

Kvalitetsarbete vid hörapparatutprovning. En studie om vuxna patienters upplevelse av rutiner vid hörapparatutprovning på två hörselklinker. Karin Berne 1999

Sammanfattning

Mycket förändringar i form av nedskärningar, ökade krav på effektivitet i verksamheten samt omstruktureringar av klinikers kvalitetsarbete har skett inom hälso- och sjukvården den senaste tiden. Från flera håll kommer rapporter om att personalen visar symtom på utbrändhet och stress. Ur detta väste tanken att göra telefonintervjuer på en del av de vuxna patienter som under hösten 1998 avslutade sin hörapparatutprovning. Syftet var att undersöka hur vuxna patienter upplever rutinerna vid hörapparatutprovning, för att få en uppfattning av hur dagens kvalitetsarbete av rutiner vid hörapparatutprovning i slutändan påverkar patienten. Rutiner definieras i studien som personalens patientbemötande samt som de praktiska arrangemangen kring en hörapparatutprovning i form av kallelse, information, instruktion, uppföljning, väntetid och vårdkontinuitet. Två hörselklinker kom att ingå i studien. 20 patienter från respektive hörselklinik har telefonintervjuats med hjälp av halstrukturerade intervjuguider. För att på ett systematiskt sätt kunna förklara eventuella skillnader och likheter i upplevelse mellan hörselklinikernas patienter har en kartläggning av hörselklinikernas hörapparatflöde och personalens trivsel av arbetsmiljö gjorts genom att en chefsaudiolog från respektive hörselklinik intervjuats. Då i form av en öppen intervju.

Insamlad data har redovisats delvis utförligt i appendix men även i form av sammanfattningar i resultatdelen. De slutsatser som dragits är att patienterna överlag upplever bemötandet och de praktiska arrangemangen som bra. Vissa likheter och skillnader har kunnat ses mellan de två hörselklinikernas patienter av mer eller mindre naturliga förklaringar. Patienterna har även kommit med den del intressanta förslag på förändringar i samband med omhändertagandet av hörselskadade.

Abstract

Saknas