

Tilfredshedsundersøgelse

Center for kommunikation og velfærdsteknologi – Høre

Udført på træffsteder i 6 kommuner

Tilfredshedsundersøgelsen blev udført og rapporteret af:
Heidie List. KA 3. semester Pædagogisk Audiologi. SYDDANSK UNIVERSITET

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Formål	4
3. Dataindsamlingsmetode	4
3.1 Valg af dataindsamlingsmetode.....	4
3.2 Interviewguide.....	5
3.3 Overvejelser vedrørende dataindsamlingen.....	6
3.4 Dataindsamlingen.....	6
3.5 Udfordringer i forbindelse med dataindsamlingen.....	8
4. Behandling af data	9
5. Resultater	9
5.1 Resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder...9	
5.2 Resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer...12	
5.3 Yderligere kommentarer.....	14
6. Diskussion og perspektivering	14
6.1 Diskussion af resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder.....	15
6.2 Diskussion af resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer.....	15
6.3 Diskussion og overvejelser.....	16
7. Fejlkilder	17
8. Opsamling og konklusion	18
9. Bilag	21
9.1 Bilag 1.....	22
9.2 Bilag 2.....	23
9.3 Bilag 3.....	25
10. Litteraturliste	26

1. Indledning

Som en del af min uddannelse på syddansk universitet, hvor jeg lige nu er i gang med 3. Semester på kandidatuddannelsen i pædagogisk audiologi, skulle jeg i efteråret 2016 i et projektorienteret forløb hos en offentlig eller privat institution indenfor det audiologiske felt. Målet med det projektorienterede forløb var, at jeg som studerende skulle arbejde selvstændigt, indsamle-, rapportere-, kategorisere- og behandle erfaringsbaseret viden. Derfor gjorde jeg mig nogle tanker om, hvilket audiologisk felt jeg ønskede at arbejde med, og i den forbindelse kom jeg i tanke om Center for Kommunikation og Velfærdsteknologi – hørerådgivningen (CKV Høre). I forbindelse med det projektorienterede forløb på bacheloruddannelsen var jeg nemlig praktikant hos CKV Høre og fandt forløbet utroligt spændende og lærerigt.

Jeg sendte en ansøgning til CKV Høre og til mit held, fik jeg hurtigt svar fra afdelingsleder Jan Hoedt (JH), som ønskede et møde med mig, for at tale om en eventuel praktikplads. Til mødet deltog både Jan Hoedt og audiologopæd Rikke B. Kristensen (RBK). De fortalte mig, om en tilfredshedsundersøgelse, de ønskede at få udført på deres træffesteder, og hvilken rolle jeg evt. kunne få i forbindelse med denne undersøgelse. Deres ønske var, at jeg på træffestederne skulle interviewe borgerne om årsagerne til deres fremmøde og derudover bede dem graduere deres tilfredshed med konsultationen hos hørekonsulenten. Denne mulighed takkede jeg ja til, og i løbet af september måned 2016 lavede jeg derfor interviews med de fremmødte borgere på træffestederne i kommunerne Assens, Bogense, Faaborg, Kerteminde, Nyborg og Svendborg.

Denne rapport indeholder en udførlig beskrivelse af tilfredshedsundersøgelsens forskellige faser fra idestadie til udførelse og databehandling. Emner, der beskrives er tilfredshedsundersøgelsens formål, dataindsamlingsmetode, behandling af data, overvejelser og udfordringer i forbindelse med selve interviewet, resultater og svar, fejlkilder samt diskussion og konklusion.

2. Formål

Formålet med tilfredshedsundersøgelsen var at få belyst, hvilke problemstillinger borgerne kom til træffestedet for at få løst. Derudover, at få borgerne til at graduere deres tilfredshed med konsultationen hos hørekonsulenten og på den måde finde ud af, om der var grundlag for eventuelle forbedringer.

På baggrund af dette blev der udarbejdet følgende problemformulering:

Hvilke årsager og problemstillinger kommer borgere til CKV Høres træffesteder og konsultationer for at få løst? I hvilken grad får de løst deres problemstillinger, og hvor tilfredse er de med konsultationerne hos hørekonsulenterne?

3. Dataindsamlingsmetode og behandling

CKV Høre har tidligere lavet kvantitative tilfredshedsundersøgelser i form af spørgeskemaer. Disse blev sendt ud til borgerne, efter et undervisningsforløb eller en konsultation hos CKV-Høre, i håb om, at de ville udfylde dem og sende dem retur til CKV Høre. Erfaringen med dette var, at mange spørgeskemaer ikke blev udfyldt og sendt retur, og at de spørgeskemaer der kom retur, ikke gav den detaljerede information, som var formålet med dem. I

spørgeskemaundersøgelsen var der på forhånd defineret nogle brugerproblematikker, som borgerne kunne vælge i mellem, men der dermed ikke sikkerhed for, at brugerne hørte under de kategorier, der var at vælge i mellem. Derudover kunne det tænkes, at nogle brugere ikke var i stand til at formulere sig skriftligt, og at det var årsagen til at nogle spørgeskemaer ikke blev sendt retur. Der var hos CKV Høre derfor blevet spekuleret i, om personlig kontakt med en interviewer eventuelt kunne resultere i mere detaljerede og brugbare svar.

Spekulationerne bestod i, at borgernes rolle kunne lettes, da de for det første ikke selv skulle udfylde og sende et spørgeskema retur, hvilket for nogle kunne tænkes at være vanskeligt.

Derudover ville borgerne have konsultationen hos hørekonsulenten i frisk erindring, da interviewet skulle forgå i forlængelse deraf. De skulle dermed ikke finde sidste besøg på træffestedet frem i erindringen og svare ud fra det. Og til sidst kunne denne type

undersøgelse give borgerne mulighed for at svare frit og formulere deres problematikker og spørgsmål uden at vælge en kategori den skulle høre under.

I de følgende afsnit vil valg af dataindsamlingsmetode, udarbejdelse af interviewguide og overvejelser forud for tilfredshedsundersøgelsen blive gennemgået. Derudover vil det blive

beskrevet, hvordan tilfredshedsundersøgelsen blev udført samt hvilke udfordringer, der opstod i forbindelse med den.

3.1 Valg af dataindsamlingsmetode

Til tilfredshedsundersøgelsen blev en struktureret interviewform valgt som metode.

Et struktureret interview er udformet og fastlagt på forhånd. Alle interviewede stilles de samme spørgsmål og interviewer følger ikke med hvis den interviewede bevæger sig væk fra spørgsmålene. Denne interviewform ligner på mange måder spørgeskemaundersøgelsen, men adskiller sig ved, at det strukturerede interview foregår ved samtale mellem to mennesker. Der stilles lukkede spørgsmål, som sikrer specifikke svar og derudover stilles alle interviewede samme spørgsmål, hvilket muliggør sammenligning og statistisk beregning. (Johnson & Christensen 2012).

Denne interviewform blev valgt, da der var opstillet specifikke krav til tilfredshedsundersøgelsens resultater. Årsagerne til borgernes fremmøde på træffestederne skulle belyses og tilfredshedsgraden med konsultationerne hos hørekonsulenterne skulle fremgå tydeligt af borgernes svar. Derudover skulle alle borgers svar kunne sammenlignes og anvendes statistisk. Den strukturerede interviewform passede derfor bedst, hvis disse krav skulle være mulige at opfylde.

3.2 Interviewguide

Som udgangspunkt stod jeg, som studerende og praktikant, for udarbejdelsen af interviewguiden til det strukturerede interview. Jeg anvendte de opstillede krav til tilfredshedsundersøgelsens resultater til at udforme spørgsmålene til borgerne. Forinden havde JH ytret ønske om fire svarmuligheder til spørgsmålene, hvor borgerne skulle graduere deres tilfredshed med konsultationen hos hørekonsulenten. Som han beskrev, kunne det efterfølgende hjælpe til at vurdere, om svarene lå i hhv. den positive- eller den negative ende. Efter udarbejdelsen af interviewguiden blev den sendt til JH og RBK, så de fik mulighed for at rette den til før tilfredshedsundersøgelsens begyndelse.

Resultatet blev en todelt tilfredshedsundersøgelse med to forskellige interviewguides – én til de fremmødte borgere på CKV Høres træffsteder (se bilag 1) og en til borgere indkaldt til CKV Høres konsultationer (se bilag 2). Interviewguiden til borgere indkaldt til CKV Høres konsultationer indeholdt flere spørgsmål end interviewguiden til de fremmødte borgere på

CKV Høres træffesteder. Dette skyldtes, at disse borgere havde fået en tid hos hørekonsulenten mhp at få løst en specifik problemstilling, som modsat de fremmødte borgere i træffetiden, ville være kendt af hørekonsulenten på forhånd.. Derudover havde disse borgere en konsultation på gennemsnitlig en halv time, så de havde mere tid til at få besvaret spørgsmål og få løst deres problemstillinger.

3.3 Overvejelser vedrørende dataindsamlingen

Som interviewer er det vigtigt at forholde sig så objektivt som muligt, så den interviewede ikke påvirkes til at svare i en bestemt retning (Kvale og Brinkmann 2015). For at gøre interviewsituationen så objektiv som mulig, deltog jeg ikke i konsultationerne hos hørekonsulenterne. En eventuel fejlkilde kunne nemlig forekomme, hvis jeg opfattede konsultationen anderledes end borgeren og for at undgå dette, skulle jeg ikke deltage. I stedet skulle jeg tage imod borgeren i venteværelset og her stille det første spørgsmål angående årsag til fremmøde på træffestedet/indkald til konsultation. Derefter skulle borgeren sendes ind til konsultation hos hørekonsulenten og efter konsultationen skulle jeg tage imod dem igen. Her skulle de stilles de resterende spørgsmål omhandlende tilfredshed med konsultationen hos hørekonsulenten.

Da borgerne skulle gives fire svarmuligheder til hvert spørgsmål om tilfredshed, blev svarmulighederne forstørret op og skrevet på et A4ark, som efterfølgende blev lamineret. (se bilag 3) Dette blev bl.a. gjort, på baggrund af min viden om personer med høretab. Mange personer med høretab er i forvejen udfordret i samtalsituationer med baggrundsstøj, og de skal derfor koncentrere sig for at høre alt, hvad der bliver sagt (*Gelfand 2009*). For at undgå, at de ikke samtidig skulle kunne huske de fire svarmuligheder, ønskede jeg at give dem mulighed for at supplere med deres visuelle sans. På den måde ville de kunne læse svarmulighederne samtidig med, at jeg læste dem op, og det ville dermed forhåbentlig være lettere for dem at vælge et svar.

3.4 Dataindsamlingen

Forud for tilfredshedsundersøgelsens begyndelse havde JH, på et A4ark, skrevet en kort beskrivelse af tilfredshedsundersøgelsen. I venteværelset på de forskellige træffesteder blev to eksemplarer lagt, så borgerne havde mulighed for at læse om tilfredshedsundersøgelsen og samtidig få dokumenteret, hvem jeg var samt hvem jeg lavede tilfredshedsundersøgelsen for.

Borgerne blev mødt af mig i venteværelset. Her gav jeg hånd, præsenterede mig selv og fortalte, at jeg var ved at lave en tilfredshedsundersøgelse for CKV - hørerådgivningen.

Dernæst spurgte jeg dem, om de havde lyst til at deltage, og hvis de med det samme svarede ja, startede jeg interviewet. Tøvede de derimod, gav jeg dem dokumentet med beskrivelsen af tilfredshedsundersøgelsen, hvorefter de fleste, efter gennemlæsning af denne, havde lyst til at deltage at deltage. Til dem, der stadig var lidt forvirrede og tøvende, forklarede jeg nøje ,hvad tilfredshedsundersøgelsen gik ud på, og hvad deres rolle i undersøgelsen var. Der var få, der stadig ikke ønskede at deltage, trods alle forklaringer om undersøgelsen, men det blev også tydeliggjort for dem, at undersøgelsen var frivillig.

For dem, der ønskede at deltage, forklarede jeg nu de to dele af interviewet. Jeg forklarede, at jeg før deres møde med hørekonsulenten, ville stille dem et spørgsmål om årsag til fremmøde og at jeg efter deres møde med hørekonsulenten ville stille dem nogle spørgsmål om deres oplevelse inde ved audiologopæden, om de fik løst deres problem og var tilfredse.

Herefter stillede jeg første spørgsmål fra interviewguiden og noterede deres svar. Dernæst opsummerede jeg kort, at det var første del af undersøgelsen, og udtrykte at de meget gerne måtte komme hen til mig igen efter deres konsultation med hørekonsulenten, så vi kunne fortsætte med anden del af tilfredshedsundersøgelsen.

Efter borgerens konsultation med hørekonsulenten fortsatte anden del af interviewet. Her forklarede jeg først borgeren, at der nu ville komme nogle spørgsmål, og at de til hvert spørgsmål ville blive givet fire svarmuligheder, som de kunne vælge i mellem. Når borgerne udtrykte, at de forstod, hvad der skulle ske, og hvordan de skulle svare, stillede jeg de resterende spørgsmål. I forbindelse med hvert spørgsmål viste jeg A4arket med de fire svarmuligheder og læste samtidig svarmulighederne højt. Borgerne gav deres svar og jeg noterede dem.

Som det sidste spurgte jeg, om de havde yderligere kommentarer og her fik de dermed muligheden for sige, hvad der faldt dem ind omkring træffestedet, hørerådgivningen eller andet.

Efter dette takkede jeg dem for at have deltaget i undersøgelsen, gav dem hånden og ønskede dem en god dag.

3.5 Udfordringer i forbindelse med dataindsamlingen

Der opstod flere udfordringer i forbindelse med de forskellige interviews med borgerne. Den første udfordring var, at mange af borgerne, som forventet, havde udfordringer i kommunikative sammenhænge. Det var svært for mange af dem at høre, hvad jeg sagde, da der mange steder var dårlig akustik, samtidig var flere mennesker i samme rum, og da der ofte var baggrundsstøj af forskellig art. Det var derfor, med nogle borgere, nødvendigt at artikulere kraftigt og gentage mig selv, for at være sikker på at de hørte og forstod spørgsmålet. Med nogle af borgerne satte jeg mig forholdsvis tæt på dem, så de nemt kunne se mit ansigt og dermed få mulighed for at mundaflæse.

En anden udfordring opstod ved de interviews, der blev lavet i træffetiden. Udfordringen bestod i, at der på nogle af træffestederne kom rigtig mange borgere i løbet af en time og at det derfor var vanskeligt at få interviewet de nyankomne og samtidig holde øje med de borgere, der kom ud fra hørekonsulentens kontor. Det resulterede desværre i, at nogle af borgerne nåede at gå, før anden del af interviewet blev gennemført. Denne erfaring gjorde jeg mig allerede på tilfredshedsundersøgelsens første dag, så der var mulighed for at finde en løsning. I samarbejde med hørekonsulent RBK fandt vi den løsning, at hver hørekonsulent efterkonsultationen skulle minde borgeren om at mødes med mig ude i venteværelset, så den resterende del af interviewet kunne færdiggøres. Dette fungerede rigtig godt, og der var efterfølgende ingen borgere, der gik fra træffestedet, før de resterende spørgsmål var blevet besvaret.

4. Behandling af data

Da tilfredshedsundersøgelsen var afsluttet, blev antallet af interviews optalt. Det blev til 73 interviews af borgere ved fremmøde på CKV Høres træffesteder og 22 interviews af borgere indkaldt til CKV Høres konsultationer.

De to tilfredshedsundersøgelser blev opgjort hver for sig. Årsager til fremmøde blev gennemgået, opdelt i relevante kategorier og indsat i tabeller, for at få et overblik over antal i hver kategori. Under hver kategori blev borgernes problematikker beskrevet i form af borgernes svar. Dette for at tydeliggøre hvad kategorierne dækker over samt for direkte at vise borgernes svar.

Dernæst blev svarene på de resterende spørgsmål vedrørende tilfredshed med konsultationen hos hørekonsulenten optalt og indskrevet i tabeller. Dette også for at skabe et overblik over fordelingen af svar. I samme tabel blev fordelingerne statistisk beregnet i procentpoint og indskrevet i tabellerne.

Til sidst blev borgernes yderligere kommentarer gennemlæst og nedskrevet i opsummeret form. Opsummeret, da flere af kommentarerne mindede om hinanden.

5. Resultater

Resultaterne fra den todelte tilfredshedsundersøgelse følger i de kommende afsnit. For at gøre det overskueligt, er resultaterne skrevet ind i de to interviewguides.

Under hver kategori er borgernes problematikker og svar indskrevet, for at tydeliggøre, hvad kategoriernes overskrift dækker over samt for direkte at fremvise borgernes svar.

5.1 Resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder.

1. Hvorfor er du mødt op på træffestedet? Hvad er din primære problemstilling?

Borgernes svar er inddelt i følgende 11 kategorier:

1. Pædagogisk justering af høreapparat-/er.

Borgere beskriver årsager til ønske om justering:

- For stor forstærkning i diskant. Lydene er for skingre og høje
- Lyden er ikke høj nok grundet større høretab.
- Lyden opfylder ikke behov og ønsker derfor justering
- Ønske om todelte volumenkontrol. Hvert øre for sig
- Tale er ikke tydelig nok
- Høreapparat bipper ikke ved programsift. Ønsker dette, så det kan høres, hvilket program der skiftes til
- Justering af høreapparat, da det ikke samarbejder med borgers CI

2. Defekt høreapparat, defekte høreapparatdele eller manglende dele til høreapparat.

Herunder:

- Ingen lyd i høreapparat
- Knækket støttesnor
- Slangen er snoet og høreapparatet kan derfor ikke sidde fast
- Kobling mellem slange/ledning og teknik er knækket
- Ledning sidder løst og er tæt på at knække

- Ledning er knækket
- Manglende dele

3. Høreapparat instruktion og undervisning

Herunder hjælp til:

- Filterskift
- Tipsskift
- Batteriskift
- Rengøring af høreapparat
- Påsætning af høreapparat
- Bestilling af tips, domes, batterier, filtre mm.

4. Mislyd i høreapparat.

Herunder:

- Feedbackhyl
- Brummen
- Summen
- Skratten
- Ekko

5. Øreprop gener.

Herunder:

- Øreprop gnaver
- Øreprop medfører kløe og/eller eksem i øregang
- Øreprop føles for stor og klemmer/strammer

6. Spørgsmål angående modtaget tid på høreklub

Herunder

- Tidligere lovet tid er ikke kommet
- Utilfredshed med den lange ventetid på 2år

7. Ønske om nye høreapparater

Årsag:

- Perioden på 4år er overskredet
- Høreapparat-/er dækker ikke behov

8. Forkerte tilsendte dele.

Herunder:

- Forkert størrelse batterier
- Forkerte slanger

9. Info.

Herunder:

- Information om teknisk hjælpemiddel. Borger udtrykte, at høreapparatet ikke opfyldte behov og ønskede derfor information om muligheden for teknisk hjælpemiddel.

- Information om Cochlea Implant. Borger havde ved tidligere møde med fagperson fået at vide, at høretabets størrelse gav mulighed for Cochlea Implantation. Da borgeren ikke havde den store viden derom, ønskede vedkommende mere information.

10. Otoskopi.

- Otoskopi for udelukkelse af ørevoks. Borger var blevet bedt om at tage til ørelæge og få tjekket for ørevoks, før sin tid på høreklubben dagen efter fremmødet på træffestedet.

11. Misset konsultationstid

Beskrivelse:

- Borger kom ikke til sin konsultationstid og blev derfor ringet op af hørekonsulent. Borger blev informeret om muligheden for at komme i træffetiden og kom derfor i træffetiden.

Fordelingen af borgere i de forskellige kategorier ser således ud:

Primære årsag til fremmøde:	Antal borgere	Procent %
1. Justering af HA	22	30,1
2. Defekt HA/defekte dele/manglende dele	16	21,9
3. HA- instruktion	11	15,1
4. HA mislyd	7	9,6
5. Øreprop gener	4	5,5
6. Spørgsmål ang. tid på Høreklubben	4	5,5
7. Ønske om nye HA	3	4,1
8. Forkerte tilsendte dele	2	2,7
9. Info	2	2,7
10. Otoskopi	1	1,4
11. Misset konsultationstid	2	1,4
I alt	73	100

2. Fik du hjælp til de spørgsmål eller den problemstilling du havde?

Svarmuligheder	Borgeres svar	Procent %
I høj grad	56	77
I nogen grad	14	19
I mindre grad	2	3
Slet ikke	1	1
I alt	73	100

Hvis i mindre grad eller slet ikke:

a) Blev du henvist til en ny instans eller en ny aftale?

De 3 borgere, der svarede i mindre grad eller slet ikke, fik ikke justeret deres HA som ønsket, men fik alle en ny tid til justering enten på høreklubben eller på træffestedet. Den ene borger, der svarede slet ikke, kom for at høre, hvor hendes lovede tid blev af og fik at vide at den var på vej til hende. Hun følte sig ikke hjulpet og svarede derfor således.

3. Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?

Svarmuligheder	Borgeres svar	Procent %
Meget tilfreds	62	85
Tilfreds	10	14
Mindre tilfreds	0	0
Slet ikke tilfreds	1	1
I alt	73	100

5.2 Resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer.**1. Hvad er den primære årsag til din aftale med hørekonsulenten?**

Borgernes svar er inddelt i følgende 3 kategorier:

1. Udredning og evt. pædagogisk justering af høreapparat-/er.

Borgeres beskrivelser:

- Lyden er ikke tydelig-/høj nok
- Lyden er for høj.
- Lydene er for skingre
- Ønske om at høreapparatet skal slå fra ved høje lyde
- Høreapparaterne er ikke tilstrækkelige. Det er svært at følge med i samtaler
- Anvender ikke høreapparaterne. Lyden er høj nok, men ikke tydelig nok
- Ønsker et ekstra program, der ikke påvirker cross med trådløse signaler
- Støj i høreapparaterne, når borgeren tygger
- Ingen lyd i det ene høreapparat og skiftende lyd i det andet høreapparat

2. Høretekniske hjælpemidler

Herunder:

- Information om evt. muligheder til afhjælpning af problem
- Afprøvning af høreteknisk hjælpemiddel
- Evaluering efter afprøvning af høreteknisk hjælpemiddel derhjemme

3. Efterkontrol med opfølgningssamtale og evt. efterjustering

- Opfølgningssamtale og efterjustering for førstegangsbbrugere samt personer med nyligt udleverede høreapparater

Fordelingen af borgere i de forskellige kategorier ser således ud:

Primære årsag	Antal borgere	Procent %
Udredning og evt. pædagogisk justering	12	54
Høretekniske hjælpemidler	7	32
Efterkontrol med opfølgningssamtale og evt. efterjustering	3	14
I alt	22	100

2. Fik du hjælp til de spørgsmål eller den problemstilling du havde?

Svarmuligheder	Borgeres svar	Procent %
I høj grad	19	86
I nogen grad	3	14
I mindre grad	0	0
Slet ikke	0	0
I alt	22	100

* de 14%, der svarede "i nogen grad", svarede således da de havde fået justeret deres høreapparat/-er og derfor skulle have tid til at vurdere, hvordan lyden var uden for hørekonsulentens kontor. Disse klienter brugte alle lidt længere tid til at vælge deres svar.

3. Oplevede du at konsulenten forstod dit problem?

Svarmuligheder	Borgeres svar	Procent %
I høj grad	21	95
I nogen grad	1	5
I mindre grad	0	0
Slet ikke	0	0
I alt	22	100

4. oplevede du at blive inddraget i beslutningerne og hvad der skulle ske?

Svarmuligheder	Borgeres svar	Procent %
I høj grad	21	95
I nogen grad	1	5
I mindre grad	0	0
Slet ikke	0	0
I alt	22	100

5. hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?

Svarmuligheder	Borgeres svar	Procent %
Meget tilfreds	21	95
Tilfreds	1	5
Mindre tilfreds	0	0
Slet ikke tilfreds	0	0
I alt	22	100

5.3 Yderligere kommentarer

I forlængelse af tilfredshedsundersøgelserne fik borgerne mulighed for at komme med yderligere kommentarer. Borgerne kunne her svare frit og en kort opsummering af deres svar kan læses i det følgende.

Størstedelen af borgerne tilkendegav deres glæde over at have muligheden for at møde op på træffestedet. De fortalte, at de fandt det besværligt at transportere sig til Odense, og at det derfor var en kæmpe lettelse at have et træffested tæt på deres bopæl.

Der blev af talrige borgere ytret et stort ønske om et nummersystem på Nyborg træffested. Borgerne forklarede, at de grundet de mange fremmødte havde svært ved at holde styr på rækkefølgen og at det skabte frustration.

Få borgere udtalte, at det var svært at finde information og adresser på CKV Høres træffsteder inde på CKVs hjemmeside, og at de måtte ringe til CKV Høre for at få informationerne.

Ti sidst skal det nævnes, at mange borgere ikke havde yderligere kommentarer ved tilfredshedsundersøgelsens afslutning.

6. Diskussion og perspektivering

Der blev under idefasen og udarbejdelsen af tilfredshedsundersøgelsen spekuleret i hvilke informationer der var ønske om at få ud af tilfredshedsundersøgelsen. På baggrund af dette blev følgende problemformulering udarbejdet: *Hvilke problemstillinger kommer borgere til CKV Høres træffsteder og konsultationer for at få løst? I hvilken grad får de løst deres problemstillinger, og hvor tilfredse er de med konsultationerne hos hørekonsulenterne?* Denne blev udarbejdet på baggrund af de opstillede krav og ønskede mål med tilfredshedsundersøgelsen.

6.1 Diskussion af resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder

Der kan i høj grad argumenteres for at første spørgsmål i problemformuleringen blev besvaret i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder. Spørgsmålet om årsag til fremmøde, resulterede en meget bred vifte af problemstillinger og man kan derfor håbe, at alle typer af problemstillinger blev belyst. 73 borgere deltog i denne undersøgelse, hvilket er et pænt antal, men validiteten af resultaterne kunne højnes med flere interviews udført over en længere periode. De resterende spørgsmål angående tilfredshed blev besvaret og viste meget positive resultater. Validiteten af disse resultater kunne også højnes ved en endnu større undersøgelse med flere interviews, men da borgernes svar i så høj grad peger i positiv retning, tyder det på at hørekonsulenterne yder en service af samme kvalitet. Der kan argumenteres for dette, da 85% af borgerne til spørgsmålet " Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?" svarede "meget tilfreds" og 14% svarede "tilfreds".

6.2 Diskussion af resultater fra tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer

Der kan kun i nogen grad argumenteres for, at første spørgsmål i problemformuleringen blev besvaret i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultation. Dette skyldes at resultaterne kun dækker over svar fra 22 interviews. Spørgsmålet om årsag til fremmøde resulterede i 3 kategorier af problemstillinger og om fleres interviews end de 22, ville resultere i en bredere vifte af problemstillinger er usikkert. Validiteten af resultaterne kunne derfor højnes med flere interviews end de 22, som denne undersøgelse endte med. Dog kan der argumenteres for, at resultaterne giver god mening, da borgerne var indkaldt til konsultation grundet en problematik, der ikke kunne løses på den korte tid i træffetiden. Dette indskrænker antallet problemstillinger en del, da det fremgår af resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder, at 77% af borgerne i højgrad fik løst deres problem og 19% af borgerne i nogen grad fik løst deres problem. Altså fik størstedelen af borgerne løst deres problem i træffetiden, hvorfor det giver mening, at så få forskellige problemstillinger kræver et indkald til konsultation. 3% af borgerne svarede i denne undersøgelse, at de kun i mindre grad fik løst deres problem.

Årsagen til deres svar, var at de ikke fik justeret deres høreapparat/-er, som ønsket, men at de i stedet ville blive indkaldt til konsultation.

I resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer er første kategori af problemstillinger ” Udredning og evt. pædagogisk justering af høreapparat/-er.” Dette indebærer netop justering af høreapparater og denne kategori hørte 54% af borgerne under. Altså var det en af de problematikker, som flest af de interviewede borgere, havde fået tid til at få udbedret. Det kunne tænkes, at de tidligere var mødt op på et træffested, for at få justeret deres høreapparat og at de i den forbindelse havde fået en indkaldelse til konsultation, da det ikke var muligt at justere deres høreapparater i træffetiden.

Til spørgsmålet: ”Fik du hjælp til de spørgsmål eller den problemstilling du havde?” svarede 86% i høj grad og 14% i nogen grad. De 14%, der svarede ”i nogen grad”, svarede således da de havde fået justeret deres høreapparat/-er og derfor lige skulle have tid til at vurdere, hvordan lyden var uden for hørekonsulentens kontor. Disse klienter brugte alle lidt længere tid til at vælge deres svar. Svarene ligger alle i den positive del af svarmulighederne, hvilket bevidner, at borgerne fandt deres problematikker blev løst.

Til de resterende spørgsmål: ”Oplevede du at konsulenten forstod dit problem?”, ”Oplevede du at blive inddraget i beslutningerne og hvad der skulle ske? Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?” svarede 95 procent af borgerne ”meget tilfreds” og 5% ”tilfreds”. Altså ligger svarene også her i den positive halvdel af svarmuligheder.

Om fordelingen havde set anderledes ud, hvis flere borgere havde deltaget, er uvist, men validiteten kunne som tidligere nævnt klart højnes, hvis det havde været muligt at interviewe flere borgere i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen.

Årsagen til det få antal af interviews skyldtes, at der var få afbud og en del udeblivelser på hvert træffested. Ved udeblivelser blev en del af borgerne ringet op, og de, som hørekonsulenterne kom i kontakt med, udtalte at de ikke havde modtaget en indkaldelse i deres e-boks. De fik i samme samtale informeret om muligheden for at komme i træffetiden.

6.3 Diskussion og overvejelser

Det kunne forud for tilfredshedsundersøgelsen have været relevant at opstille et mål eller krav til tilfredshedsundersøgelsens udfald. Fokus kunne i den forbindelse være rettet mod tilfredshedsdelen, hvor målet eksempelvis kunne være at opnå en tilfredshedsgrad på 80-

90%, fordelt på de to svarmuligheder i den positive halvdel. Var disse mål og krav blevet stillet forud for undersøgelsen, ville det i den forbindelse kunne konkluderes, at målet var opnået. Begge tilfredshedsundersøgelser er udfaldet meget positivt.

I tilfredshedsundersøgelsen er der ikke taget højde for, hvilke svar der er givet på de specifikke træffsteder. Undersøgelsen er lavet som én stor samlet undersøgelse, men der kan argumenteres for, at det ville være relevant at lave en tilfredshedsundersøgelse på hvert træffested. Begrundelsen for ikke at dele den op var, at hørekonsulenterne kun delvist dækker hvert deres træffested og derfor ikke er samme sted hver gang. Ønsker man derfor at udføre en tilfredshedsundersøgelse de specifikke træffsteders borgeres tilfredshed for sig og dermed vurdere hver hørekonsulent for sig, skulle tilfredshedsundersøgelsen planlægges og opbygges på anden måde. Tilfredshedsundersøgelsens udfald er dog så positiv, at det i den forbindelse godt kan tyde på, at alle hørekonsulenter yder den samme type service. Spørgsmålet er derfor, om én tilfredshedsundersøgelse på hvert træffested, ville få et udfald langt fra denne. Dette er uvist.

7. Fejlkilder

Før tilfredshedsundersøgelsens begyndelse blev en potentiel fejlkilde udelukket. Som nævnt tidligere besluttede JH, RBK og jeg, at jeg ikke skulle med ind og observere borgernes konsultation hos hørekonsulenterne. Dermed forsøgte vi at sikre os, at jeg som interviewer var mere objektiv, da jeg ikke kunne have en holdning til, hvordan konsultationen hos hørekonsulenten forløb og dermed påvirke borgernes svar.

I forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen gjorde en borger mig opmærksom på hendes bekymring omkring tilfredshedsundersøgelsens udførelse. Det faktum at hørekonsulenterne på forhånd vidste, at jeg sad ude i venteværelset kunne, som hun beskrev det, påvirke hørekonsulenterne til at gøre sig ekstra umage, så tilfredshedsundersøgelsens udfald blev til deres fordel. Jeg anerkendte hendes bekymring og informerede, at jeg noterede mig det, så det kunne komme med som en fejlkilde i opgørelsen af tilfredshedsundersøgelsen.

Til sidst er der den naturlige fejlkilde, at vi på forhånd gik ud fra, at de borgere der kom på træffestedet havde behov for hjælp fra en hørekonsulent. I princippet kunne nogle borgere være gået forkert, og dermed ville det ikke være relevant at interviewe dem til dette formål. Det er som beskrevet en naturlig fejlkilde, som med største sandsynlighed ville blive opdaget allerede ved første spørgsmål i interviewguiden.

8. Opsamling og konklusion

Tilfredshedsundersøgelsens formål var at få belyst hvilke problematikker borgerne kom til træffestederne for at få løst. Derudover, at få et overblik over i hvilken grad borgerne fik løst deres problematikker samt at få graderet tilfredshedsgraden med konsultationen hos hørekonsulenten. I forbindelse med dette blev følgende problemformulering udarbejdet:

Hvilke årsager og problemstillinger kommer borgere til CKV Høres træffesteder og konsultationer for at få løst? I hvilken grad får de løst deres problemstillinger og hvor tilfredse er de med konsultationerne hos hørekonsulenterne?

Som metode blev den strukturerede interviewform valgt og der blev til formålet udarbejdet to interviewguides: én til borgere indkaldt til konsultation på CKV Høres træffestedet og én til fremmødte borgere i træffetiden.

Der blev på træffestederne i kommunerne Assens, Bogense, Faaborg, Kerteminde, Nyborg og Svendborg interviewet i alt 95 borgere til formålet. 73 borgere i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder og 22 borgere i forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer.

Der blev, ved gennemgang af svar fra tilfredshedsundersøgelsen ved fremmøde på CKV Høres træffesteder, fundet mønstre i besvarelsene på første spørgsmål: *Hvorfor er du mødt op på træffestedet? Hvad er din primære problemstilling?* Borgernes problematikker blev derfor inddelt i følgende kategorier:

1. *Pædagogisk justering af høreapparat-/er.*
2. *Defekt høreapparat, defekte høreapparatdele eller manglende dele til høreapparat.*
3. *Høreapparat instruktion og undervisning*
4. *Mislyd i høreapparat.*
5. *Øreprop gener.*
6. *Spørgsmål angående modtaget tid på høreklub*
7. *Ønske om nye høreapparater*
8. *Forkerte tilsendte dele.*
9. *Info.*
10. *Otoskopi.*
11. *Misset konsultationstid*

Til spørgsmålet *"Fik du hjælp til de spørgsmål og/eller den problemstilling du havde?"*, svarede 77% i høj grad, 19% i nogen grad, 3% i mindre grad og 1% slet ikke.

Til spørgsmålet: *"Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?"*, svarede 85% meget tilfreds, 14% tilfreds og 1% slet ikke tilfreds.

Der blev fundet en bred vifte af problematikker, som i høj grad belyser borgernes årsag til at møde op på træffestedet. Tilfredshedsgraden med konsultationerne hos hørekonsulenterne er i høj grad positiv, hvilket kunne bevidne at hørekonsulenterne yder en service, som af størstedelen af borgerne betegnes som meget tilfredsstillende.

Der blev, ved gennemgang af svar fra tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer, fundet mønstre i besvarelsene på første spørgsmål: *Hvorfor er du mødt op på træffestedet? Hvad er din primære problemstilling?* Borgernes problematikker blev derfor inddelt i følgende kategorier:

1. Udredning og evt. pædagogisk justering af høreapparat-/er.
2. Høretekniske hjælpemidler
3. Efterkontrol med opfølgningssamtale og evt. efterjustering

Til spørgsmålet: *fik du hjælp til de spørgsmål og/eller den problemstilling du havde?*, svarede 86% i høj grad og 14% i nogen grad.

Til spørgsmålet: *Oplevede du at hørekonsulenten forstod dit problem?*, svarede 95% i høj grad og de restende 5% i nogen grad.

Til spørgsmålet: *Oplevede du at blive inddraget i beslutningerne og hvad der skulle ske?*, svarede 95% i høj grad og 5% i nogen grad.

Til spørgsmålet: *Oplevede du at blive inddraget i beslutningerne og hvad der skulle ske?*, svarede 95% af borgerne i høj grad og de resterende 5% i nogen grad.

Til spørgsmålet: *Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?*, svarede 95% meget tilfreds og 5% tilfreds.

Tilfredshedsgraden med konsultationerne hos hørekonsulenterne er i høj grad positiv, hvilket kunne bevidne at hørekonsulenterne yder en service, som af størstedelen af borgerne betegnes som meget tilfredsstillende.

Tilfredshedsundersøgelsens resultater viste sig overordnet at være af meget positiv grad. Som beskrevet ville validiteten kunne højnes, hvis flere borgere deltog i undersøgelsen, især i

SYDDANSK UNIVERSITET

Heidie List

04-12-2016

forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen ved indkald til CKV Høres konsultationer. Her kunne det have været hensigtsmæssigt med flere deltagende, men det kan dog konkluderes at 21 af de deltagende var meget tilfredse og at 1 var tilfreds, hvilket bevidner en høj grad af tilfredshed hos denne lille gruppe.

Tilfredshedsundersøgelsen forløb stort set som ønsket. Der opstod forskellige udfordringer, undervejs, men disse blev løst og påvirkede, efter egen overbevisning, ikke de endelige resultater.

9. Bilag

På de følgende sider forekommer de bilag, som er henvist til i rapporten.

9.1 Bilag 1

Tilfredshedsundersøgelse ved fremmøde på CKV Høres træffsteder.

Før konsultationen med hørekonsulenten:

1. Hvorfor er du mødt op på træffestedet i dag? Hvad er din primære problemstilling? _____

Efter konsultationen med hørekonsulenten:

2. Fik du hjælp til de spørgsmål eller den problemstilling du havde:

- a) I høj grad
- b) I nogen grad
- c) I mindre grad
- d) Slet ikke

Hvis i mindre grad eller slet ikke:

- a) Blev du henvist til en anden instans eller en ny aftale

3. Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?

- a) Meget tilfreds
- b) Tilfreds
- c) Mindre tilfreds
- d) Slet ikke tilfreds

Har du yderligere kommentarer?

9.2 Bilag 2

Tilfredshedsundersøgelse ved indkald til CKV Høres konsultationer.

Før konsultationen med hørekonsulenten:

1. Hvad er den primære årsag til din aftale med Hørekonsulenten?

Efter konsultationen med hørekonsulenten:

2. Fik du hjælp til de spørgsmål eller den problemstilling du havde:

- a) I høj grad
- b) I nogen grad
- c) I mindre grad
- d) Slet ikke

Hvis i mindre grad eller slet ikke:

a) Blev du henvist til en anden instans eller en ny aftale?

- a. JA ___
- b. Nej___

3. Oplevede du at konsulenten forstod dit problem?

- a) I høj grad
- b) I nogen grad
- c) I mindre grad
- d) Slet ikke

4. Oplevede du at blive inddraget i beslutningerne, og hvad der skulle ske?

- a) I høj grad
- b) I nogen grad
- c) I mindre grad
- d) Slet ikke

5. Hvor tilfreds er du alt i alt med konsultationen hos hørekonsulenten?

- a) Meget tilfreds
- b) Tilfreds
- c) Mindre tilfreds
- d) Slet ikke tilfreds

Har du yderligere kommentarer?

9.3 Bilag 3

- a) I høj grad
- b) I nogen grad
- c) I mindre grad
- d) Slet ikke

10. Litteraturliste

Gelfand, Stanley A. (2009) ”*Essentials of Audiology*”. 3. Udgave. Thieme. New York. S. 502-506

Johnson, Burke & Larry Christensen (2012) ”*EDUCATIONAL RESEARCH – Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches*”. 4. Udgave. SAGE. California. S. 198-202

Kvale, Steinar og Svend Brinkmann (2015) ”*Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*”. 3. Udgave. Hans Rietzels forlag. København S. 226-233