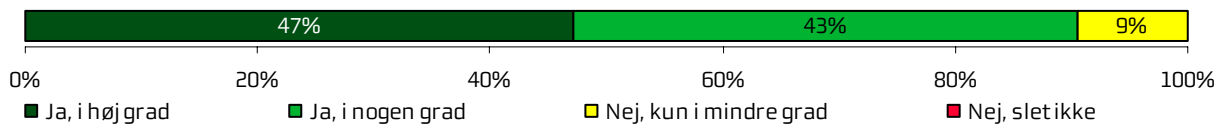
Personalet var gode til deres fag (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	95 %	89 % *	100 %	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=53)



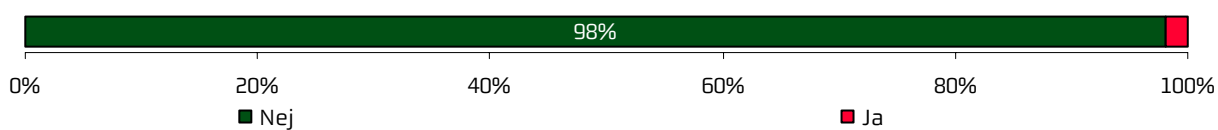
Behandlingen levede op til forventninger (n=51)



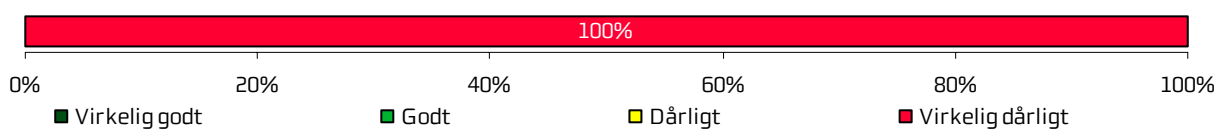
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



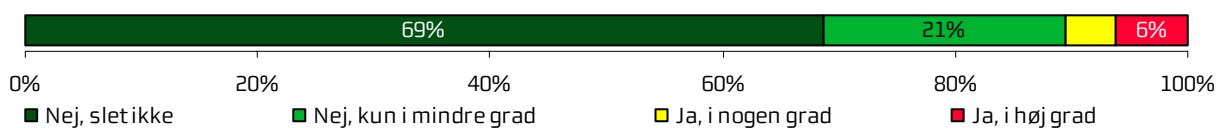
Fejl i forbindelse med besøg (n=52)



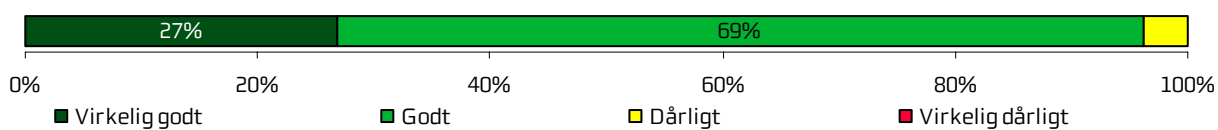
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=48)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=26)



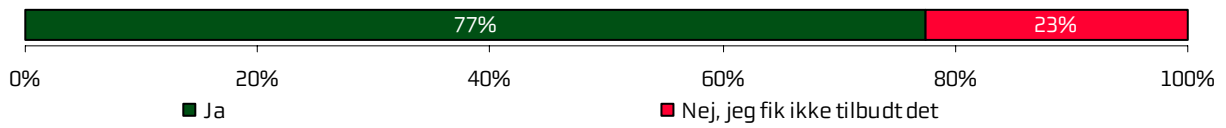
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	88 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	89 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	93 %	90 %	100 %	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	93 %	-	100 %	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	33 %	-	81 % *	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	86 %	79 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	85 % *	100 %	81 % *	92 % *

## Information

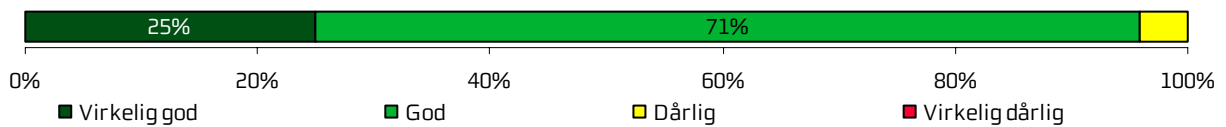
Personalet givet den information, du havde brug for (n=53)



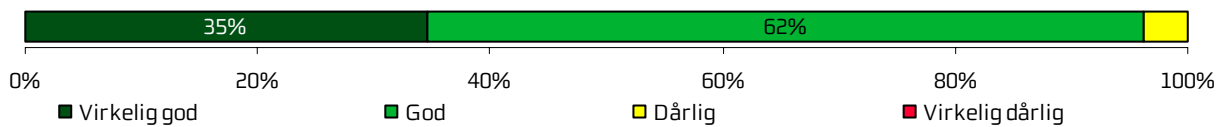
Modtaget skriftlig information (n=31)



Vurdering af skriftlig information (n=24)



Vurdering af mundtlig information (n=52)

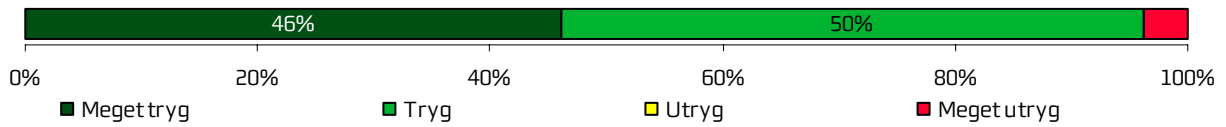




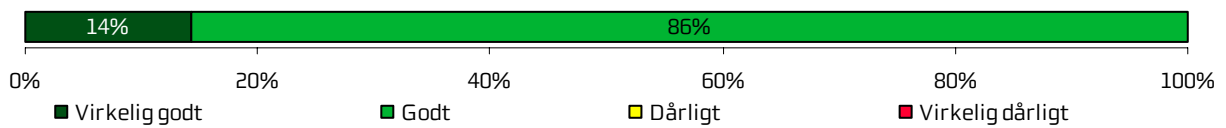
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	100 %	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	77 %	70 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	90 % *	100 %	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

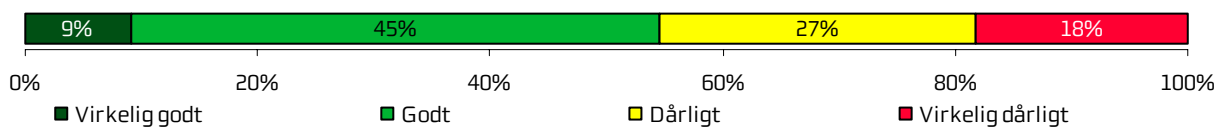
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=52)



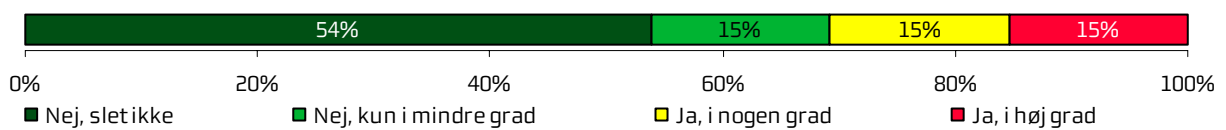
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



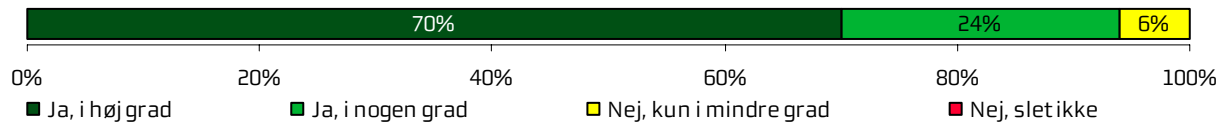
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=13)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	91 %	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	73 % *	89 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	55 %	62 %	57 %	96 % *	62 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	76 %	82 %	91 %	54 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=50)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 %	86 %	95 % *









## 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.

## AUDI

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

ID	Kommentarer - AUDI	Modtagelsen
 3	Nærmede sig "virkelig god".	God
 5	Kom ind til tiden. Det var rart.	Virkelig god
 7	Jeg var helt forbløffet over den forskel, der var på nu og tidligere. Da jeg fik mit høreapparat for et par år siden, oplevede jeg flere gange ventetid i stor stil, selvom jeg mødte op som en af de første. Engang ventede jeg i tre en halv time og gik hjem med uforrettet sag.	Virkelig god
 13	Meget venlig.	Virkelig god
 20	Manglende informationer omkring håndteringen af kørselsgodtgørelsen eller generel viden omkring proceduren ved dette.	God
 21	Jeg har et [lille barn], der græd meget pga. sult (skal bedøves). Derfor er det meget uacceptabelt, at vi skal vente mere end 60 minutter.	God



## AUDI

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AUDI	Fejlhåndtering
11	Kun med hensyn til ørepropperne (for tynd slange).	Intet svar
14	En medarbejder havde valgt at udlevere et høreapparat til mig, som ikke var egnet til mit høreapparat. Vedkommende havde ikke kendskab til min journal, hvori jeg klart havde angivet mit behov. Det skal tilføjes, at da jeg for [år tilbage] fik høreapparat, gav ambulatoriet mig et (eller rettere: To, fordi jeg har i begge ører) forkert, som plagede mig i [flere år]. Dette er baggrunden for, at jeg forud for det seneste møde satte mig grundigt ind i sagen, og jeg var så at sige på vagt!	Virkelig dårligt

## AUDI

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
4	Jeg blev kontaktet af en talepædagog dagen efter, at jeg fik at vide, at min [pårørende] havde hørenedsættelse. Hun ringede for at høre, om jeg havde yderligere spørgsmål, da jeg havde virket MEGET overrasket/lettere chokeret over nyheden. Det er god service. Og så sendte hun papirer på alt, hvad der var snakket om. Super :-)	Virkelig godt
8	Meget kort forløb, da det kun var hørescreening.	Virkelig godt
14	Ovenstående refererer til det møde, hvor jeg fik udleveret apparatet. [Flere] måneder herefter var jeg til et opfølgingsmøde (justering, rådgivning). Jeg orienterede den medarbejder, som forestod dette, om det første, uheldige møde. Vedkommende var meget kompetent, beklagede det skete og gav mig en MEGET korrekt og venlig behandling. Jeg har dannet mig det indtryk af personalet, at evner og kompetencer er meget ujævnt fordelt.	Virkelig dårligt
20	Efter undersøgelsen på et andet sygehus var vi utroligt glade for den hurtige henvisning til Audiologisk, så man ikke skulle "lide" mere end højst nødvendigt.	Godt

## AUDI

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
7	Informationerne var absolut fyldestgørende. Jeg fik at vide, at jeg endelig skulle komme igen, hvis genen ikke var afhjulpet, og det vil jeg nok benytte mig af.	Godt
12	Synes, det er lidt svært at svare på, for sidste besøg var ok, men jeg har så mange dårlige erfaringer med afdelingen. Derfor er det måske svært kun at snakke om det sidste besøg	Dårligt
14	Når jeg har ringet til ambulatoriet, har jeg oplevet, at telefonbetjeningen i nogle tilfælde (når det har været en bestemt person i omstillingen) var uvenlig.	Virkelig dårligt
20	Når man står i en krisesituation, kan man få fortalt nok så meget om alt muligt, men man er jo slet ikke i stand til at opsnappe noget som helst. Manglede klart sort på hvidt hvad, hvorfor og videre forløb.	Godt
21	Vi er [handicappede], og der var ingen [hjælp at få] efter patientens operation. Vi fik for lidt skriftlig information bagefter.	Godt

## AUDI

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
2	Ventetid på over to år er, efter min mening, alt for langt.	Dårligt
3	Blev henvist til [scanning] og fik besked om, at jeg havde [en specifik sygdom], hvilket blev udredt ved samtale med en rar og forstående læge NN, som ville henvise til andet sygehus. Og her strandeder sagen så ([i sommer]). Jeg har ikke formået at genetablere "forbindelsen", så jeg er nu i en absolut utilfredsstillende venteposition.	Godt

## AUDI

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
1	Kortere ventetid. Lidt flere ting for de lidt større børn. Altså blade, bøger osv.	Godt
6	Ros til læger og narkosepersonale.	Godt
7	Jeg synes, ambulatoriet gjorde det rigtig godt. Den dame der tog imod mig, var absolut meget kompetent og interesseret, samt meget venlig.	Godt
9	Alle, især "behandlere", var meget rare og børnevenlige. De gjorde meget ud af, at barnet følte sig godt tilpas og trygt. Meget gode til at fortælle og forklare, hvad der skete/skulle ske. Rart, at de selv sendte ny tid, da vi var lidt for længe om det.	Virkelig godt
10	Der skal være mulighed for at prøve de nye høreapparater i et rum med dagligdagslyde. Urime- lig lang ventetid på at få en tid til nye apparater.	Dårligt
13	Vi var kun inde og få lavet silikonepropper []. Og den behandling, vi fik, var helt i top og hurtig. Men generelt er ventetiden til, at man kan få foretræde til Audiologisk Afdeling. Da min [på- rende] skulle have fornyet sine høreapparater, var tiden [flere] måneder. Det er for langt.	Intet svar
15	Venteværelset kunne være bedre indrettet. Specielt når der er mange børn, der venter.	Godt
16	Sende besked ud om mødetid noget før.	Godt
17	Alt i alt vil vi ikke skifte i personalet. Vi føler os trygge og velkomne, så intet brok fra os.	Virkelig godt
18	Alt ok.	Godt
19	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
21	Vi kan ikke acceptere, at vi fik at vide, at min søn har DRÆN via vagtlægen []. Det var meget pinligt, at vagtlægen spørger os, om min søn har DRÆN, som vi ikke vidste før. Vi ønsker at få ALLE informationer efter operation. Dem fik vi ikke. Vi overvejer at klage hos patientkonto- ret/patientombuddet.dk. Vi ønsker [tolk] før og efter operation!	Godt