

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade  
Øre-, Næse-, Halsafdeling H  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	96
Besvarelser fra patienter:	64
afsnittets svarprocent:	67%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: AUDI

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

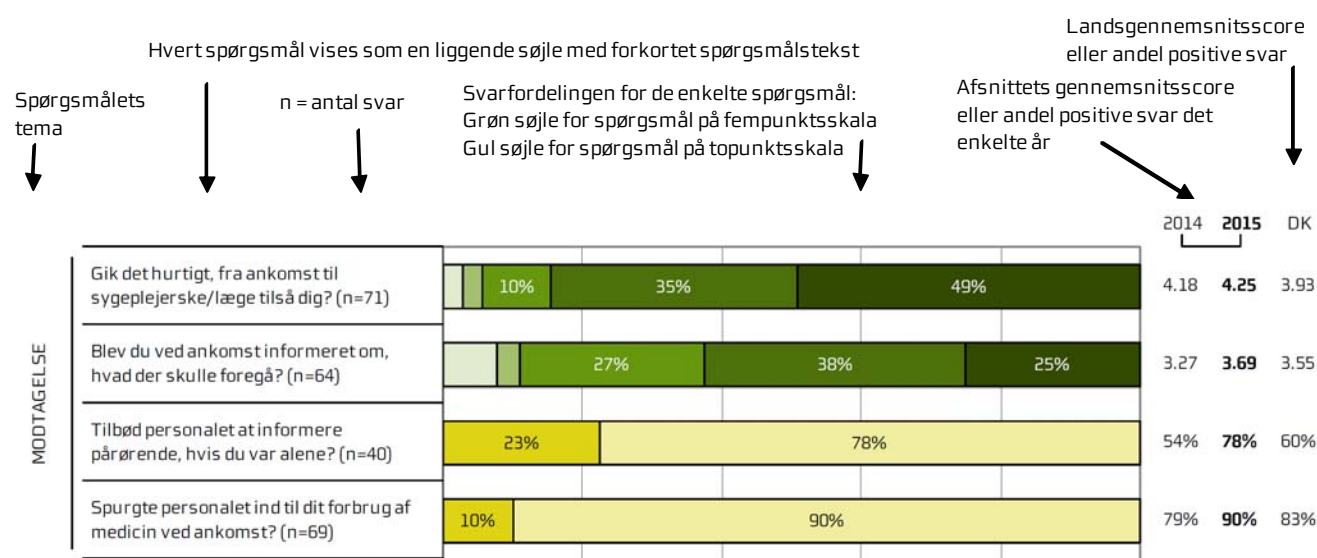
### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

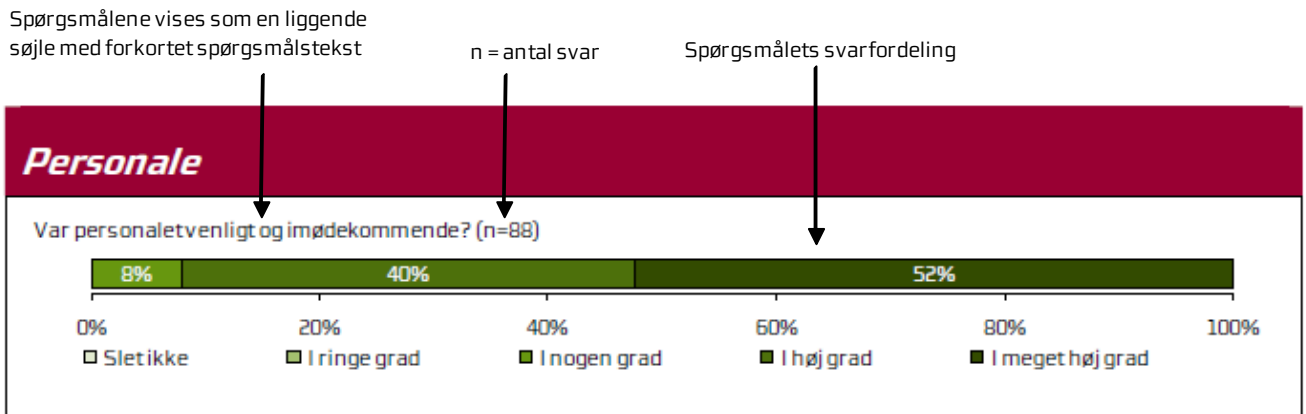
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

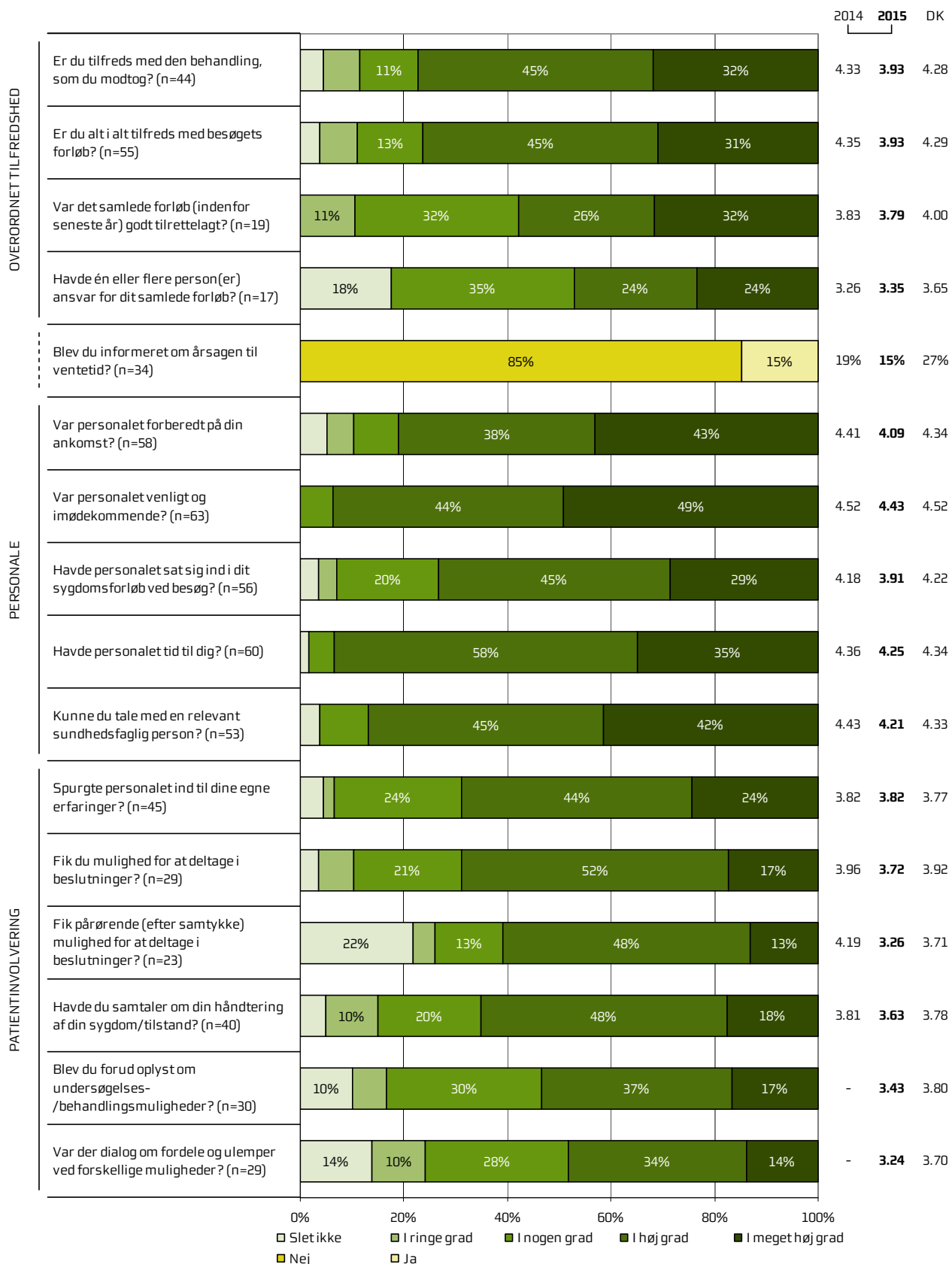
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

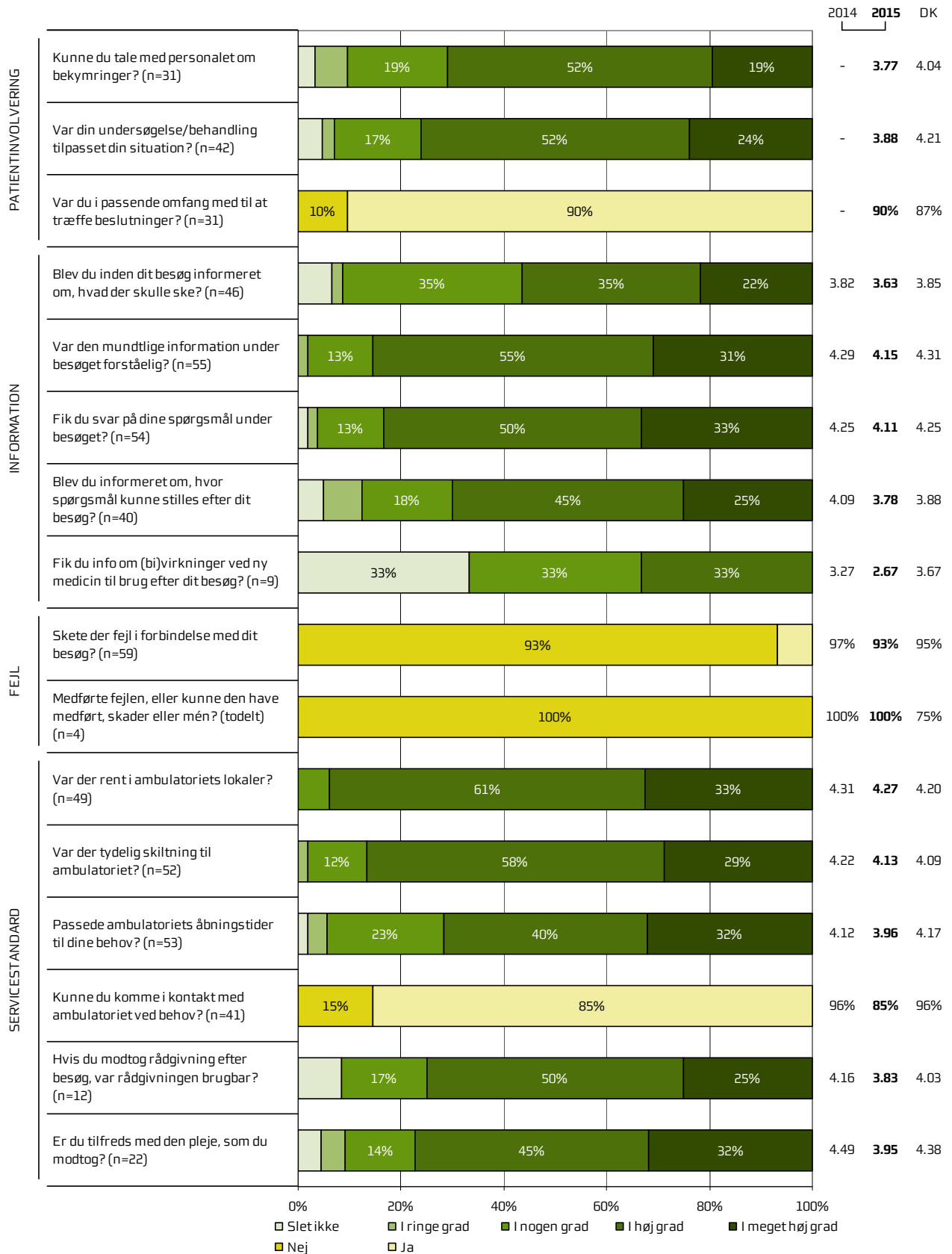
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

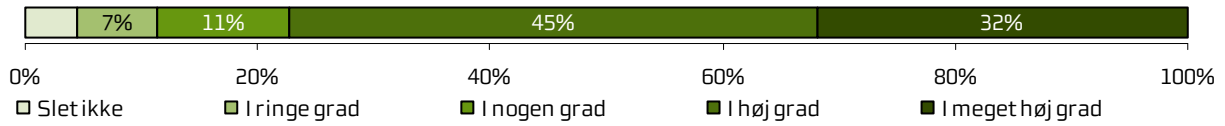
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

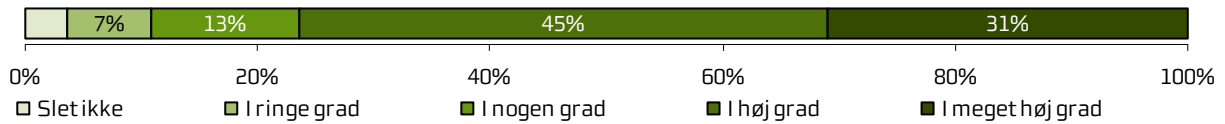
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

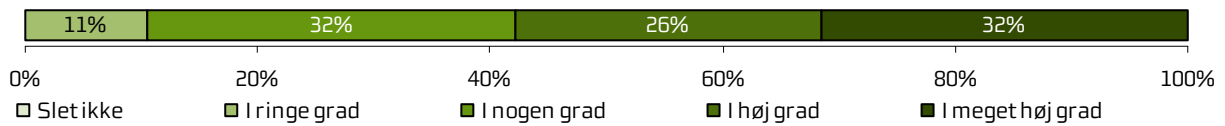
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=44)



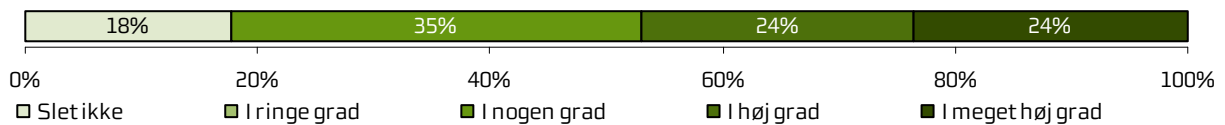
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=55)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=19)



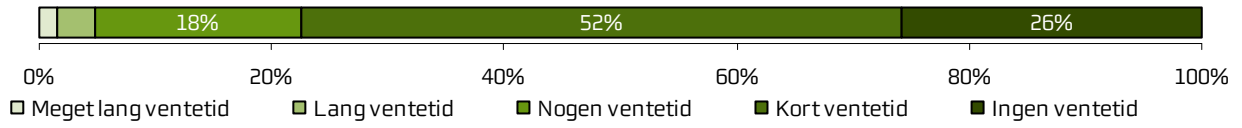
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=17)



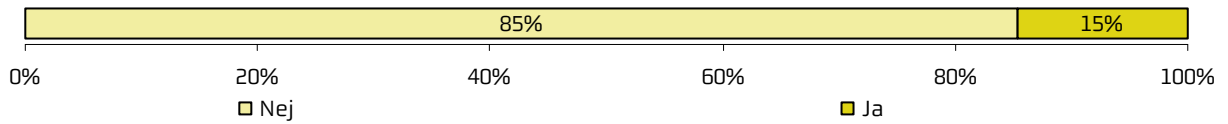
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,93		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,93		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,79		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,35		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=62)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=34)

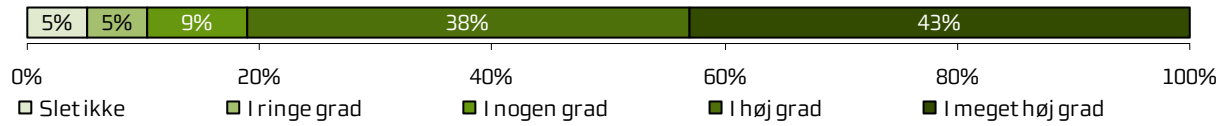




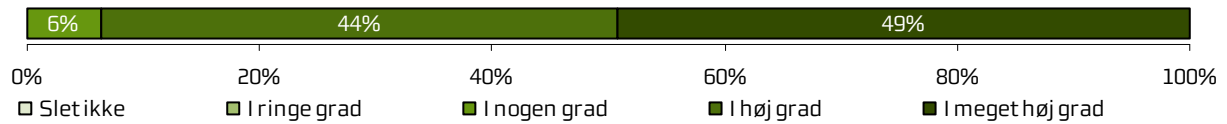
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,97		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		15 %	27 %	

## Personale

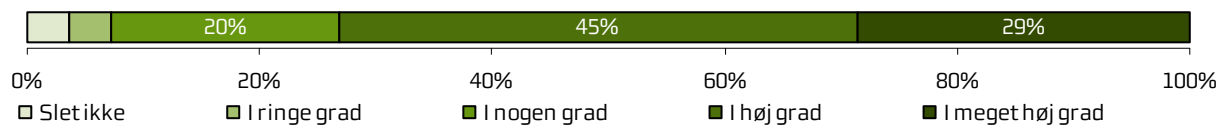
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=58)



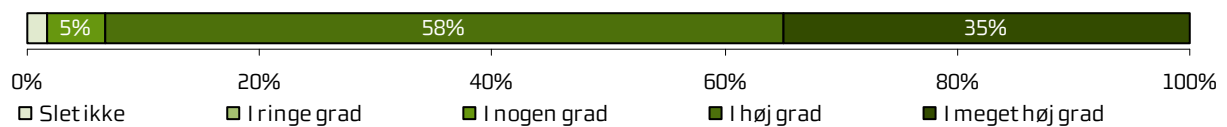
Var personalet venligt og imødekommende? (n=63)



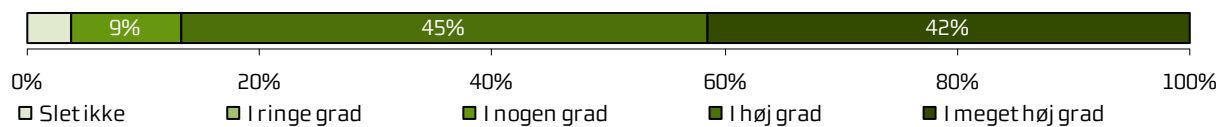
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=56)



Havde personalet tid til dig? (n=60)



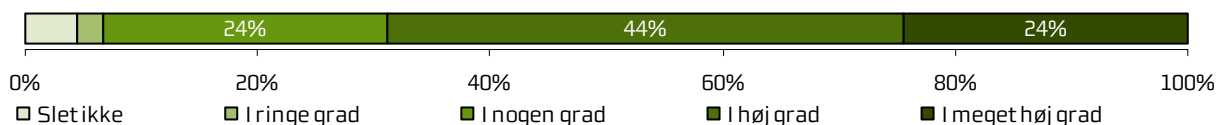
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=53)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,09		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,43		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,91		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,25		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,21		4,33	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=45)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



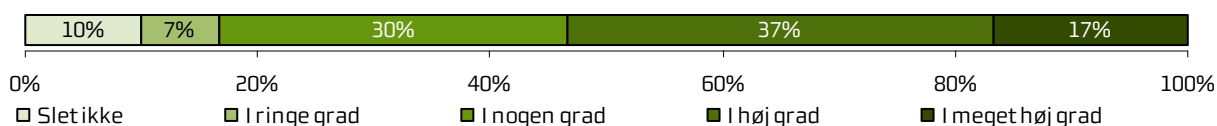
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=23)



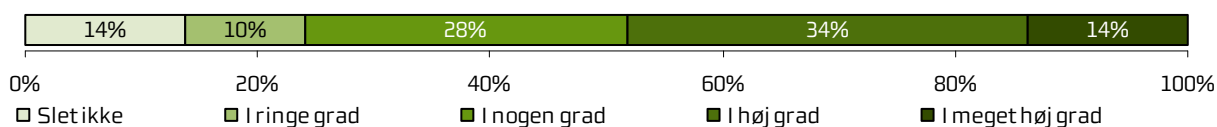
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=40)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=30)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=29)



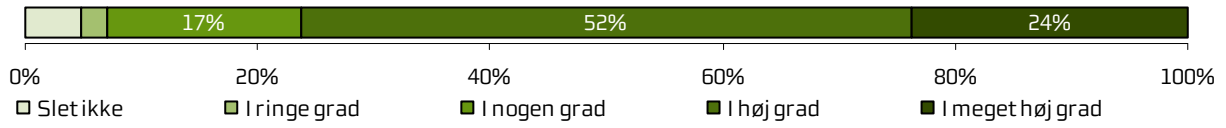
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=31)



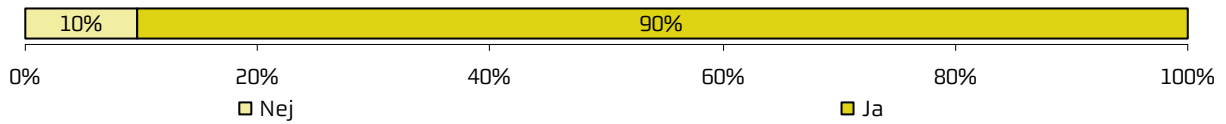
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,82		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,26		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,62		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,43		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,24		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,77		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=42)



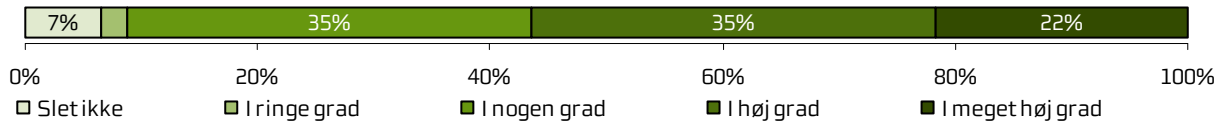
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=31)



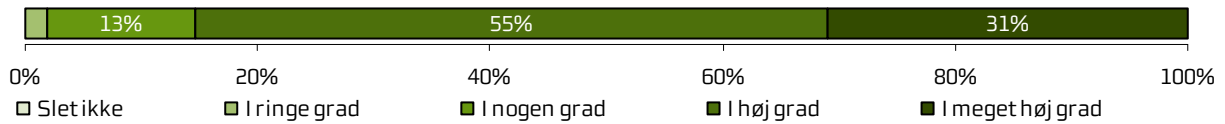
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,88		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

## Information

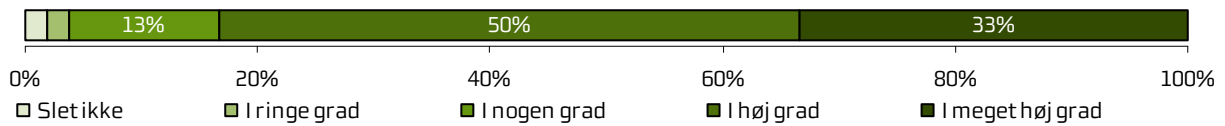
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=46)



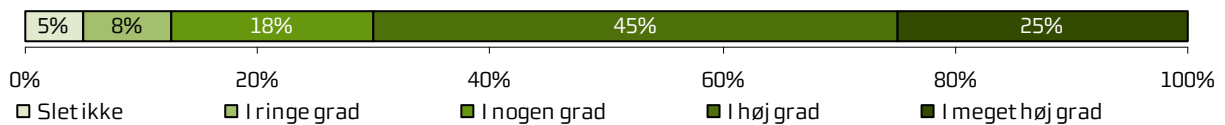
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=55)



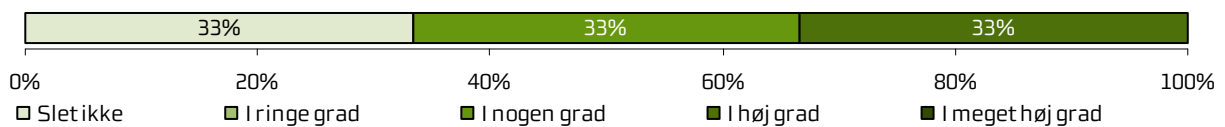
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=54)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=40)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=9)

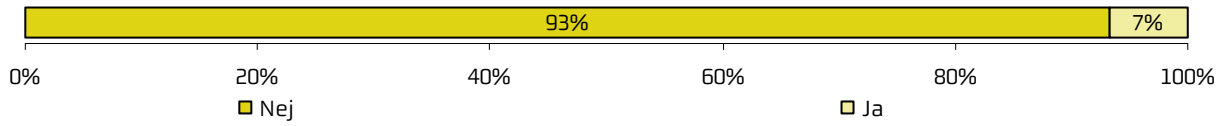




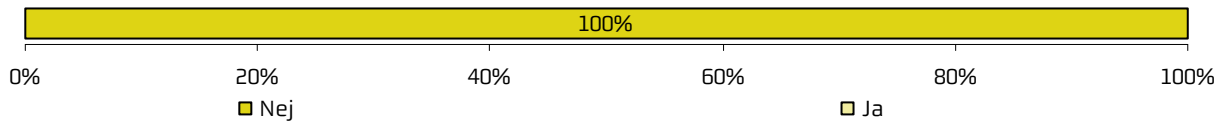
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,63		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,15		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,11		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,78		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	2,67		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=59)



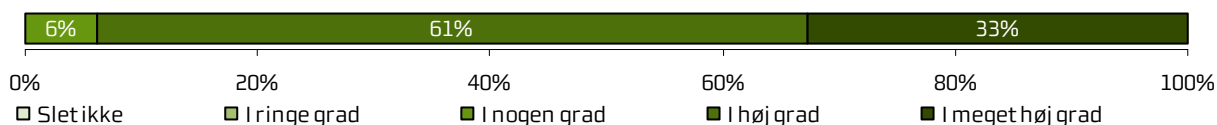
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



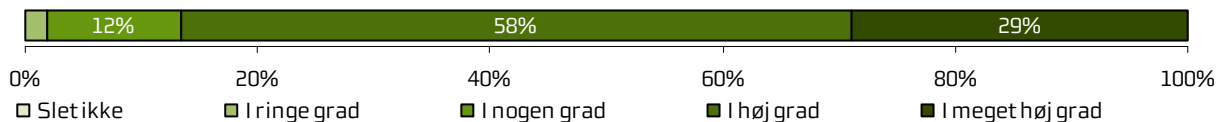
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		93 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

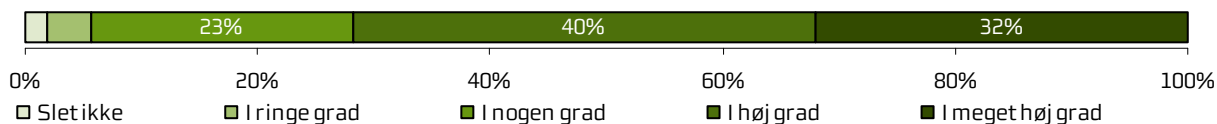
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=49)



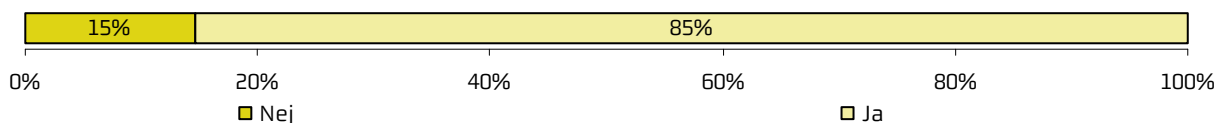
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=52)



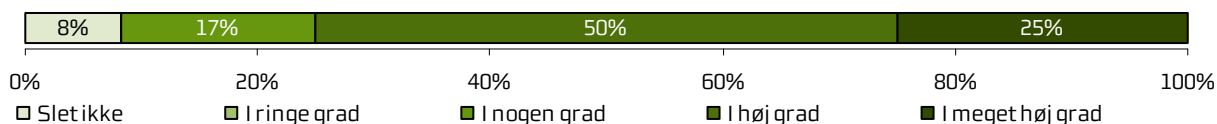
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=53)



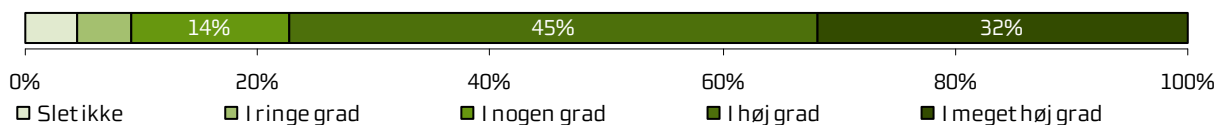
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=41)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=12)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=22)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,27		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,96		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		85 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,83		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	3,95		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

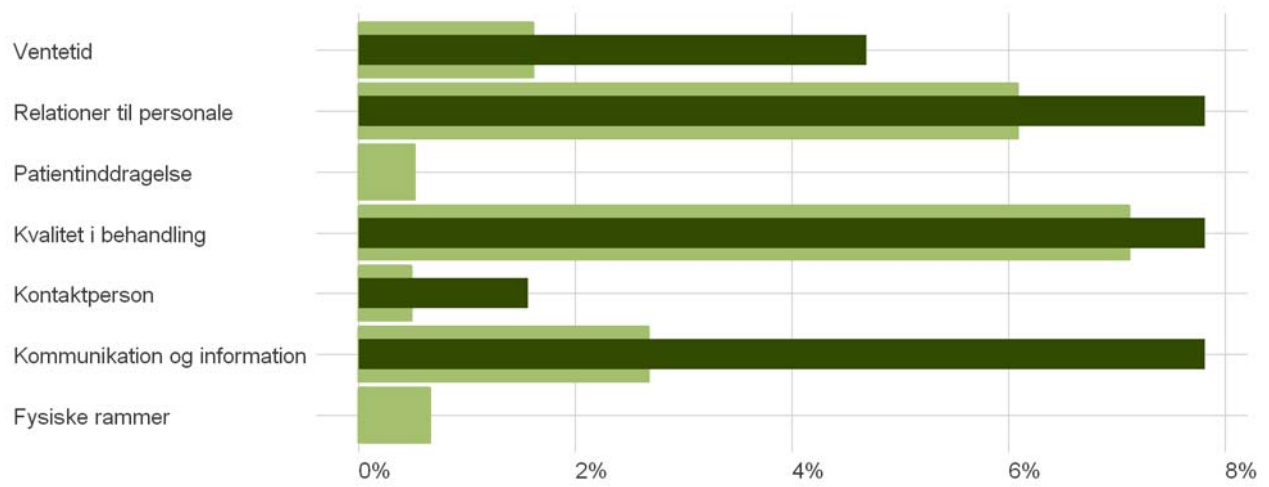
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








## Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade

















Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg tror, det er godt for mig. Men [det kan] altid være bedre :-).	I høj grad
9	Man kan få svar på alle spørgsmål. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
10	Personalet var meget opmærksomme og meget imødekommende i forhold til, at det var en lille dreng, der skulle undersøges. Meget professionelle, meget flot! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Meget utilfreds med læge NN, som vi kom ind til efter lydprøverne. Han ville pille et dræn ud. Der gik noget galt, så min datter skreg, indtil vi kom ind i bilen. (Hun er MEGET hårdfør). Han sagde efterfølgende: "Det plejer også at blive gjort under bedøvelse". Han skræmte hende, og var utrolig uprofessionel bagefter! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Ventetid på konsultation er uacceptabelt lang. Blev ved telefonisk henvendelse spurgt, om jeg stadig var interesseret. Jeg har måttet selv finde anden udbyder af høreapparat. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
5	Det har været fint indtil nu, men de oplyste, at de ville indkalde mig til endnu et kontrolbesøg (på Audiologisk Afdeling) ved at skrive til mig, fordi de ikke kunne give mig en tid, den dag jeg var der, fordi deres system ikke virkede. Jeg har endnu ikke hørt fra dem her en måned efter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Jeg synes, man er udsat for alt for mange forskellige personer til det samme emne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Der går lang tid i mellem besøgene. Man kunne have akuttider. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Det ville være godt, hvis det var muligt at være i kontakt med samme person. [Kontaktperson]	Uoplyst
2	Jeg har været til kontrol mange gange, hvor jeg har haft en ny person hver gang. Kun de sidste par gange har det været den samme. Den sidste læge NN var også inde i min sygehistorie. Nogle af de andre har jeg ikke rigtig fået hjælp af, og nogen sagde, at det kunne ikke blive bedre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Lidt vanskeligt at svare på spørgsmålene, da jeg ikke var indlagt, og kom for at få et sæt høreapparater tilpasset. Da jeg var der første gang, var det en ualmindelig arrogant person, der tilpassede høreapparaterne, ville ikke høre på, at jeg sagde, det ene apparat hylede, sagde det bare var et hår. Det betød, at jeg måtte ind [flere] gange. Først ved tredje besøg fattede de, at det ene apparat slet ikke duede. Så der blev ikke rigtig hørt på patienten, og jeg havde jo faktisk ret. Derfor, rigtig dårlig oplevelse for en, der skal begynde med høreapparater. Fra jeg var inde første gang, til sidste, gik der [flere] måneder, hvor jeg ikke kunne bruge apparaterne, bl.a. pga. sommerferie og manglende personale. Ved de [] øvrige besøg var det venlige folk, jeg talte med. Det hjalp bare ikke på høreapparaterne. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
16	Der var to gange IKKE sendt besked med e-post om indkaldelse, hvor jeg blev kontaktet om ikke at være mødt. Det er aldeles uacceptabelt at blive beskyldt for det! [Kommunikation og information]	Uoplyst

-  19 Det er til tider umuligt at ringe afdelingen op. Behandleren sagde, at jeg skulle til kontrol om senest [] Den første ledige tid var om [flere måneder]. Den blev så aflyst, og der gik yderligere []. [Kommunikation og information, Ventetid] Uoplyst
-  22 Efter operation [] var jeg ved at besvime på toilettet, jeg råbte højt og blev grebet inden jeg faldt om. Uoplyst
-  29 Det var mere mit høreapparat end mig, der var under behandling. Desværre fungerede det ikke optimalt, da jeg havde haft det i nogen tid hjemme. Jeg forsøgte at komme i forbindelse med afdelingen, men det lykkedes desværre ikke. [Kommunikation og information] Uoplyst



## Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade

### Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer






ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Alt i alt fin behandling.	I høj grad
 8	Den var fin.	I høj grad
 13	Det var ok. Kun hvad jeg forventede, og jeg syntes det var acceptabelt.	I høj grad
 23	Modtagelsen var helt i orden. Det var det hele. Jeg er utilfreds med den måde, som systemet kører. Man får et kort i hånden og skal gå ud og få en ny tid. Man står og venter for så at få vide, at man ikke kan finde en tid og derfor vil sende en tid. Ok, man tager hjem og venter, men, der sker ingenting. Så tager man derned for at høre, hvornår man får den tid, man er lovet. Hertil får jeg at vide, at hun ikke ved det og lige skal snakke med sine kollegaer. Hjem igen og vente. Det er ikke rart, når man venter på tid, har ondt i øret og skal have justeret sine høreapparater. Men nu kom brevet endelig med en tid.	I høj grad
 25	Godt og god service.	I høj grad
 29	Sammenlignet med tidligere besøg på Audiologisk Afdeling, er det som at komme på en helt anden afdeling. Nu mødte jeg kun et smilende og hjælpsomt personale.	I høj grad
 1	Modtagelsen var venlig. Jeg kan ikke komme med forbedringer.	I meget høj grad
 9	Alt var perfekt.	I meget høj grad
 15	Jeg har ingenting at klage over.	I meget høj grad
 17	Ventetid. Det var fordi, at jeg tog en tidligere bus. Men fra en [speciallæge] til jeg kom til. [Adskillige] måneder	I meget høj grad
 24	Det kan være svært at komme igennem på telefonen. Benyttede den alternative løsning [i form af] e-mailen i forbindelse med et afbud. Det fungerede fint.	I meget høj grad
 27	Det var en meget behagelig modtagelse, jeg fik. Er fuldt ud tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
 16	Personalet er ikke særlig serviceminded.	I nogen grad
 22	Måske nogle bilblade at læse i.	I nogen grad
 26	Jeg skulle vente i lang tid og blev ikke informeret. Jeg kan ikke høre godt og er udenlandsk, og ingen gjorde sig umage for at forklare mig eller forstå mig.	I ringe grad
 12	Jeg kom uanmeldt, for at få taget aftryk til en ny øreprop, så derfor var jeg forberedt på ventetid. Den var ikke urimelig lang.	Slet ikke

## Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	25 Ingen mangel på information.	I høj grad
	26 []. Jeg [fik det ikke] forklaret ordentligt, fordi mine sproglige kundskaber er begrænsede. Jeg er gammel og følte, at personalet ikke gad at gøre sig umage.	I ringe grad

**Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Klinik, Peter Sabroes Gade</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 3	Ved hjemkomsten med mine nye høreapparater manglede plastikstrippen, der skal holde apparatet på plads i venstre øre.	Ja
 7	Begrænset kommunikation mellem personalet betød, at vi ventede forgæves på kontrol efter lægebesøget.	Ja
 16	Det var forkerte høreapparater, der var kommet. For anden gang.	Ja
 21	Har ondt i venstre øre efter indsætning af høreapparat.	Ja
 18	Proppen til høreapparatet passede dårligt (der blev taget aftryk flere gange). Måtte have hjælp til at sætte apparaterne af og på. Jeg måtte tit tage dem af. De gnavede. Flere ekstra besøg på afdelingen. Det blev ikke bedre. Jeg havde gemt de gamle propper. De blev sat i og har fungeret.	Uoplyst



