

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AUDI

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	179
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	52%

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 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).

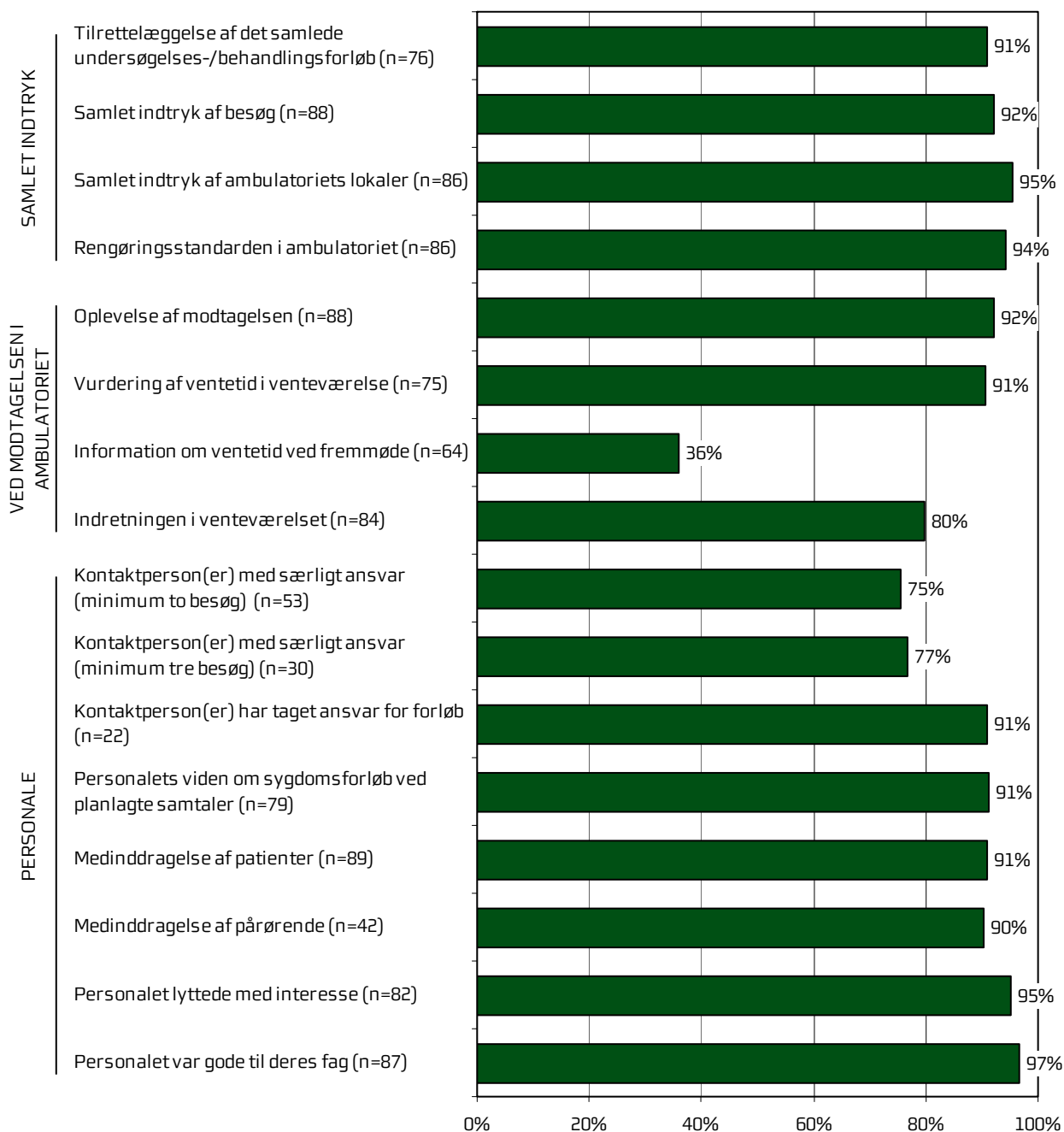
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

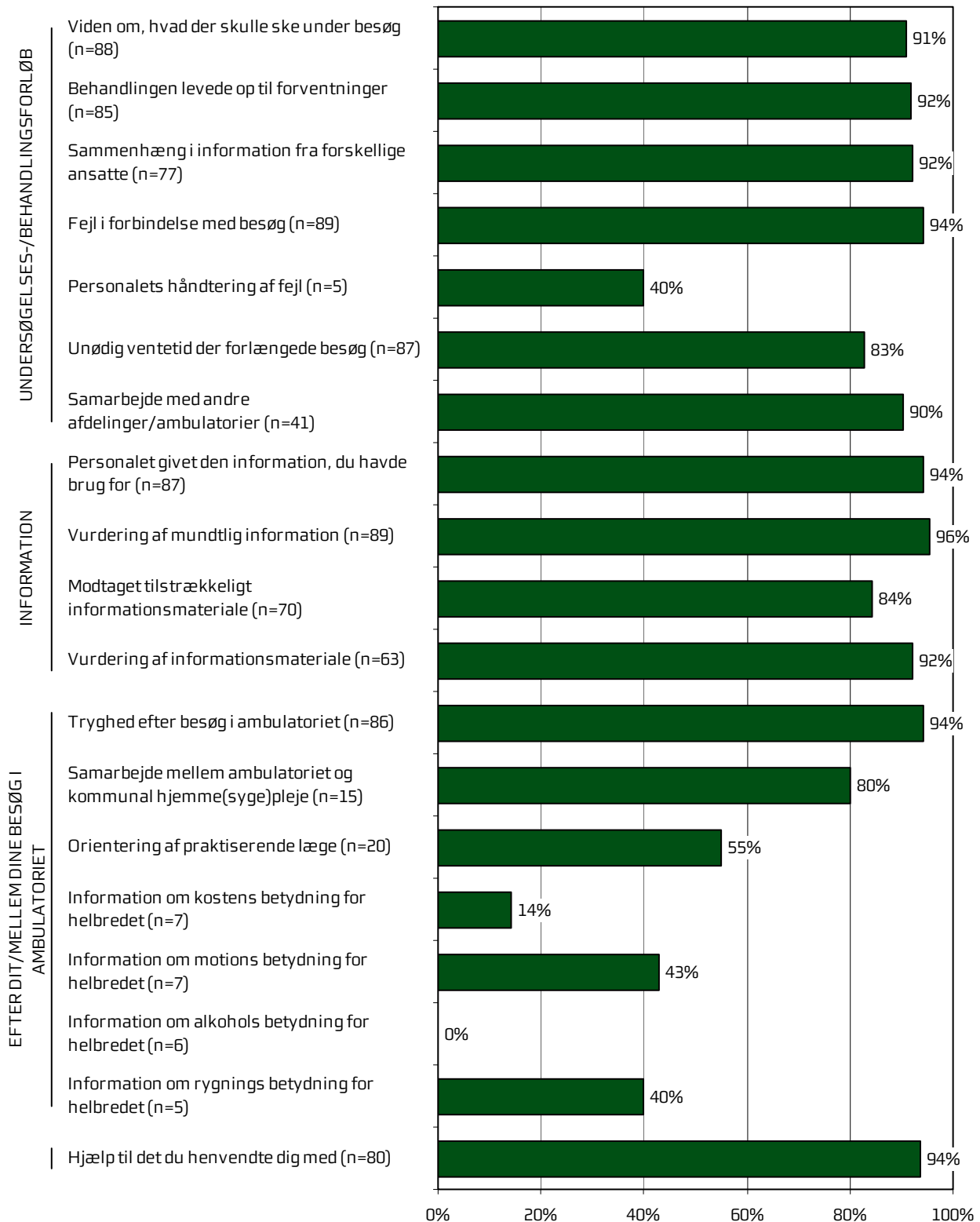
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: AUDI

2011-tallet er for: AUDI

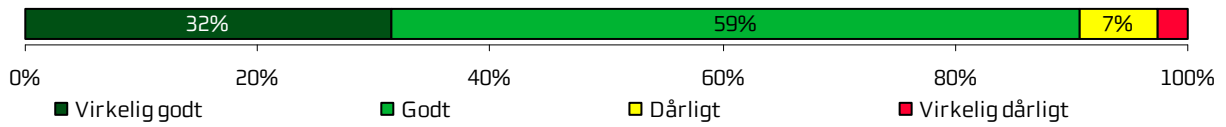
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

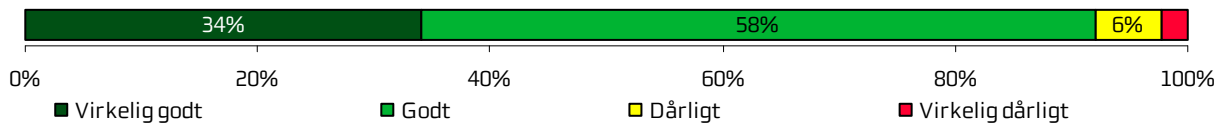
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

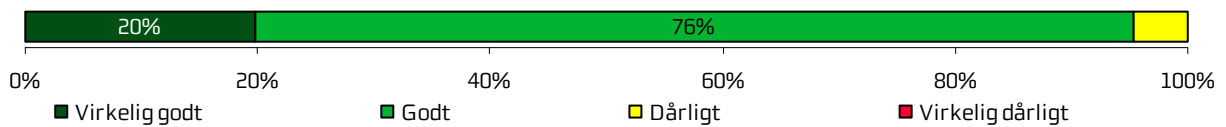
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=76)



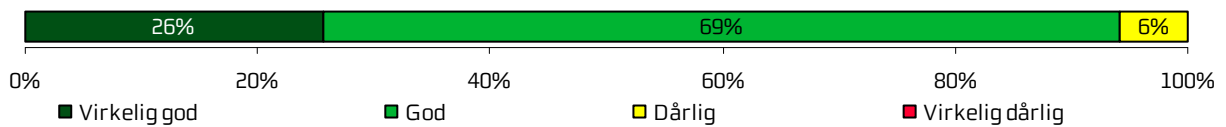
Samlet indtryk af besøg (n=88)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=86)



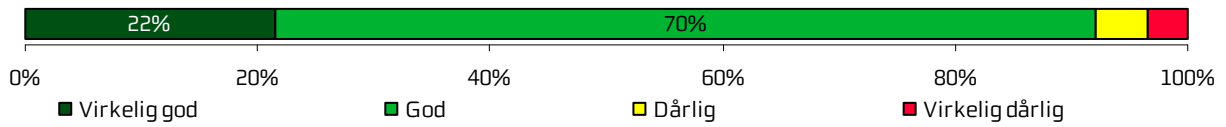
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=86)



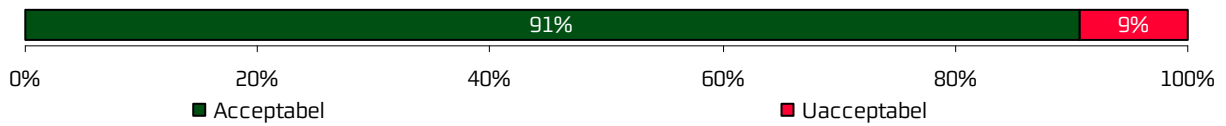
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	91 %	94 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	92 %	100 % *	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	92 %	98 %	100 % *	70 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	94 %	99 %	98 %	100 % *	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

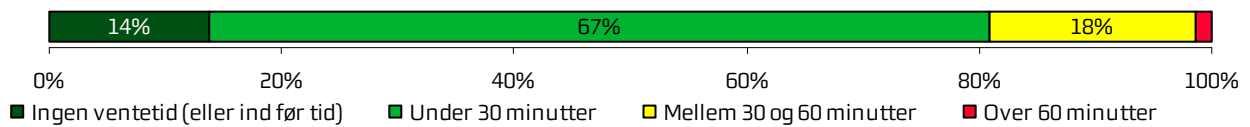
Oplevelse af modtagelsen (n=88)



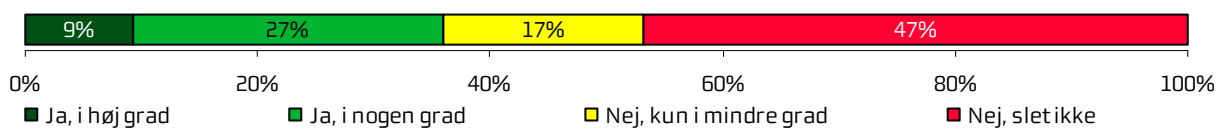
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=75)



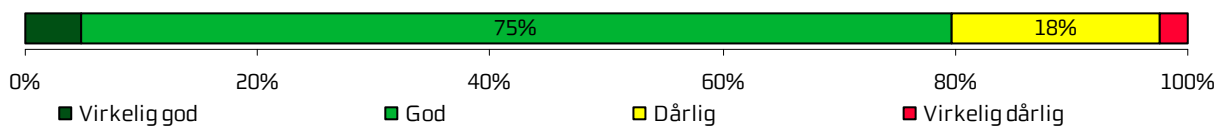
Længde af ventetid i venteværelse (n=73)



Information om ventetid ved fremmøde (n=64)



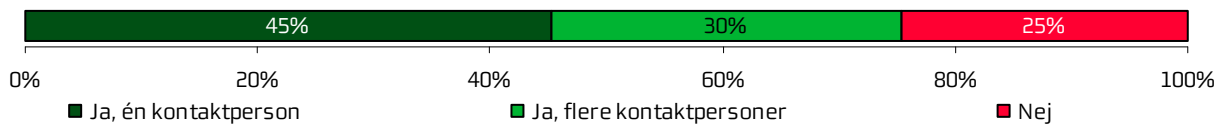
Indretningen i venteværelset (n=84)



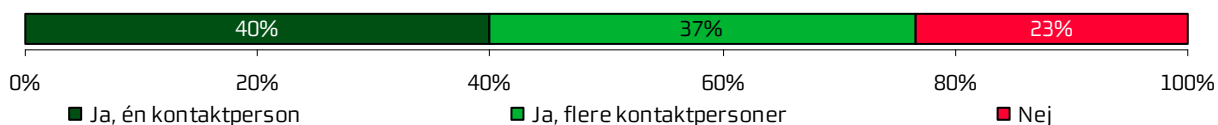
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	92 %	97 %	100 % *	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	88 %	85 %	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	36 %	40 %	40 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	87 %	86 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

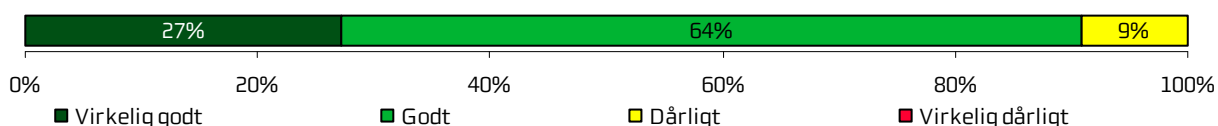
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=53)



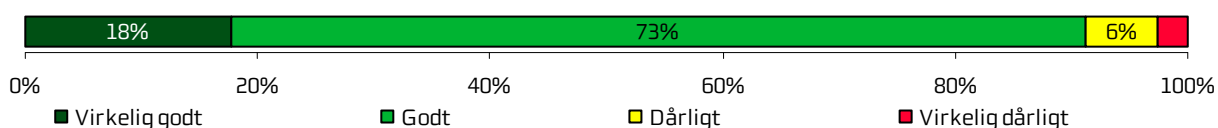
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



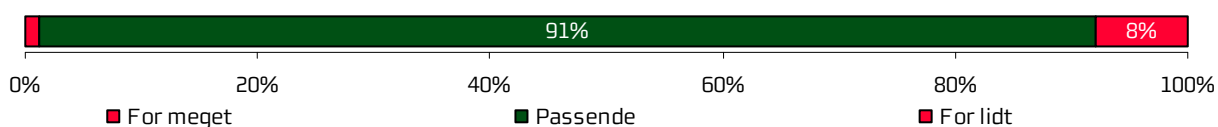
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=22)



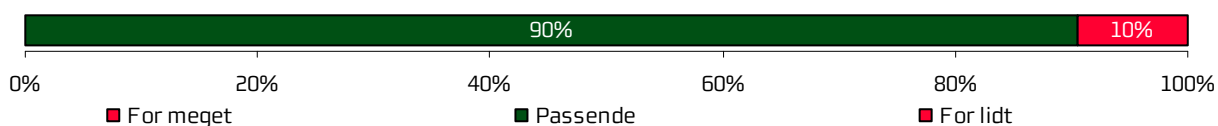
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



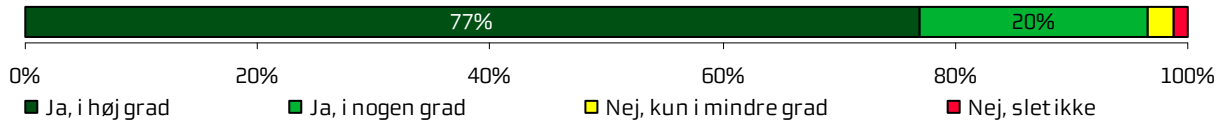
Personalet lyttede med interesse (n=82)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	75 %	73 %	79 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	68 %	88 %	100 % *	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	94 %	100 %	100 %	91 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	86 %	96 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	87 %	96 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	96 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	90 %	94 %	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

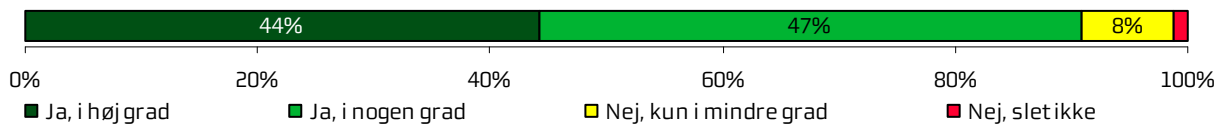
Personalet var gode til deres fag (n=87)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	96 %	100 %	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

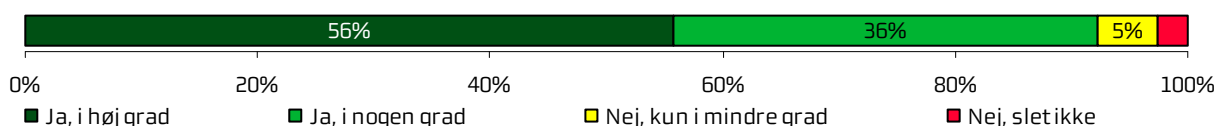
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=88)



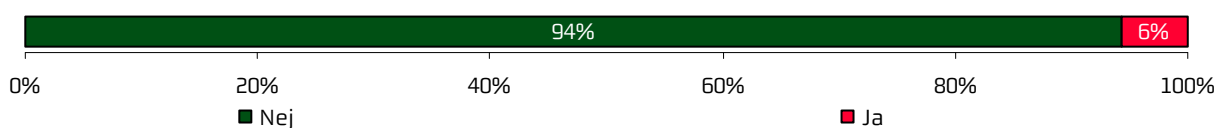
Behandlingen levede op til forventninger (n=85)



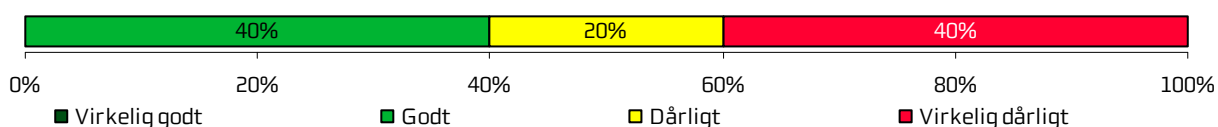
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



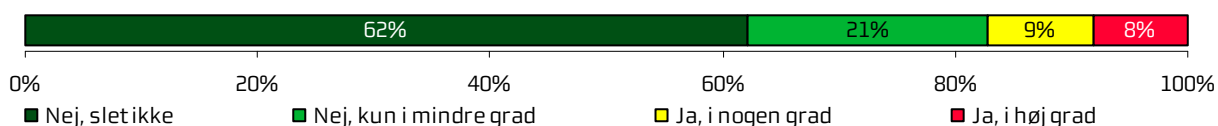
Fejl i forbindelse med besøg (n=89)



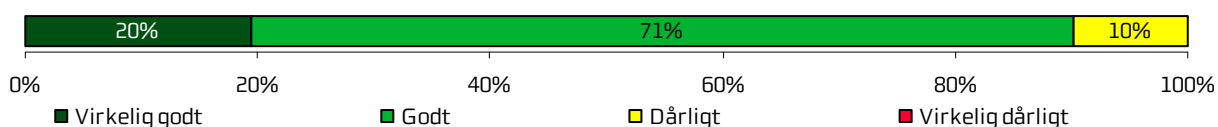
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=87)



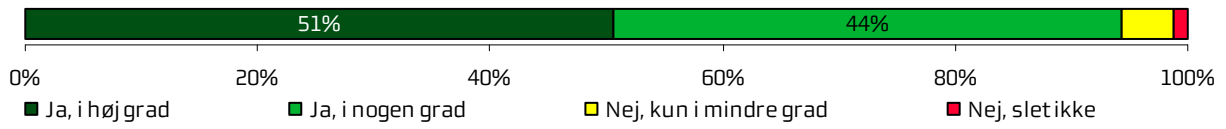
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=41)



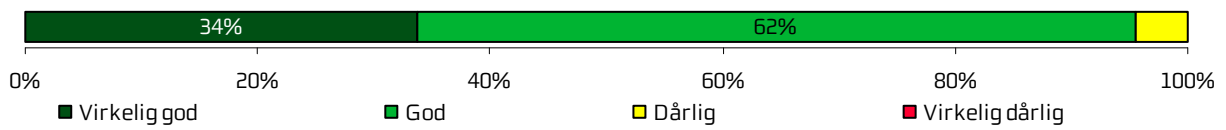
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	91 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	90 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	91 %	93 %	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	98 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	71 %	0 %	100 % *	41 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	85 %	90 %	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	82 %	96 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

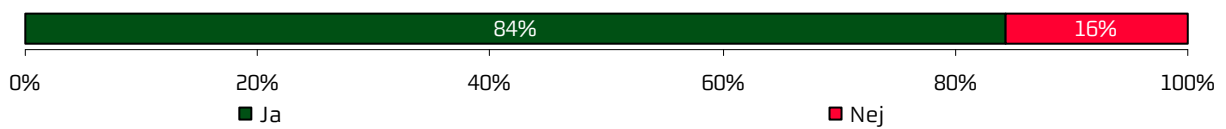
Personalet givet den information, du havde brug for (n=87)



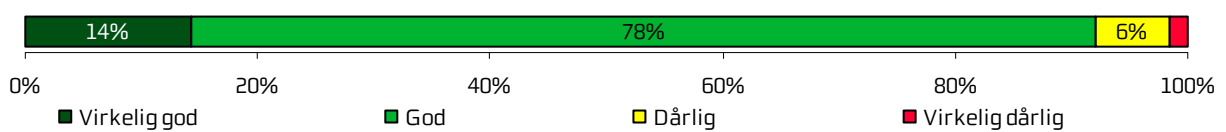
Vurdering af mundtlig information (n=89)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=70)



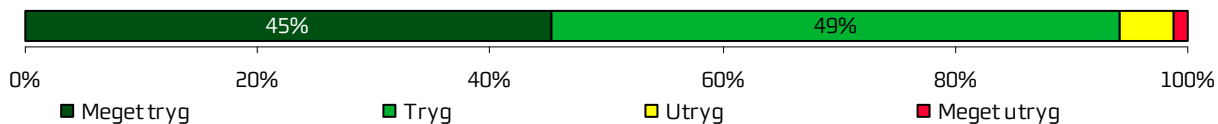
Vurdering af informationsmateriale (n=63)



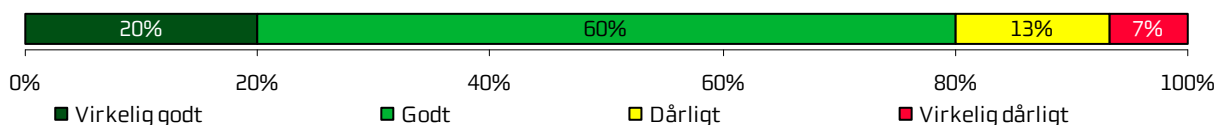
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	82 % *	94 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	89 %	96 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	80 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

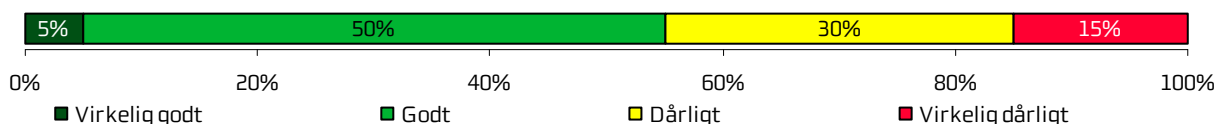
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=86)



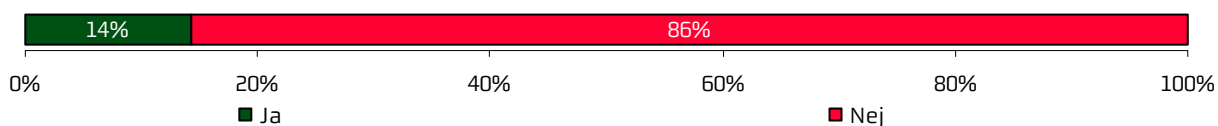
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



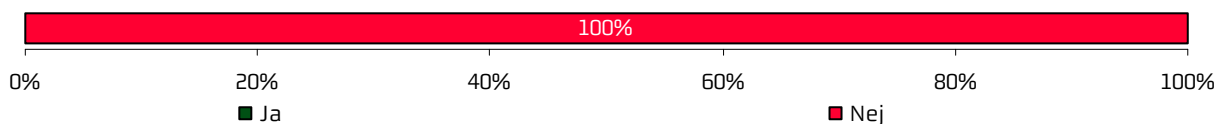
Information om kostens betydning for helbredet (n=7)



Information om motions betydning for helbredet (n=7)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=6)



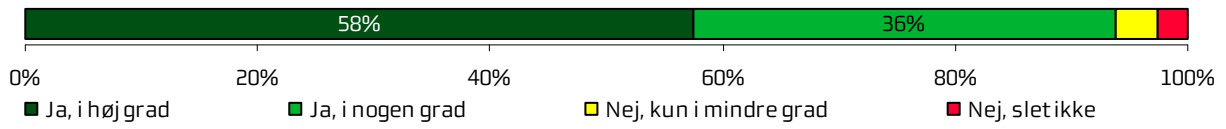
Information om rygningens betydning for helbredet (n=5)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	75 %	100 %	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	55 %	68 %	55 %	100 % *	55 %	85 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	14 %	-	-	93 % *	15 %	52 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	43 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	0 %	-	-	92 % *	18 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	40 %	-	-	97 % *	25 %	64 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=80)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	94 %	94 %	100 % *	75 % *	95 % *

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	5
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	9
Pleje	1
Relationer til personale	5
Ventetid	5

AUDI







Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AUDI	Modtagelsen
5	Venlig og smilende.	God
7	Personalet i receptionen kunne godt være lidt mere serviceminded med et lille smil og øjenkontakt, straks man henvender sig. Man har ikke noget imod at vente til de har tid, men vil gerne lige sikre, at de har set en.	God
9	Fandt den forkerte henvendelsesskranke.	God
10	Personalet er altid utrolig søde og venlige. Stor ros til alle på hele afdelingen.	Virkelig god
12	Sekretæren ænsede mig overhovedet ikke, da jeg henvendte mig ved skranken, hun var optaget af at snakke privat med en kollega. Da hun endelig kigger henvender sig til mig er det med et: "Ja?" uden et smil. Jeg skal have kørselsgodtgørelse, hvorefter hun finder det skema, der skal udfyldes. Hun begynder at udfylde det, men siger så hurtigt: "Det kan du også lige selv udfylde", hvorefter hun fortsætter snakken med sin kollega. Dette er ikke et enestående tilfælde. Jeg [blev opereret i 2008] og har efterhånden været der en del gange, men har faktisk ALDRIG oplevet, at sekretæren i modtagelsen har været særlig venlig.	Virkelig dårlig
13	Nu har jeg været der [nogle] gange, og hver gang, når jeg henvender mig, kan de ikke lige se/finde mig (??) med det samme.	God
14	Mine høreapparaters garanti udløb i [starten af] 2012. Jeg henvendte mig til Audiologisk Klinik i [slutningen af] 2011 for at høre, hvornår jeg kunne få dem skiftet. Svaret var i [efteråret] 2013, så jeg henvendte mig til min hørelæge, og købte selv høreapparat, da jeg ikke ville gå med høreapparat uden garanti. Så jeg må henvende mig på Audiologisk Klinik inden [starten af] 2016.	God
15	Rigtig fin.	Virkelig god
16	Søde og venlige læger og ja, hele personalet.	Virkelig god
23	Nej (de var søde og venlige).	Virkelig god
24	Efter henvisning fra min praktiserende ørelæge og brev [] fra Audiologisk Klinik med tilbud om undersøgelse i [] 2014, ventede jeg ca. to år, før jeg henvendte mig til ambulatoriet for at forhøre mig om ventetiden stadig var den samme, og at jeg stillede mig til rådighed ved evt. andres afbud, at jeg i så fald kunne komme med kort varsel. Ambulatoriet meddelte da, at de netop havde besluttet at arbejde tre lørdage for at afkorte ventetiden, og at jeg kunne komme med i den gruppe. Det sagde jeg ja tak til. Det blev [tre datoer i foråret/sommeren].	God
25	Ingen problemer.	God
26	Jeg skal møde [flere] gange til en videnskabelig undersøgelse []. Tidspunktet var hver gang [det samme om eftermiddagen], der var aldrig nogen i informationen, når jeg ankom, som jeg kunne melde mig til.	Dårlig
27	Er altid i tvivl, om man skal henvende sig i stuen eller ovenpå eller bare sætte sig i et af de fire venteværelser. Skilt med, hvad man skal, ville hjælpe meget.	Dårlig
29	Venlig personale. For lidt plads i venteværelse, særligt med børn, der har brug for klapvogn.	Uoplyst
30	Den fjerde gang, vi var i ambulatoriet, kom vi to timer for sent, fordi vi kørte helt forkert [] og kom ind på det forkerte hospital. Da vi nåede frem, kom vi alligevel ind til de aftalte samtaler, og det synes vi var rigtig fedt! Stor ros til personalet.	Uoplyst
31	Måske skulle man tage hensyn til, at det er hørehæmmede! Tal tydeligt.	God
35	Blev indkaldt en søndag. Kan ikke huske datoen, men var alene, sad i venteværelset og blev indkaldt af personalet til scanning, og det var det. Så ikke andre end mig selv og personalet var	Uoplyst

tilstede.

- | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ✎ | 37 Lidt ligegyldig. Ikke en glad velkomst. | God |
| ✎ | 38 Jeg [har svært ved at høre], når mit navn råbes op. Når der kommer en person, kan jeg ikke forstå vedkommende, og det er først efter mange forsøg, at vedkommende finder mig, fordi jeg ikke reagerer og så må det være mig, der skal op. Jeg foreslår, at I laver et nummersystem, hvor man kan trække på et nummer, når man skal sidde i et venteværelse, og så kan man se på en viser, hvornår det er ens tur. | Virkelig dårlig |
| ✎ | 41 Venter alt for lang tid. | Virkelig dårlig |
| ✎ | 45 Telefonisk henvendelse er til tider nærmest umuligt. | God |




AUDI**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AUDI	Fejlhåndtering
 6	At en vurdering ikke blev korrekt, man læste ikke journalen ordentlig. Derefter kan vi så slås i flere uger for overhovedet at få fat på afdelingen.	Virkelig dårligt
 18	At se i min E-journal, hvor der stod, jeg var udeblevet til undersøgelsen, hvilket ikke passede, men fik heller ingen information om det.	Uoplyst
 20	Fejl ved udleveret høreapparat. Måtte selv tage initiativ til at få det rettet.	Godt
 21	Når man som teenager får at vide af lægen (når man kommer, fordi man har svært ved at høre), at når I ikke kan finde et målbart svar, er det psyken, det er galt med. ØV, sikke en behandling.	Virkelig dårligt
 27	Det virker nogle gange som om, at information forsvinder, hver gang man går fra en funktion til næste. Eksempelvis fra læge til dem, der laver aftryk af propper.	Godt
 43	Fire forskellige audiologier. Fire forskellige behandlinger. Og det virker fortsat ikke, har tænkt mig at skrive en lille artikel.	Dårligt







AUDI

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
1	Fornemmede, at de ikke var helt klar over, hvorfor vi var der. Gav dem en nærmere forklaring. Bør ikke være nødvendigt.	Godt
4	Vi var oppe på klinikken, da vores søn skulle have en ekstra []screening, da han havde fået antibiotika efter fødslen. []. Fantastisk personale og ingen ventetid.	Virkelig godt
6	Vi mangler information om (på forhånd), hvad der skal ske, hvem man skal møde, hvem der har ansvar for hvad. Man kommer til at stille de forkerte spørgsmål på/til de forkerte personer.	Dårligt
8	Vedrørende venteværelse: Venteværelset meget lille til mange ventende personer. Ellers ikke yderligere kommentarer.	Virkelig godt
9	Jeg måtte vente forgæves på samtale med læge NN og anden læge NN under undersøgelsesforløbet før indlæggelse. Især lægen som skulle operere mig, savnede jeg en samtale med før operationen. Den 'samtale' fandt sted, mens jeg lå på operationsbordet og skulle gøre klar.	Dårligt
10	Vores lille dreng skulle i narkose [igen], og hver gang får vi en god snak om, hvad der skal ske, og hvordan han reagerer på narkosen. Som forældre hjælper det utrolig meget i en ellers meget svær situation.	Virkelig godt
12	NN er min kontaktperson, og har kun ros tilovers for hende. Hun svarer hurtigt på mine mails, hvis jeg lige har et spørgsmål. Og sidste gang jeg var af sted, ville jeg gerne have min tid ændret. Og det blev den lige med det samme af NN. Hun er også rigtig behagelig at komme ind til, når jeg har været til lydjustering.	Godt
13	ALT for lang ventetid fra du bestiller tid til behandling.	Godt
19	Utrolig lang ventetid mellem de forskellige fagpersoner. Har flere gange oplevet at vente en til halvanden time mellem f.eks. høreprøve og lægesamtale. Eller ved lægesamtale og hørepedagog.	Godt
21	Tænk, før I taler, også til unge mennesker!	Virkelig dårligt
24	1. møde. Høretest forløb perfekt 2. møde. Udlevering af høreapparat: Jeg havde fået en afstøbning af øret. Jeg syntes, at den var generende i øret og at jeg fik "osteklokke";. En meget venlig [ansat] fandt i stedet en løsning med tube og tip. 3. møde: Tube var for kort og faldt ud. Jeg fik en anden tube og tip. Jeg syntes, at lyden var metallisk. Den blev ændret. 4. møde: Tube var for lang og fyldte godt i ørerne. Jeg fik en anden tube og tip. Jeg syntes, at lyden var metallisk, og den blev ændret. 5. møde: Tube og tip passer i øret. Jeg havde ikke kunnet bruge høreapparatet, fordi det hvinede i ørerne. 6. møde: Lyden blev ændret. Det hvinede stadig, når jeg havde armen oppe ved øret eller nærmede mig et andet menneske. Lyden var for høj. Jeg brugte ikke høreapparaterne. Konsultationer i Aarhus var hermed slut. Jeg brugte ikke høreapparaterne, før jeg konsulterede Sundhedscentret [i anden by], som ændrede høreapparaterne med hensyn til genlyd m.m. Nu bruger jeg dem dagligt. Jeg vil så nødig kritisere, men med en ventetid på Audiologisk Klinik på godt to år, synes jeg, at tiden burde have været udnyttet bedre, eller at jeg har spildt meget af jeres tid!	Dårligt
25	Ingen kommentar.	Godt
28	Nej, men træt efter operationen, der jo var som det er i forhold til min alder.	Godt

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|  31 | Det er svært at sige, da min behandling ikke er afsluttet. | Godt |
|  37 | Jeg har tydelig gjort opmærksom på, hvorfor jeg kommer, alligevel tror de noget andet. Og jeg er blevet spurgt til, om jeg havde behov for at tale med en læge, hvortil jeg har takket nej. Og nu viser det sig, at jeg skal tale med en læge, siger reglerne. | Dårligt |
|  42 | Nu har NN kun været på høreklinikken for at blive screenet. En undersøgelse, der tager minimal tid, og vi er altid kommet hurtigt til og hurtigt ud. Derimod er andet barn, NN altid inde i længere tid. Dog har ventetiden altid været kort, dygtigt og kompetent personale, flinke læger. Alt i alt en god oplevelse hver gang. | Godt |

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
 13	For lang ventetid og -tid til behandling.	Godt
 21	Hvilket materiale, har ikke modtaget noget.	Virkelig dårligt
 28	Det var, for mig, for lidt, det at jeg ikke hjemme fik træninger af en hjælper. Det var ikke godt, og man har det svært i LANG tid, der måske kunne være undgået.	Godt
 31	Jeg er stadig under behandling og savner information om tidspunkt for færdiggørelse.	Godt
 37	Har ikke fået noget overhovedet omkring tinnitus behandling. Heller ikke på selve apparatet.	Dårligt
 44	Efter henvisning fra lægen, kom der brev fra Audiologisk klinik, hvor der stod: "Ventetiden... kan være længere end 22 måneder". Men efter et telefonopkald fik jeg en tid efter EN måned. Det var misvisende. Kunne det ikke formuleres mere klart, at det var muligt at få en tid efter maksimum en måned?	Godt

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
 6	Fuldstændig håbløst efterfølgende at få fat på læge og [andet personale]. Har forsøgt i halvanden uge i træk hver dag pr. telefon. Efterfølgende har vi afsendt et brev, som afdelingen HAR modtaget, men tre uger efter er der stadig ingen reaktion.	Dårligt
 13	Kun ventetiden ved bestilling af ny tid.	Godt
 17	Som handicappet, gangbesværet i egen bil får Aarhus Universitetshospital FEM STJERNER på grund af indgangspartiet og de mange handicapparkeringspladser.	Uoplyst
 28	Det var hårdt, men jeg var lykkelig for den hjemmehjælper, som jeg fik bevilliget, men jeg har endnu lidt behov. Det er hårdt, når man er [ældre] og ikke får hjælp.	Godt
 37	Det har vi slet ikke talt om.	Dårligt
 42	Audiologisk høreklub skal være bedre til at sende journaler til egen læge efter endt besøg.	Godt

AUDI

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
2	Der går rigtig lang tid mellem besøgene/indkaldelser. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Særlig godt: meget flinkt og lydært personale. Glad for, at de var på arbejde en lørdag for at bringe ventetiden ned. Alt i alt en god oplevelse :) [Relationer til personale]	Godt
5	Nyere legetøj og bøger til børnene. [Fysiske rammer]	Godt
6	Nævn i indkaldelsesbrev, hvem man skal tale med f.eks. Læge, sygeplejerske eller [andet personale]. Nævn i indkaldelsesbrev, hvilke undersøgelser/samtaler man forventer at gennemgå. [Kommunikation og information]	Dårligt
9	Oplevede meget beskidte toiletter. [Fysiske rammer]	Dårligt
13	Man kommer langt med et smil i receptionen. Det kan godt virke stressende. For travlt :-). [Pleje]	Godt
15	Jeg synes, jeg har fået en rigtig fin behandling på Audiologisk Klinik. Venlige, søde høreplejere. De yder en fantastisk service. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Et rart sted at komme. Venlig personale. Synes ikke, at ventetiden mellem de forskellige fagpersoner er acceptabelt. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
20	Samme hørekonsulent ved hvert besøg, der har været en ny hver gang. Et større venteværelse i stedet for to små (dog af mindre betydning). [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Godt
21	Lægen dummede sig gevaldigt i at sige til [patienten], at høreproblemet nok er psykisk. Hvilket vi ikke opfatter det som. Herhjemme virker det på os som høreundersættelse ved TV, mange der snakker, mv. Hvad med at lave målingerne før I siger, "tjao, det er nok psykisk". [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
22	Der er en meget positiv stemning i ambulatoriet, og det smitter af på patienterne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Alle var venlige. [Relationer til personale]	Dårligt
28	Jamen, det var så udmærket, men jeg kunne VIRKELIG have undværet at indgå i det forsøg, som jeg deltog i. Det var ikke godt for mig efter operationen. Jeg var måske for gammel. Det var MEGET ubehageligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
31	Mangler en tidsplan for afslutning af min behandling []. Er vigtig for min personlige planlægning, da jeg stadig er i arbejde. [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Ærgerligt at skulle vente 45 minutter til en time i venteværelset, fra vi havde været ind til selve "høreprøven", til vi kunne komme til at tale med en læge. Især taget i betragtning at man havde [to børn] med meget lidt tålmodighed med. Eneste kritik er ventetiden! [Ventetid]	Godt
33	Ikke så rent i børnehjørnet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- | | | |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ 34 | <p>1. Ambulatoriet har i mit tilfælde gjort en særlig god indsats ved at oprette et ventetidsprojekt på lørdage. Herved opnår jeg nye høreapparater ca. to år tidligere ventet.</p> <p>2. Hørekontrollen var særdeles grundig og udviklet i forbindelse med fund af hørenerveforstyrrelser (??).</p> <p>3. Lægebesøget og kontrol af hørenerven følte godt og oplysende (??).</p> <p>4. Høreapparat-teknikeren udleverede et sæt nye apparater med de seneste nye muligheder. Ny kontrol i slutningen af [året].
[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p> | Godt |
| ✎ 36 | <p>Der, hvor jeg har haft problemer, er hos dem i informationen, kludre i tider og jeg har endnu ikke oplevet, at de kunne give mig en ny tid på stedet, da "hende", der sidder med det, ikke har været der. Det er beskeden, jeg altid har fået. Det er så sket tre gange, at de har glemt at sende en ny tid.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p> | Godt |
| ✎ 37 | <p>Have en samlet plan for mig, med tid til kontrol mm. Og lyttede til mig. Jeg skal køres af en anden person og bor i en anden by, og alligevel får jeg en tid [tidligt om] morgnen. Og jeg har gjort opmærksom på det. Tror de synes jeg er en pestilens :-{.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Dårligt |
| ✎ 38 | <p>Jeg savner virkelig et bedre indkaldelsessystem. Jeg har selv snakket med mange bekendte og venner der siger, at de har de samme problemer med at blive kaldt ind. Personalet råber ens navn op, men hvad hjælper det, når man er døv?</p> | Virkelig godt |
| ✎ 39 | <p>Godt som det er nu, bare ventetiden ikke bliver lang.</p> <p>[Ventetid]</p> | Godt |
| ✎ 40 | <p>Lidt mere legetøj til børnene og evt. tusser og papir til at tegne på og nogle spændende bøger.</p> <p>[Fysiske rammer]</p> | Virkelig godt |
| ✎ 43 | <p>Gøre behandlingen færdig.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | Dårligt |
| ✎ 45 | <p>Arbejde på at få deres ventetid ned, så man ikke selv skal henvende sig for at få en ny tid.</p> <p>[Ventetid]</p> | Godt |

