

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Hørelinikkken
Øre-næse-halsafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

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
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	321
Besvarelser fra patienter:	225
Afsnittets svarprocent:	70%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

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 ca. 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 CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

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.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

Spørgsmål	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	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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

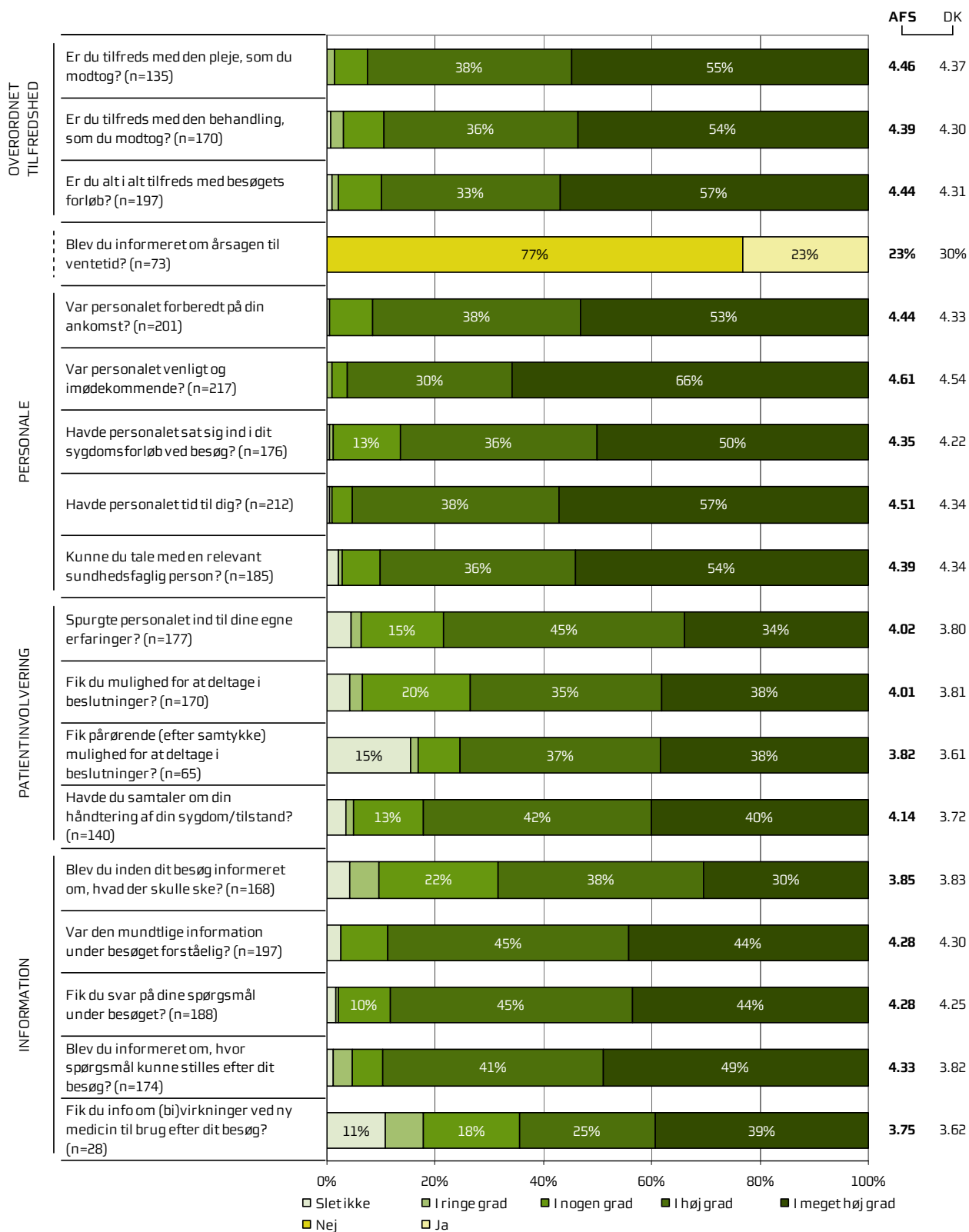
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

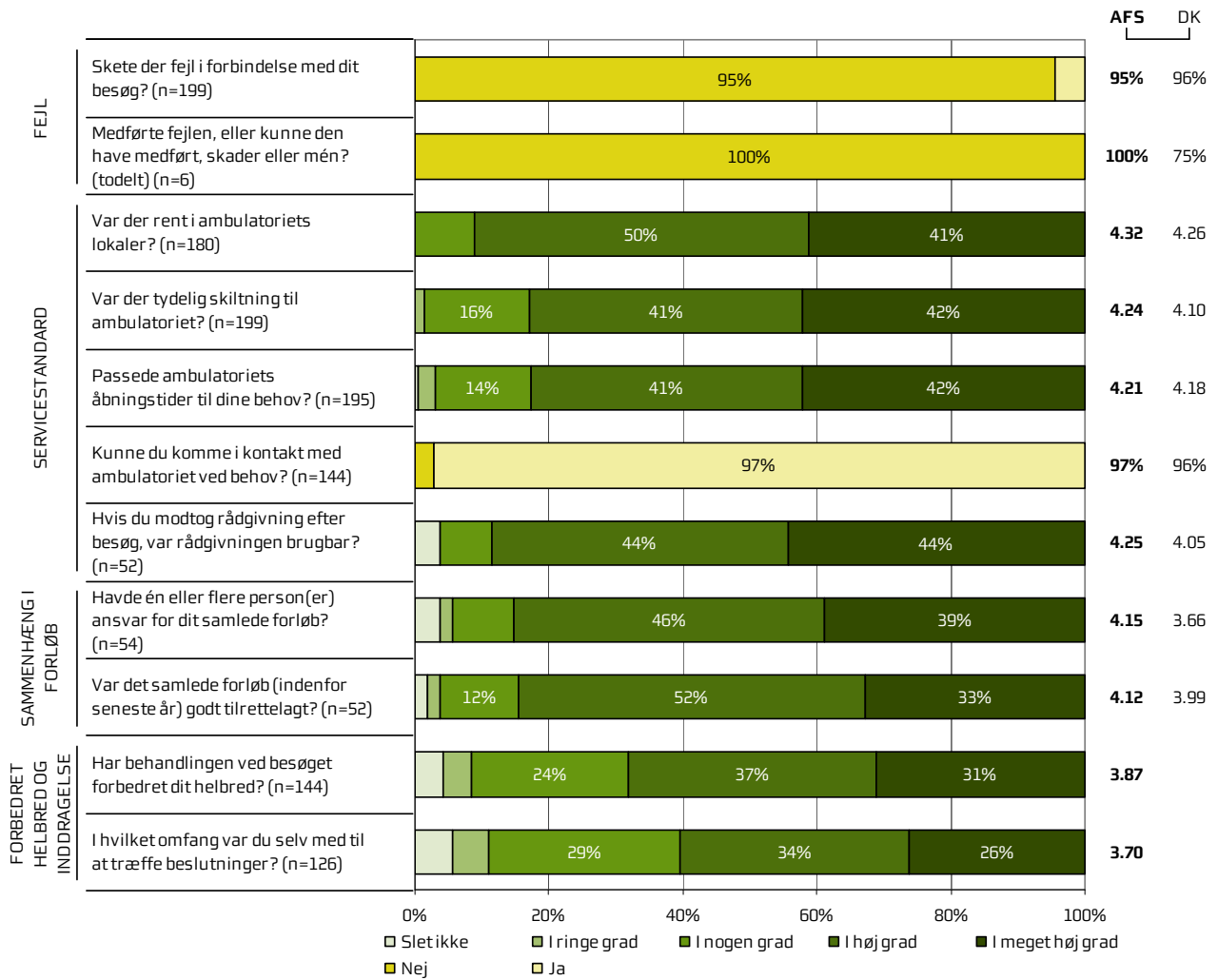
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

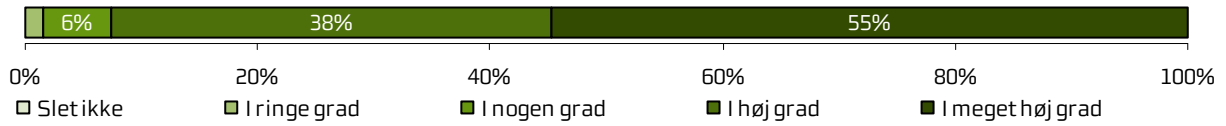
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

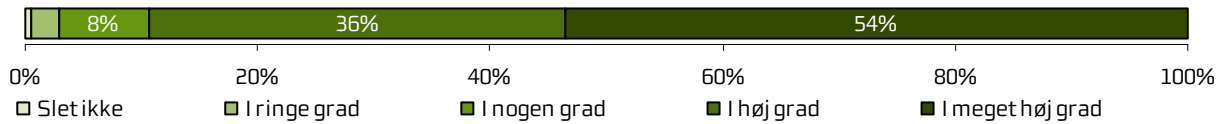
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

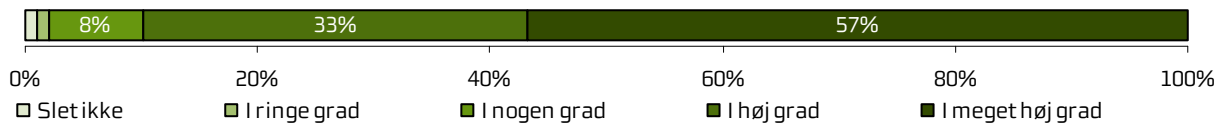
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=135)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=170)



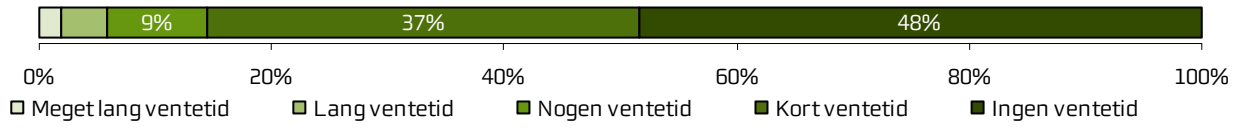
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=197)



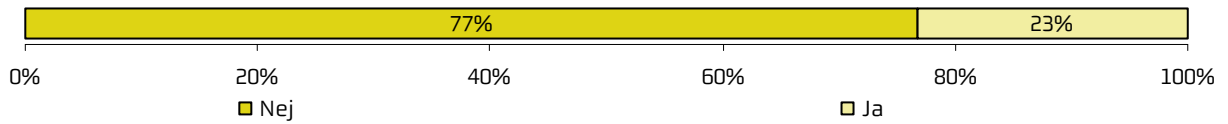
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,46		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,44		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=207)



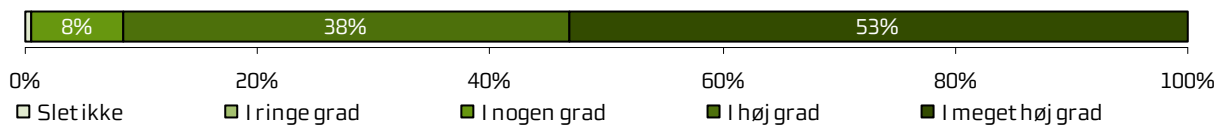
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=73)



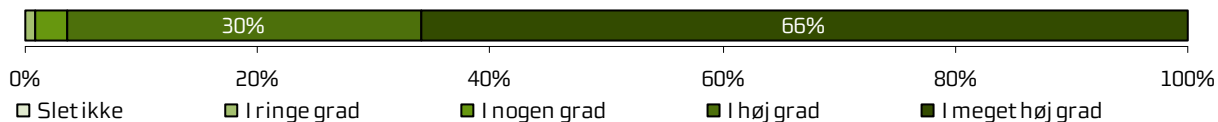
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,26		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	30 %	

Personale

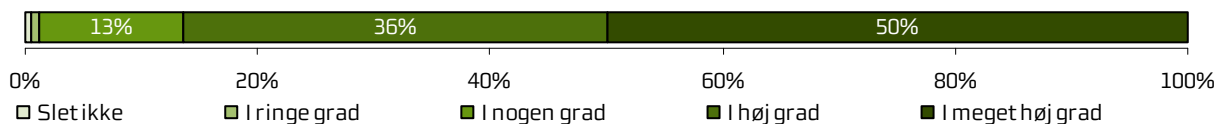
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=201)



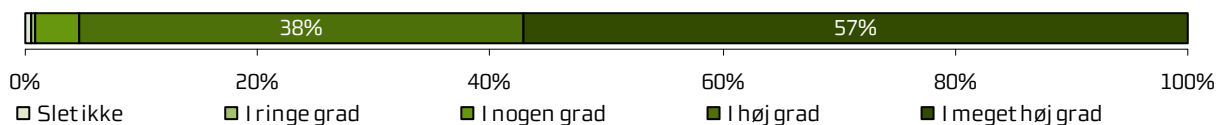
Var personalet venligt og imødekommende? (n=217)



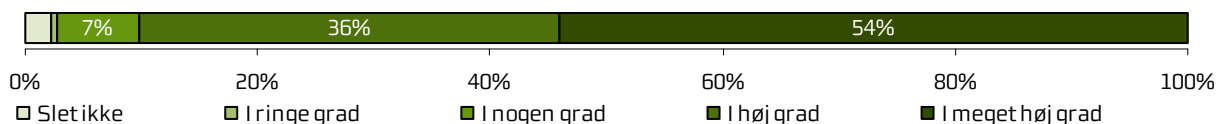
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=176)



Havde personalet tid til dig? (n=212)



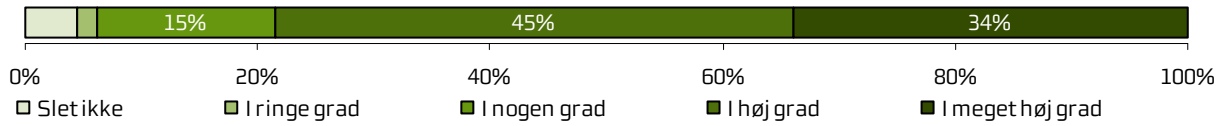
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=185)



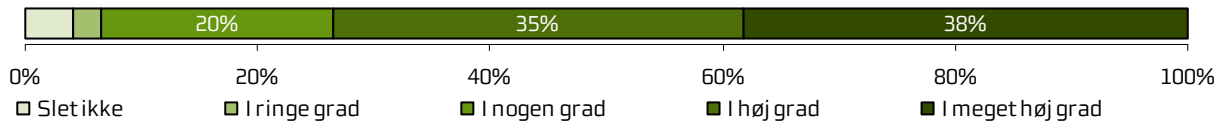
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,44		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,61		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,51		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,39		4,34	

Patientinvolvering

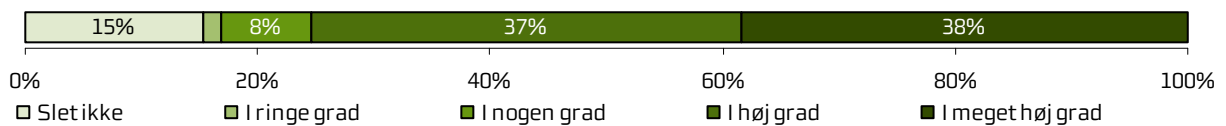
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=177)



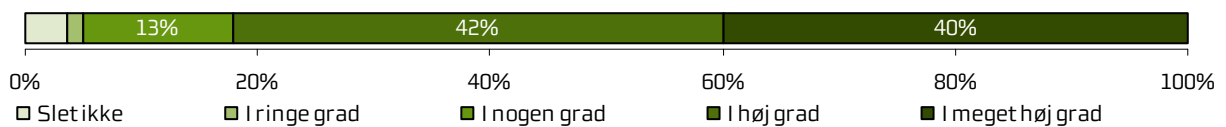
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=170)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=65)



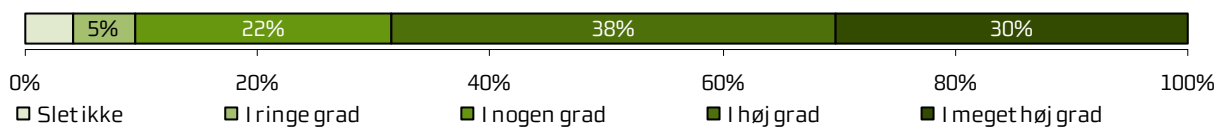
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=140)



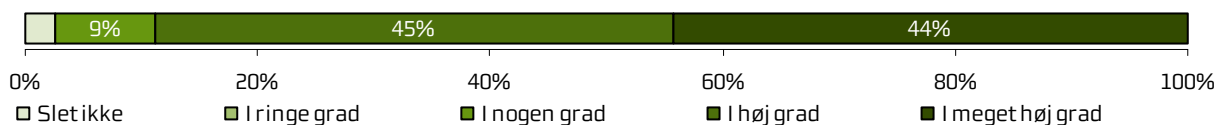
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,02		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,01		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,82		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,14		3,72	

Information

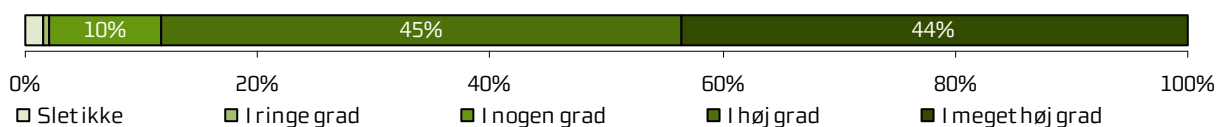
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=168)



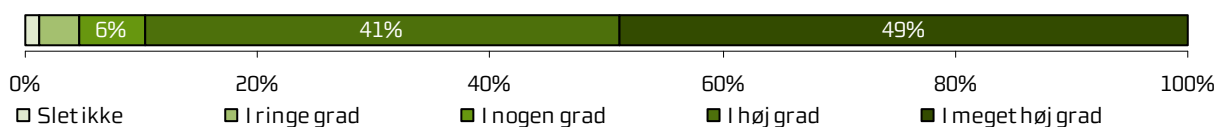
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=197)



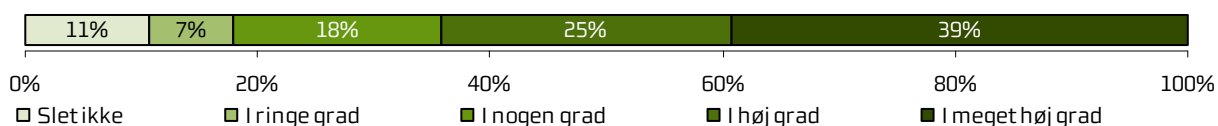
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=188)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=174)



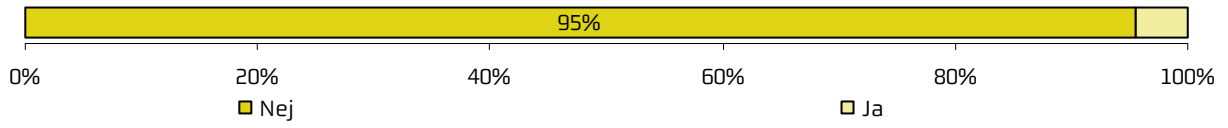
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=28)



	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?	3,85		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,28		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,28		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,33		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,75		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=199)



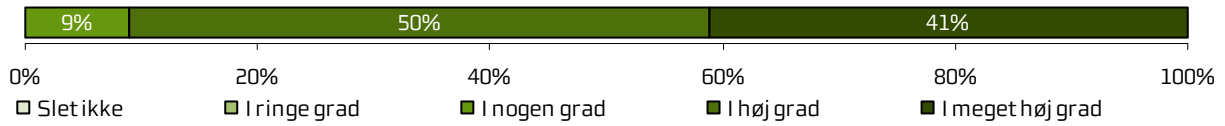
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



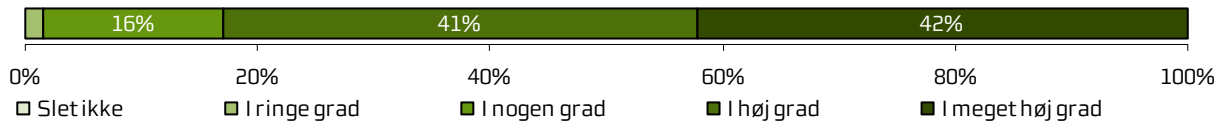
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

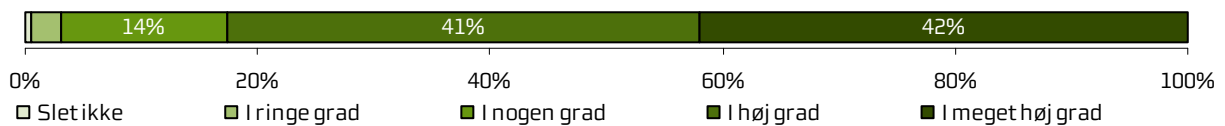
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=180)



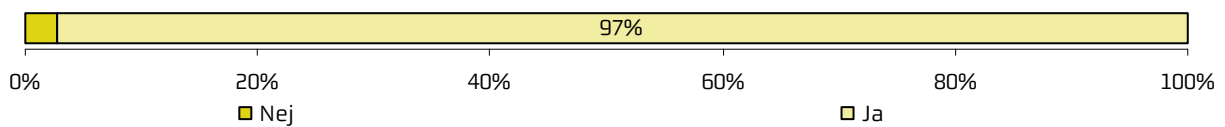
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=199)



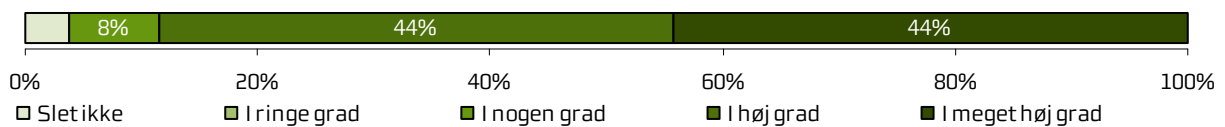
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=195)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=144)



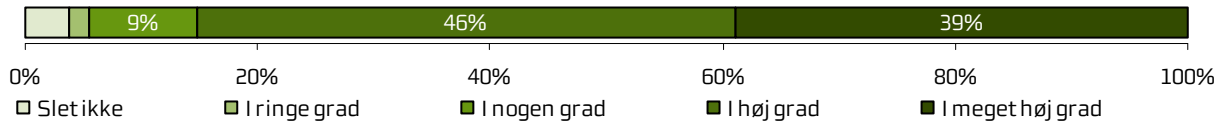
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=52)



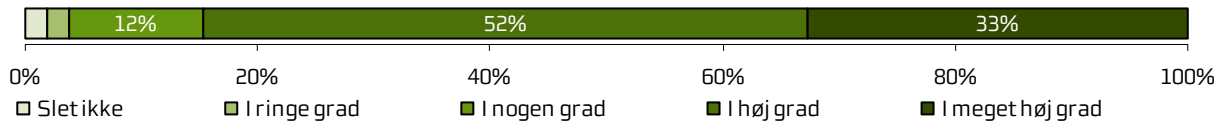
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,24		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,25		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=54)



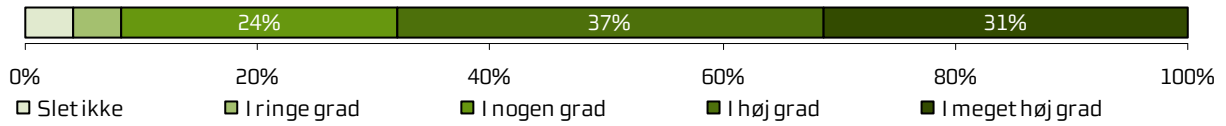
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=52)



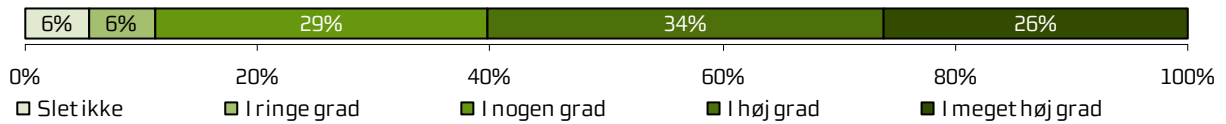
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,15		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,12		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=144)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=126)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,87			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,7			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

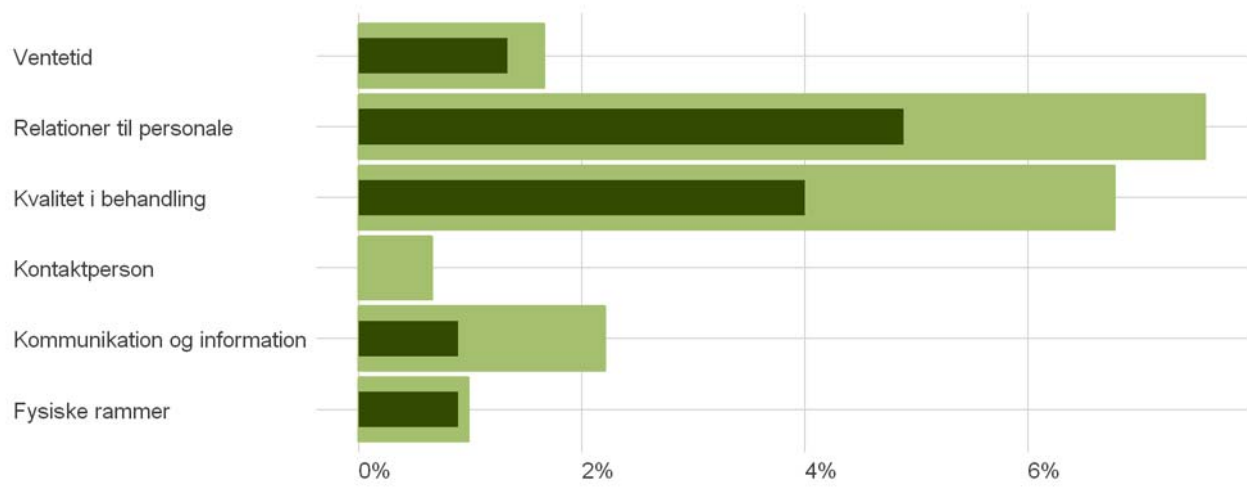
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.



Hørelinikkken

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

ID	Kommentarer - Hørelinikkken	Var personalet forberedt på din ankomst?
16	Jeg må sige, at min kontakt med Viborg Sygehus var en positiv oplevelse overalt, hvor jeg har været. Smilende, venlige og hjælpsomme (skønt). Og kvaliteten i top.	I høj grad
19	Fem til ti minutters ventetid er helt ok.	I høj grad
34	Man kunne lade en sekretær informere om forsinkelsen.	I høj grad
42	Ikke vigtigt, da jeg har været her før og kender fremgangen.	I høj grad
44	Hej! Indkaldelse blev aflyst på grund af tekniske problemer. Næste indkaldelse ok	I høj grad
51	Kom sidst til venterum. Blev indkaldt som den første inden fastsat mødetid.	I høj grad
60	Som altid en venlig modtagelse.	I høj grad
6	Ingen ventetid ved ankomst. Direkte til justering af apparaterne. Ca. en halv times ventetid ved møde om pasning og snak om batterierne.	I meget høj grad
22	Meget fin modtagelse og ingen ventetid.	I meget høj grad
25	Jeg oplevede ikke den korte ventetid som ventetid.	I meget høj grad
29	Alt synes godt timet.	I meget høj grad
30	Måske lidt længere telefontid.	I meget høj grad
35	Jeg har kun været tilfreds med afdelingen.	I meget høj grad
45	Hvorfor er der ventetid fra morgenstunden?	I meget høj grad
61	Inden jeg kom til ambulatoriet, var jeg nødt til at lade mine papirer overføre fra andet sygehus til Viborg, da andet sygehus havde 18 måneders ventetid og Viborg otte uger, da min sygdom krævede hurtig behandling pga. meget store smerter.	I meget høj grad
52	Man kunne være mere fleksibel, når man er der med et problem, og der eventuelt var et andet i forbindelse med, at man var der, så man ikke skulle til at tage fri en gang mere, for at komme for at få rettet problemet. Det er ressourcospild fra min side. Jeg har jo også noget der skal passes, og være fleksibel overfor andre.	I nogen grad
8	Da min henvendelse skyldes et teknisk problem, som er blevet løst, er skemaet formentlig ikke relevant for mig.	Ikke relevant for mig
26	Jeg kom uanmeldt og blev fantastisk godt modtaget.	Ikke relevant for mig
39	Formoder, det drejer sig om hørescreening, der fandt sted på vores stue på [anden afdeling].	Ikke relevant for mig
58	Husker det ikke.	Ved ikke
68	Gør det muligt at melde sin ankomst ved at taste sit CPR-nummer ind i tilfælde af glemt sygesik-	Ved ikke

ringsbevis.

Hørelinikkken

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

ID	Kommentarer - Hørelinikkken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 18	Det er høreapparater for mit vedkommende.	I høj grad
✎ 51	Der var alvorlig lang ventetid ved afgang fra P-hus efter konsultationen: 45 minutter for at komme til Gl. Aarhusvej via rundkørslerne. Samme tid som køreturen [] hjem: 45 minutter. Hvornår åbner den direkte udkørsel til Gl. Aarhusvej?	I høj grad
✎ 66	God vejledning om brugen af det nye høreapparat.	I høj grad
✎ 5	Mere information syntes jeg.	I nogen grad
✎ 23	Jeg var ved en læge, der [var svær at forstå].	I nogen grad
✎ 27	Fik ikke medicin. Det var høreapparat.	I nogen grad
✎ 53	Punkt 16: Nej, og ja, men kun fordi jeg bad om det.	Slet ikke
✎ 61	Ved mit første besøg kunne jeg desværre ikke forstå, hvad læge NN fortalte mig.	Slet ikke

Hørelinikkken

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hørelinikkken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Fik ikke lov at tale ud eller fortælle. Havde følelsen af, at personalet ikke tog min mening/oplevelser seriøse.	Ja
14	Ikke optimal indstilling af høreapparat.	Ja
31	IT-systemet fungerede ikke, og det tog ca. 20 minutter inden personalet fik det til at fungere igen.	Ja
32	Blev undersøgt af den forkerte. Jeg havde ikke navnet på den person, jeg skulle konsultere, men jeg regnede med sekretæren kunne se hvem, jeg havde været inde hos. Det var spild af hendes og min tid og kørsel fra [min by]. Har nu fået en anden tid.	Ja
64	Der skulle tages mål til nye ørepropper. Den første, jeg var ved, sagde, ørene var rene, den anden mente, der sad lidt ørevoks, og så blev der stukket noget ind i øret, og så gjorde det meget ondt, og det blev det ved med i [flere måneder]. Så blev det bedre. [Efteråret 2014] blev der taget mål til andre propper, og så gjorde det stadig ondt, når der blev taget mål.	Ja
65	De første afstøbninger forsvandt i posten. De næste var ok, men den ene knækkede efter [nogle uger] (er aldrig sket før). Den nye kom med posten, men det var ikke min og forkert øre. Så kom der nogle nye med posten (hold fast), to til venstre? Men en stor tak til jeres [personale] for tålmodighed og god humor.	Ja
67	Højre øreprop gav store problemer, men så blev der lavet en ny prop, og nu er alt ok. Men alt i alt var det et godt besøg.	Ja
68	Kalibrering af mit høreapparat slog fejl første gang, men blev efterfølgende rettet inden besøget var slut.	Ja
5	Ingen.	Nej
43	Pt. Mundtlig information, da jeg ikke kunne høre, hvad de sagde. På grund af dårlig hørelse, havde jeg min datter med.	Uoplyst
70	Det eneste negative var, at jeg glemte mine briller, og da jeg kom tilbage efter dem, lå de sammen med mit fulde CPR-nummer på gangen, hvortil alle patienter og pårørende og uvedkommende havde adgang til det. Stærk bekymrende omgang med CPR-nummer.	Uoplyst

Hørelinikkken

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

ID	Kommentarer - Hørelinikkken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
29	Der var godt samspil mellem forskellige personalegrupper. Tingene hang fortrinligt sammen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	1. Personalet var meget imødekommende og behjælpelige med tilpasning af høreapparater, som strakte sig over i alt [flere] besøg inden det endelige resultat. 2. DET VAR ØNSKELIGT med et særligt lokale med normale lydformer ved tilpasning af høreapparater. Der er absolut IKKE tjenligt med LYDISOLEREDE rum, idet man jo ikke opholder sig i sådanne rum i dagligdagen, og derfor gør det situationen svær ved tilpasning. Giv f.eks. patienten tid til at gå rundt inde og udenfor hospitalet. Jeg tror dette vil medføre et bedre første resultat. [Fysiske rammer]	I høj grad
48	Kompetent og meget imødekommende personale. I gjorde det rigtig godt, så tak for det. Og mine nye høreapparater er super gode og nemme at justere, så de passer til de situationer, jeg kommer i med møder etc. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
62	Da vi skulle måle iltoptaget gik læge NN en tur på trapper med mig, mens vi målte iltoptagelsen. Det var progressivt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det har været en meget positiv oplevelse. Det var meget professionelt, som de forskellige led arbejdede sammen. Tak for en god oplevelse :-) [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Personale mere engageret, så man ikke føler, at man kommer til ulejlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Jeg mistede mine ørestikker. To dage senere lå de i min postkasse. FANTASTISK.	Uoplyst
4	For lang ventetid for patient. [Ventetid]	Uoplyst
5	Jeg synes, at det kunne være bedre.	Uoplyst
6	Jeg vil gerne rose personalets kombination af tålmodighed, faglighed, systematik og ikke mindst: venlige, humoristiske tilgang til arbejdet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Sekretærene er enormt søde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Har ikke før været i Viborg på hospitalet, og synes det er svært at finde nogle, der kan vise vej. Jeg spurgte flere gange personalet, der sagde "det aner jeg ikke" (skulle på Øre-, Næse-, Halsafdeling). Nu kan jeg let finde det. [Fysiske rammer]	Uoplyst
12	Man skal være meget mere opmærksom på, at patienter sidder og venter. Jeg oplevede at komme den første dag til et IT-nedbrud, og vi ventede i lang tid, inden vi fik besked på, om vores undersøgelser blev gennemført. Det endte med, at de ikke blev [gennemført], og vi fik nye tider. Det er jo, hvad der kan ske, men man kunne have håndteret situationen med langt mere information, og så undrer det, at man virkelig ikke kan gennemføre ganske simple undersøgelser,	Uoplyst

selvom IT-systemet var gået ned. Der findes jo stadig papir og blyant. Det giver selvfølgelig besvær med at indskrive senere, men mange mennesker har taget fri fra arbejde og er kørt langt. Det må man også tage ind i overvejelserne. Det bør være ekstremt sjældent, at man sender folk hjem igen. Ved det besøg, som her er vurderet, og som så altså var den nye tid jeg fik, var der utrolig dårlig kommunikation mellem de forskellige parter, som skulle undersøge mig. Jeg blev "glemt", og det betød, at det, der burde have taget ca. en time, varede en hel formiddag. Det er ikke OK. Hvis det var fordi, der kommer akutte ting, ville det være helt i orden, men her er tale om udelukkende planlagte aktiviteter, og så er det alt for dårligt. Et forhold, som også irriterer, men som afdelingen ikke umiddelbart kan gøre noget ved er, at man her kan udlevere høreapparater, men det ekstraudstyr, som man kan have brug for, skal man på Kommunen og have. Med et travlt job, hvor man bor ét sted og arbejder et andet sted langt derfra, er det dybt frustrerende, at det hele ikke kan ordnes eller i det mindste vises ét sted. Gør noget ved sektorovergangene.

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]






- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 13 | De har ikke travlt, altid tid til at snakke. Føler ikke, de har travlt.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 17 | Godt tilfreds. | Uoplyst |
| ✎ 19 | Jeg synes, at det var MEGET VELTILRETTELAGT, at jeg skulle igennem et samlet forløb på ét besøg med undersøgelser og vurderinger. Således at jeg ved mit andet besøg fik høreapparater. Har for år tilbage oplevet et mere langstrakt undersøgelsesforløb, da jeg skulle have høreapparat første gang (ikke i Viborg). Det er rart, at klinikken kender sine arbejdsgange og har respekt for patienternes tid!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 22 | Jeg har fået sådan en god behandling, kun rare og flinke mennesker. Meget professionel behandling.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 23 | Jeg fik en utrolig sød og venlig behandling på høreklinikken.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 24 | Det var et godt forløb. De havde tid og var behagelige at komme ved.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 32 | . | Uoplyst |
| ✎ 36 | De bedste høreapparater indtil nu. | Uoplyst |
| ✎ 43 | Havde håbet, at jeg kunne blive bedre til at høre. | Uoplyst |
| ✎ 47 | Jeg har en [] hørenedsættelse og har brug for den bedste behandling, for at kunne varetage det [] job jeg sidder i. Da jeg kom til sygehuset forklarede jeg, at jeg har særlige behov og derfor ønskede en særlig behandling. Det var sygehuset åben over for, og de lavede de nødvendige undersøgelser for at kunne tage stilling. Herefter blev jeg bevilliget den behandling, som jeg har behov for. Jeg har fået en meget professionel behandling, hvor sygehuset har sørget for at indkalde eksperter [] for at hjælpe med indstilling af apparaterne, og [eksperterne] vil også være til stede ved en efterfølgende korrektion af indstillingerne. Jeg har været imponeret over afdelingens professionelle og servicemindedede tilgang. Men hensyn til åbningstider, ja så koster det en halv arbejdsdag, når jeg skal i behandling, men det går nok. Det er jo ikke ret tit, det sker. Jeg er glad for, at jeg valgte høreklinikken i Viborg og ikke ventede [mange] uger på at komme til i [en anden by]. Jeg er overbevist om, at resultatet fra Viborg er mindst lige så godt, som det ville have været [ved behandling i en anden by].
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 50 | Ved ikke. Var kun på ambulatoriet for at få repareret høreapparat. | Uoplyst |
| ✎ 54 | Meget venligt og imødekommende personale. Planlægningen virkede på mig optimal med hensyn til ventetid og varighed af mit besøg.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 55 | Reparation af øreprop er i orden. | Uoplyst |
| ✎ 58 | Godt tilfreds. | Uoplyst |

- | | | |
|---|--|----------|
| ✎ | 61 De var meget effektive og gode til at yde hjælp, rådgivning og vejledning både under og efter forløbet samt yderligere videresende mig til andre instanser, der kan hjælpe, rådgive og vejlede fremover.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 66 God vejledning.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ | 69 Jeg er jo ikke syg. Skulle bare have nye høreapparater []. Ren rutine. | Uoplyst |
| ✎ | 70 Passe på med CPR-numre. | Ved ikke |

Hørelinikkken

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Hørelinikkken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg har fået høreapparater, som er til stor gavn for min hørelse.	I høj grad
37	Jeg var inde og få udleveret høreapparater.	I høj grad
38	Det er svært, når der kommer arvæv []. Det er jo ikke personalets skyld.	I høj grad
56	Mit besøg på hørelinikkken var kun en kontrol/opfølgning af mit høreapparat, som jeg havde modtaget to måneder før. En meget enkel kontrol.	I høj grad
60	At jeg kun i nogen grad oplevede forbedring, kan hænge sammen med, at mine forventninger var større, end det reelt var muligt.	I høj grad
21	Far har Alzheimers, så svært at besvare.	I nogen grad
57	Jeg fik høreapparat for første gang og fik en fin behandling.	Ikke relevant for mig
9	Det er fjerde eller femte gang, jeg får nye høreapparater.	Uoplyst
11	Har fået nye høreapparater, som virker meget tilfredsstillende.	Uoplyst
12	Med i beslutning af behandling, [men] hvad betyder det egentlig? Det bar præg af, at det var en standardbehandling, og selvfølgelig blev man spurgt, om lyden var tilfredsstillende, og om man fornemmede, at høreapparatet fungerede tilfredsstillende. Men en drøftelse af hvorvidt der var teleslyngeprogram, fjernbetjeningsmulighed, højtalermulighed m.m. var der ikke noget af. Når man har prøvet det samme i et privat hørefirma, så er der godt nok stor forskel. Der ved man, hvad service er. Det fornemmede man desværre ikke her.	Uoplyst
14	Indstilling af nye høreapparater var ikke optimal. Jeg må til ekstra konsultation inden for tre uger, efter høreapparatet er udleveret. De har været indsendt til reparation, men det skyldes indstilling, at de ikke fungerer optimalt.	Uoplyst
20	Jeg FØLTE i høj grad, at der var tid til mig. Tag det ikke som udtryk for, at der kan spares/skæres ned i normeringen. Jeg blev behandlet som en person. Det har jeg ikke oplevet der, hvor jeg tidligere er blevet behandlet.	Uoplyst
24	Besøget handlede om nye høreapparater (godt personale).	Uoplyst
27	Var til høreapparat undersøgelse, da de mente at kunne gøre noget mere for mig angående "tinnitus" og høreapparat, da jeg har svært ved at skelne ord og lyd.	Uoplyst
33	NN forstår ikke dansk.	Uoplyst
39	Der var tale om en hørescreening af et spædbarn.	Uoplyst
40	Jeg har haft høreapparater i snart 25 år. Altid blevet behandlet godt. Men mine ørepropper har jeg nogle gange besvær med, fordi man ikke lytter til mig.	Uoplyst
41	Vi fik besøg på stuen og ikke i ambulatoriet. Derudover handlede besøget om en almindelig hørescreening.	Uoplyst
46	Nyt høreapparat. Skal til kontrol [i efteråret]. Har ikke haft glæde af det. Har gået med det hele tiden, og jeg kan ikke mærke forskel, om jeg bruger det eller ikke.	Uoplyst

- | | | |
|---|---|----------|
|  | 49 Jeg var til høreprøve og fik taget aftryk til øresnegl og udvælgelse af høreapparat. | Uoplyst |
|  | 53 Jeg troede, at behandling var et samarbejde mellem patient og behandlere, hvilket jeg må konstatere, at det ikke er. | Uoplyst |
|  | 59 Vi har været tilfredse med det hele! | Uoplyst |
|  | 63 Da jeg ikke har modtaget det nye høreapparat endnu, kan jeg ikke udtale mig om forbedringer. | Uoplyst |
|  | 15 Jeg skulle have forbedret lyden på mit høreapparat. Det er lykkedes og indtil videre er alt som det skal være. | Ved ikke |

