

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Høreklubnikken**

**Øre-næse-halsafdelingen**

**Hospitalsenhed Midt**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	298
Besvarelser fra afsnittets patienter:	203
Afsnittets svarprocent:	68%

### **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.



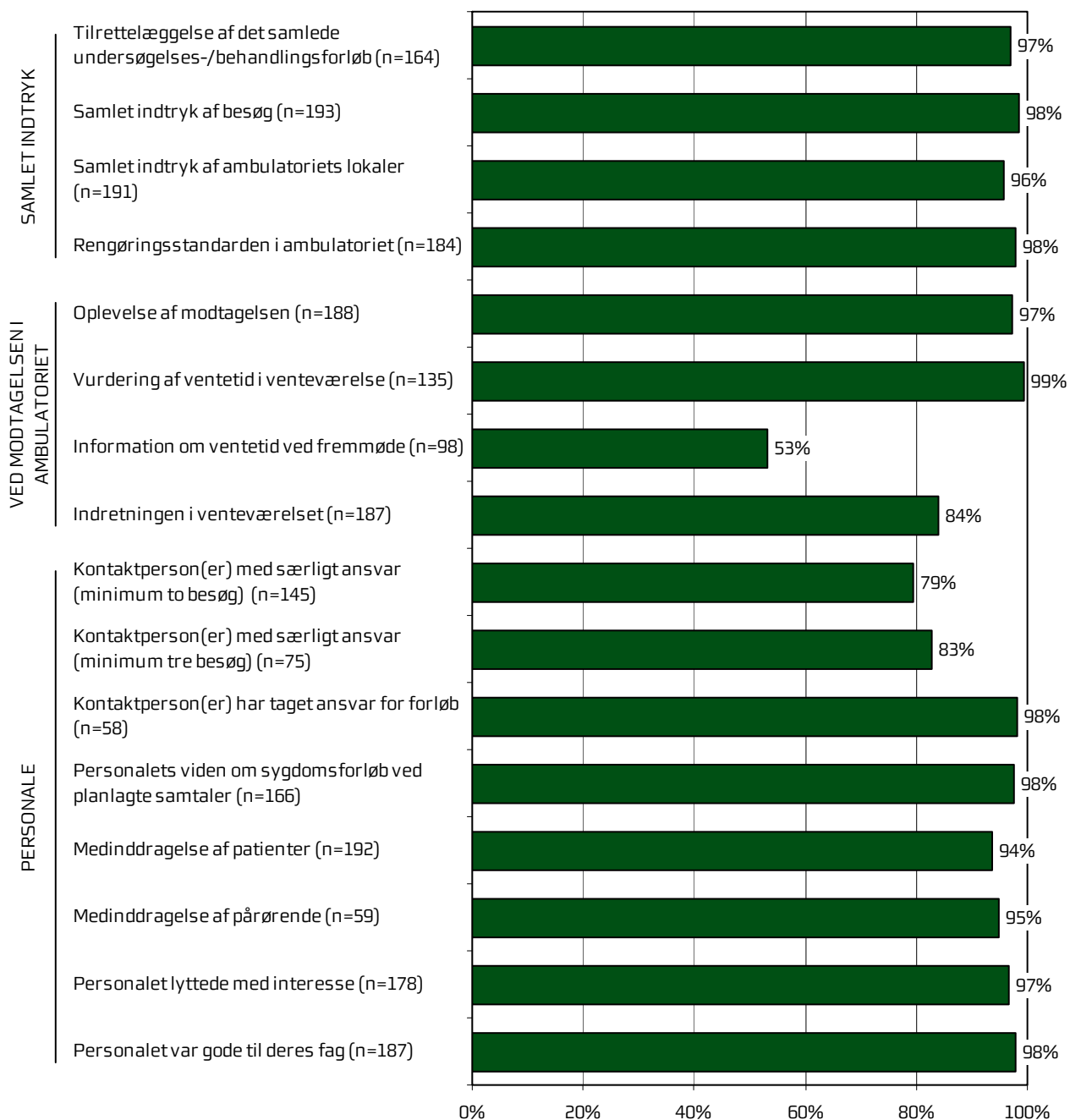


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

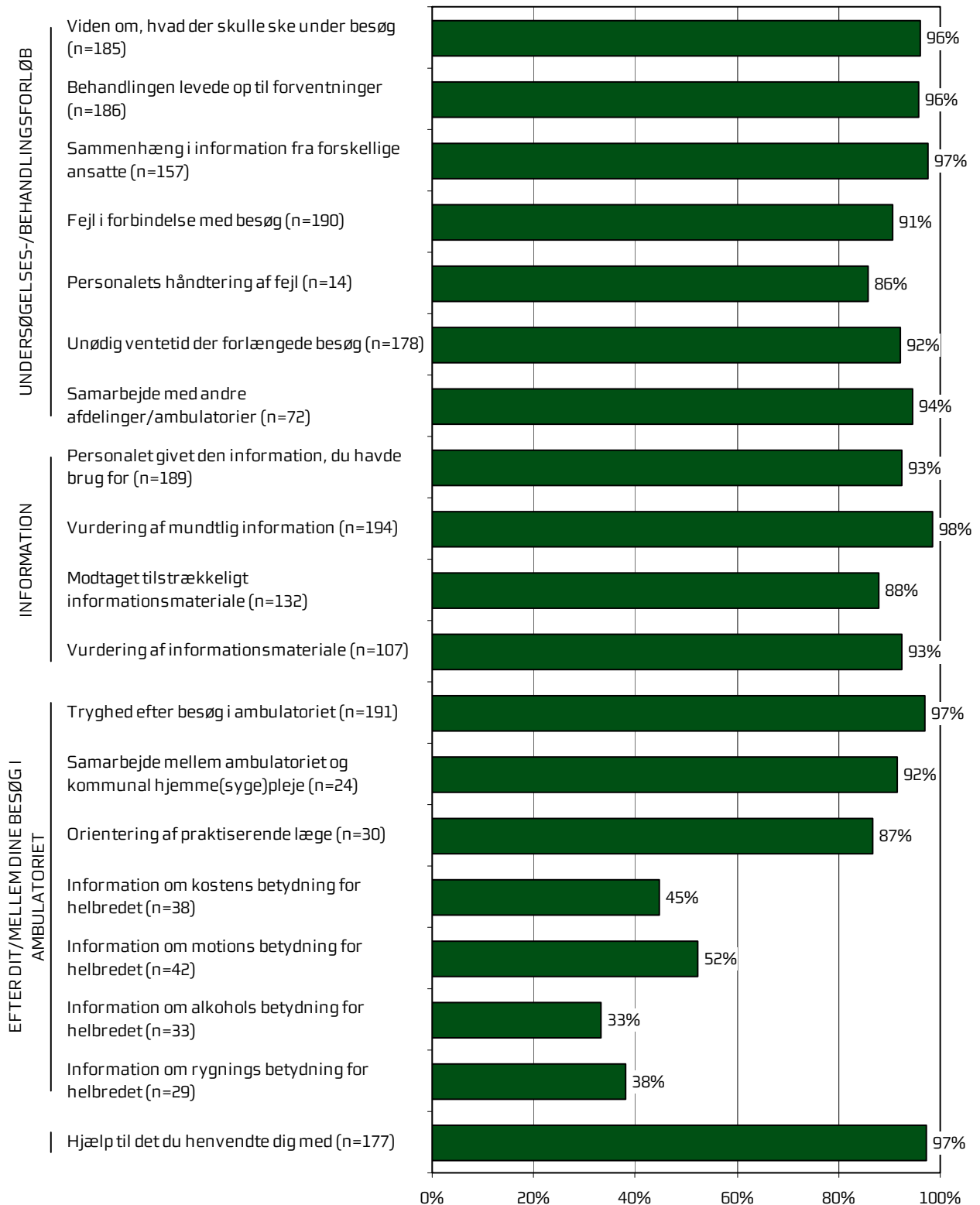
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

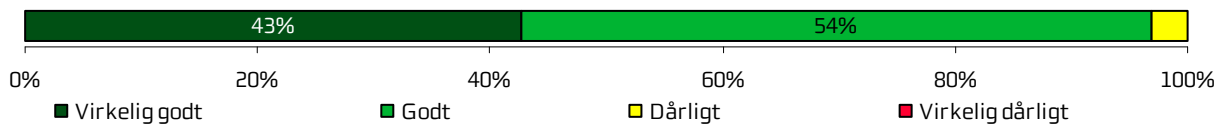
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

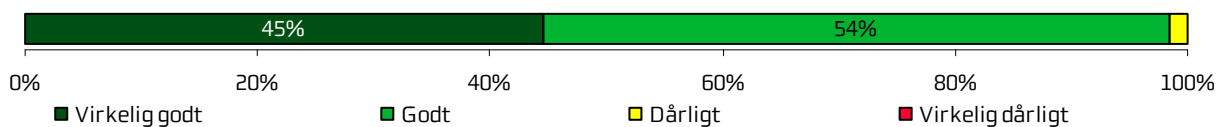
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

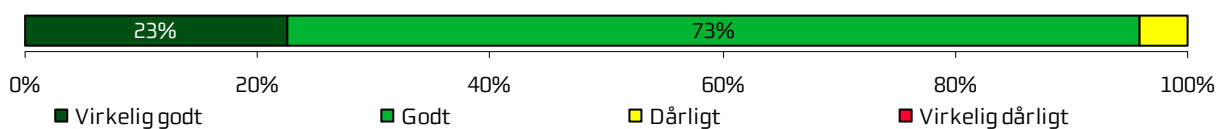
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=164)



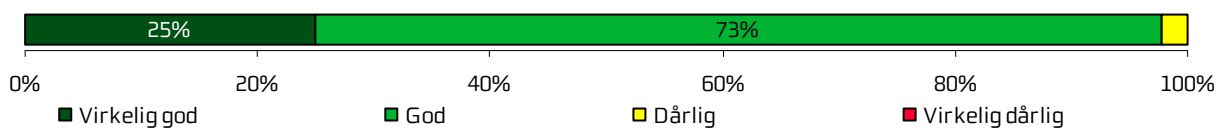
Samlet indtryk af besøg (n=193)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=191)



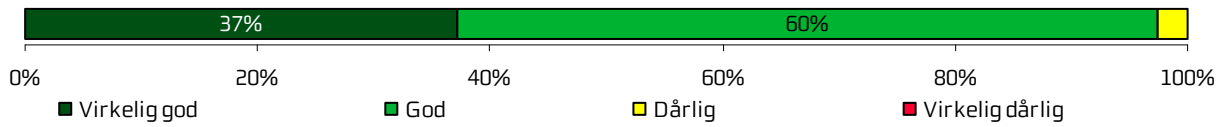
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=184)



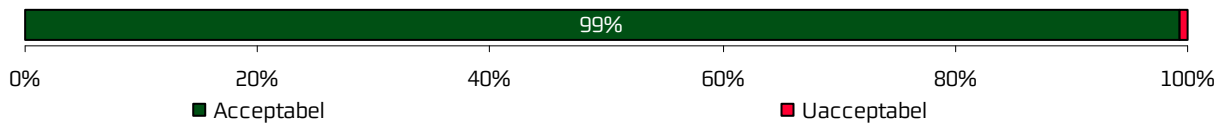
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

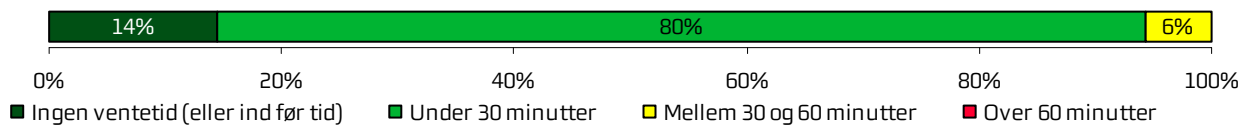
Oplevelse af modtagelsen (n=188)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=135)



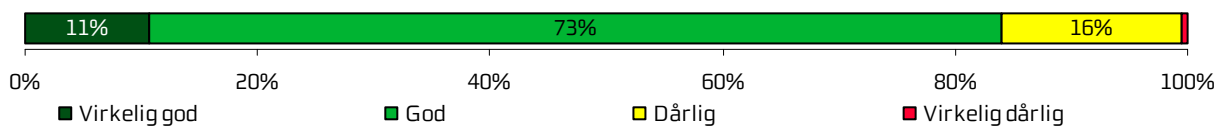
Længde af ventetid i venteværelse (n=125)



Information om ventetid ved fremmøde (n=98)



Indretningen i venteværelset (n=187)

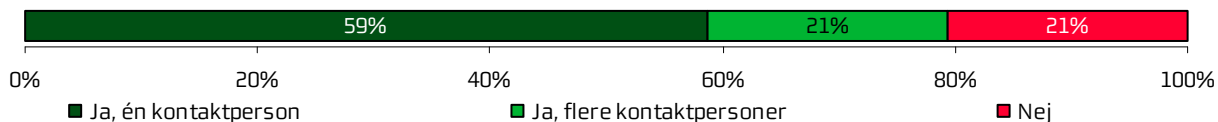




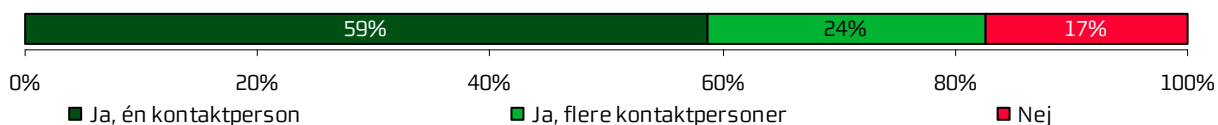
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	-	-	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	53 %	-	-	86 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

## Personale

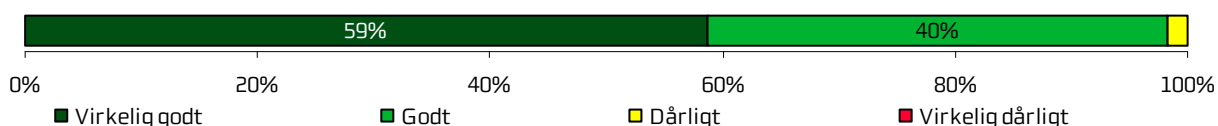
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=145)



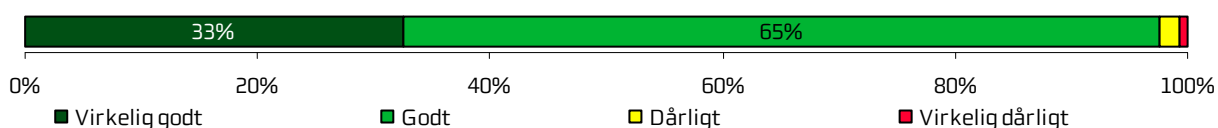
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=75)



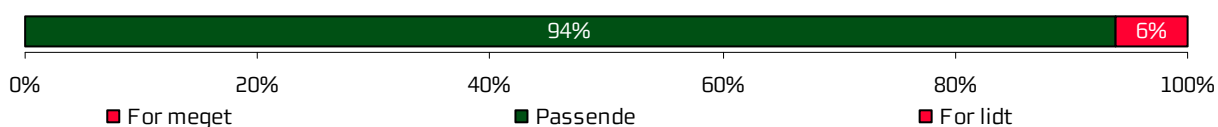
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=58)



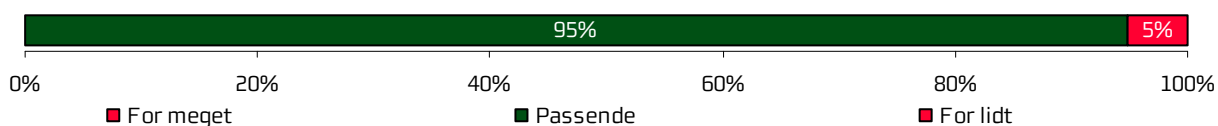
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=166)



Medinddragelse af patienter (n=192)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



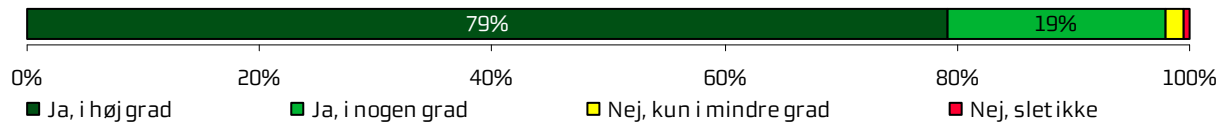
Personalet lyttede med interesse (n=178)



	2013	2012	2011	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 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	-	-	100 % *	65 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 %	78 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

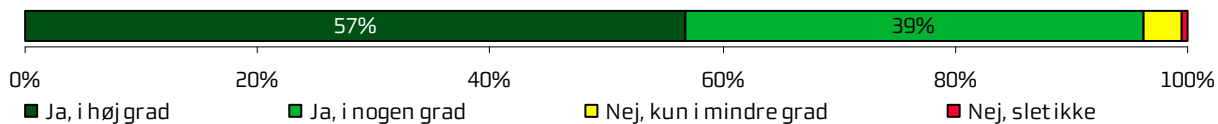
Personalet var gode til deres fag (n=187)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 % *	90 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

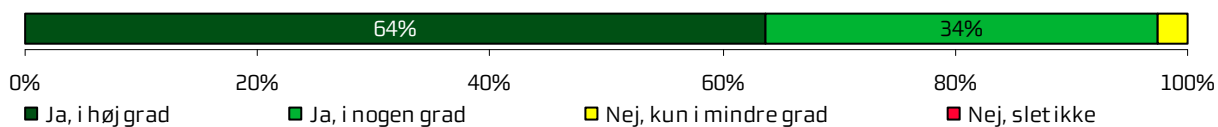
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=185)



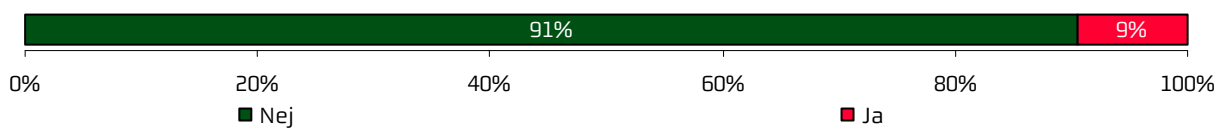
Behandlingen levede op til forventninger (n=186)



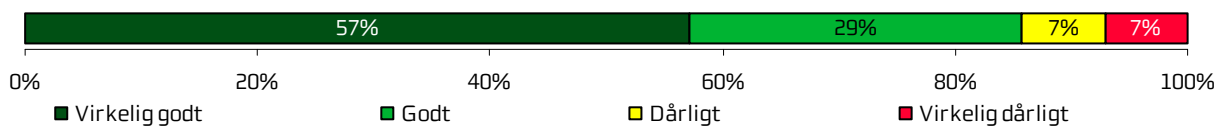
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



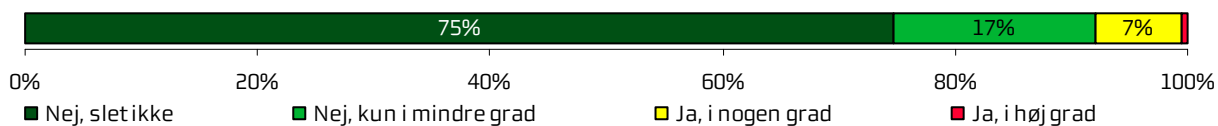
Fejl i forbindelse med besøg (n=190)



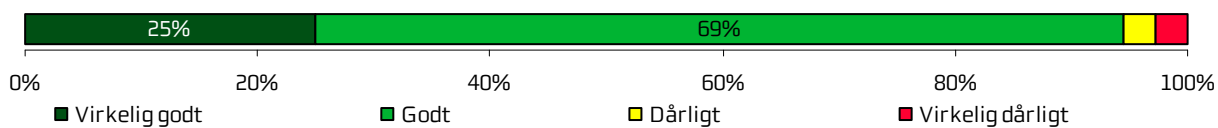
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=178)



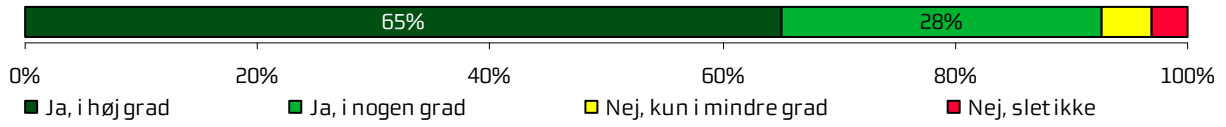
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=72)



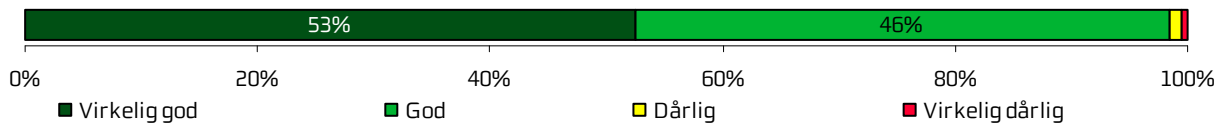
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	-	-	70 %	50 %	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	100 % *	73 % *	92 % *

## Information

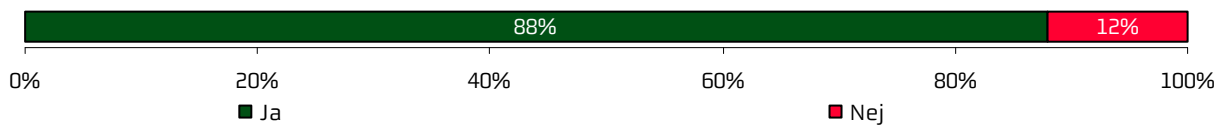
Personalet givet den information, du havde brug for (n=189)



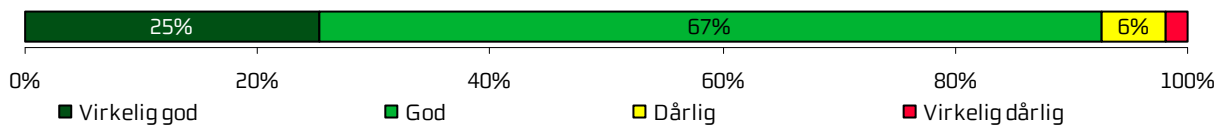
Vurdering af mundtlig information (n=194)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=132)



Vurdering af informationsmateriale (n=107)

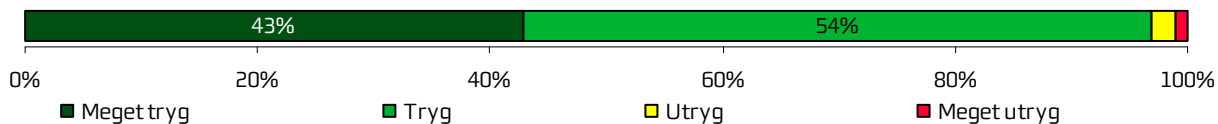




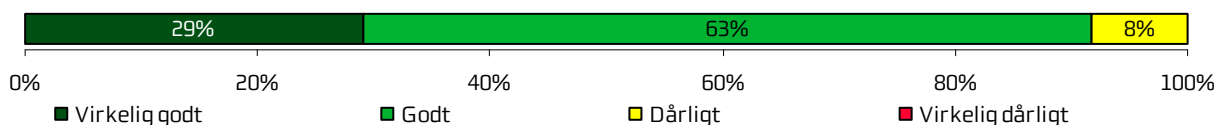
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

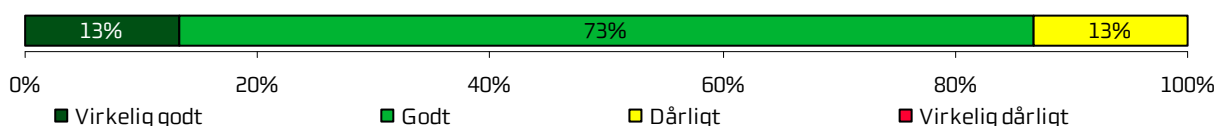
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=191)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



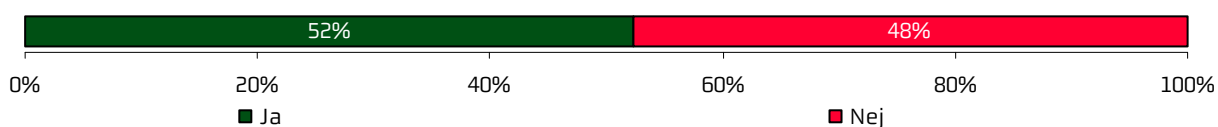
Orientering af praktiserende læge (n=30)



Information om kostens betydning for helbredet (n=38)



Information om motions betydning for helbredet (n=42)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=33)



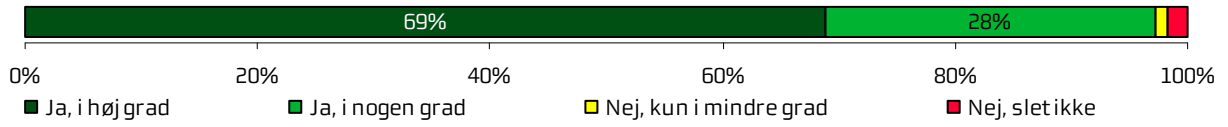
Information om rygningens betydning for helbredet (n=29)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	45 %	-	-	95 % *	31 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	52 %	-	-	98 % *	34 %	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	33 %	-	-	97 % *	30 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	38 %	-	-	98 % *	37 %	70 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=177)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 % *	80 % *	94 % *



## 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**



Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	11
Pleje	1
Relationer til personale	10
Ventetid	3

## Høreklubben

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

ID	Kommentarer - Høreklubben	Modtagelsen
1	Der er en automat, hvor sygesikringskortet registrerer ankomst. Så modtagelsen er dårlig. Der kunne være flere muligheder for at tilbringe ventetiden.	Dårlig
4	Venlige og flinke til at hjælpe.	Virkelig god
5	Vi følte os meget velkomne og ikke som et nummer i rækken. De kendte vores datter, som er patienten. Det var dejligt.	Virkelig god
7	Ikke udover at personalet var høflig og imødekommende (jeg kom udenbysfra).	God
8	Flinke folk og fin anvisning til ventestole.	God
15	Den første gang jeg var der, blev jeg ikke færdig, og så skulle jeg bestille dobbelt tid to dage efter, og så gjorde jeg det. Da jeg så kom derop den dag, ventede jeg i 25 minutter, uden der skete noget. Så gik jeg hen og spurgte hvorfor, og så kom der gang i det.	God
16	De gange jeg har været til undersøgelse i ambulatoriet, har været når høreapparatet skulle udskiftes, hvert fjerde år. De fem spørgsmål er angående ambulatoriet øre-, næse-, hals.	Virkelig god
17	Jeg har været på Silkeborg Sygehus til samme dags udredning. Det var en meget positiv oplevelse. Ingen ventetid og en meget fin information.	God
20	Meget fortravlet og dårlig stemning. Arbejdet tæller mere end patienten, der negligeres. [].	Dårlig
23	Elektronisk og den fungerede.	Virkelig god
24	Flinke og imødekommende.	God
27	Den kunne måske være mere smilende og personlig.	God
31	Øre, perfekt. Efter aftale, tiden overholdt.	Virkelig god
34	Altid modtaget venligt og smilende.	Virkelig god
36	Nej.	Virkelig god
38	Altid venlig.	Virkelig god
48	Mit gule kort virkede ikke i maskinen. Straks sprang den søde pige til undsætning!	Virkelig god
50	God modtagelse. Næsten ingen ventetid.	God
52	Indkørvingsvanskeligheder med nyt scannersystem.	God
55	Smilende og venlig. Rigtig behagelig og ikke uden humor (skønt).	Virkelig god
56	Ikke lang tid ventetid, maks. 10 minutter.	Virkelig god
57	Venligt personale ved skranken, også selvom vi skal scanne sygesikringskortet.	Virkelig god
58	Meget fin modtagelse, mit høreapparat var gået i stykker, så jeg havde ingen tid, men med beskeden: "Vent lige et øjeblik, så hører jeg om de kan klare det med det samme... Vær sød at tage plads, det klarer vi."	Virkelig god
62	Jeg var ikke indkaldt. Jeg tog uopfordret til hospitalet, fordi min øresnegl var gået i stykker.	Virkelig god
63	Udmærket og venlig.	God
67	Foregik ved indlæsning af sygesikringskort.	God



-  69 Meget upersonlig. Dårlig
-  71 Jeg skulle jo kun have høreapparat. Søde og smilende var de alle og gode at snakke med. Sjovt havde vi det også. Virkelig god

## Høreklubben



### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Høreklubben	Fejlhåndtering
5	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl. Men der gik alt for længe, inden vores datter fik lov til at prøve at have høreapparat. Hvilket var ret frustrerende og skabte en masse bølger videre i systemet. Igennem hele forløbet var alle dog søde og lyttende. Måske er set-up lidt for "ene-vældeagtig" med én, som bestemmer alt. Men det er bare set udefra, og måske fungerer det bedst sådan.	Virkelig godt
10	Der var lavet et forkert "spor" i høreapparat. Jeg var flere gange oppe for at få det reguleret (jeg hørte dårligt med det). Først da jeg kom til høreopdag og NN, fandt hun ud af fejlen ved høreapparatet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Høreklubben: der disponeres absolut ikke over høreapparater, der afhjælper min "defekt", trods det forhold at de findes. Vides konkret da jeg har haft LANGT bedre på prøve fra private høreklubber. Hjælpen bliver jo ikke bedre end den teknik, der er tilstede.	Uoplyst
20	Lægerne retter sig efter gamle journaler og ikke efter nuværende tilstand. Her er tale om andet sygehus. Det er umuligt at få tid hos den kompetente person, læge NN. Ændringer i tilstanden bliver overset.	Virkelig dårligt
21	Læge NN kaldte mig ind ved fornavn, og det viste sig, hun tog mig for en anden med samme fornavn. Jeg studsede over hendes spørgsmål, som ikke passede på mig, og fejlen blev rettet.	Godt
22	Blev ikke behandlet for det, min henvendelse drejede sig om. Jeg kom for at finde ud af, om der på nogen måde kunne gøres noget ved min [sygdom], men blev behandlet for [noget andet], som hverken jeg eller mine omgivelser har fundet generende. Til trods for at jeg flere gange nævner dette, følte jeg ikke, at personalet var lydhøre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	De lyttede ikke til det, jeg sagde.	Uoplyst
48	Jeg oplevede ikke fejl. Tværtimod en god oplevelse. Når man nu lige skulle [] [tjekkes] igen!!	Uoplyst
50	Angående høreapparat fik jeg demonstreret et klodset og vanskeligt høreapparat. De mente, det var godt for mig. Jeg efterlyste et fikst apparat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Jeg havde fået en tid, men personalet havde lagt en besked på telefonen, men den kan jeg ikke aflytte. Men de havde prøvet at lave tiden om, også pr. mobil, men når jeg ikke kender nummeret, tager jeg den ikke.	Virkelig godt
64	En øreprop var bortkommet.	Virkelig godt
70	Personalet havde ikke indhentet relevante oplysninger på forhånd.	Godt
72	Ja, afleverede mit øreapparat i kontoret, men de havde ikke sendt det videre til afdelingen inden min aftale.	Godt

## Høreklubben

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

ID	Kommentarer - Høreklubben	Samlet indtryk
2	Jeg ville godt have lidt flere oplysninger ved brugen af høreapparaterne.	Godt
4	Der er kun et problem, nemlig den lange ventetid for undersøgelsen [].	Virkelig godt
5	I er helt fantastiske til børn. Og det er dejligt. Vi har oplevet det modsatte, hvor der ikke blev taget højde for, at det var et barn man kom med. Der er en god dialog og alle har været super søde og personlige. Man har følt sig hørt og forstået, da det er en stor ting at ens barn skal have høreapparat. Det eneste der har været frustrerende, var de mange gange, vi var deroppe og gik hjem med uforrettet sag. Det trak så meget tænder ud. En måned efter vores datter fik høreapparat, havde hendes talepædagog vurderet at hun havde rykket sig halvandet år i ordforråd. Så det var den rette beslutning at hun fik det apparat.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Godt
8	Der er simpelthen et dejligt, harmonisk personale, som alle gør et godt arbejde.	Godt
10	Nej.	Virkelig godt
13	Lægeundersøgelse var en joke! Han kiggede bare ind i ørerne [i kort tid]. Den tekniske del af forløbet var til gengæld på et meget højt niveau, det omkring valg og opsætning af mine høreapparater.	Godt
20	Fejl eksisterer ikke.	Uoplyst
28	Følte mig som en kastebold. Ingen ville tage ansvar og handle ud fra mine symptomer (dem jeg gav).	Uoplyst
29	Ikke andet end at jeg oplevede og følte et meget nærværende og kompetent behandlingsforløb.	Virkelig godt
31	Det er svært at kommentere, når der er forskel imellem [afdelingerne].	Godt
41	Følte ikke, at der var samarbejde med klinik NN, hvor vi skal henvende os.	Godt
44	Jeg føler undersøgelsen [] ineffektiv. Først til []prøve hos læge i klinik [andet sted]. Derefter starter man med det samme på ambulatoriet, []prøve, læge, udvælgelse af farve, []pædagog. Samme snak som hos audioassistenten. Fire personer. To personer kunne gøre det og bruge prøverne fra klubben.	Godt
48	Jeg synes, at jeg fik en fagligt korrekt behandling.	Virkelig godt
49	Nu er Viborg tredje sted, vi er henvist til angående min søns høreapparat. De sidste to gange i Viborg, har jeg oplevet 20-30 minutters ventetid, inden vi er kommet til. Lægen virker professionel, men kan til tider være svær at forstå, hvor jeg tænker, om jeg som forældre glipper nogle vigtige informationer.	Godt
50	Blev ikke spurgt om, hvad jeg forventede af høreapparat. De sagde, hvad der var godt for mig!!	Godt
57	NN har virkelig haft en god tålmodighed, da det først nu efter [flere] slags høreapparater var tilfredsstillende.	Virkelig godt
58	Mit besøg er jo lidt atypisk, da jeg jo egentlig 'kom ind fra gaden' uden bestilling af tid, så nogle af spørgsmålene er jo ikke så relevante. Men jeg fik en fantastisk flot betjening.	Virkelig godt
59	Bestemt ikke meget tilfreds.	Virkelig godt
60	Mit høreapparat skulle blot undersøges for fejl. Det ville have taget ti minutter. Jeg blev henvist til høreoplysnings og mistede en dags arbejdsfortjeneste.	Godt

- |  |  |         |
|--|--|---------|
|  65 | Jeg fik min hørelse testet og fik ikke nogen behandling. | Godt    |
|  66 | Reparation af høreapparat.                               | Uoplyst |

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Høreklubben</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Vi fik rigtig meget og en rigtig god snak med NN, som tog sig tid og ro til at vende det hele. Det var så dejligt og meget taknemmelig. Derudover fulgte hun op via mails, fordi vores forløb trak sådan ud. Vores datter var også med i hele forløbet.	Virkelig godt
9	Nej.	Godt
10	Nej.	Virkelig godt
12	Jeg følte mig rigtig godt behandlet.	Godt
20	[]. Er så træt af den afdeling. En vis lede og ubehag.	Uoplyst
25	Fik ingen skriftlig information.	Godt
26	Det kunne være mere uddybet. Nye regler angående nyt høreapparat efter fire år.	Godt
27	Jeg synes, min læge skulle have besked.	Virkelig godt
28	Jeg oplevede flere gange, at lægerne holdt på, at de vidste bedst og ikke lyttede til de symptomer, jeg gav udtryk for.	Uoplyst
31	Der er stor forskel imellem hals- og ørebehandling.	Godt
32	Nej.	Godt
34	Altid grundig.	Virkelig godt

## Høreklubben

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

ID	Kommentarer - Høreklubben	Samlet indtryk
3	Vores datter har ikke haft møde med talepædagog. Der er gået lang tid efter vores besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
6	Utroligt professionelle.	Virkelig godt
9	Nej.	Godt
12	Fin service.	Godt
14	Jeg har været på klubben Rosenstræde 6. Her findes et venligt og dygtigt personale, jeg føler, det er kompetente folk, der kan deres kram eller finder ud af det, hvis [der skal handles på noget]. Mine oplevelser hidtil er virkelig gode, måske skiltningen kunne gøres bedre. Tak.	Godt
18	Selvfølgelig bør afdelingen/ambulatoriet have adgang til markedets bedste løsning! Status er absolut uacceptabel for begge parter!	Godt
20	Jeg føler mig svigtet af lægerne, og dem skal det jo igennem.	Uoplyst
31	Rimeligt, men [] af hørerør er bedst til at hjælpe	Godt
32	Nej.	Godt
35	Der var en gang, jeg kom 10 minutter for sent til min aftale grundet meget trafik (en times kørsel fra job til andet sygehus), og den forsinkelse var ikke vel modtaget. Jeg havde forsøgt at ringe, men fik kun en svarer uden mulighed for at lægge en besked.	Godt
42	Er flyttet til ny kommune. Overflytning virker umiddelbart ok.	Virkelig godt
45	Nej.	Godt
53	Hvert fjerde år skal mine høreapparater fornyes. Jeg synes, det er dårlig service, at det ikke sker ved indkaldelse. Jeg skal selv ansøge og dertil kommer en ventetid på op til et år.	Godt
59	Kun at alle instanser bare var som anden afdeling.	Virkelig godt
61	Mit store problem, når jeg kommer ud på hospitalet, er servicemedarbejderne, som hidtil har kunnet ledsage mig op til femte etage. Jeg [bryder mig ikke om] lukkede rum. En særdeles sød og venlig dame i Informationen tog sig tid og fulgte med mig i elevatoren. Jeg overlevede.	Uoplyst


## Høreklubben

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

ID	Kommentarer - Høreklubben	Samlet indtryk
5	Rigtig dejlige mennesker. Har kun ros og fine ord. Man bliver mødt der, hvor man er, set og lyttet. Det eneste negative er den lange tid, der gik inden vi fik høreapparat. Og man følte måske lidt, at det var fordi, at jeg insisterede på det. Det var hårdt rent mentalt. Men ellers kun gode ting. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Alt i alt var jeg meget tilfreds. Måske kunne der være adgang til lidt at drikke i ventetiden :-). [Fysiske rammer]	Godt
11	Region Midt: Jeg er kommet på ambulatoriet med vores datter i [over ti] år, jeg selv i [over ti år], og har altid fået en fin behandling. Når jeg skriver "Region Midt", er det fordi, at de er gået for langt med deres "spareøvelser". Da jeg skulle udskifte høreapparat i foråret, skulle jeg vente i 12 måneder, læs: tolv. Da jeg er pensionist og kan komme på alle tider på dagen, lykkes det en flink sekretær at finde et afbud. [Ventetid]	Virkelig godt
12	Føler mig godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Høreklubben er virkelig god, og de tager hånd om klienterne.	Virkelig godt
19	Et godt, kompetent personale er det eneste, jeg har mødt på mine heldigvis få besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	[ ] Ambulatoriet klarer høretest og ørepropper godt.	Uoplyst
22	Gode til at overholde tiden, næsten ingen ventetid. Kort ventetid mellem de forskellige fagpersoner. Alle virkede søde, imødekommende og kompetente. [Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
23	Det tekniske udstyr, som ambulatoriet rådede over, er ikke på højde med dagens standard. Personalet var yderst professionelle og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Har et par gange indenfor flere år, uden tidsbestilling, fået tjekket høreapparatet af tekniker, der er særdeles serviceminded og kompetent. Et behageligt menneske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	NN er en utrolig forstående og kompetent medarbejder og en stor gevinst for hele Høreafdelingen. Også stor ros til damen, der tog aftryk. Damen der sidder på modsat side af NN var meget dygtig til at instruere i brug af høreapparatet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg kan kun igen udtale min respekt og beundring for den behandling og information, jeg modtager af alle involverede behandlere hver gang, jeg har været i ambulatoriet, som for mit vedkommende har været på Høreklubben. Det er efterhånden blevet til ret mange besøg, hver gang med min kone som ledsager, og hun er hver gang også blevet inddraget og informeret. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
30	Det er [flere] måneder siden, at jeg var der, så min huskesans fungerer ikke så godt [ ].	Godt
31	Jeg har haft kontakt til leverandør, som helt klart er bedre vidende. [Kommunikation og information]	Godt
34	Kommer altid ind til den samme person, som jeg er tryk ved, og som virkelig bestræber sig på at gøre arbejdet godt. Får altid at vide når jeg går, at hvis jeg, når jeg kommer hjem, føler at det ikke er helt i orden, må jeg endelig henvende mig igen. Man føler sig aldrig som et nummer, men som en velkommen person, der bliver brugt den nødvendige tid på med venlighed og smil.	Virkelig godt

	[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
35	Venteområde kunne være mere end to stole og tre blade. Men flot udsigt. [Fysiske rammer]	Godt
37	RIGTIG GODT!: Der var besøg af en [udefra]. Hun hjalp med at justere mine høreapparater. Meget stor hjælp. :-)	Virkelig godt
39	Som I kan forstå, så er jeg godt tilfreds med min behandling. Jeg er derimod ikke tilfreds med, at man kun kan bevilges nye apparater hvert fjerde år. Hvis man har behov for det, burde man indkaldes og bevilges apparater efter behov. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
40	Personalet var meget behjælpelig, da jeg [er bevægelseshæmmet]. Liftene kan ikke bruges, og om og hvor der findes et handicaptollet ved jeg ikke. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Jeg er kommet i en del år på Høreklubben, og gennem alle besøgene er jeg altid blevet mødt af venlige, deltagende og kompetente personer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Brug køreprøverne og undersøgelse af røntgen i klinikken i stedet for at starte forfra på ambulatoriet. Det er fordyrende. Udvælgelse af farven på høreapparatet kunne nemt ligge hos [en anden medarbejder]. Hørepædagog kunne nemt undværes for mit vedkommende. Jeg havde fået en fin forklaring hos [en anden medarbejder]. Jeg følte, at hun var meget kompetent. [Kvalitet i behandling]	Godt
46	Efter at jeg har fået ny? NN har jeg virkelig fået den hjælp, der har hjulpet mig meget med mit [] problem!	Virkelig godt
47	Ikke ambulatoriet, men hospitalet generelt. Jeg skulle have været til kontrol en måned efter, men efter at have kørt rundt og rundt både inde og ude (sammen med fem-seks andre), ringede jeg op til sekretæren og bad mig slettet. Så må jeg finde på noget andet. Den hørevejledning behøver i øvrigt ikke ligge på hospitalet []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
50	De tog for givet, at høreapparatet var det, jeg ønskede. Jeg havde forventet nogle valg. Det fik jeg ikke.	Godt
51	Gode til at snakke med børn. [Pleje]	Godt
54	Jeg var yderst tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
57	Virkelig "sødt og venligt personale". [Relationer til personale]	Virkelig godt
58	Synes ikke, at de kan gøre noget bedre. Meget fin behandling i mit tilfælde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
59	Fik virkelig god behandling. Havde datteren med hver gang, da jeg ikke kunne høre. Det kunne jeg efter behandlingen. Hurra. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
60	Der er et problem med, at man bliver henvist til pædagoger NN, som har begrænset træffetid, når problemet hurtigt kan løses på ambulatoriet.	Godt
61	[] Jeg besøgte Høreklubben [i sommeren] 2013. Det var alene for at få justeret høreapparatet. [] Jeg havde tid hos NN []. Der var ingen ventetid. Jeg kan ikke rose NN nok for hendes forstående og imødekommenthed for ens problem. En berigelse at møde en sådan person. [Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
65	Egentlig ikke. Man gør sikkert det, man kan, men forbedre min hørelse, kan man ikke.	Godt
66	Jeg er meget tilfreds med den hjælp, jeg fik.	Uoplyst



 68 Toilet var for lille, når man skal gå ind med to småbørn.  
[Fysiske rammer]

Virkelig godt

