

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Høreklinik Holstebro
Øre-Næse-Hals afdeling
Hospitalsenheden Vest
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	148
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	70%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsentrationsmæssige 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).

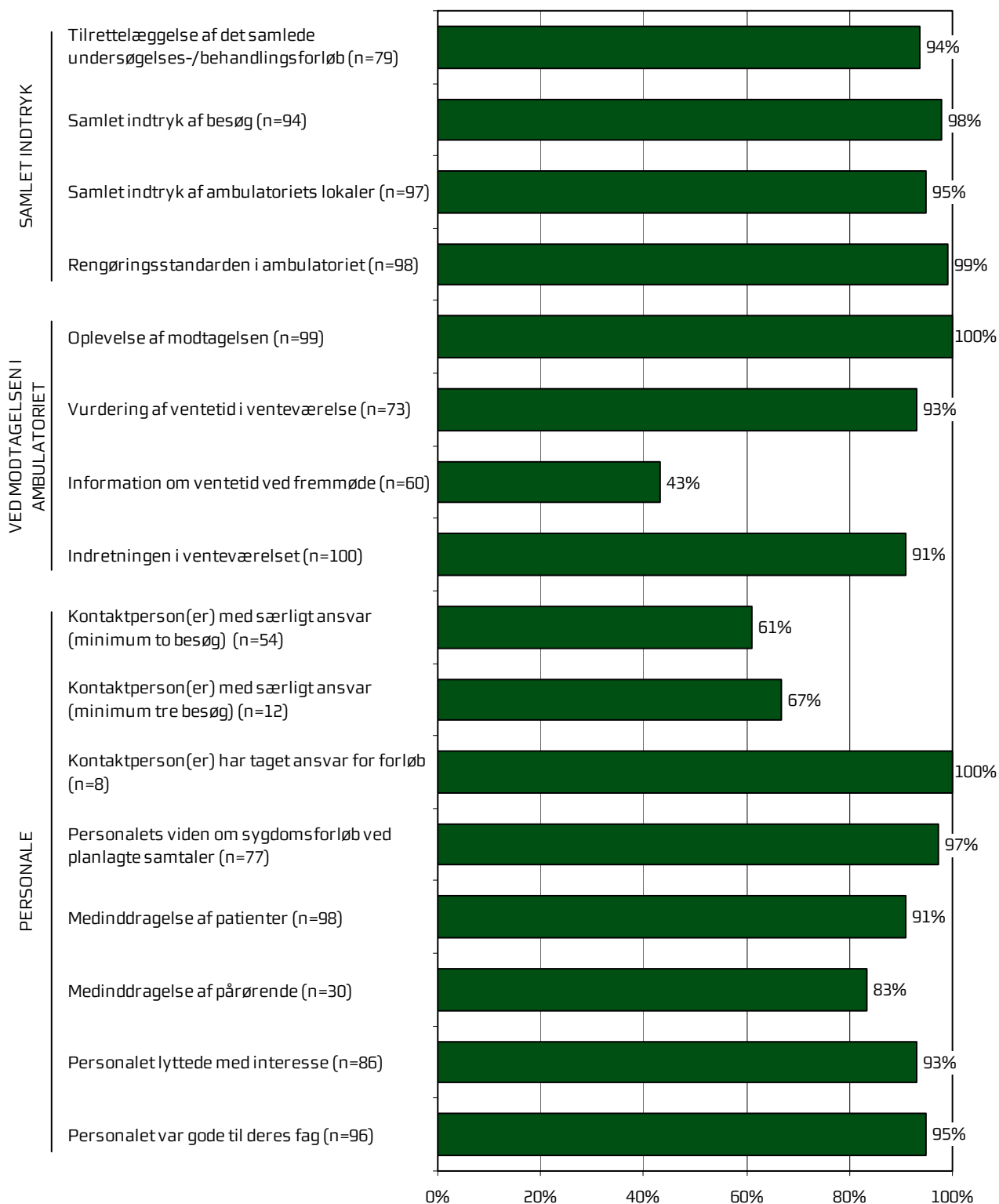
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

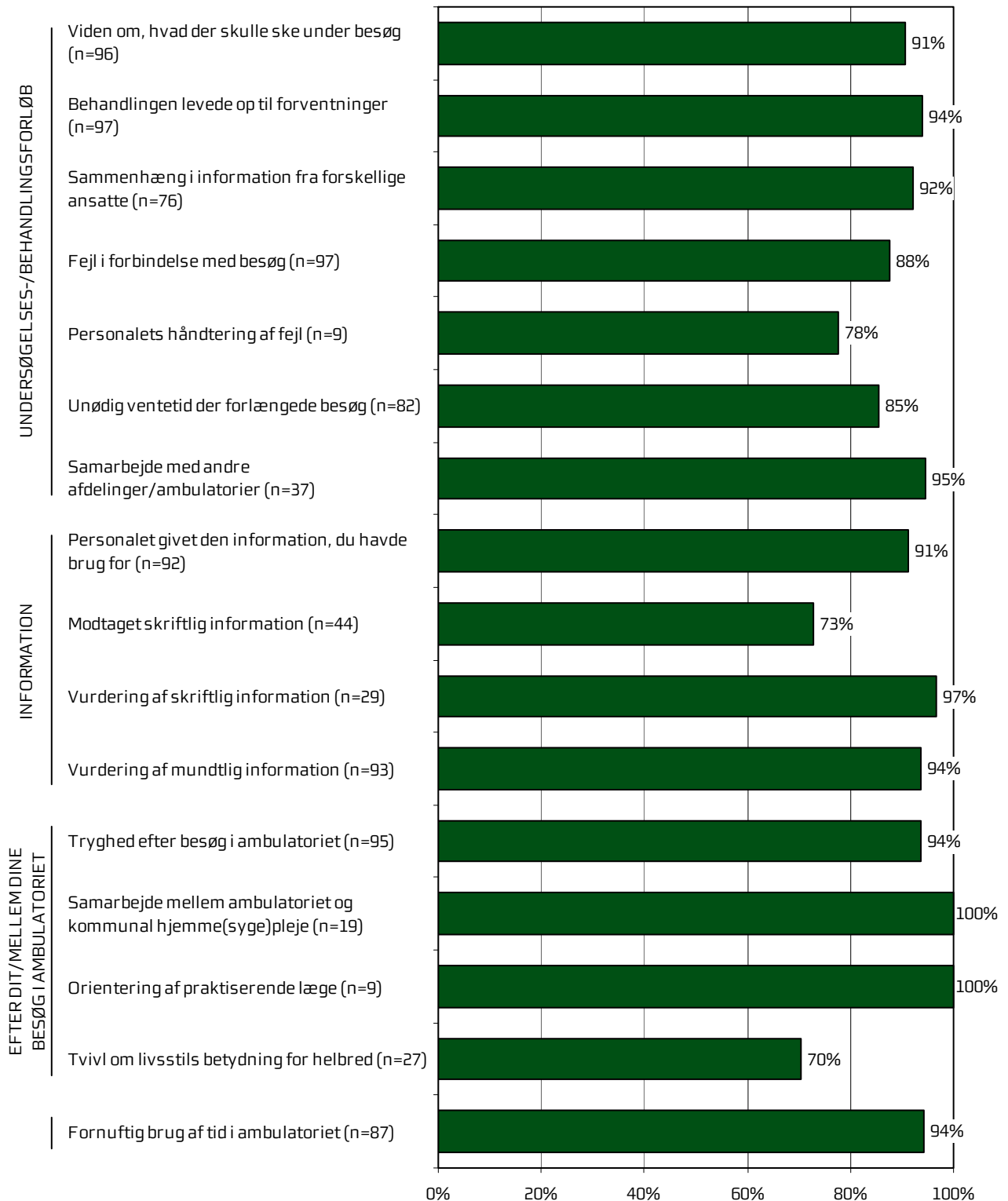
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

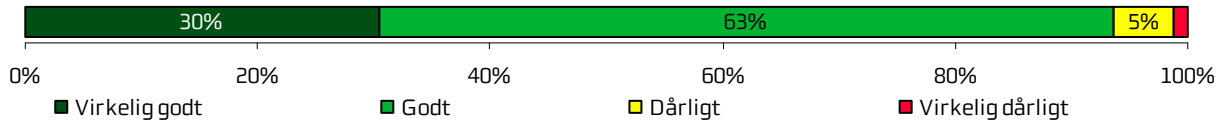
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

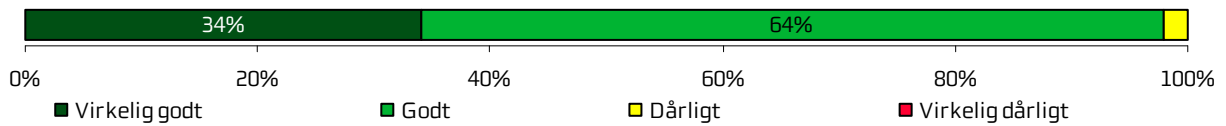
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

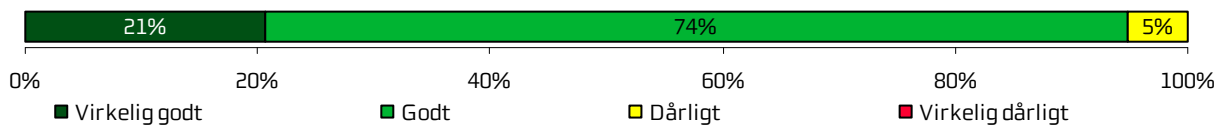
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=79)



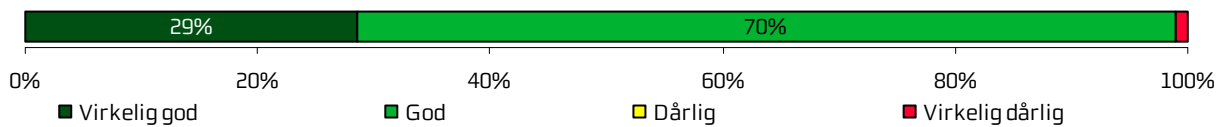
Samlet indtryk af besøg (n=94)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=97)



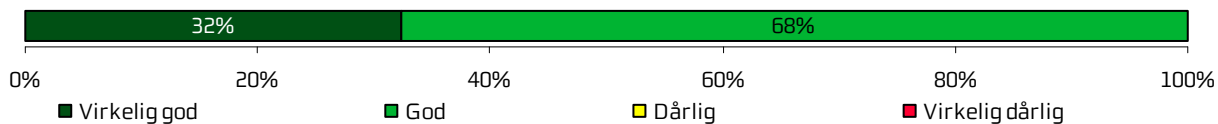
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=98)



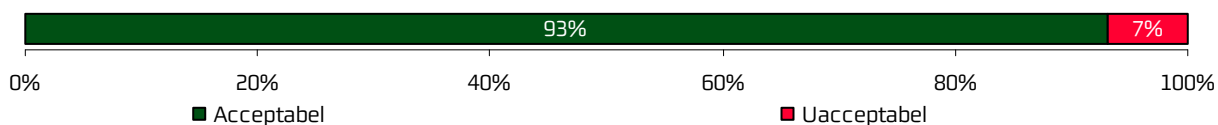
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	99 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

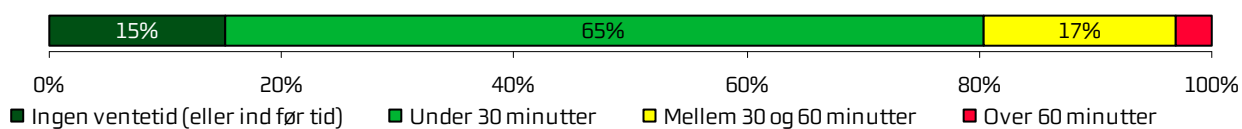
Oplevelse af modtagelsen (n=99)



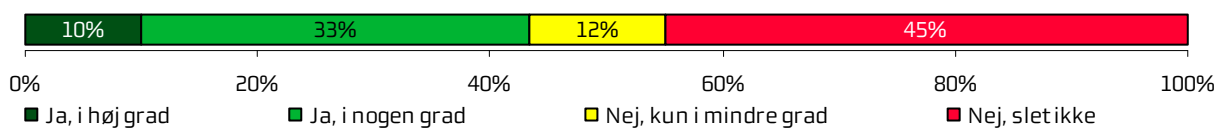
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=73)



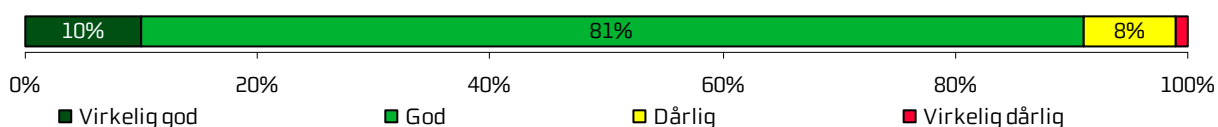
Længde af ventetid i venteværelse (n=66)



Information om ventetid ved fremmøde (n=60)



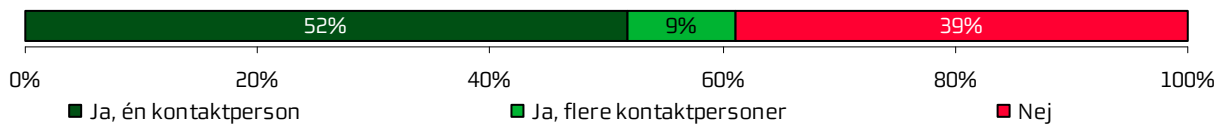
Indretningen i venteværelset (n=100)



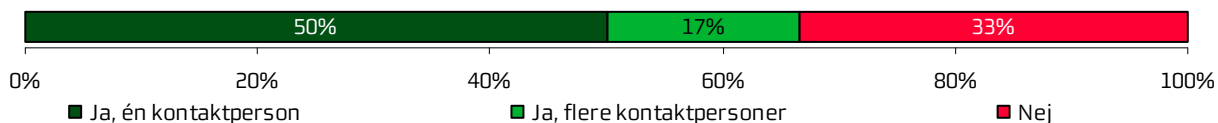
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	-	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	-	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

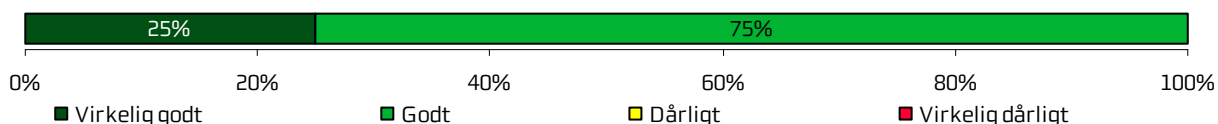
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=54)



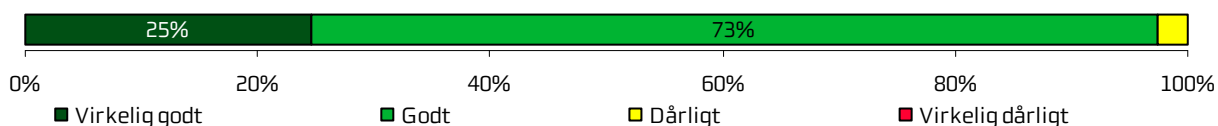
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



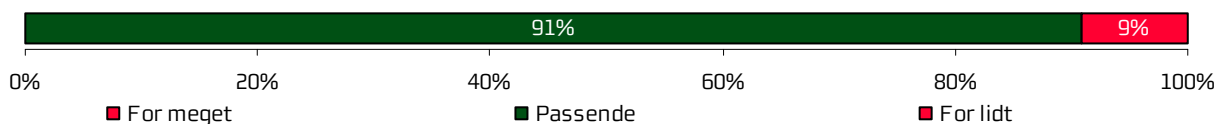
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=8)



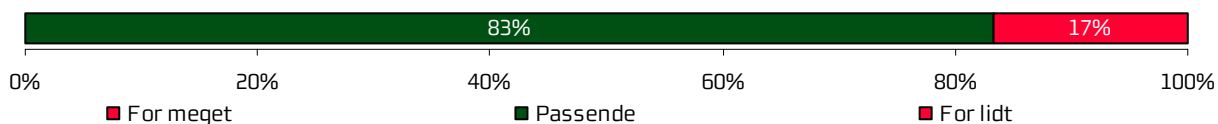
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



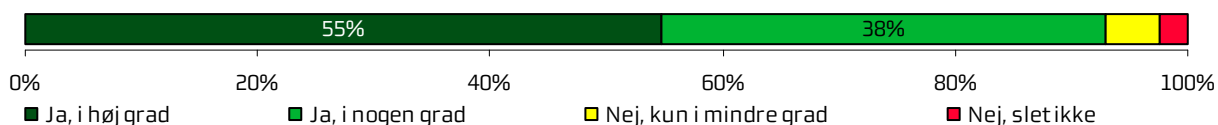
Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=30)



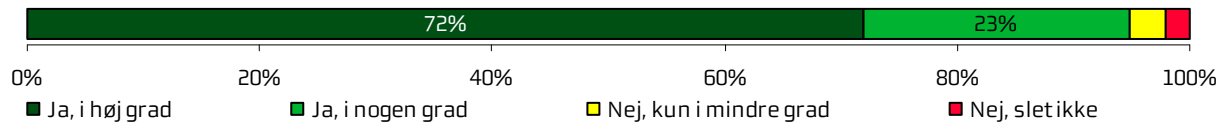
Personalet lyttede med interesse (n=86)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	61 %	-	-	94 % *	63 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	-	-	98 % *	74 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	100 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	-	-	95 %	80 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	100 % *	91 %	96 %

Personale (fortsat)

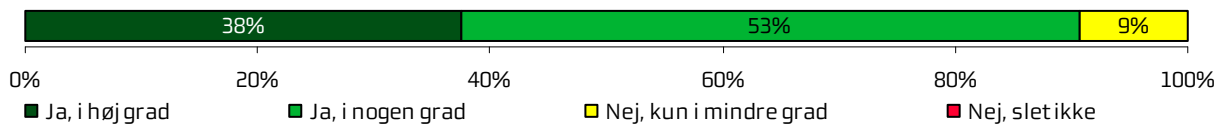
Personalet var gode til deres fag (n=96)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=96)



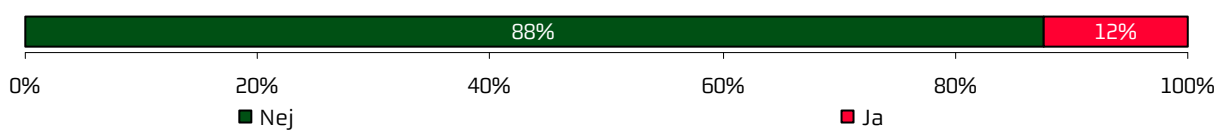
Behandlingen levede op til forventninger (n=97)



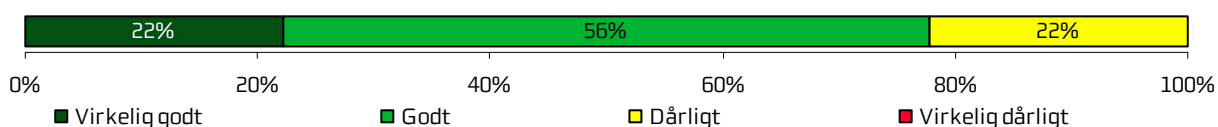
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



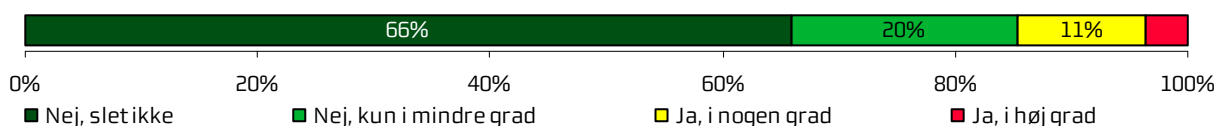
Fejl i forbindelse med besøg (n=97)



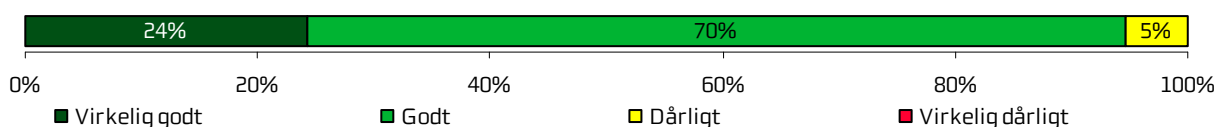
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=82)



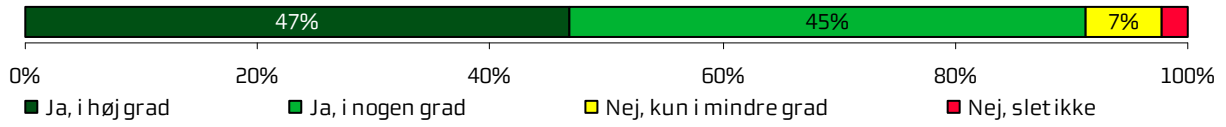
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	98 % *	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	-	-	99 % *	90 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	98 % *	87 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	-	-	90 %	56 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	-	-	97 % *	77 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	99 %	86 %	93 % *

Information

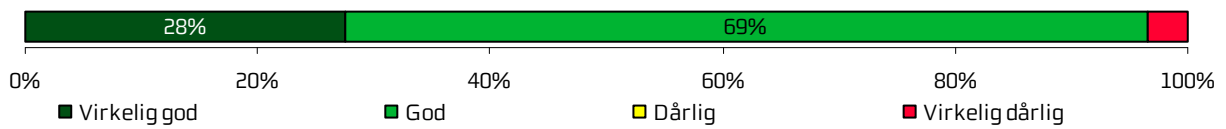
Personalet givet den information, du havde brug for (n=92)



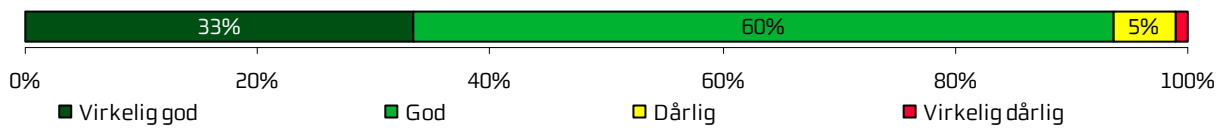
Modtaget skriftlig information (n=44)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



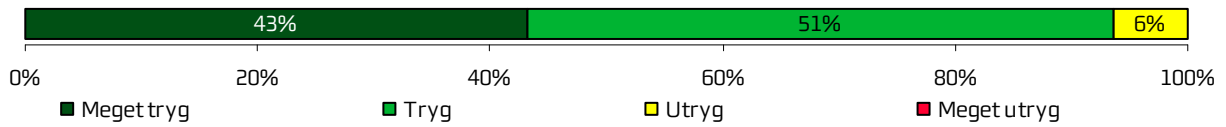
Vurdering af mundtlig information (n=93)



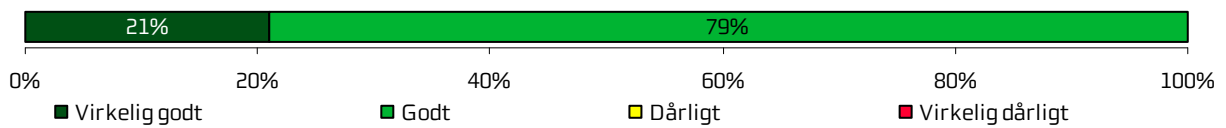
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	87 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

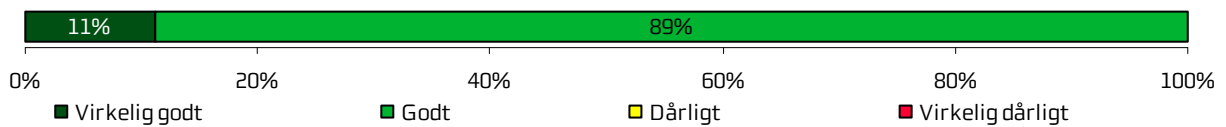
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=95)



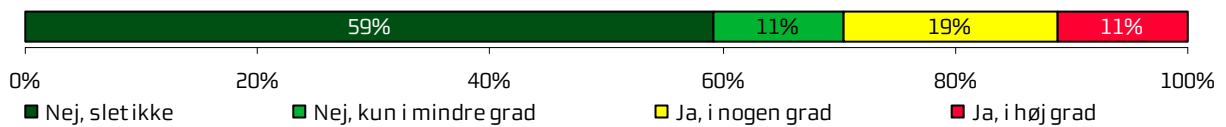
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=9)



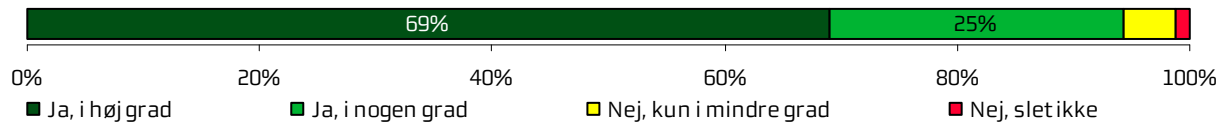
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=27)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	98 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	97 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	-	-	82 %	63 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=87)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	92 %	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.







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

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

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		4
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		5
Pleje		0
Relationer til personale		3
Ventetid		6

Høreklunik Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Høreklunik Holstebro	Modtagelsen
	2	Nej, det var OK.	God
	7	Blev modtaget med et smil og en god bemærkning.	Virkelig god
	26	Ikke nærværende, en blandt mange.	God
	27	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
	28	En venlig og effektiv medarbejderstab.	Virkelig god
	30	Når man skal møde tidligt, synes jeg, det er meget at vente cirka en halv time. Det er tidligt på dagen at være forsinket.	God

Hørelinik Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Fejlhåndtering
2	Jeg skulle til speciallæge, efter jeg fik udleveret høreapparatet. Jeg ventede mellem to og tre timer. Der skete ikke noget, før jeg protesterede til vedkommende. Hun havde åbenbart ikke opdaget, at jeg skulle ind til hende.	Godt
3	Jeg kunne ikke høre på højre øre. Der gik ca. 14 dage, og jeg var ude til test. Jeg beklagede til [mit familiemedlem]. Jeg tog mine gamle høreapparater på. Kunne ikke finde noget. Da jeg kom hjem, vil jeg igen prøve. Håber sørme de er i orden.	Virkelig godt
7	Besked om en anden læge. Havde jeg ikke haft en ledsager med, så var jeg taget hjem for tidligt.	Godt
10	Bl.a.: jeg sagde, at jeg var vant til høje lyse toner, men det var svært for dem at forstå. Jeg sagde, at jeg ikke kunne høre dybe toner, men lyse toner. Fik så lavet til nogenlunde lyde, men var stadigvæk ikke i orden. Men så besluttede jeg desværre at komme der igen, fordi jeg ikke gad diskutere med damen igen. Hun var, om jeg så at sige, ikke dygtig nok. Altså hende fra []. Jeg er ked af at sige sandheden, men sådan er jeg desværre.	Uoplyst
21	Hørerne faldt ud. De har prøvet at lave det, men det faldt ud. Så jeg tror, at det falder ud, når jeg er i byen. Så bruger dem hjemme.	Dårligt
25	Jeg mener ikke, høreprøverne var i orden. Det var ikke i orden, at jeg kun fik ét høreapparat i første omgang. Jeg har kørt flere ture derop for tilpasning og justering. Det er ikke godt endnu med telen. Jeg har svært ved at slå den fra.	Godt
31	Da jeg fik mine nye høreapparater på, hylede de. Så blev jeg sat ind til en, som skulle tage hylet fra. Det lykkedes også. Men da jeg kom hjem, kunne jeg ikke høre ret godt (mine gamle var bedre). Så turen gik til Holstebro igen, og der blev sat lyd på. Så jeg tror, det er i orden nu.	Uoplyst
33	Jeg er [multihandicappet] og blev anbefalet at tage min kontaktperson/hjælper med ind. Jeg følte mig usikker og måtte vælge en anden [specialhjælper]. Det var, for mig, en ubehagelig oplevelse. Den anden [specialhjælper] var yderst behagelig.	Virkelig godt
34	Jeg skulle have ekstra udstyr til brug [] på mit arbejde. Personalet vidste ikke, at ansøgningen til denne bevilling skulle sendes til Jobcenteret. Den blev sendt et forkert sted hen, så jeg fik en forkert bevilling. Jeg sørgede selv for med hjælp fra [en ekstern partner], at ansøgningen blev sendt til Jobcenteret. Hørelinikken i Holstebro vidste ikke, at såfremt det drejede sig om hjælpemidler, der var arbejdsrelaterede, så skulle Jobcenteret med ind over.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Mod allergi: Da jeg engang skulle skifte, troede jeg, det stod i min journal. Det gjorde det ikke, men er nu bemærket.	Godt

Høreklifik Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





ID	Kommentarer - Høreklifik Holstebro	Samlet indtryk
4	Godt samarbejde og fleksibilitet.	Virkelig godt
7	Jeg blev meget positivt overrasket over resultatet angående de høreapparater, som jeg fik. De er bare super.	Godt
11	For lang ventetid mellem forundersøgelse og udlevering af høreapparater. Der skete en ud-sættelse to gange.	Godt
12	Meget kompetent vejledning.	Virkelig godt
17	Unødig og omstændelig administration: Mine høreapparater var fem år gamle og virkede dårligt med fjernbetjeningen og til sidst virkede det ene slet ikke. Der var så fire måneders ventetid på en tid til høreprøve. Så skulle det sendes til kommunen, som så skulle vurdere, om jeg havde behov for høreapparatet/fjernbetjening og så igen en tid på høreklifikken. Altså en hel sommer (ca. fem måneder) jeg måtte undvære mit høreapparat. Det, synes jeg ikke, er i orden. Jeg kunne ikke få det gamle repareret, da det var over fire år. Da det heldigvis kun var noget med strømforsyningen, fik jeg det selv til at virke igen, hvad jeg fik at vide på klifikken, at det måtte jeg sørme ikke gøre, da det jo var kommunens ejendom. De gamle apparater skulle jeg så aflevere i borgerservice [], som lignede et spørgsmålstegn: "Skal vi have dem?". Jeg synes, at der mangler i kommunikationen. Omstændeligt, men mine apparater virker, og det er dejligt. Men jeg tror, der godt kunne spares en del penge her.	Godt
20	For mange forstyrrelser fra andet personale under undersøgelsen.	Godt
22	Alle var søde og flinke.	Virkelig godt
24	Det var simpelt. Min høreelse skulle kontrolleres med henblik på bedre høreapparater.	Virkelig godt
25	Jeg var kørt derop og troede, jeg skulle have de nye operationer. Men jeg skulle kun ind til en læge, som skulle kontrollere mine ansigtsreflekser. Det tog fem minutter, så kunne jeg køre hjem. Jeg var utilfreds med det. Jeg havde taget transport derop (ressourcespild af tid og penge).	Uoplyst
26	For lidt information.	Godt
27	Venlig med kompetence.	Virkelig godt
31	Jeg ville gerne have haft mulighed for at se de forskellige høreapparater, og hvad de kunne.	Godt
33	Der var lang tid til at få rettet fejlen, og med at komme ind til den anden læge NN.	Uoplyst
34	Når man får nye høreapparater, er en måned for lang tid at vente på at kunne få justeret disse. Det er en langvarig proces at få sine nye hørerapparater til fungere godt. Mine apparater er ikke justeret godt nok endnu. Man bruger så mange kræfter i denne periode på sin nye høreelse. Derfor skulle det også være muligt at få den justeret før. Der er jo også arbejde, der skal passes.	Godt
35	Jeg var meget tilfreds med forløbet i ambulatoriet. Jeg følte tryghed og følte, at jeg fik en professionel behandling, og jeg fik gode og små, smarte høreapparater. Jeg er meget tilfreds. Jeg vil gerne have lov til at fortælle om en oplevelse, jeg forinden havde hos en anden høreklifik. Undersøgelsen dør gik lynende hurtig. Lægen, jeg talte med bagefter, sagde straks, jeg kom ind til hende, at jeg skulle have høreapparater. Jeg nåede ikke at sige et ord. Og så gik reklamemaskineriet ellers i gang: Hos dem ([den anden klifik]) fik jeg de smarteste apparater! Og hvis jeg selv lagde lidt til, kunne jeg få nogle, der var endnu bedre, så som farve og andet! Jeg takkede pænt nej og bad om, at min henvisning blev sendt til andet sygehus.	Virkelig godt

Hørelinik Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Samlet indtryk
6	Ved indkaldelse stod der, at jeg [i efteråret] skulle have høreprøve og til læge NN. Men læge NN blev først [et par uger senere] og udlevering af apparat [over en måned senere]. Skulle derfor køre 3x70 kilometer.	Godt
8	Jeg stillede et par spørgsmål over nettet og fik pæne og gode svar. Så jeg er meget tilfreds. Alt har fungeret fint, og jeg er glad for høreapparaterne.	Virkelig godt
11	Mangelfuld info om sammenkobling af høreapparater og bluetooth forbindelse.	Godt
15	Læge NN var uvillig til at svare på spørgsmål om høreapparats forstærkning, og hvilke frekvensområder der blev forstærket og hvor meget.	Godt
16	Jeg fik to høreapparater.	Uoplyst
19	Nej.	Godt
20	Pårørende bør i højere grad have mulighed for at være til stede under undersøgelsen.	Godt
22	Jeg var jo ikke syg, det var jo kun hørelsen.	Virkelig godt
25	Informationen til brug af apparater er vanskelig. Måske jeg ikke kan fatte det? Resultatet i brug er ikke godt nok. Det runger stadig for meget, og det giver ikke ro på telen (som de gamle). Det er en skuffelse.	Uoplyst
33	Den første læge NN var meget dårlig til at informere og kommunikere, og det var ubehageligt. Den anden var yderst behagelig.	Uoplyst
35	På Hørelinikken, Holstebro Sygehus, oplevede jeg, at man talte i et sprog, jeg forstod. Venlig og frisk, og det var en god oplevelse at få udleveret høreapparaterne, fordi man gav sig tid til at forklare om deres funktioner samt lade mig selv sætte høreapparaterne på plads og afprøve funktionerne.	Virkelig godt







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

ID	Kommentarer - Høreklunik Holstebro	Samlet indtryk
 5	Mest i forhold til tankerne om emnet.	Virkelig godt
 6	Er ikke færdig. Skal have lavet [andet høreapparat, da det nuværende ikke sidder] rigtigt i mit øre. [] [Det nuværende] er ubehageligt []. [Det er] første gang, det har været sådan.	Godt
 25	Jeg har ingen ny tid. Jeg tror ikke, det hjælper. Jeg må vel tro, det er mig, der er noget i vejen med. Jeg tror, jeg er forsøgskanin? Hvad stiller jeg op? Jeg har haft høretab de sidste 20 år og kan intet høre uden apparat. De, der lige er skiftet ud, var bedst [].	Uoplyst
 35	Det har været en god oplevelse. Jeg har fået fine og gode høreapparater, som er blevet "en del af mig". Netop det sagde lægen til mig: Apparaterne skal helst i løbet af en måned "ligesom være en del af dig". Og det er de blevet. Jeg vil også gøre opmærksom på, at de apparater, jeg har fået udleveret, er små, snilde og digitalt helt fantastiske. De er ikke store, tunge og gammeldags.	Virkelig godt

Høreklub Holstebro

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

ID	Kommentarer - Høreklub Holstebro	Samlet indtryk
1	Lokale må godt have lidt kunst/varme farver (en til en væg). For eksempel en væg med en farve og anden væg med en anden farve. Kunstværker kan være fra et eller flere navne. [Fysiske rammer]	Godt
4	Har kun været i høreklubben.	Virkelig godt
6	"Venteværelset" er en lang smal gang, dog med lidt læsestof. Det må være træls for børn at vente der. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg var virkelig godt tilpas, da jeg tog hjem, i godt humør.	Godt
9	Det er et ualmindeligt venligt og kompetent personale. Man føler sig velkommen og godt behandlet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Gør væggene lidt mere spændende evt. i andre varme farver og med sjove billeder. Det er mere betryggende for os andre at se. Men det koster jo! [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Der var 22 ugers ventetid, fra jeg modtog brev om indkaldelse til forundersøgelse. Den tid kunne måske blive lidt kortere. Efter undersøgelsen [] var der igen, synes jeg, lang ventetid indtil [ca. halvanden måned senere], hvor høreapparaterne blev udleveret. [Ventetid]	Godt
14	Jeg var ovenud tilfreds hele vejen igennem, så jeg har INTET at klage over, andet end alle de spørgsmål.	Uoplyst
18	Det eneste, jeg ikke var tilfreds med, var ventetiden. Jeg møder i god tid, inden jeg skulle møde kl. 8 og sætter mig i venteværelset. Kl. 8.15 henvender jeg mig igen i receptionen for at høre, om jeg var blevet glemt. Får at vide, at vedkommende, jeg skal ind til, snakker med en anden medarbejder, og der går yderligere tre-fire minutter, inden hun var klar. Det finder jeg ikke OK, at jeg skal bruge tid på. Måske vil det være en idé, at disse snakke bliver skemalagte, så jeg først skulle møde ind kl. 8.15. [Ventetid]	Uoplyst
23	Ventetiden kunne nedsættes, hvis man undlader at have telefonsamtaler af privat karakter [] og ikke er i sygehusregi. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
25	Jeg ville ønske, at jeg kunne få en ny []prøve. Den dag, den blev taget, var jeg forkølet []. Måske det er derfor, apparatet ikke kan tilpasses?	Uoplyst
27	Jeg er meget tilfreds med behandlingen og er glad for mine nye høreklammer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Jeg synes, de var dygtige og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Mit overvejende hørehandicap viser sig i større forsamlinger. En nær bekendt af mig med det samme problem, henvendte sig, efter at den offentlige høreklub helle ikke havde kunnet hjælpe ham med problemet, til en privat høreklub. Der havde han fået høreapparater, der virkelig har hjulpet ham, når han sidder mellem mange. Han havde dog været nødt til selv at betale en af udgiften. Jeg overvejer også at gå til en privat klinik. Skulle det virkelig være nødvendigt i dagens Danmark ?	Godt
32	Ca. 17 ugers ventetid er for lang. Jeg kom tidligere til pga. afbud. [Ventetid]	Godt

-  33 Det kunne være dejligt, om ambulatoriet gav mulighed for lidt service, eksempelvis kaffe og te. Uoplyst
[Fysiske rammer]
-  34 Der burde være en mulighed for at kunne sende mails til afdelingen, hvis der opstår problemer. Godt
Problemerne kunne måske klares ved, at denne mail blev besvaret eller ved tidsbestilling. Det kan være svært at komme igennem på telefonen. Jeg ved, at ventetiden for undersøgelser er stigende, derfor ville det være godt med flere ansatte.
[Kommunikation og information, Ventetid]
-  35 Jeg kan ikke lige komme i tanke om noget, som ambulatoriet skulle gøre bedre. Jeg er derimod Virkelig godt
meget tilfreds med personalets venlighed, ligefremhed og professionalisme, og med høreapparaterne, som det slet ikke kan ses, at jeg bærer.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  36 Jeg har fået nye høreapparater. Ingen undersøgelse. Godt
-  37 Ventetiden for at komme på ambulatoriet har været MEGET lang. Der er gået lang tid, hvor jeg Godt
ikke har kunnet høre.
[Ventetid]
-  38 Angående mine høreapparater var det fint. synes jeg. Jeg blev telefonisk spurgt, om det gik Godt
godt, da det var mine første og igen [nogle] måneder efter. Det var virkelig fint, og det var rigtig godt for mig.
[Kvalitet i behandling]

