

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Øre-næse-halsafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

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

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	400
Besvarelser fra patienter:	276
Afdelingens svarprocent:	69%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

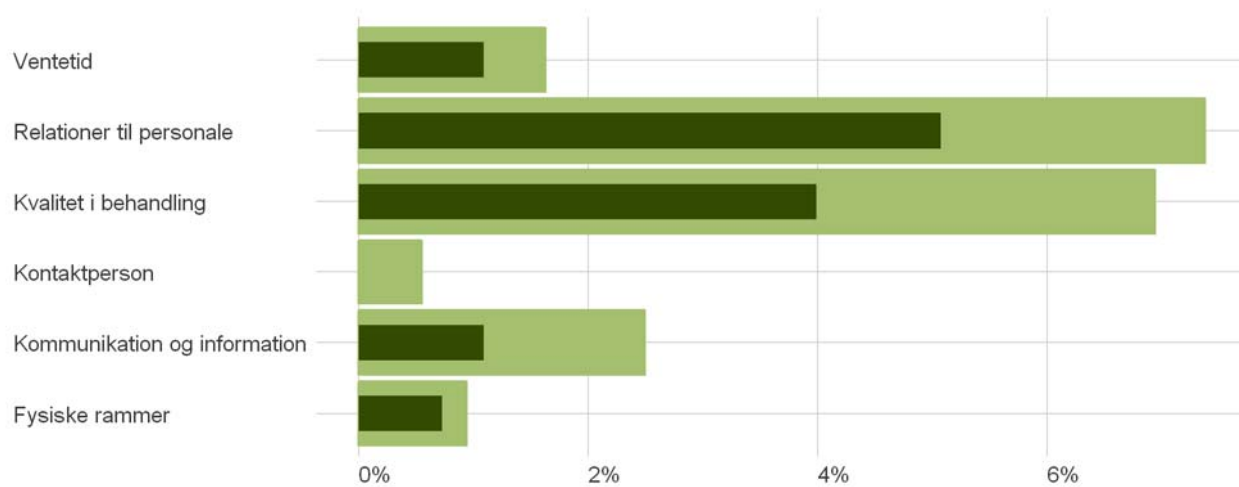
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

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




















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.






Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Øre-næse-halsafdelingen










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

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

		for mig
 39	Formoder, det drejer sig om hørescreening, der fandt sted på vores stue på [anden afdeling].	Ikke relevant for mig
 58	Husker det ikke.	Ved ikke
 68	Gør det muligt at melde sin ankomst ved at taste sit CPR-nummer ind i tilfælde af glemt sygesikringsbevis.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Øre-Næse- og Halssygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Jeg kan ikke holde ud at svare på alle de spørgsmål.	I meget høj grad
 3	Jeg blev bedt om at møde en time før, men endte så med at vente halvanden time. Spild af min og personalets tid at bede mig møde tidligere.	I nogen grad

Øre-næse-halsafdelingen

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

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

Øre-næse-halsafdelingen

Beskriv den eller de fejl du oplevede

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

Øre-næse-halsafdelingen

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


















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Mit positive indtryk skyldes i meget høj grad den behandling, som jeg fik af NN. En utrolig engageret og servicemindet medarbejder. Forstod og rådgav effektivt ud fra de oplysninger, som jeg gav med hensyn til min hørelse med høreapparat. Det øvrige personale kunne med fordel blive mere imødekomende og kundeorienterede. Efterlyser også lidt større fleksibilitet. Kom først til første undersøgelse, men ufrivilligt da jeg blev kørt af Falck []. Forsinkelsen var på ca. 20 - 25 minutter. Prøvede at ringe til ambulatoriet, men telefonen bliver lukket kl. 12!!! Da vi ankom var min aftale lige aflyst. Prøvede forgæves at få lov til, at komme til alligevel, men blev afvist i uden beklagelse. Altså bedre kundeservice generelt (bortset fra NN). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Da jeg ikke er færdigbehandlet, ønsker jeg ikke at svare.	Uoplyst
5	Alt ok!	Uoplyst
7	Specialkonsulenten var meget venlig og grundig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	De ringede efter Falck, da jeg skulle hjem igen. Tak for det.	Uoplyst
11	Min oplevelse på hørelinikken i sommers var god. Alle var venlige og søde. Jeg fik de oplysninger både før, under og efter, som jeg havde brug for. Der var ikke noget at klage over. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	ID Kommentarer - Hørelinikkken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
29	Der var godt samspil mellem forskellige personalegrupper. Tingene hang fortrinligt sammen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	1. Personalet var meget imødekomende og behjælpelige med tilpasning af høreapparater, som strakte sig over i alt [flere] besøg inden det endelige resultat. 2. DET VAR ØNSKELIGT med et særligt lokale med normale lydformer ved tilpasning af høreapparater. Der er absolut IKKE tjenligt med LYDISOLEREDE rum, idet man jo ikke opholder sig i sådanne rum i dagligdagen, og derfor gør det situationen svær ved tilpasning. Giv f.eks. patienten tid til at gå rundt inde og udenfor hospitalet. Jeg tror dette vil medføre et bedre første resultat. [Fysiske rammer]	I høj grad
48	Kompetent og meget imødekomende personale. I gjorde det rigtig godt, så tak for det. Og mine nye høreapparater er super gode og nemme at justere, så de passer til de situationer, jeg kommer i med møder etc. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
62	Da vi skulle måle iltoptaget gik læge NN en tur på trapper med mig, mens vi målte iltoptagelsen. Det var progressivt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det har været en meget positiv oplevelse. Det var meget professionelt, som de forskellige led	I meget høj












	arbejdede sammen. Tak for en god oplevelse :-) [Kvalitet i behandling]	grad
2	Personale mere engageret, så man ikke føler, at man kommer til ulejlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Jeg mistede mine ørestikker. To dage senere lå de i min postkasse. FANTASTISK.	Uoplyst
4	For lang ventetid for patient. [Ventetid]	Uoplyst
5	Jeg synes, at det kunne være bedre.	Uoplyst
6	Jeg vil gerne rose personalets kombination af tålmodighed, faglighed, systematik og ikke mindst: venlige, humoristiske tilgang til arbejdet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Sekretærerne er enormt søde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Har ikke før været i Viborg på hospitalet, og synes det er svært at finde nogle, der kan vise vej. Jeg spurgte flere gange personalet, der sagde "det aner jeg ikke" (skulle på Øre-, Næse-, Hals-afdeling). Nu kan jeg let finde det. [Fysiske rammer]	Uoplyst
12	Man skal være meget mere opmærksom på, at patienter sidder og venter. Jeg oplevede at komme den første dag til et IT-nedbrud, og vi ventede i lang tid, inden vi fik besked på, om vores undersøgelser blev gennemført. Det endte med, at de ikke blev [gennemført], og vi fik nye tider. Det er jo, hvad der kan ske, men man kunne have håndteret situationen med langt mere information, og så undrer det, at man virkelig ikke kan gennemføre ganske simple undersøgelser, selvom IT-systemet var gået ned. Der findes jo stadig papir og blyant. Det giver selvfølgelig besvær med at indskrive senere, men mange mennesker har taget fri fra arbejde og er kørt langt. Det må man også tage ind i overvejelserne. Det bør være ekstremt sjældent, at man sender folk hjem igen. Ved det besøg, som her er vurderet, og som så altså var den nye tid jeg fik, var der utrolig dårlig kommunikation mellem de forskellige parter, som skulle undersøge mig. Jeg blev "glemt", og det betød, at det, der burde have taget ca. en time, varede en hel formiddag. Det er ikke OK. Hvis det var fordi, der kommer akutte ting, ville det være helt i orden, men her er tale om udelukkende planlagte aktiviteter, og så er det alt for dårligt. Et forhold, som også irriterer, men som afdelingen ikke umiddelbart kan gøre noget ved er, at man her kan udlevere høreapparater, men det ekstraudstyr, som man kan have brug for, skal man på Kommunen og have. Med et travlt job, hvor man bor ét sted og arbejder et andet sted langt derfra, er det dybt frustrerende, at det hele ikke kan ordnes eller i det mindste vises ét sted. Gør noget ved sektorovergangene. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
13	De har ikke travlt, altid tid til at snakke. Føler ikke, de har travlt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Godt tilfreds.	Uoplyst
19	Jeg synes, at det var MEGET VELTILRETTELAGT, at jeg skulle igennem et samlet forløb på ét besøg med undersøgelser og vurderinger. Således at jeg ved mit andet besøg fik høreapparater. Har for år tilbage oplevet et mere langstrakt undersøgelsesforløb, da jeg skulle have høreapparat første gang (ikke i Viborg). Det er rart, at klinikken kender sine arbejdsgange og har respekt for patienternes tid! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
22	Jeg har fået sådan en god behandling, kun rare og flinke mennesker. Meget professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Jeg fik en utrolig sød og venlig behandling på høreklinikken. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Det var et godt forløb. De havde tid og var behagelige at komme ved. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

32	.	Uoplyst
36	De bedste høreapparater indtil nu.	Uoplyst
43	Havde håbet, at jeg kunne blive bedre til at høre.	Uoplyst
47	Jeg har en [] hørenedsættelse og har brug for den bedste behandling, for at kunne varetage det [] job jeg sidder i. Da jeg kom til sygehuset forklarede jeg, at jeg har særlige behov og derfor ønskede en særlig behandling. Det var sygehuset åben over for, og de lavede de nødvendige undersøgelser for at kunne tage stilling. Herefter blev jeg bevilliget den behandling, som jeg har behov for. Jeg har fået en meget professionel behandling, hvor sygehuset har sørget for at indkalde eksperter [] for at hjælpe med indstilling af apparaterne, og [eksperterne] vil også være til stede ved en efterfølgende korrektion af indstillingerne. Jeg har været imponeret over afdelingens professionelle og servicemindedede tilgang. Men hensyn til åbningstider, ja så koster det en halv arbejdsdag, når jeg skal i behandling, men det går nok. Det er jo ikke ret tit, det sker. Jeg er glad for, at jeg valgte høreklinikken i Viborg og ikke ventede [mange] uger på at komme til i [en anden by]. Jeg er overbevist om, at resultatet fra Viborg er mindst lige så godt, som det ville have været [ved behandling i en anden by]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
50	Ved ikke. Var kun på ambulatoriet for at få repareret høreapparat.	Uoplyst
54	Meget venligt og imødekommende personale. Planlægningen virkede på mig optimal med hensyn til ventetid og varighed af mit besøg. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
55	Reparation af øreprop er i orden.	Uoplyst
58	Godt tilfreds.	Uoplyst
61	De var meget effektive og gode til at yde hjælp, rådgivning og vejledning både under og efter forløbet samt yderligere videresende mig til andre instanser, der kan hjælpe, rådgive og vejlede fremover. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
66	God vejledning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
69	Jeg er jo ikke syg. Skulle bare have nye høreapparater []. Ren rutine.	Uoplyst
70	Passe på med CPR-numre.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Øre-Næse- og Halssygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Var ikke tilstrækkelig smertedækket i dagene efter operation. Ringede ind og fik udskrevet stærkere medicin, men det var ærgerligt, at jeg ikke havde fået det med fra start. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Jeg fik ændret min tid til en, der passede mig dårligere en uge inden operationen. Det var jeg ret utilfreds over. Ellers var det et rigtigt fint forløb.	I nogen grad

Øre-næse-halsafdelingen



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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Personale NN traf selv afgørelsen om høreapparatbehandlingen.	I høj grad
 3	Tak for rigtig fin behandling.	Uoplyst
 6	Valg af Oticon-høreapparat, farve m.v., teleslynge.	Uoplyst
 8	Efter undersøgelse af min hørelse, fik jeg nye høreapparater, så jeg ved ikke, om man kan tale om "helbredstilstand", men i hvert fald en slags "handicap".	Uoplyst
ID	Kommentarer - Høreklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Jeg har fået høreapparater, som er til stor gavn for min hørelse.	I høj grad
 37	Jeg var inde og få udleveret høreapparater.	I høj grad
 38	Det er svært, når der kommer arvæv []. Det er jo ikke personalets skyld.	I høj grad
 56	Mit besøg på høreklinikken var kun en kontrol/opfølgning af mit høreapparat, som jeg havde modtaget to måneder før. En meget enkel kontrol.	I høj grad
 60	At jeg kun i nogen grad oplevede forbedring, kan hænge sammen med, at mine forventninger var større, end det reelt var muligt.	I høj grad
 21	Far har Alzheimers, så svært at besvare.	I nogen grad
 57	Jeg fik høreapparat for første gang og fik en fin behandling.	Ikke relevant for mig
 9	Det er fjerde eller femte gang, jeg får nye høreapparater.	Uoplyst
 11	Har fået nye høreapparater, som virker meget tilfredsstillende.	Uoplyst
 12	Med i beslutning af behandling, [men] hvad betyder det egentlig? Det bar præg af, at det var en standardbehandling, og selvfølgelig blev man spurgt, om lyden var tilfredsstillende, og om man fornemmede, at høreapparatet fungerede tilfredsstillende. Men en drøftelse af hvorvidt der var teleslyngeprogram, fjernbetjeningsmulighed, højtalermulighed m.m. var der ikke noget af. Når man har prøvet det samme i et privat hørefirma, så er der godt nok stor forskel. Der ved man, hvad service er. Det fornemmede man desværre ikke her.	Uoplyst
 14	Indstilling af nye høreapparater var ikke optimal. Jeg må til ekstra konsultation inden for tre uger, efter høreapparatet er udleveret. De har været indsendt til reparation, men det skyldes indstilling, at de ikke fungerer optimalt.	Uoplyst
 20	Jeg FØLTE i høj grad, at der var tid til mig. Tag det ikke som udtryk for, at der kan spares/skæres ned i normeringen. Jeg blev behandlet som en person. Det har jeg ikke oplevet der, hvor jeg tidligere er blevet behandlet.	Uoplyst
 24	Besøget handlede om nye høreapparater (godt personale).	Uoplyst

	27	Var til høreapparat undersøgelse, da de mente at kunne gøre noget mere for mig angående "tinitus" og høreapparat, da jeg har svært ved at skelne ord og lyd.	Uoplyst
	33	NN forstår ikke dansk.	Uoplyst
	39	Der var tale om en hørescreening af et spædbarn.	Uoplyst
	40	Jeg har haft høreapparater i snart 25 år. Altid blevet behandlet godt. Men mine ørepropper har jeg nogle gange besvær med, fordi man ikke lytter til mig.	Uoplyst
	41	Vi fik besøg på stuen og ikke i ambulatoriet. Derudover handlede besøget om en almindelig hørescreening.	Uoplyst
	46	Nyt høreapparat. Skal til kontrol [i efteråret]. Har ikke haft glæde af det. Har gået med det hele tiden, og jeg kan ikke mærke forskel, om jeg bruger det eller ikke.	Uoplyst
	49	Jeg var til høreprøve og fik taget aftryk til øresnegl og udvælgelse af høreapparat.	Uoplyst
	53	Jeg troede, at behandling var et samarbejde mellem patient og behandlere, hvilket jeg må konstatere, at det ikke er.	Uoplyst
	59	Vi har været tilfredse med det hele!	Uoplyst
	63	Da jeg ikke har modtaget det nye høreapparat endnu, kan jeg ikke udtale mig om forbedringer.	Uoplyst
	15	Jeg skulle have forbedret lyden på mit høreapparat. Det er lykkedes og indtil videre er alt som det skal være.	Ved ikke

ID Kommentarer - Ambulatoriet for Øre-Næse- og Halssygdomme

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

	1	Til spørgsmål 35: Jeg fik at vide, at det kunne være det ikke hjalp, men håber selvfølgelig.	I meget høj grad
	2	Tak til [behandlingssted] og det andet medvirkende personale i forbindelse med min næseoperation. Stor tillid.	I meget høj grad

