

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Høreklubben Viborg
Høreklubben Viborg
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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:	283
afsnittets svarprocent:	71%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

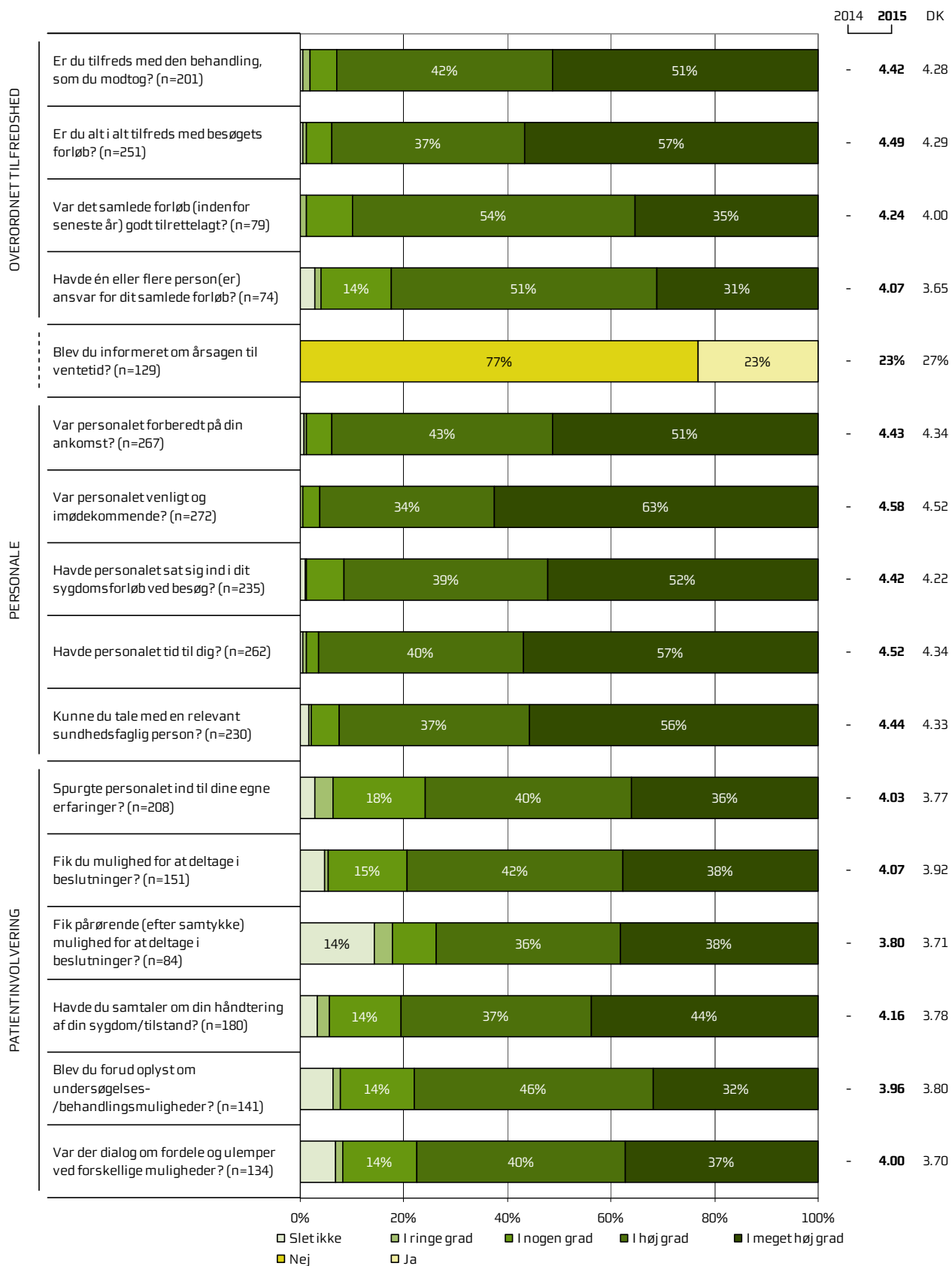
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

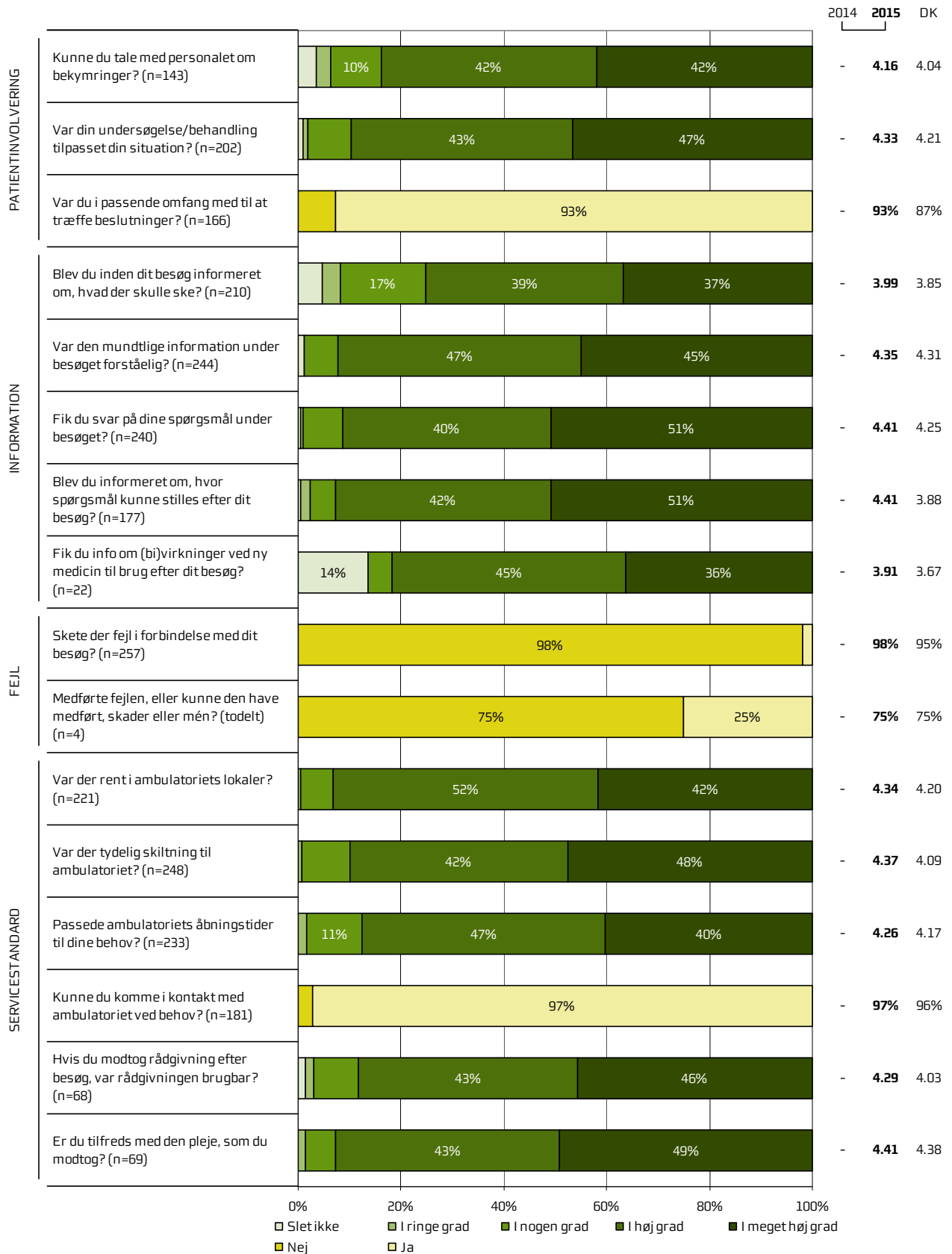
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

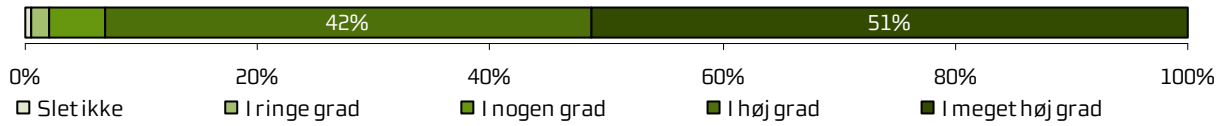
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

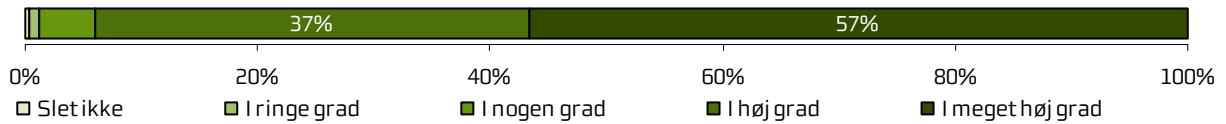
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

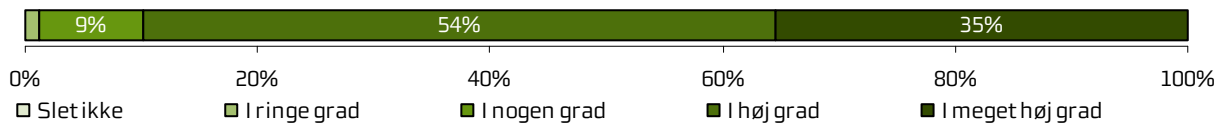
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=201)



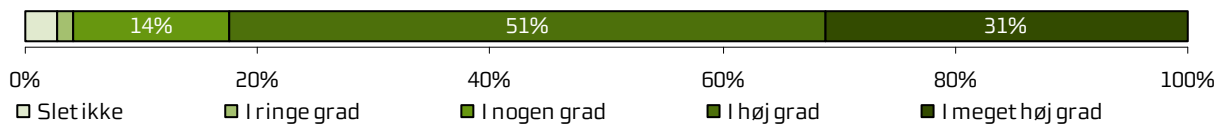
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=251)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=79)



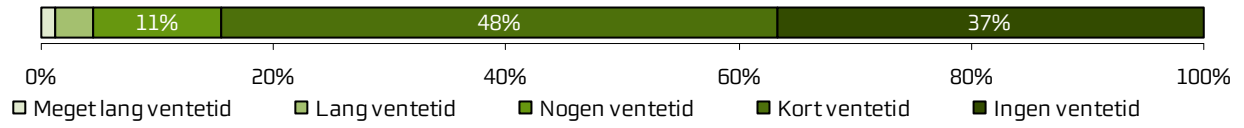
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=74)



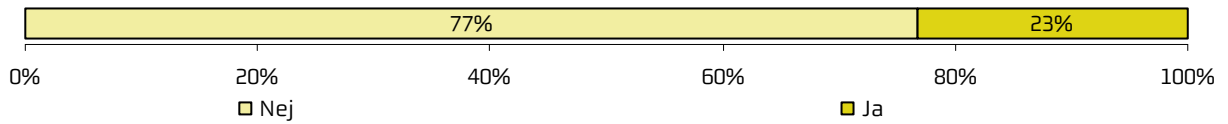
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,42		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,49		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,24		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,07		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=265)



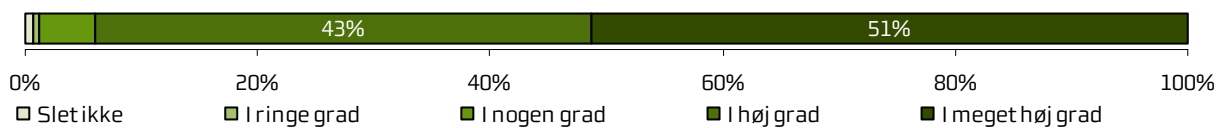
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=129)



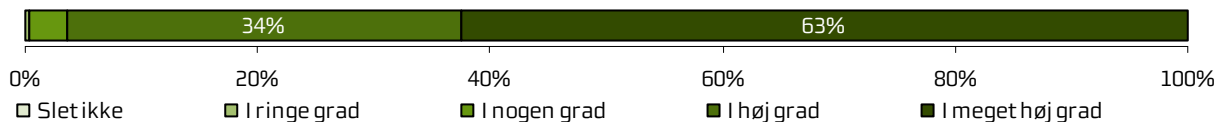
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,15		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	27 %	

Personale

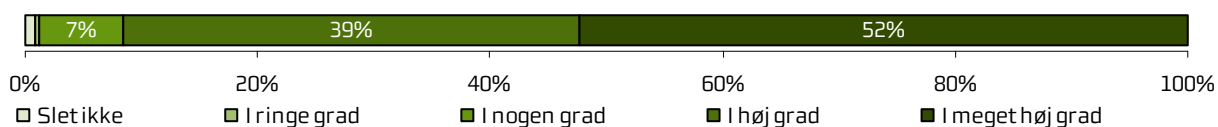
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=267)



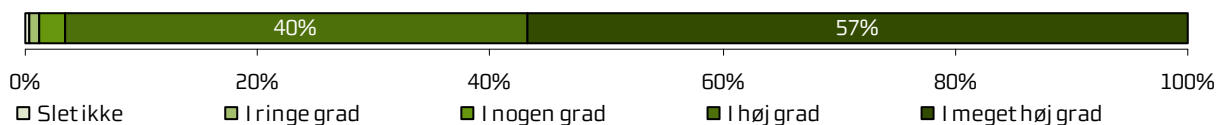
Var personalet venligt og imødekommende? (n=272)



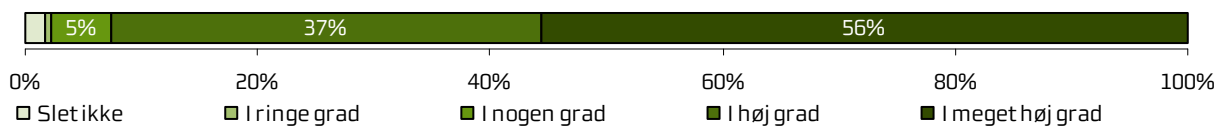
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=235)



Havde personalet tid til dig? (n=262)



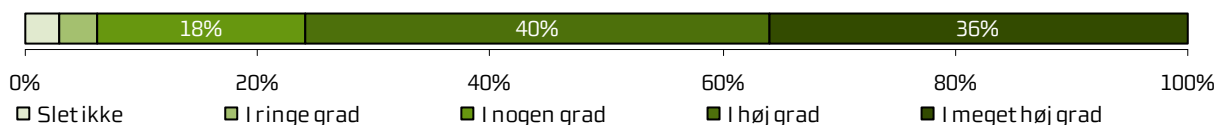
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=230)



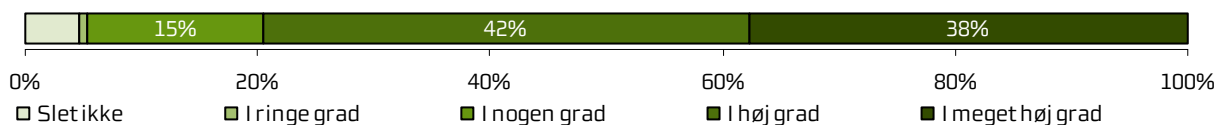
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,43		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,58		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,42		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,52		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,44		4,33	

Patientinvolvering

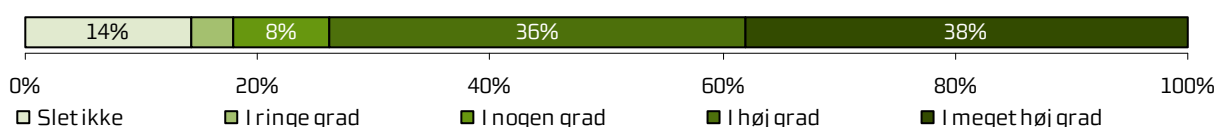
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=208)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=151)



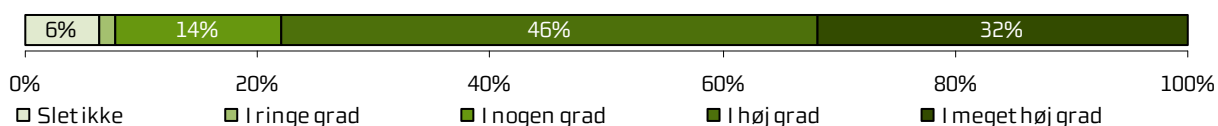
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=84)



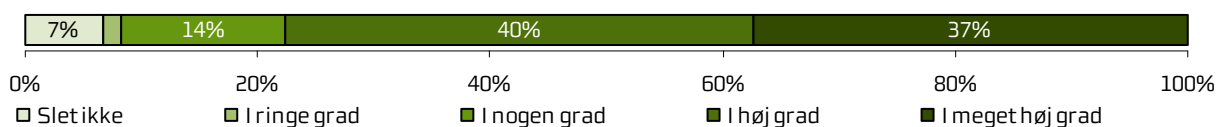
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=180)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=141)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=134)



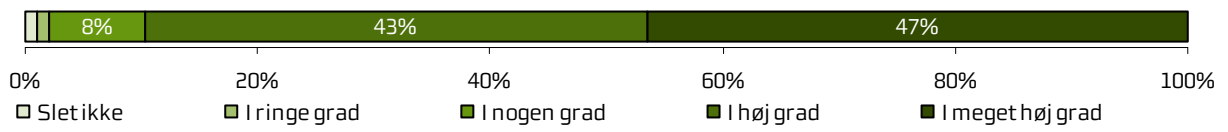
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=143)



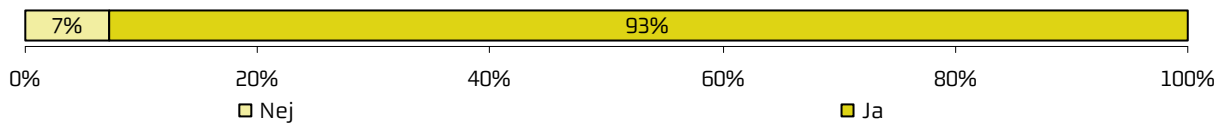
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,03		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,07		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,16		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,96		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,16		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=202)



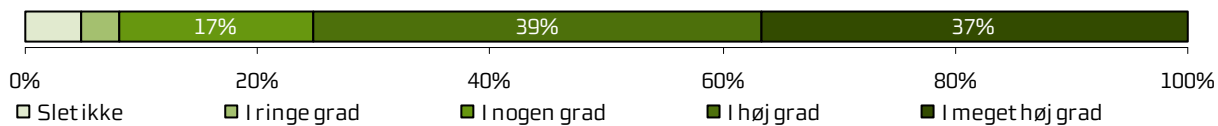
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=166)



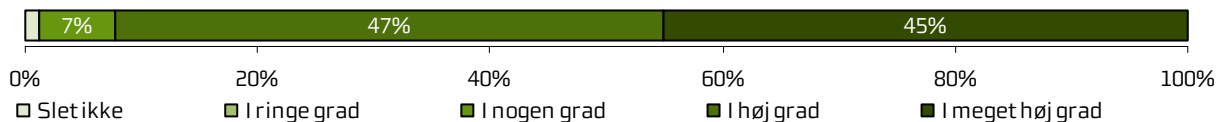
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,33		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		93 %	87 %	

Information

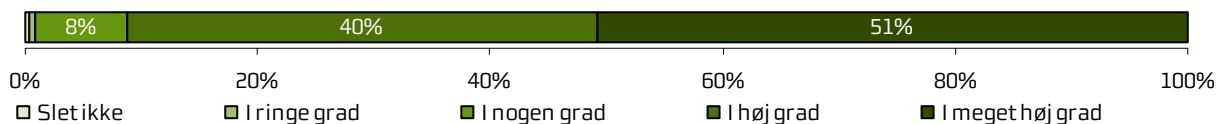
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=210)



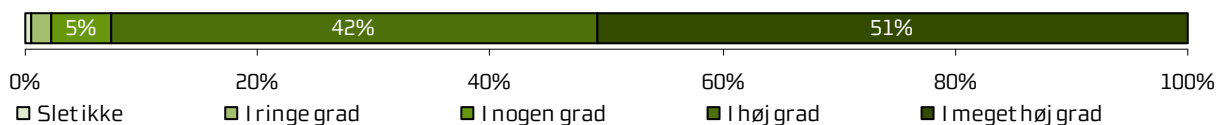
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=244)



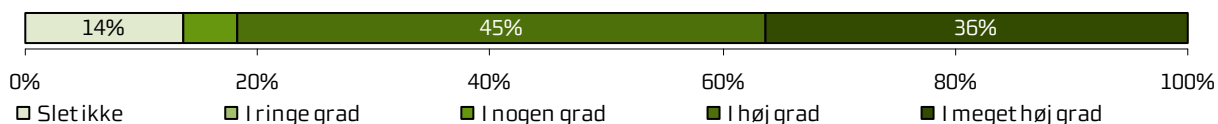
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=240)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=177)



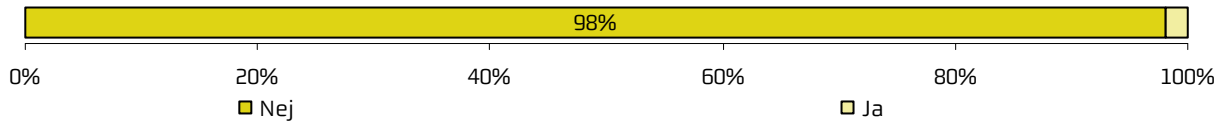
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=22)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,99		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,41		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,41		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,91		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=257)



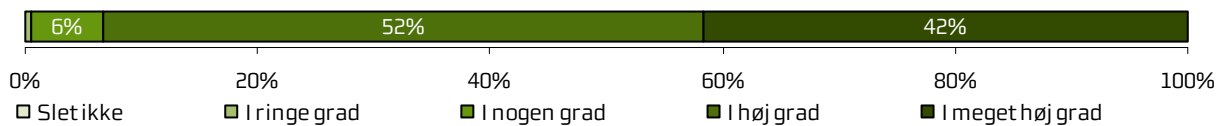
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



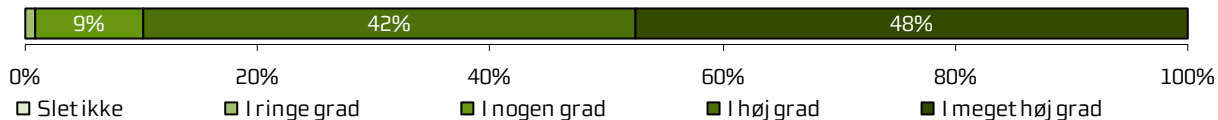
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	

Servicestandard

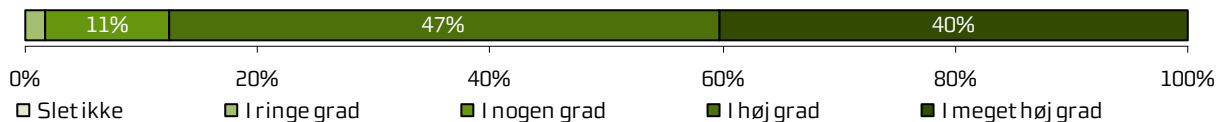
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=221)



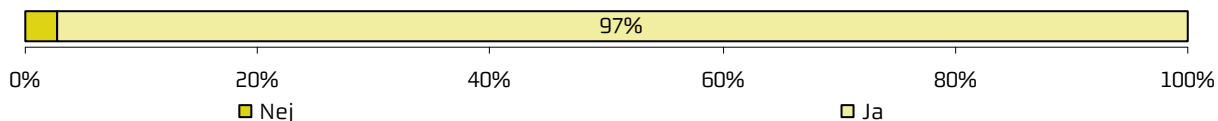
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=248)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=233)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=181)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=68)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=69)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,34		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,37		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,29		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,41		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

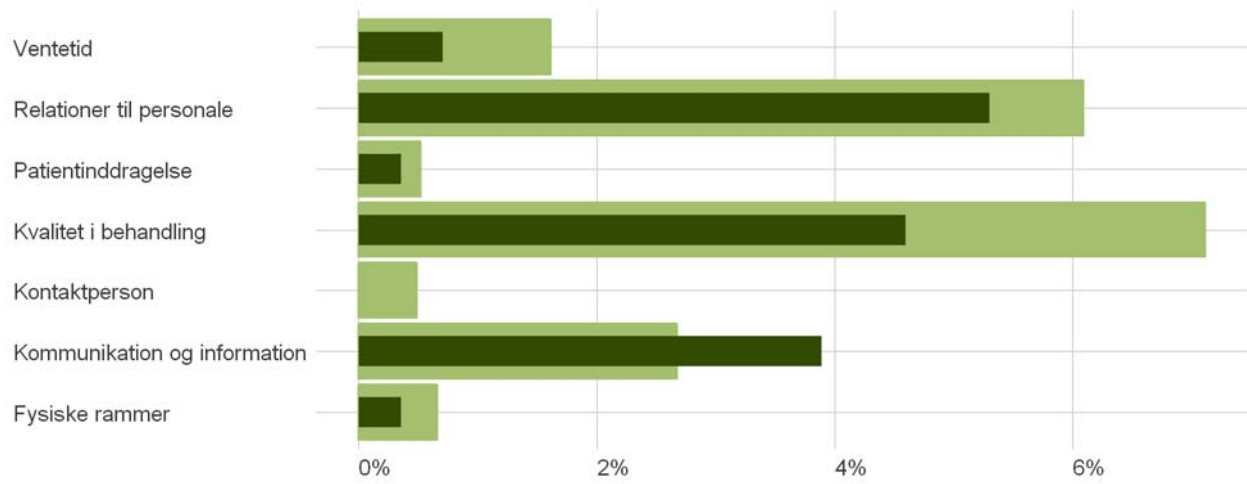
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Høreklubben Viborg

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

ID	Kommentarer - Høreklubben Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
14	Jeg fik relevant oplysning om min situation, så jeg ikke bekymrer mig om noget, der ikke kan blive bedre. [Kommunikation og information]	I høj grad
21	Ambulatoriets placering i Viborg er et praktisk problem for mange (rent transportmæssigt). Småting som tilpasning af høreapparater er for patienter uden bil en rimelig stor belastning.	I høj grad
22	God tid til forløbet vedrørende høreapparat.	I høj grad
42	Jeg blev hele tiden tituleret med mit fornavn, selvom der var to generationers forskel.	I høj grad
50	Alle var søde og flinke.	I høj grad
52	Det var meget tilfredsstillende.	I høj grad
66	[Flere måneders] ventetid er meget lang tid. Kom heldigvis med på et afbud og fik derfor ventetiden reduceret. Når man ved, at ventetiden er så lang, hvorfor kan man så ikke begynde at søge, før fireårsperioden er nået (høreapparater)? [Ventetid]	I høj grad
9	Personalet fulgte mig til det næste undersøgelseslokale, så tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Rigtig god service.	I meget høj grad
26	NN er meget kompetent og lever sig ind i sine patienters problemer! Hun er en gevinst for afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Særdeles kompetent og venligt personale.	I meget høj grad
37	Børn har svært ved at forstå lægens udtalelser. Min søn havde meget svært ved at forstå, hvad lægen sagde/spurgte om. Rigtig søde og dygtige sygeplejersker. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
60	Jeg synes, det var en meget positiv oplevelse, og mine høreapparater virker endnu, så det tyder på, at de er rigtigt indstillet, og jeg fik en god forklaring på, hvordan de virkede. Før har jeg oplevet, at der har været en svær tilvænning, og jeg har været ked af det, men ikke denne gang :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
87	Alle meget venlige og behagelige.	I meget høj grad
88	Jeg fik en rigtig god og forstående information. Jeg fik den hjælp, jeg havde behov for. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
93	De gjorde det rigtig godt.	I meget høj grad
13	Jeg skulle have nye høreapparater, men det tog uforholdsmæssigt lang tid at få dem udleveret. Jeg fik en masse informationer, som jeg ikke har behov for, da jeg har høreapparater i forvejen.	I nogen grad

	Jeg ville foretrække, at man kunne spørge, hvis der var noget, man ville vide i stedet for at bruge tid på at høre på en masse unødvendige informationer. [Kommunikation og information, Ventetid]	
31	Mit besøg omhandlede udlevering af nye høreapparater []. Jeg havde forestillet mig, at jeg var blevet taget med i beslutningen om, hvilket apparat jeg fremover skulle bruge, men det var den person, som forestod min høreprøve, der valgte apparat og type øreprop. Jeg har efterfølgende været til justering af øreproppen [flere gange], da ørepropperne ikke sidder fast i øregangen. Det er selvfølgelig et mindre problem, men dog et irritationsproblem, da jeg hver kvarter skal have en finger ind i øret for at skubbe proppen på plads. De sidste [mange] år har der ikke været noget, som har generet mig, ved de "gamle" høreapparater, så min oplevelse med de nye, udleverede apparater er pt. en "ØV-oplevelse". [Patientinddragelse]	I nogen grad
46	Jeg føler, at jeg bliver talt ned til, og behandlet som værende "langsomt begavet"! Behandleren [] talte til mig, som om jeg er MEGET tunghør, hvad jeg ikke selv mener jeg er. Jeg var frustreret, da jeg gik derfra, men skal nok "overleve"! :-). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
62	Jeg fik en venlig og god modtagelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
83	Der bliver meget transport og afsættelse af tid, når måling og justering af høreapparatet og aftryk til propper ikke kunne gøres ved det samme besøg, men skulle laves på to forskellige dage. Specielt når man har et arbejde og ikke lige bor i byen, men kommer langvejsfra fra. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
64	En høretekniker var rigtig god til at fornemme på, hvilket niveau, jeg ønskede information, og vedkommende var også rigtig god til at formidle denne information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
65	Jeg har brugt høreapparater i ca. 30 år, som er blevet udskiftet hver fjerde år. Mit ærinde i ambulatoriet var at få nye høreapparater, der skulle tilpasses det høretab, jeg har på nuværende tidspunkt. Ved hver udskiftning har jeg savnet en radio, eller et andet lydmedie at lytte efter, når apparaterne skal tilpasses. Faktisk har man jo kun hørepædagogens stemme at lytte efter, hver gang der bliver spurgt, om man hører bedre eller dårligere. [Man bliver spurgt], hver gang der er foretaget en lille justering. Resultatet bliver, at man først finder [den rigtige tilpasning], når man har brugt apparaterne i nogle dage, og må så en tur til ambulatoriet igen. Jeg er sikker på, at der kunne spares mange justeringsbesøg, og meget tid for hørepædagogerne, hvis ambulatoriet var forsynet med det rette lytteudstyr. Hørepædagogerne gør, hvad de kan for et så godt resultat som muligt, men de kan jo ikke gøre det bedre end det udstyr, de har til rådighed. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
3	Altid søde og rare.	Uoplyst
10	Jeg synes, jeres [læge NN skal tale forståeligt], og [I bør] lære ham at tale i et sprog, børn kan forstå! Lære ham noget pædagogik/psykologi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	En absolut og kompetent dame (NN) var særdeles omhyggelig med at få styr på min manglende hørelse. Stor ros til hende. De nye, og større, høreapparater er absolut bedre end de forrige. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
20	Jeg må sige, at der virkelig blev forsøgt, men resultatet [er ikke godt]! Jeg kan ikke bruge mit høreapparat (har kun i højre øre). Er henvist til andet sygehus. Kan ikke bruge teleslyngen. Den er knitrede og utydelig. Er udelukket for meget. Det er deprimerende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Mit samlede indtryk er, at I gør et rigtig godt stykke arbejde. Jeg kan kun sige tak, og jeg vil i nærmeste fremtid benytte mig af det tilbud, jeg fik, om at komme og få flere ting lagt ind på mit høreapparat. Så tak fra en rigtig tilfreds patient/"kunde". [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Det er et fantastisk flinkt personale vi møder, hver gang vi er til undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Alt i alt en meget professionel behandling med megen venlighed.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
28	Jeg synes, de gør det bedste. Flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Personalet var utroligt dygtige og enormt flinke og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
43	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god behandling, og at der var god tid til én. Stille og roligt. Det var skønt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
47	Personalet ydede professionel behandling. Ok til det samlede indtryk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
48	Informationen i forhallen er sikkert god, men jeg kan ikke læse den. En tilkaldt "fører" fulgte mig til afdelingen, og personalet her fulgte mig tilbage til forhallen. FLOT! (Specielt elevatorer er et problem. Hvor kommer man hen ved tryk på en knap?). [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
51	Har været meget tilfreds.	Uoplyst
54	Der er meget lang ventetid, [mange uger] ved tidsbestilling. Blev dog indkaldt, inden jeg var parat til at tage et afbud. Men det medførte, at det blev i arbejdstiden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
61	Jeg synes, de var meget venlige og opmærksomme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
67	Det er et meget godt sted at komme, da personalet er så venlig og rolige, samt selvfølgelig meget kompetente og dygtige. [Personalet] giver sig god tid til både at spørge ind til problemet og hjælpe med at afklare samt afhjælpe problemet. Meget, meget godt tilfreds! :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
80	Super.	Uoplyst
82	Det var meget fint.	Uoplyst
85	Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
86	Ambulatoriet virkede perfekt.	Uoplyst
90	Fik da smil ved farvel og tak. Mere af det så man føler sig velkommen og godt tilpas. Håber dette bliver læst. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
91	Jeg fik en god behandling og er meget tilfreds.	Uoplyst
92	Personalet forklarede tingene på en meget forståelig måde, og kom med meget uddybende forklaringer. [Kommunikation og information]	Uoplyst
97	Ældre mennesker som modtager nye høreapparater, som efter ca. 14 dage ikke fungerer tilfredsstillende, bør kunne modtage hjælp med det samme. [Der skal ikke gå] næsten otte dage, før man kan komme til. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
99	Er ked af den korte telefontid, hvis man skal have fat i klinikken, for at få en tid. Det ligger jo i de flestes arbejdstid og jo længere åbningstid, jo nemmere er det også for folk at få det indpasset. [Kommunikation og information]	Uoplyst
100	Jeg har oplevet en meget ubehagelig [dame] og ingen hjælp per telefon. Ubekvæm dame. Alle de andre var meget søde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
101	Helt OK.	Uoplyst

Høreklubben Viborg

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

ID	Kommentarer - Høreklubben Viborg	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Modtagelsen på ambulatoriet var ok.	I høj grad
11	Jeg var meget tilfreds.	I høj grad
19	Jeg havde en morgentid og kunne derfor ikke forstå, hvorfor jeg skulle vente 15 minutter, da jeg helt sikkert var første patient den dag. Men da jeg spurgte, fik jeg besked om, at de lige skulle have systemet startet op :-).	I høj grad
31	Det ville være dejligt med en kande kold vand, saft eller lignende i ventetiden.	I høj grad
46	"Jeg blev vist lidt forsinket" var kommentaren fra audiologen eller hvad hun nu kaldes.	I høj grad
47	Absolut en professionel behandling.	I høj grad
48	Venlig og imødekomende.	I høj grad
49	Det er jo umuligt at ramme rigtig hver gang, da man ikke kan vide, hvor lang tid hver patient tager, og skal man sikre det, vil der jo opstå megen spildtid på sygehuset.	I høj grad
50	God modtagelse og flink personale.	I høj grad
53	Det var en meget positiv oplevelse.	I høj grad
55	Helt tilfredsstillende på alle måder, så ingen forslag til forbedringer.	I høj grad
58	Ingen forslag. Alt fungerede godt.	I høj grad
59	Jeg fik en fin behandling, tak.	I høj grad
61	Det var en fin modtagelse.	I høj grad
78	Baggrunden for min kontakt til Høreklubben var, at jeg havde fået rosen i det ene øre. Som en konsekvens af dette kunne jeg ikke bruge det ene høreapparat, hvorfor jeg kontaktede klubben. Jeg fik en fin og god behandling m.v. []	I høj grad
84	Ingen kommentarer. Alt ok.	I høj grad
86	Professionel modtagelse.	I høj grad
91	Jeg blev meget venligt modtaget, følte mig vel tilpas og fik derudover en god forklaring til den [] undersøgelse, som jeg var til, samt til brugen af mine nye høreapparater. Tak for det.	I høj grad
97	Undskyld ventetiden.	I høj grad
1	Super god behandling i hele forløbet.	I meget høj grad
3	Meget god behandling.	I meget høj grad
4	OK.	I meget høj grad
6	Når man, som i mit tilfælde, er klar over, at jeg kommer til at vente, kunne man oplyse det på skærmen, hvor man registrerer sig ved ankomst. På den måde undgår man "ventestress".	I meget høj grad
7	Ingen ventetid. NN var rigtig sød at tale med. Glædelig jul.	I meget høj

		grad
✎ 9	Der er kun imødekommenhed og venlighed fra personalet side, og det fortsætter under hele samtalen, og hvis de får det her at se eller høre, må I gerne give de to, som jeg havde samtale med den dag, en STOR BUKET ROSER. Søde og rare piger.	I meget høj grad
✎ 12	Det har jeg ikke. Synes ikke, jeg kunne modtages bedre.	I meget høj grad
✎ 18	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 22	OK.	I meget høj grad
✎ 28	Meget venlige og gode til at forklare, og hjælpsom, og gav tid til spørgsmål.	I meget høj grad
✎ 32	Det kan formentlig være lidt svært for "ikke-digitale" medborgere at benytte systemet med sygesikringskortet. Men hvordan dette kan undgås, tjå?	I meget høj grad
✎ 35	OK, mødt af særdeles kompetent og venlige personale (HØREKLINIKEN).	I meget høj grad
✎ 36	Helt OK.	I meget høj grad
✎ 39	En rigtig dejlig modtagelse, af meget søde og venlige personer.	I meget høj grad
✎ 41	Personen i skranken kunne godt komme med et smil. Var meget sur og kort for hovedet.	I meget høj grad
✎ 42	Blev henvist til en stol på gangen. Der lå et gammelt ugeblad på et bord.	I meget høj grad
✎ 51	Tilfreds.	I meget høj grad
✎ 57	Alt var perfekt.	I meget høj grad
✎ 60	Da jeg ikke kunne forstå, hvorfor jeg ikke blev kaldt ind, og jeg troede, at de måske havde glemt mig. Jeg fik at vide, hvad årsagen var. Noget med et barn som tog længere tid end forventet, det var ok. Men ville måske gerne have haft en forklaring lidt før.	I meget høj grad
✎ 63	Der er aldrig ventetid, og personalet er dygtige og meget flinke.	I meget høj grad
✎ 64	Jeg blev først informeret om ventetiden, da jeg startede med undersøgelsen. Det var dog ikke noget stort problem.	I meget høj grad
✎ 65	Ingen kommentarer. Modtagelsen var i orden.	I meget høj grad
✎ 67	Altid meget flinke og venlige medarbejdere ved modtagelse, med et velkommen og [et håndtryk] samt, hvis der er lidt forsinkelse, så bliver det fortalt og undskyldt for ventetiden. Jeg synes det er ok med lidt ventetid, da jeg så ved, at der er tid til det nødvendige til hver eneste person :-).	I meget høj grad
✎ 68	Fin modtagelse. Jeg fik en fin behandling, men mødet med en meget uforskammet læge fik mig op i det røde felt. Jeg har lidt svært ved at se, hvad han skulle med at sidde og snage i mine journaler [flere år] tilbage og blande sig i diagnoser andre læger har stillet og sidde og brøle i hovedet på mig, at han vidste bedre. Jeg skulle ikke have ændret nogen diagnose. Jeg skulle bare have nye høreapparater. De gamle var holdt op med at virke. Bortset fra ham var det nogle søde personaler. Jeg håber ikke, at jeg støder på ham igen.	I meget høj grad

✎ 71	De gør det perfekt :-).	I meget høj grad
✎ 75	Sjældent haft bedre oplevelse med det.	I meget høj grad
✎ 76	Yderst venlig og kompetent modtagelse. Jeg følte mig særdeles godt modtaget.	I meget høj grad
✎ 79	Efter et par minutter blev jeg kaldt ind til undersøgelse.	I meget høj grad
✎ 80	I mit tilfælde var al service perfekt.	I meget høj grad
✎ 81	Fin modtagelse.	I meget høj grad
✎ 87	Meget imødekommende.	I meget høj grad
✎ 88	Alt forgik ordentligt, venligt og præcist.	I meget høj grad
✎ 93	Det var til UG. Rigtig gode til at forklare, hvad de gjorde, og hvorfor de gjorde det. Det var en god oplevelse.	I meget høj grad
✎ 96	Jeg har hver gang, jeg har været på høreklubben, fået en god, venlig og personlig betjening. Det har givet mig en god tryghedsfølelse. Det gælder alle, som har betjent mig.	I meget høj grad
✎ 98	Ingen ventetid, dygtig og venlig audiolog. Kompetent rådgivning af læge.	I meget høj grad
✎ 13	Jeg var indkaldt til [om morgenen], og der var ingen før mig, så en forsinkelse skulle vel ikke være muligt. [Det er] for dårligt, at man bare får lov at sidde og vente uden nogen forklaring. Vi er trods alt nogen, som har et arbejde at passe...	I nogen grad
✎ 16	Overhold den aftalte mødetid. Alternativt, kontakt kunden om evt. forsinkelse. Det er irriterende, at ventetid faktisk er forventet, og at man ikke kan informere sin omverden om, hvornår man forventer at være tilbage fra konsultation. Information om forventet ventetid gør det muligt at informere andre, som venter patienten tilbage.	I nogen grad
✎ 30	Hvordan skulle jeg besvare [det første spørgsmål]? Jeg modtog en mail om at møde den og den dag, og da jeg ankom, blev jeg mødt af en terminal, hvor man skal scanne sygesikringskortet. Der var ingen mennesker at se Efter 20 minutters forsinkelse, blev jeg hentet, og undersøgelsen indledt. På en afdeling, hvor vi kommer, fordi vi har problemer med høreklubben, hvisker personalet navnet på den person, de vil i dialog med. Overordnet var det i orden. Jeg fik den hjælp, jeg var blevet lovet. Altså jeg fik tre uger efter nye hørerør, så nu kan jeg høre alt. Sikken en larm.	I nogen grad
✎ 44	Når man skal møde på afdelingen kl. 8.00 og står op kl. 6.00, for at nå det, er det meget irriterende først at blive kaldt ind til [personalet] kl. 8.20! Og så store forberedelser har pågældende ikke!	I ringe grad
✎ 23	Jeg har overhovedet ikke problemer med en kort ventetid, som der var tale om her. Det kan næppe undgås og har, som sagt, ingen betydning overhovedet.	Ikke relevant for mig
✎ 45	Den eneste kontakt jeg har haft med høreklubben er den, at jeg indsendte mit høreapparat til reparation, og det blev meget hurtigt lavet og returneret til mig.	Ikke relevant for mig
✎ 74	Jeg havde en aftalt mødetid og blev betjent efter en kort ventetid. Mindre end 15 minutter.	Ikke relevant for mig
✎ 77	Kom akut uden tid og skulle have afhjulpet problem med mit høreapparat. Meget god og relevant service og udbedring af problem.	Ikke relevant for mig
✎ 95	Jeg kom uden tid. Fik rigtig god og hurtig hjælp med mit problem. Blev mødt med venlighed og imødekommenhed.	Ikke relevant for mig

 27 Alt var OK.

Uoplyst







Høreklubben Viborg

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

ID	Kommentarer - Høreklubben Viborg	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Nye høreapparater.	I høj grad
19	Har oplevet at blive mødt med forståelse og en læge med stor viden. Men det har undret mig, at mine samtaler med en af høreassistenterne (kender ikke hendes titel) hele tiden blev afbrudt, fordi hun skulle løbe imellem mig og lægen for at kunne besvare eller spørge angående forløbet. Hvorfor sad jeg ikke bare med dem begge fra starten?	I høj grad
22	Fyldestgørende.	I høj grad
33	Jeg var til undersøgelse med mine ører, da jeg hører dårligt, og det gik godt. Alle var behjælpelige, så jeg gik derfra med besked om nye ørepropper til mine høreapparater. Jeg havde ansøgt om en teleslynge [og jeg] fik også besked om, hvordan jeg skulle forholde mig, hvis jeg fik teleslyngen.	I høj grad
46	Kan ikke huske det konkret, men flere småting kun.	I høj grad
55	Mangler ikke information i forbindelse med høreprøven.	I høj grad
61	Har ikke manglet information.	I høj grad
86	Manglede ikke information.	I høj grad
97	Skal man have sine nye høreapparater rettet kort tid efter, man har fået dem, er der ca. en uges ventetid. Det er for længe.	I høj grad
9	Jeg fik nok de bedste informationer.	I meget høj grad
23	Jeg har på alle måder følt mig rigtig godt hjulpet. Jeg var inde hos flere under første og andet besøg, og i alle tilfælde gjaldt det, at det var en yderst professionel og meget venlig behandling, som jeg fik. Det kunne kort sagt ikke gøres ret meget bedre, og det er jeg taknemmelig for. Jeg følte, at personalet (og det er, som sagt, alle) havde tid til mig, og jeg fik en rigtig god instruktion i betjening af mit nye høreapparat og dets muligheder, da jeg mødte op den dag, hvor jeg fik mit høreapparat udleveret. Så jeg har kun ros til afdelingen.	I meget høj grad
27	Alt OK.	I meget høj grad
28	Jeg vil godt vide om der var mulighed for at prøve et andet mærke høreapparater af de sidste nye. Det fik jeg ikke spurgt om.	I meget høj grad
30	[] Jeg kan/kunne ikke høre hvilken information skulle jeg have. Jeg var ude efter høreapparater og fik det, og nu er jeg hørende. Hvad mere kan jeg forlange?	I meget høj grad
48	Den udleverede brugsanvisning dækker flere typer høreapparater. Jeg er [ældre] og svagsynet, så enkel skriftlig brugsanvisning burde udleveres vedrørende MIT apparat. Den mundtlige information var god, men hukommelsen?	I meget høj grad
60	Jeg var meget glad og tilfreds med mit besøg på Høreklubben.	I meget høj grad
64	Den lægelige del af høreundersøgelsen virkede noget forjaget, og jeg nåede ikke at stille de spørgsmål, jeg ville have stillet.	I meget høj grad

72	De positive tilkendegivelser relaterer til personale NN og andet personale, som havde med vejledning og udførelse af høreapparat at gøre. Derimod var mødet med læge NN en meget negativ oplevelse. Jeg blev hurtigt kigget i begge ører og så en hurtig konklusion, hvor jeg ikke blev inddraget. Det forgik på et, for mig, uforståeligt dansk, (jeg hører jo ikke så godt), men min kone havde også svært ved det. Jeg stod helt forvirret og blev hastigt sendt videre med en meget arrogant attitude.	I meget høj grad
17	Jeg er desværre ret tunghør, men jeg hørte nok det meste.	I nogen grad
44	Det er ikke brugervenligt at skulle teste sine nye høreapparater i gangen udenfor modtagerummet, ganske vist med den undskyldning, at rummet var indrettet til høreprøver og dermed særligt lydisoleret. Netop den omstændighed gør, at afprøvningen langt fra er optimal, og at jeg er nødt til at tage "turen" til Viborg igen!	I nogen grad
70	Får ikke medicin.	I nogen grad
40	Jeg kan ikke svare på alle spørgsmål, da jeg kun var på høreklinikken.	Ikke relevant for mig
47	Har ikke manglet information.	Ikke relevant for mig
74	Jeg havde ikke behov for information. Jeg skulle bare have nye høreapparater.	Ikke relevant for mig
34	Seks måneders ventetid er for lang tid.	Uoplyst
38	Tiden jeg havde på Høreklinikken blev aflyst.	Uoplyst
56	Angående bivirkninger var det, at jeg selv har fået en tid til mine høreapparater.	Uoplyst

Høreklubben Viborg**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Høreklubben Viborg	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Forkert høreapparat (falder ud af øret).	Ja
 73	Jeg havde voks i mit venstre øre, og det skulle suges. Udsugning skete med så [stor] kraft, at jeg to gange, af smerte, trak mig tilbage, så udsugning stoppede. Jeg har efterfølgende mærket en kraftigere "tinnitus tone" i det venstre øre, og det mærkes som om, hørelsen på dette øre er yderligere nedsat.	Ja
 89	Det ene høreapparat var defekt ved modtagelse og skal således udskiftes om tre uger.	Ja
 94	Farvekoderne på høreapparatet var byttet om, så jeg modtog et forvirret lydbillede. Min påtale blev tilbagevist med en "meget teknisk forklaring". Høreoplydningen opdagede fejlen og fik den rettet.	Ja
 48	Spørgeskemaet: Flere spørgsmål er svære at "gradbøje", f.eks. punkt 11 og flere andre! Ja/nej er mere relevant.	Nej
 69	Ikke ved det sidste besøg, men forinden var sagen blevet udsat, fordi der var sket en fejl i forbindelse med reparationen af høreapparatet.	Nej

