

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hørelinik

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro

Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	232
Besvarelser fra afsnittets patienter:	160
Afsnittets svarprocent:	69%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er 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.¹

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).

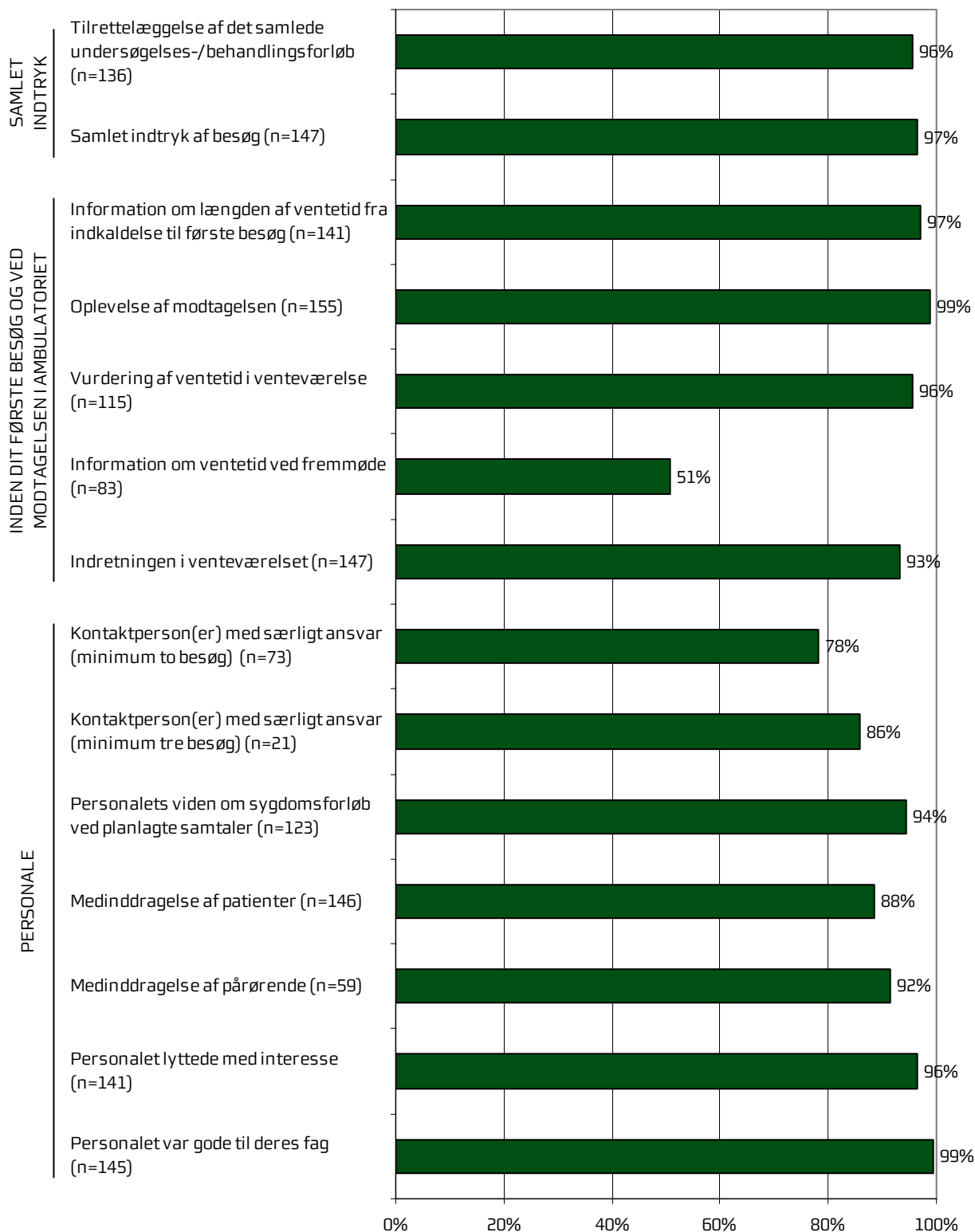
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

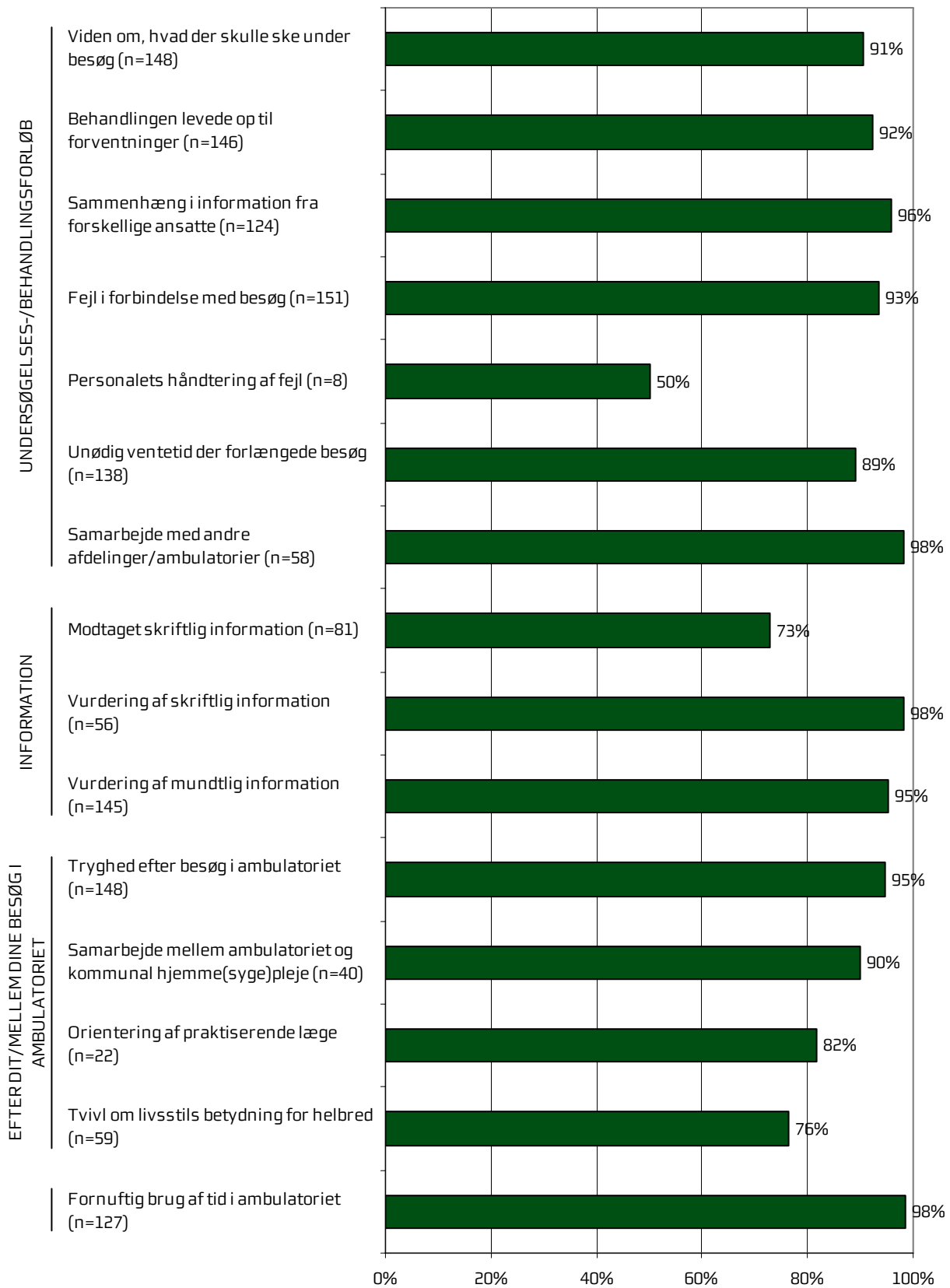
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Hørelinik

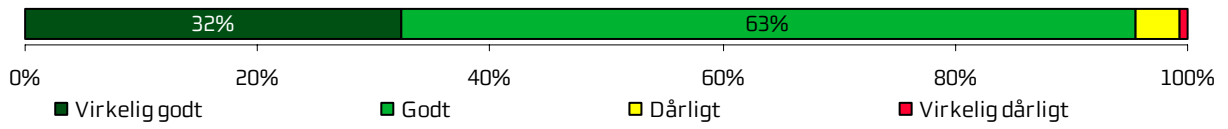
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

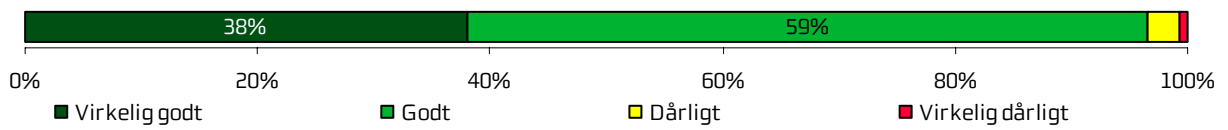
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=136)



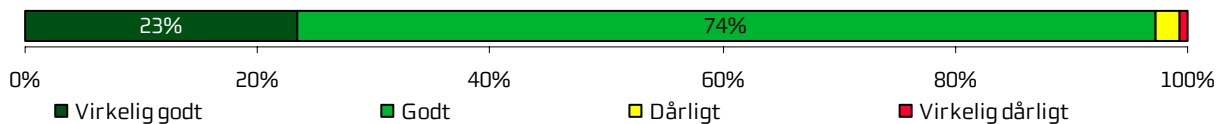
Samlet indtryk af besøg (n=147)



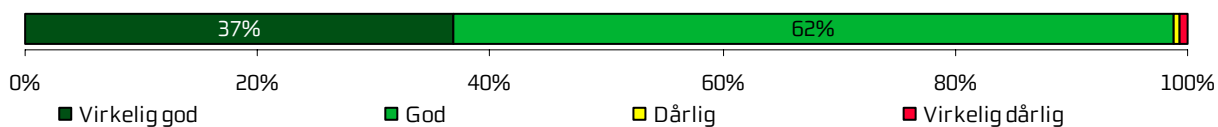
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	97 %	100 % *	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	99 %	100 % *	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

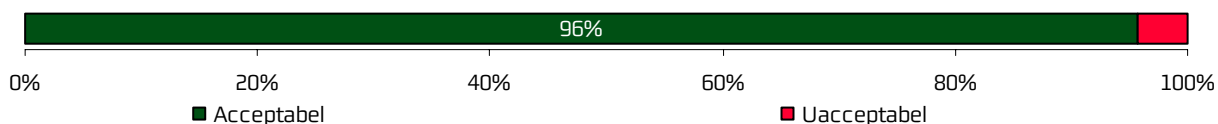
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=141)



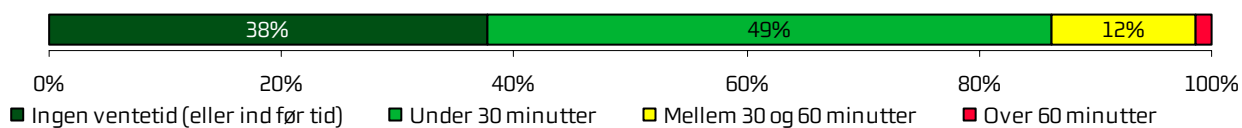
Oplevelse af modtagelsen (n=155)



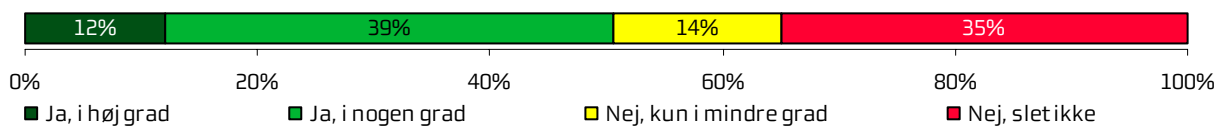
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=115)



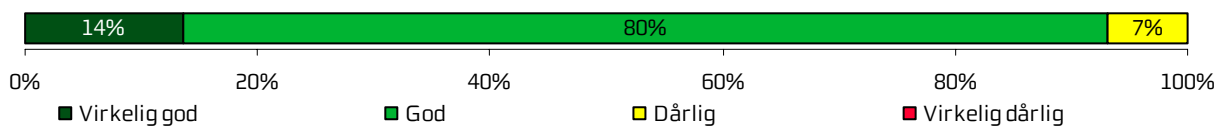
Længde af ventetid i venteværelse (n=146)



Information om ventetid ved fremmøde (n=83)



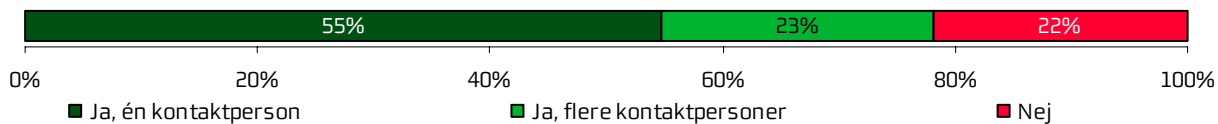
Indretningen i venteværelset (n=147)



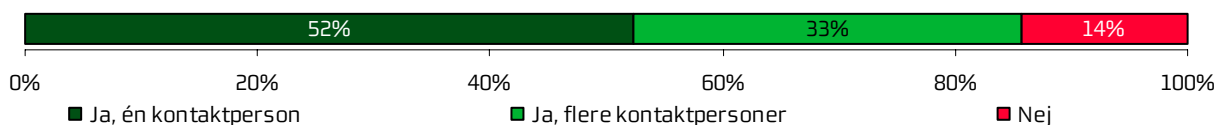
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	100 % *	75 % *	93 %
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?		51 %	30 % *	78 % *	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		93 %	91 %	100 % *	71 % *	89 %

Personale

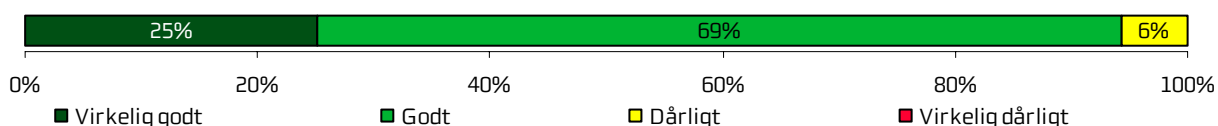
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



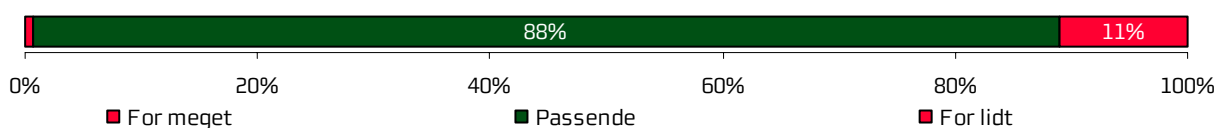
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=21)



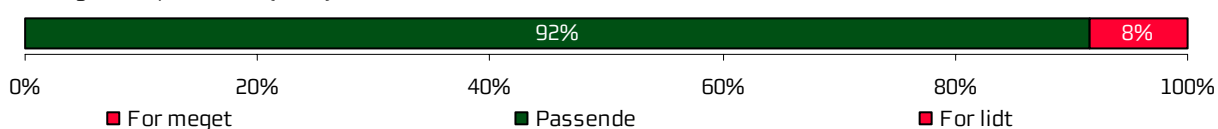
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=123)



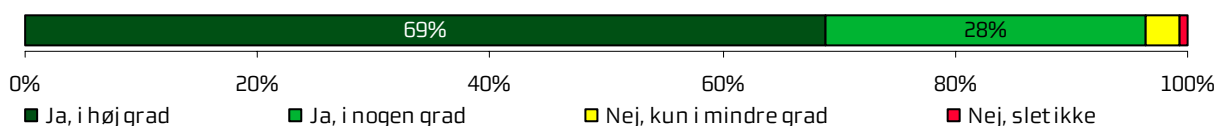
Medinddragelse af patienter (n=146)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



Personalet lyttede med interesse (n=141)



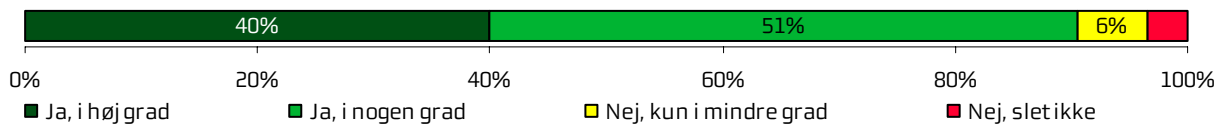
Personalet var gode til deres fag (n=145)



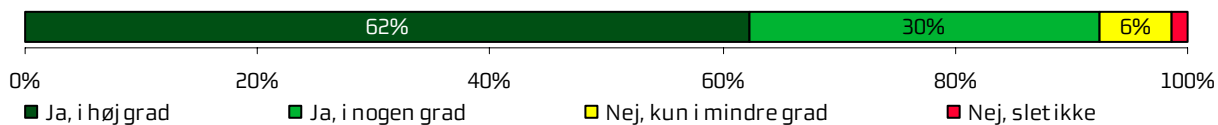
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		78 %	74 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	100 % *	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	94 %	100 % *	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	92 %	100 % *	86 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	85 %	100 % *	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	92 %	100 % *	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	93 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

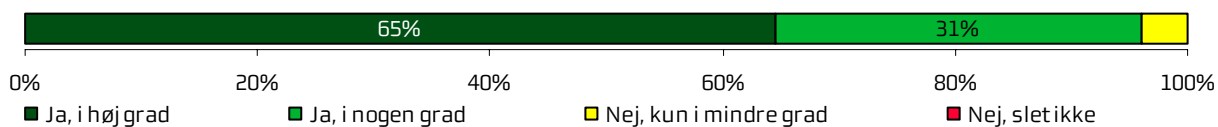
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=148)



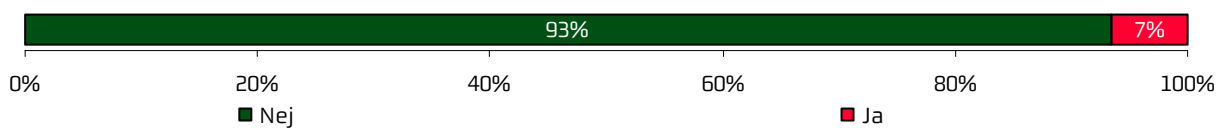
Behandlingen levede op til forventninger (n=146)



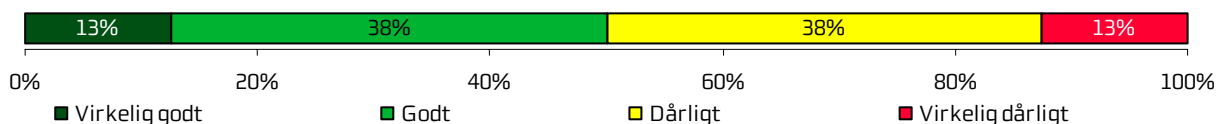
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=124)



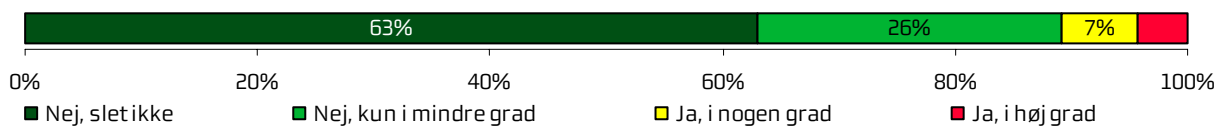
Fejl i forbindelse med besøg (n=151)



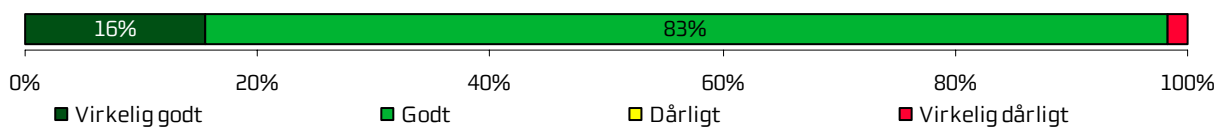
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=138)



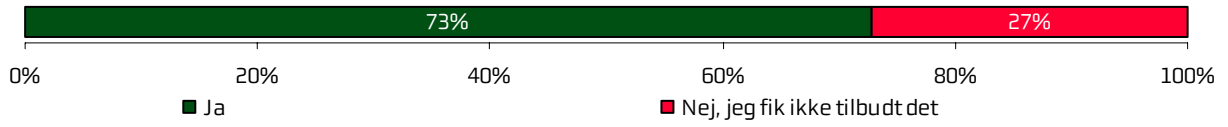
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=58)



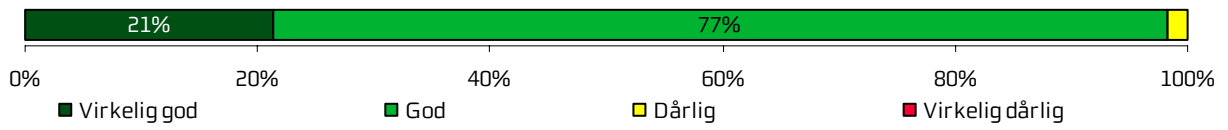
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	88 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	93 %	100 % *	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	97 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	86 % *	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	91 %	100 % *	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	90 %	100 %	84 % *	95 %

Information

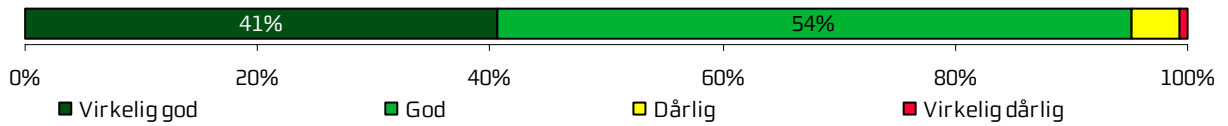
Modtaget skriftlig information (n=81)



Vurdering af skriftlig information (n=56)



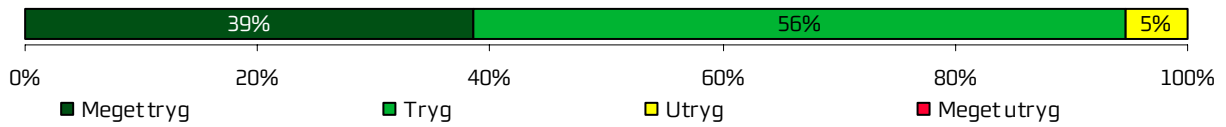
Vurdering af mundtlig information (n=145)



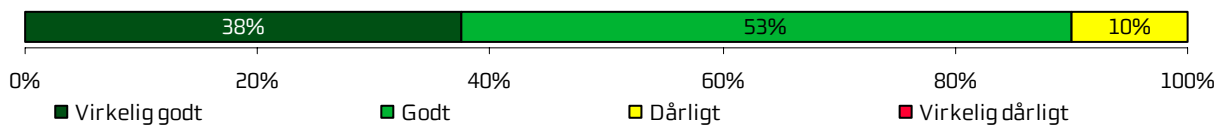
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	99 % *	58 % *	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	100 % *	89 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

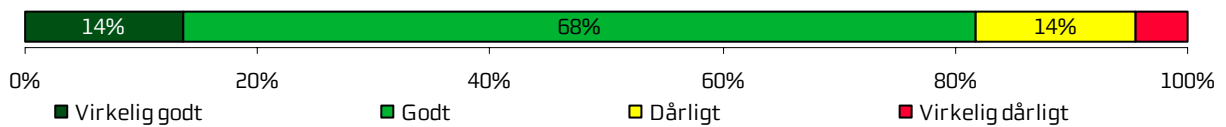
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=148)



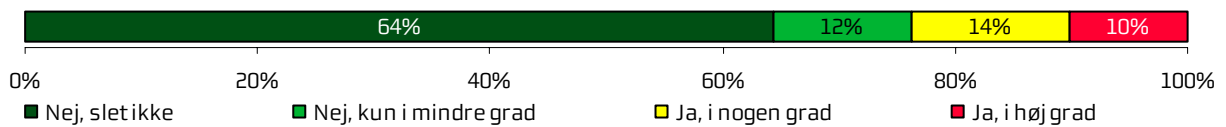
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



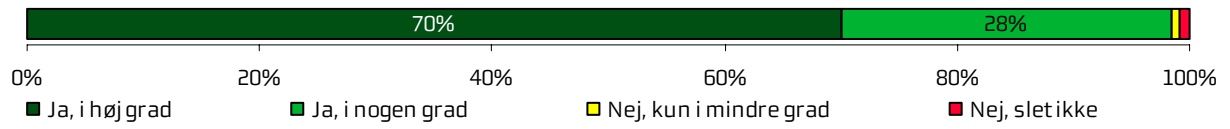
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	98 %	100 % *	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	100 %	100 % *	80 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	90 %	100 % *	69 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	78 %	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	93 %	100 %	90 % *	97 %

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.

Høreklíník, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest














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

ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
2	Man vil føle sig mere tryk/velkommen, hvis der blev hilst, når man kom ind i undersøgelseslokalet. At personen fortalte hvem hun var og hvilken "titel" hun havde. At der blev sat ord på handling fra den undersøgende, så tingene ikke bare skete hen over hovedet på én. At når der kom en anden person (læge) ind i lokalet midt i en afsluttende samtale, at man så snakkede enten med lægen, eller gjorde samtalen med den undersøgte færdig. Det virker ikke godt at have to samtaler kørende.	Dårligt
3	[] Svært at huske og skrive, men god behandling.	Godt
4	Flinke og rare mennesker, der vidste, hvad de havde med at gøre.	Virkelig godt
7	Jeg har været super tilfreds hele vejen rundt. Men hvad hjælper det, hvis afdelingen lukker.	Virkelig godt
8	Jeg var der for at få nye høreapparater og fik en god behandling. Har intet at klage over. Jeg er godt tilfreds med sygehusets personale.	Intet svar
9	En bedre orientering af stedets placering.	Virkelig godt
10	Jeg synes, "ventegangen" med de forskelligt farvede stole er et dumt sted at sidde. Man kigger lige ind i en væg. Jeg har været yderst tilfreds med gennemgangen af høreapparatet, som "førstegangsbriker". Jeg var SLET IKKE i tvivl om noget som helst, da jeg kom hjem.	Godt
11	Kortere ventetid før undersøgelse og behandling ønskeligt.	Godt
15	En anelse for lang ventetid ved første besøg, men det har helt sikkert sine grunde.	Virkelig godt
16	Jeg er [midaldrende]. Jeg kunne ikke vide, hvorfor jeg har tinnitus. Hvorfor mister jeg hørelsen. Og kan man blive behandlet. Det var ikke et konkret svar.	Godt
17	[] Min far hører ikke særligt godt med sine nye høreapparater, og det er dem, der skal få hans liv til at give mening. Han kan ikke se og har haft meget glæde af lyd-cd'er. Vi synes, der er gået meget fra ham efter skiftet. Han kan ikke høre Tv-avisen eller lyd-cd'er mere. Vi har kontaktet jer og fået besked om, at det tager tid at vænne sig til nye.	Godt
18	Overholde aftaler om tidsbestilling. Informere fagligt (uddybende).	Dårligt
20	Da jeg ikke ser så godt, har jeg prøvet at klare spørgsmålene, så godt jeg kan. En ting er af stor betydning for mig, at man bliver modtaget, talt med og behandlet som en endnu personlig og selvstændig person, der bliver (trods alderen) talt med og behandlet som et medmenneske, som stadig har lidt værdi og gerne vil betragtes som et menneske, der har lidt værdi endnu. Det må jeg sige med en stor TAK. Det blev jeg over hele forløbet. Mange tak for det.	Godt
21	Jeg kan ikke bedømme, om noget kan gøres bedre, men alt i alt fik jeg en god og venlig behandling.	Virkelig godt

Ventetiden mellem indstilling og behandling/undersøgelse kan personalet jo ikke gøre for (penge?).

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 22 Jeg var ved speciallæge i [starten af] 2010, og er stadig ikke færdigbehandlet. Skriver i dag [efterår] 2010. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 23 Jeg er tilfreds. | Godt |
| ✎ | 26 Jeg fik en utrolig fin behandling hos NN. NN har hjulpet mig flere gange med justeringer og har opfordret mig til at komme igen, hvis jeg fik problemer med. Det har været muligt uden store vanskeligheder og uden lange ventetider! Jeg er meget tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Jeg føler mig altid godt behandlet. | Godt |
| ✎ | 28 Jeg har nogle gange været i kontakt med det offentlige sygehusvæsen, og kan ikke genkende noget af det, man ofte ser og hører i medierne!!! | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Det var ønskeligt, hvis ventetiden fra tidsbestilling til besøg kunne reduceres. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Jeg har fået nye høreapparater og er godt tilfreds. Og fik en god betjening. | Intet svar |
| ✎ | 34 NN: Fagligt dygtig og havde tid til at lytte. Tak. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Jeg fik anbefalet, af vedkommende der behandlede mig, at komme i god tid med en ansøgning til nye høreapparater. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Jeg var under tidspres, da jeg skulle til udlandet. De gjorde alt, hvad de kunne for at nå det. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Høreklinikken sender et brev, og jeg bedes møde på høreklinikken den dato, og hvis jeg ikke kan den dato, bedes jeg ringe til dem. Det synes jeg, er for dårligt, da jeg er tungt hørehæmmet og ikke kan høre i telefon. Har informeret om dette problem, og det har ikke virket, da jeg foreslog dem sms eller mail. | Godt |

Høreklíník, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
	6	Jeg fik et brev om mødetidspunktet.	Godt
	12	Der var ingen information.	Dårligt
	14	Min tid [i sommer] blev aflyst [dagen inden] på grund af et akut tilfælde. Ny tid blev [i efteråret].	Dårligt
	18	Der var kun en ventetid på en uge, flot!	Dårligt
	19	Jeg har ingen grund til at klage, bortset fra første gang, da ventede jeg over en time.	Intet svar
	20	Alt for lidt samarbejde i det offentlige system. Det går meget let mest ud over patienterne. Desværre!	Godt
	28	Venlig.	Virkelig godt
	32	NN har altid fået os til at føle os velkommen og hjemme.	Intet svar
	35	Jeg kan knap huske første gang, ca. 20 år, er altid blevet godt modtaget hver gang. Tak til alle.	Godt
	37	Jeg fik ikke besked om ventetid. Efter henvisning fra egen læge fik jeg et mødetidspunkt, og der var ikke lang ventetid.	Virkelig godt
	38	For lang ventetid.	Dårligt
	40	Jeg opdagede, at besøget var otte dage tidligere, og det havde jeg overset. Så jeg var både flov og ked af det, da min mand og jeg ankom [om sommeren]. Men jeg fik en fin modtagelse, kunne få en tid næste dag. Senere (min mand var under behandling) fik jeg en tid, fordi et par ikke kom. Så jeg fik en fin og god undersøgelse på [].	Virkelig godt
	41	De gjorde et godt stykke arbejde, selvom tiden var presset.	Virkelig godt

Høreklíník, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
✎ 2	Lang ventetid uden for undersøgelsesrummet uden at få information, på trods af at personen, jeg skulle ind til, gik forbi mig flere gange. Almindelig høflighed er da at hilse og sige, det varer lidt - så er man "set".	Dårligt
✎ 12	Man var optaget af privat samtale.	Dårligt
✎ 19	Jeg er en ældre mand og godt tilfreds!	Intet svar
✎ 28	Venlig.	Virkelig godt
✎ 32	Alle vil føle sig velkomne i Holstebro Høreklíník.	Intet svar
✎ 39	Ingen.	Intet svar

Høreklíník, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Høreklíník	Håndtering af fejl
✎ 2	Jeg kan læse i journalen, at jeg er blevet meget misforstået omkring det jeg fortalte. Jeg føler ikke, mine gener er taget alvorlige/forstået, da jeg får to forskellige anvisninger, der ikke er i overensstemmelse med hinanden. Til deres undskyldning skal siges, at det var en dag, jeg var meget smertepåvirket, og derfor var min koncentration heller ikke i top.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 5	Forkert udleveret høreapparat.	Virkelig godt
✎ 12	Der blev udleveret forkerte slanger til høreapparat, og ved rettelse af dette fik jeg to forskellige længder med hjem. Måtte søge hjælp i [] min hjemby.	Dårligt
✎ 13	Audiologen NN mente, at jeg kunne bruge en meget åben og meget blød ørechíp, så kom jeg ind til lægen. Han mente ikke, at det var godt nok til mit høretab, men NN var uenig med ham, og jeg fik de åbne med hjem.	Dårligt
✎ 14	Efter at have fået høreapparaterne skulle jeg til konsultation hos høreopdagogen, her var lang ventetid. Da jeg havde været til stede i over tre timer, var der en anden patient, der overlod mig sin tid. Tilpasning og udlevering af høreapparater tog over fire timer.	Intet svar
✎ 18	Imellem konsultationerne af specialisterne blev jeg "glemt", og måtte vente over en time, inden det blev min tur!	Dårligt
✎ 33	Blev erklæret for hørende ved første behandlingsforløb, men var det ikke :(!	Godt
✎ 36	Fungerede dårligt.	Intet svar
✎ 38	For lidt (manglende) information om daglig brug af høreapparat. Manglende øvelse i anbringelse af ørepropper og teknisk øvelse i omstilling af volumen og teleslyngebrug m.m.	Intet svar
✎ 42	Der skete skade på [øret] som gjorde vanvittig ondt og blødte og puppede sig i hovedet så man gik i en vatkugle. Skete torsdag og blev først fjernet mandag. Kunne ikke gøres fredag pga. manglende personale (blev ikke henvist andre steder hen). Lægen virkede uerfaren.	Virkelig dårligt





Høreklíník, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
2	Ubehageligt da "undersøgelsesinstrumenterne" bare blev stukket ind i ørerne uden nogen form for orientering. Oplevede det som meget hårdhændet behandling. Fik også en ridse i venstre øre. Lægen var ok, bortset fra at vi åbenbart snakkede forbi hinanden, ud fra det der står i journalen.	Dårligt
11	Ventetid på ½ år før forløbet [påbegyndtes], følte for langt med defekte høreapparater!	Godt
12	Besvarelser fra min side vedrører kun høreafdelingen i Holstebro. Næste gang jeg skal have høreapparat, vil jeg som første gang søge privat klinik.	Dårligt
13	[I foråret] fik jeg nye høreapparater (jeg har haft høreapparat i [mange] år). 17 dage efter ringede jeg til NN og sagde, at jeg ikke kunne bruge de ørechips, men fik at vide, at det kunne jeg overhovedet ikke udtale mig om nu, der skulle gå mindst en måned. Ringede igen [i sommeren], men de skulle først have ferie. [Sidst på sommeren] fik jeg taget aftryk til nye ørechips. [Senere samme måned] nye ørechips, de virker.	Godt
24	Jeg har ikke det mindste negative at tilføje i hele forløbet.	Virkelig godt
25	Ventetiden blev lang, fordi der var sket noget uforudset, fik jeg at vide.	Godt
29	Jeg var med min mor på []. Vi oplevede begge en meget god modtagelse og en rigtig fin service fra personalets side. Hun er kørestolsbruger og der blev udvist meget omsorg.	Virkelig godt
32	NN har hjulpet mig og min søn (med høretab) helt fantastisk, også psykisk, når det også har været nødvendigt. Hun har været der, så jeg kunne kæmpe kampen med en [syg] søn.	Intet svar
35	Jeg måtte en ekstra gang i ambulatoriet. Nu er alt perfekt. Hørelsen især. I var meget tålmodige.	Godt
36	Stor hjælp af læge NN.	Godt
38	For dårlig kommunikation med afdelingerne imellem to sygehuse og med et tredje sygehus.	Dårligt
40	Jeg fik anbefalet af vedkommende, der behandlede mig, at komme i god tid med en ansøgning til nye høreapparater, når tid er. Min konklusion er, at HOLSTEBRO HØREKLINIK yder en fin service.	Virkelig godt

Høreklíník, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Høreklíník	Samlet indtryk
	1	Jeg er [] og har brug for at se godt. Jeg er gammel og driver fortsat min [butik].	Godt
	12	Endnu engang - dette gælder kun høreafdelingen. I samme periode havde jeg kontakt til [en anden afdeling], og der var alt i top til højeste karakter.	Dårligt
	21	Ikke alle spørgsmål er relevante for mig, da jeg udelukkende skulle have foretaget undersøgelse [] og senere have udleveret nye [hjælpe] apparater, hvilket jeg har prøvet et par gange før []. Så jeg kendte i store træk forløbet af besøgene.	Virkelig godt
	31	Jeg har fået en fin behandling, også på høreklíníken.	Virkelig godt