

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AUDI**

**Øre-, Næse- og Halsafd.**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	163
Besvarelser fra afsnittets patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	53%

### **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 tests 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.



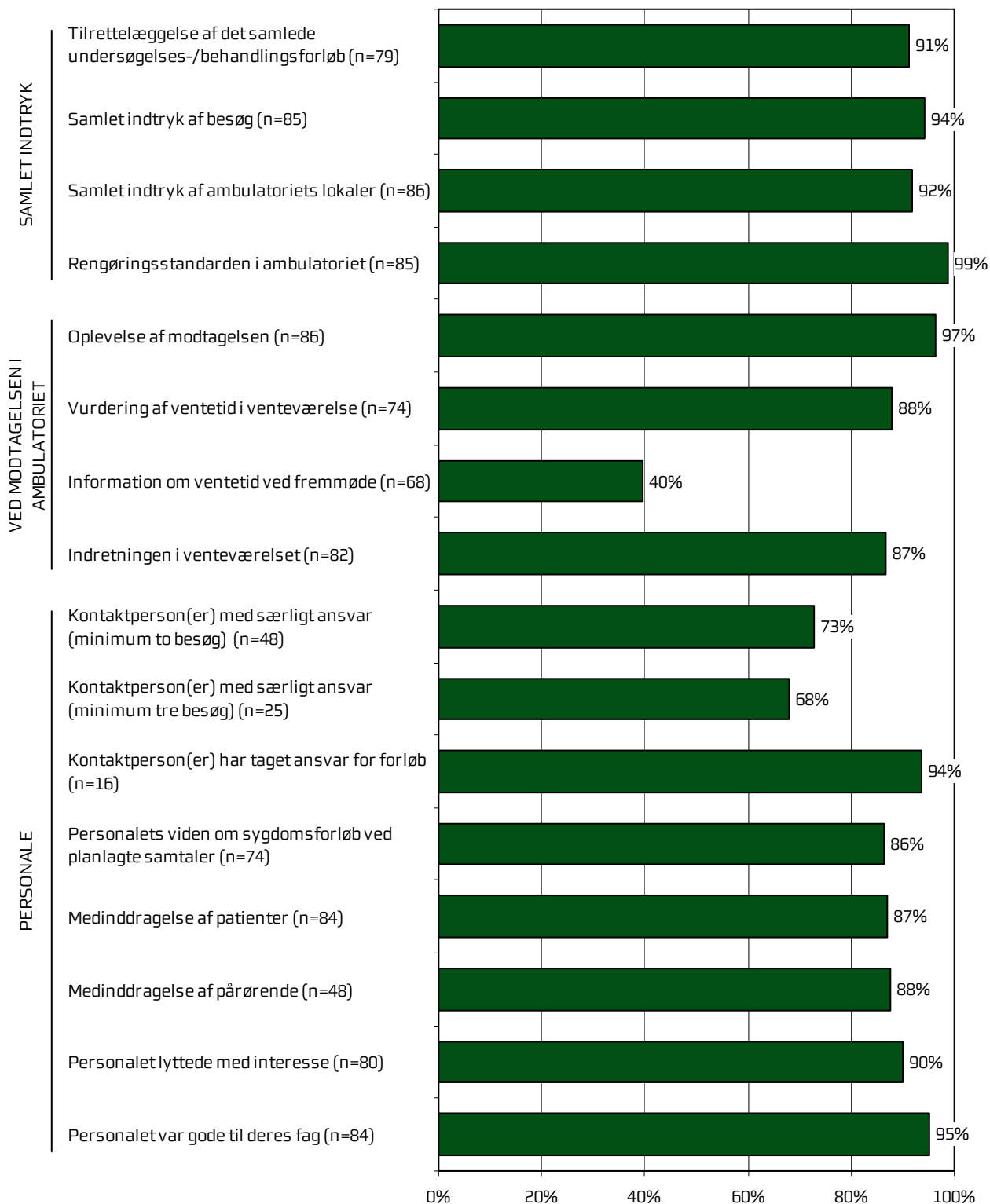


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

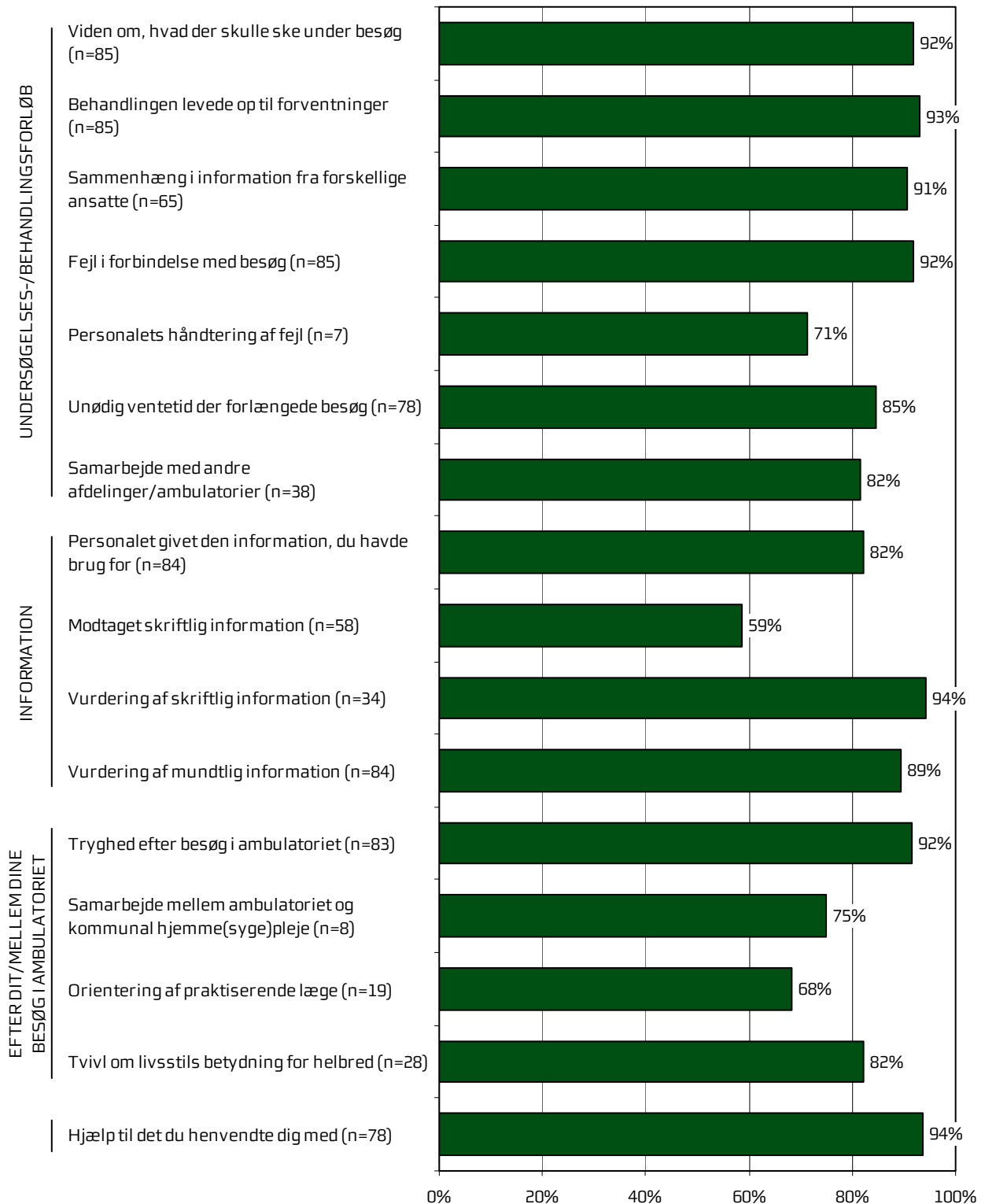
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: AUDI

2010-tallet er for: Audiologisk Afdeling

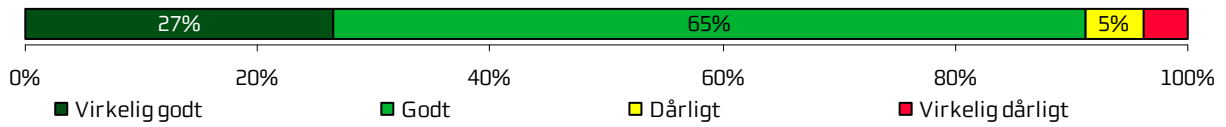
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

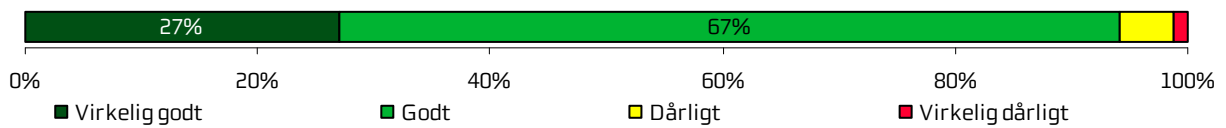
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

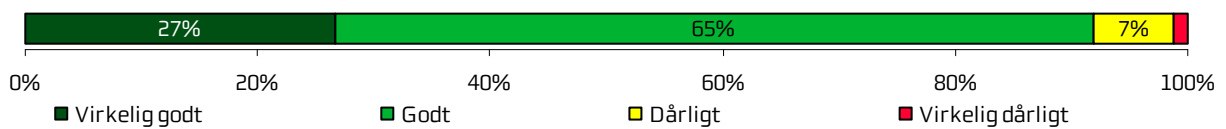
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=79)



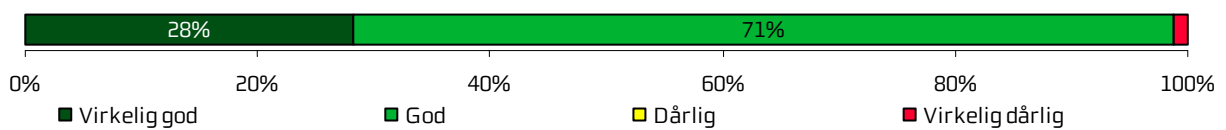
Samlet indtryk af besøg (n=85)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=86)



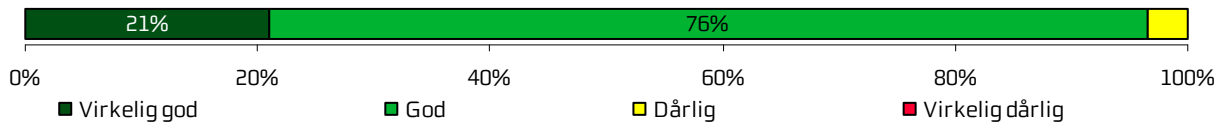
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=85)



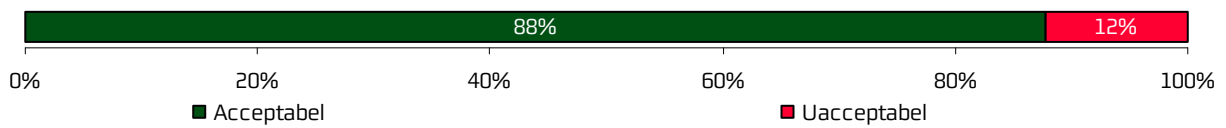
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	94 %	94 %	100 % *	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	92 %	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	98 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	87 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=86)



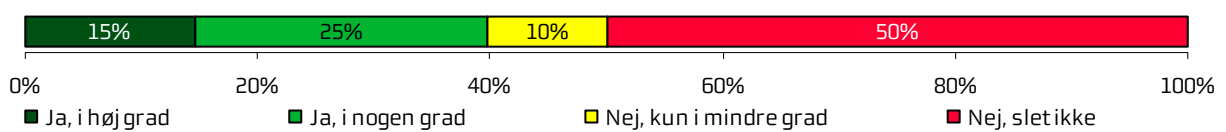
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=74)



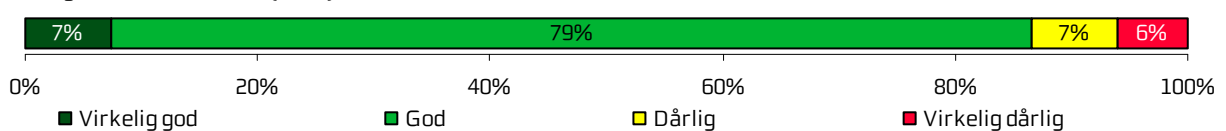
Længde af ventetid i venteværelse (n=72)



Information om ventetid ved fremmøde (n=68)



Indretningen i venteværelset (n=82)

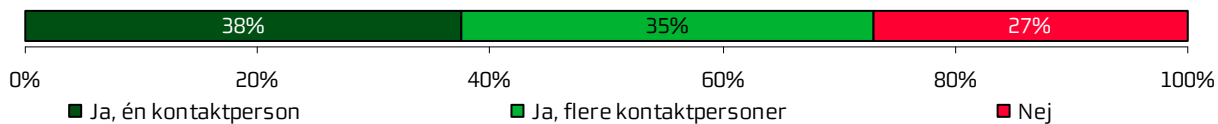




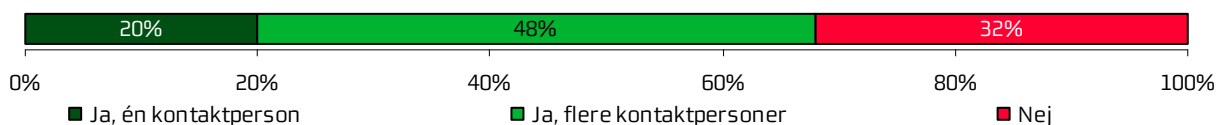
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	100 %	94 %	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	85 %	87 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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 %	40 %	41 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	86 %	85 %	96 % *	58 % *	82 % *

## Personale

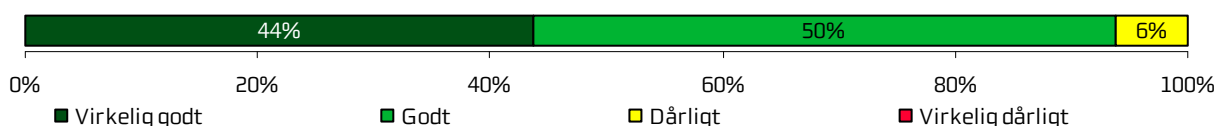
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



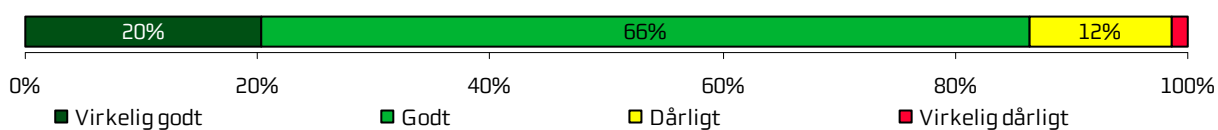
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



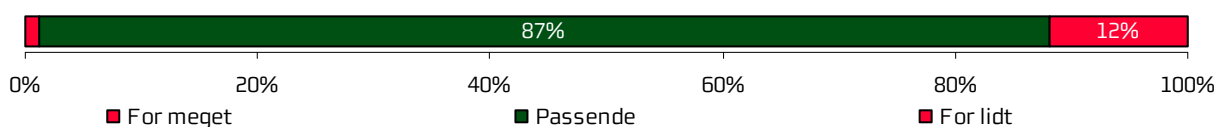
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=16)



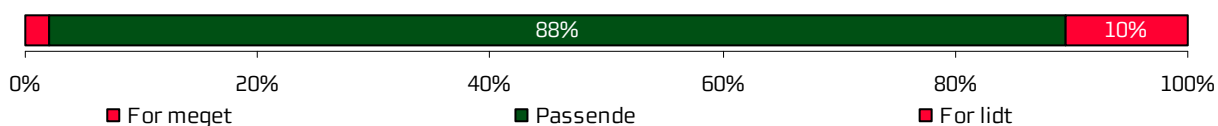
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



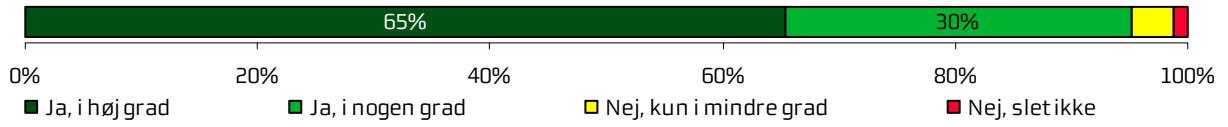
Personalet lyttede med interesse (n=80)



	2012	2011	2010	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)	73 %	79 %	61 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	68 %	88 %	66 %	100 % *	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	100 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	96 % *	91 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	96 % *	91 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	96 %	89 %	100 % *	81 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90 %	94 %	93 %	100 % *	89 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

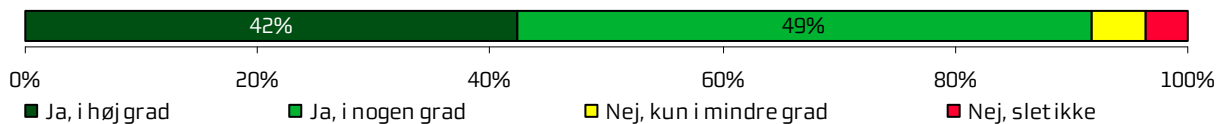
Personalet var gode til deres fag (n=84)



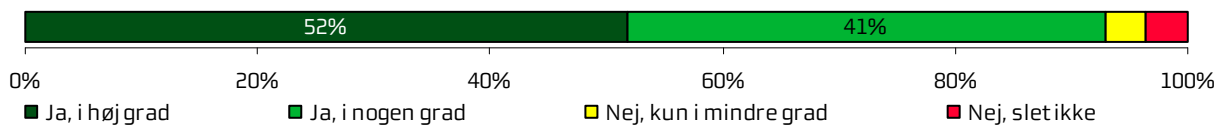
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	95 %	100 % *	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

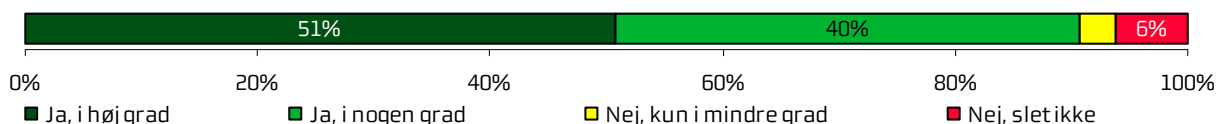
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=85)



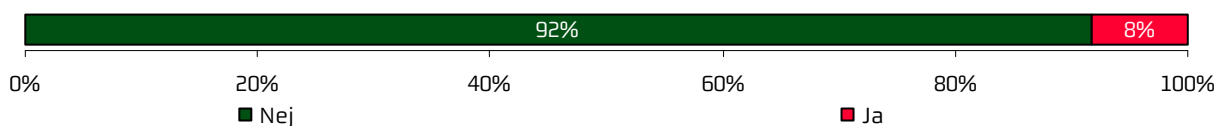
Behandlingen levede op til forventninger (n=85)



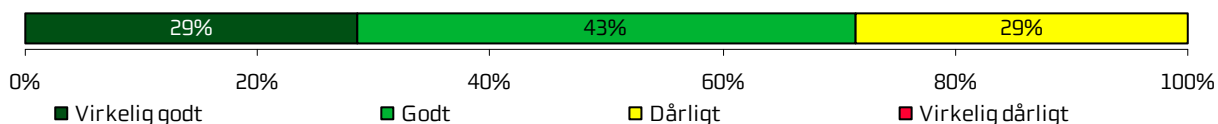
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=65)



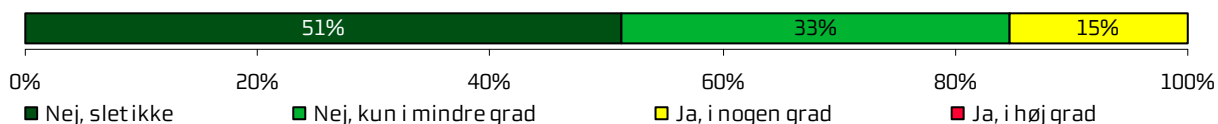
Fejl i forbindelse med besøg (n=85)



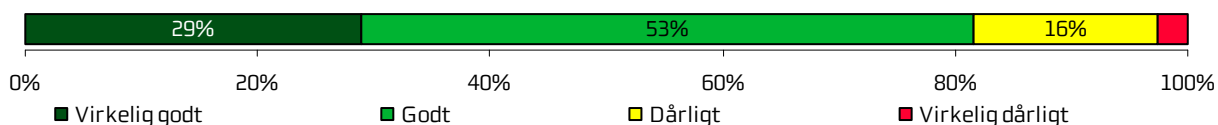
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=78)



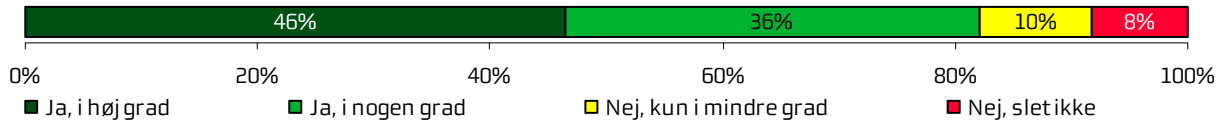
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=38)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	90 %	89 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	93 %	93 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	98 %	93 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	0 % *	33 %	91 %	32 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	90 %	86 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	82 %	96 % *	93 %	100 % *	73 %	91 %

## Information

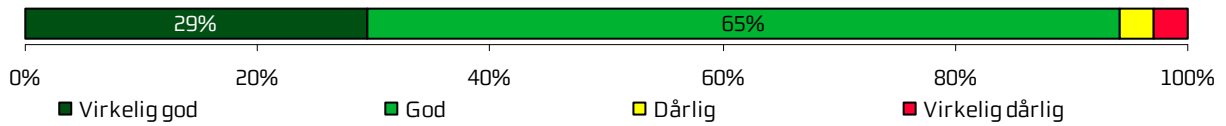
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



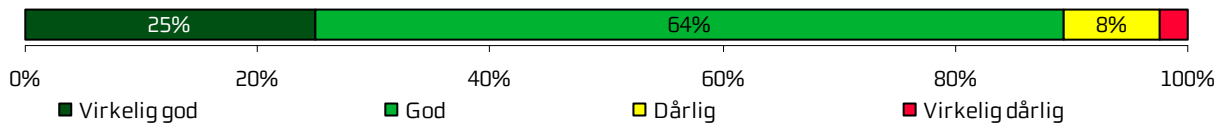
Modtaget skriftlig information (n=58)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



Vurdering af mundtlig information (n=84)

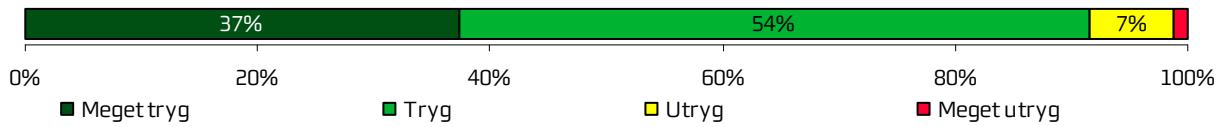




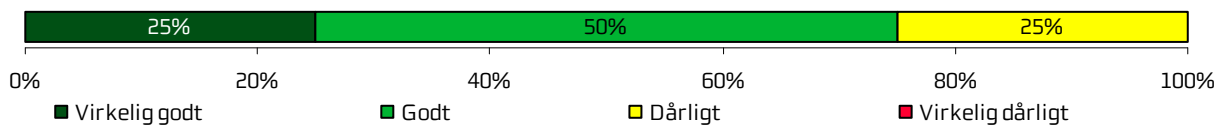
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	82 %	94 % *	-	100 % *	78 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	77 %	70 %	100 % *	37 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	96 %	100 %	80 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	89 %	96 %	95 %	100 % *	88 %	96 %

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

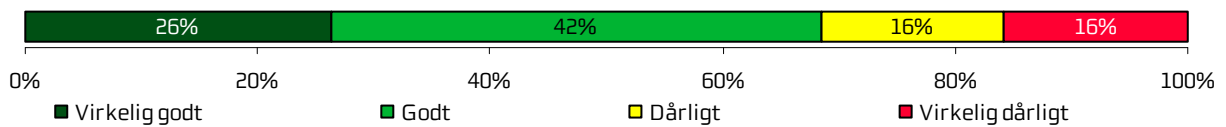
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=83)



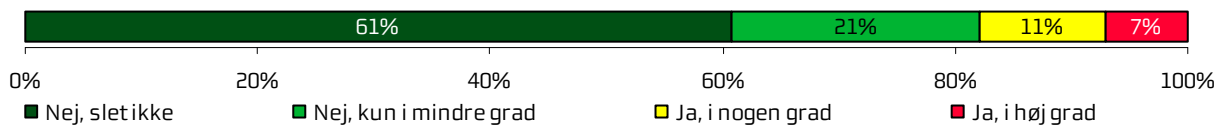
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



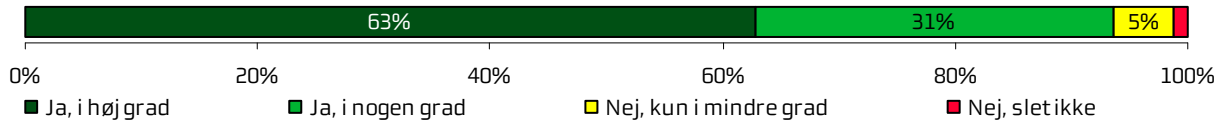
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=28)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	96 %	92 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	100 %	73 %	100 %	62 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	68 %	55 %	62 %	100 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	69 %	76 %	93 %	50 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=78)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	94 %	-	100 % *	84 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	2
Relationer til personale	2
Ventetid	3

**AUDI****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Modtagelsen</b>
 3	Først da jeg havde ventet længe, kom der en dame og spurgte, om vi havde fået besked om, at de var forsinket, for så fik vi besked da.	God
 6	Dejligt at møde ind til et smilende og veloplagt personale.	Virkelig god
 8	En positiv oplevelse.	Virkelig god
 15	Forkert dato for mødedag. Glemte at give besked om afbud hos sekretær, telefondamer på anden afdeling.	Dårlig
 16	Det virker underligt, at man modtages på én etage, og derefter skal op til en anden etage, hvor der ikke er nogen reception eller lignende, hvor man kan henvende sig ved spørgsmål, f.eks. vedrørende ventetid.	God
 20	Tale højere. Gentage navne hvis ingen respons.	God
 21	Søde mennesker.	God
 22	Jeg blev glemt på grund af el-svigt. Var registreret med flyeben på et stykke papir. Det var kun da jeg henvendte mig til modtagelsen efter 45 min., at de registrerede, at jeg var der.	God
 27	Sekretæren interesserede sig for mit barn (det var mit barn, vi skulle til undersøgelse med).	Virkelig god
 35	Venlig!	God
 38	Venligt personale og kort ventetid.	Virkelig god
 39	Jeg bliver altid modtaget og behandlet med en dejlig venlighed fra personalet.	Virkelig god
 41	Ingen modtagelse! Der sad en sur dame ved receptionen, som knap nok ville fortælle, hvor vi skulle gå hen.	Dårlig
 43	Ja, der gik lidt tid før man blev modtaget, men ellers var den god.	God



**AUDI****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Under forløbet, tilpasning af ørepropper, måtte jeg køre til ambulatoriet [flere] gange inden det så nogenlunde lykkedes at få dem til at passe.	Godt
5	Et nyt møde ville jeg få pr. brev, men det kom ikke, hvorfor jeg måtte rykke pr. mail.	Godt
7	Der var blevet byttet rundt på [mit barns] cpr. nr. og [et andet barns]. Det resulterede i brev til os, angående mistanke om alvorlig sygdom, hvilket ikke var tilfældet, da det var [et andet barn], det drejede sig om. Det blev efterfølgende ikke fulgt op, før vi selv pressede på for en afklaring.	Dårligt
8	Ingen.	Uoplyst
15	Forkerte mødetider. Gerne informere om afbud.	Dårligt
17	Jeg fik et høreapparat, som ikke virkede, men fik så et nyt. Helt ok.	Virkelig godt
23	At hørescreeningen ikke vil gå igennem på mit [yngre barn]. Vi har været ved jer [flere] gange, og der har været for meget undertryk på [barnets] mellemøre, samt lidt rosafarvet derinde.	Virkelig godt
30	Vi havde fået taget aftryk til høreapparat til vores søn, og næste gang vi kom for at få dem, var der sket en fejl, hvor høreapparaterne var blevet væk. Vores søn skulle derfor have taget nye aftryk.	Godt
32	Når der sendes brev om afbud til en patient, start da med at skrive for eksempel: Den aftale tid [] er AFLYST pga. personalemangel. Ny tid [en anden dag]. Ring venligst, hvis den nye tid skal ændres.	Uoplyst
35	Ingen!	Uoplyst
42	Gælder Audiologisk afdeling, ikke anden afdeling, der var den rene elendighed.	Uoplyst
43	Ingen.	Uoplyst

## AUDI








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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
2	Høreapparatet viste sig slet ikke, at dække det "område" hvor mit høretab ligger. Det blev tydeligt ved første undersøgelse efter halvanden måneds brug. Måske kunne man godt have fundet ud af det hurtigere.	Godt
7	Et langt og forvirrende forløb med mange forskellige udmeldinger og ekstrem mangelfuld information. Ved vores udtryk/ønske om mere information blev mødt med irritation. Dog har vi få gange haft positive oplevelser med forskellige læger.	Dårligt
8	Professionelt og fyldestgørende.	Godt
14	Forskellige undersøgelser kunne godt være koordineret, så man kunne nå to undersøgelser på samme dag. Der må kunne tages hensyn til transporttid.	Godt
15	Dårlig. Sekretær og telefondamer rystende dårlige og uforkammede. Forkerte tider og glemt at aflyse ændringer.	Dårligt
16	Det var en underlig oplevelse, både for os og vores datter, at vi pludselig blev mødt af en ny [medarbejder] uden at være informeret om, at vores faste ikke var der mere.	Godt
19	Utilfredsheden ligger i de faglige kompetencer og refleksioner over det sande udsagn i at "sikre individets trivsel og udvikling"! Jeg føler mig snydt ved ikke at blive indstillet til afprøvningen af diverse høreapparater af forskellige fabrikater og derved finde det høreapparat, der kan gøre mest mulig gavn for mig og mit hørehandicap. Og derved glemmer at tilgodese mine behov for valg af høreapparater og bliver tildelt "den gode billige stabile Phonak model", hvor medbestemmelse er ubetydeligt!	Dårligt
20	Niks, det er gået fint.	Virkelig godt
24	Det er ikke muligt at få justeret og repareret mit høreapparat i den by, jeg bor i (de kan ikke varetage det apparat, jeg har). Jeg må i stedet til Aarhus [mange] kilometer væk. Lange ventetider på konsultationer og problemer med transport.	Godt
28	Vi var kun til en enkel høreprøve af vores [lille] søn. (Fik i sin tid ikke foretaget høreprøve på sygehuset, da vi fik at vide, det ikke var nødvendigt. Har vi efterfølgende klaget over).	Godt
29	Ventetiden fra henvisning fra speciallæge til indkaldelse er URIMELIG lang.	Godt
34	Der kunne godt have været bedre indretning i venteværelset, til når man kommer med spædbørn. Der kunne godt være bedre skiltning på p-plads udenfor.	Godt
38	Vi blev spurgt, om vi havde tid til at vente på en samtale samme dag (indenfor en halv time), så vi ikke skulle til at have en speciel tid til samtalen en anden dag, når vi nu alligevel var i huset. Samtalen var ekstra, som lægen selv vurderede kunne være interessant for os at få. Det var bare super godt set af ham, og dejligt at få vendt situationen med en ekstra fagperson. :-)	Virkelig godt
40	Efter et møde i Høreafdelingen [], hvor jeg fik hjælp af NN. Problemløsning angående tinnitus inden jeg kunne få et høreapparat.	Godt
41	Jeg har aldrig oplevet så dårlig en behandling. Og ingen tog i betragtning, at det var et barn på under et år, som skulle undersøges.	Virkelig dårligt

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
8	OK.	Godt
9	Materialer var alt for meget.	Godt
15	Dårlig oplevelse. Halvandet års ventetid.	Dårligt
21	Fik tilbudt kun en løsning/behandling, selvom der findes [andre behandlinger], der kunne have understøttet helingsprocessen.	Godt
25	Vi ville som forældre gerne have haft mere at vide om, hvordan undersøgelsen skulle foregå, da det ville have gjort det nemmere for vores søn, hvis vi havde kunnet forberede ham på indholdet.	Godt
29	Ved tidsbestilling til andet besøg, opdagede jeg, at der også skulle afsættes tid til lægekonsultation, men havde ikke fået at vide hvorfor.	Godt
33	Personalet må godt snakke mere tydeligt.	Godt
37	- Da vores datter skulle have høreapparater, havde lægen for travlt til at bruge mere end 30 sekunder på at forklare os det. Vi måtte selv senere bede om en indkaldelse, så vi kunne få mere information om undersøgelsen med videre.  - Senere, da de fandt ud af årsagen til hendes hørenedsættelse [], fik vi et brev på tre linjer og blev meget forskrækkede, da vi undersøgte, hvad det var.	Uoplyst
41	Ingen ville fortælle, hvordan undersøgelsen foregik, eller hvad det gik ud på. Heller ikke selvom vi spurgte.	Virkelig dårligt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AUDI</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 8	Varmt, venligt og roligt.	Godt
 12	Jeg var til tuning på Audiologisk afdeling, og ikke andet. Og det forløber altid godt.	Godt
 21	Vores første besøg var ikke særlig godt, men det var så vores andet besøg.	Godt
 31	Receptionen/personalet virker meget pressede af arbejdsopgaver.	Godt
 32	Vi besøger kun stedet en til to gange årligt. Patienten er [ung]. Det er nogle rare, søde (og menneskelige personer), der arbejder på klinikken.	Godt
 36	Ville gerne have haft den samme person hver gang i stedet for tre forskellige.	Virkelig godt
 41	Undersøgelserforløbet var SÅ sårligt, at vi ikke har gået videre med undersøgelserne. SÅ sur og uvillig læge/personale har jeg aldrig før mødt. Var grædefærdig, da vi tog hjem.	Virkelig dårligt

## 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
4	Nej.	Virkelig godt
8	Alt ok. Jeg fik, hvad jeg kom efter. Til Ug.	Godt
10	Ok.	Godt
11	Der blev bemærket en høj hygiejne. [Kvalitet i behandling]	Godt
13	For lang tid fra første henvendelse fra læge NN til indkaldelse. [Flere måneder]. Det hører ikke hjemme nogen steder. Der kan NEMT laves en bedre måde at klare dette! [Ventetid]	Godt
15	Bedre information om mødetider, hvad som skal ske og ventetid. [Kommunikation og information]	Dårligt
17	[ ] Jeg har fået høreapparat, som jeg er utrolig glad for, og det virker [ ].	Virkelig godt
18	Det er svært at komme igennem på telefonen. Modtagelsen er ikke altid bemandet, og de har meget travlt/er optagede, når man vil melde sin ankomst. Man bliver ikke set. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
20	Måske nogle flere bilmagasiner?! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Søde mennesker. Ingen ventetid (god planlægning). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
24	Da det endelig lykkedes mig overhovedet at få en tid, fik jeg en glimrende og menneskelig behandling af den person, der skulle hjælpe mig med mit høreapparat. [Relationer til personale]	Godt
25	Forældreinformation omkring indhold af test. Større hensyn til barnets problematikker og forståelse herfor. Men generelt sødt personale. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Godt
26	Mere information før og under besøg ved forberedelse af undersøgelse og formidling af resultater. Vi oplevede begrænset kommunikation mellem forskelligt personale [ ]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
28	Synes, ambulatoriet var rigtigt gode til at håndtere min søn, som var patienten.	Godt
29	Bemandingen kunne være højere, så den lange ventetid kunne undgås. Desuden virker lokalerne små og lidt nedslidte. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
32	Venteværelserne er for små. De måtte godt være dobbelt så store. Toiletforholdene er der ikke noget at klage over. De er ganske fine, og der er rent. [Fysiske rammer]	Godt
37	Ville være rart at have en kontaktlæge. [Kontaktperson]	Uoplyst
41	De gjorde INTET godt.	Virkelig dårligt
43	Jeg synes, de gør det meste godt, og jeg synes, at rummene også var gode. De kunne godt gøre lidt mere ud af venteværelset. Altså lidt flere ting :) [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt



