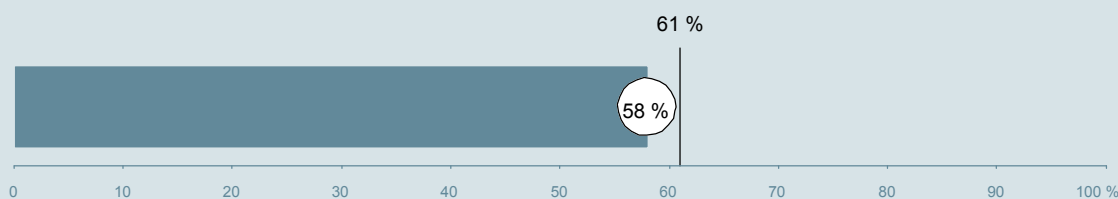




Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling Århus Sygehus

Undersøgelsen er blandt 397 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.
58 % af disse svarede på spørgeskemaet.
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for
Brugerundersøgelser**

www.patientoplevelser.dk



INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22

Om rapporten

Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

Omkodninger af spørgsmål:

Spørgsmålene er ikke altid opgjort, som de fremstår i spørgeskemaet. Her følger et par eksempler:

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret (4(1)).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

Mere detaljeret information om, hvilke spørgsmål, der er omkodet og hvordan, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/omkodninger

Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

Pilene i figurer og tabeller viser, om ambulatoriets resultat i år er bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt fra ambulatoriets eget resultat i 2009.

Placering i forhold til specialeresultatet (O, U eller G):

I figurer og tabeller angiver O, U og G, om ambulatoriets resultat er over, under eller ikke signifikant forskelligt fra specialeresultatet for Øre-Næse-Hals på landsplan.

Manglende tal (- eller blank) og (*):

En stjerne (*) betyder, at datagrundlaget er for spinkelt til at foretage analysen.

En streg (-) i tabellerne eller en blank () i figurerne betyder, at analysen ikke giver mening at gennemføre. De to mest almindelige eksempler på det er:

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2009 og 2010.

Læsevejledning:

Du kan få mere hjælp til at læse figurer og tabeller i læsevejledningen på: www.patientoplevelser.dk/vejledning

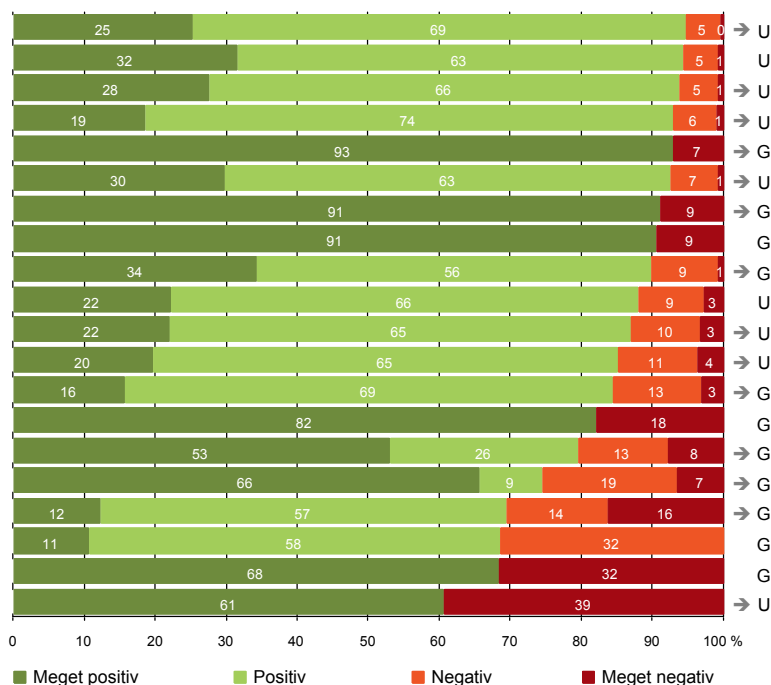
Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/skema

LUP 2010 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR

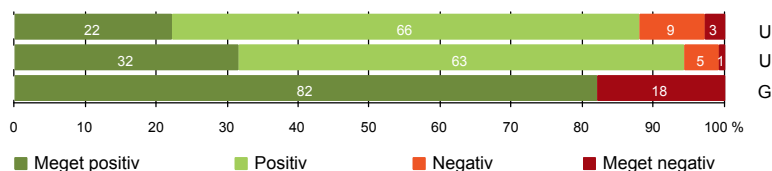
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (202)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (225)
- 16. Den mundtlige information er god (221)
- 15. Den skriftlige information er god (97)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (221)
- 22. Det samlede indtryk er godt (225)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (111)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (222)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (225)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (208)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (182)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (107)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (32)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (194)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (204)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (90)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (49)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (19)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (145)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (147)



Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden (**) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første *) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden *) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt i begge analyser.

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (208)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (225)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (194)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 1 måler *indikator 5 i standard 2.5.2 Indkaldelse af patienter til undersøgelse og behandling.*

Standardens formål er at sikre, at patienter indkaldes, informeres og behandles rettidigt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer ambulatoriets information om ventetiden, fra patienten blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling, til patientens første besøg i ambulatoriet.

Spørgsmål 2 måler *indikator 3 i standard 2.6.2 Modtagelse af elektivt henviste patienter.*

Standardens formål er at sikre, at modtagelsen af elektive patienter er rettidig, samt planlægges og udføres med respekt for patientens tid, ønsker og behov under de givne lovmæssige og lokale rammer. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten oplevede modtagelsen i ambulatoriet.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 4, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 4(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 4(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 4(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at skrive en kommentar til modtagelsen i ambulatoriet i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 3). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5241	26,1	66,7	5,5	1,7	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	208	22,1	65,9	9,1	2,9	-	U
0-59 år	118	18,6	66,9	12,7	1,7	-	-
60+ år	90	26,7	64,4	4,4	4,4	-	-
Mand	107	20,6	64,5	11,2	3,7	-	-
Kvinde	101	23,8	67,3	6,9	2,0	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	125	17,6	66,4	12,8	3,2	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	83	28,9	65,1	3,6	2,4	-	-

2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5723	37,2	60,3	2,0	0,5	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	225	31,6	62,7	4,9	0,9	-	U
0-59 år	131	26,7	65,6	6,9	0,8	-	-
60+ år	94	38,3	58,5	2,1	1,1	-	-
Mand	114	32,5	61,4	5,3	0,9	-	-
Kvinde	111	30,6	64,0	4,5	0,9	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	137	29,9	63,5	5,8	0,7	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	88	34,1	61,4	3,4	1,1	-	-

LUP 2010 - Ambulante



4(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

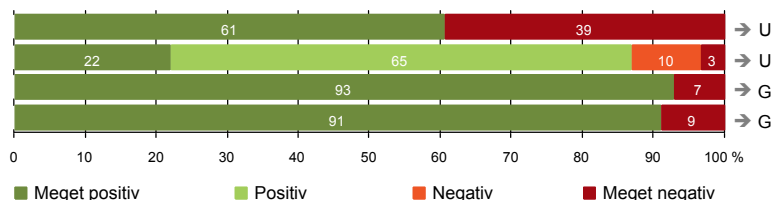
	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5701	81,7	18,3	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	225	86,2	13,8	-	G
0-59 år	133	87,2	12,8	-	-
60+ år	92	84,8	15,2	-	-
Mand	114	86,0	14,0	-	-
Kvinde	111	86,5	13,5	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	138	85,5	14,5	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	87	87,4	12,6	-	-

4(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Acceptor-tabel	Uacceptor-tabel		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4579	87,0	13,0	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	194	82,0	18,0	-	G
0-59 år	116	76,7	23,3	-	-
60+ år	78	89,7	10,3	-	-
Mand	98	85,7	14,3	-	-
Kvinde	96	78,1	21,9	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	118	85,6	14,4	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	76	76,3	23,7	-	-

PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (147)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (182)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (221)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (111)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 5 måler *indikator 5 i standard 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson*.

Standardens formål er at sikre koordinering af de sundhedsfaglige ydelser i ambulante forløb samt information til patient og pårørende om forløbet. Spørgsmålet belyser, om patienten har haft én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 6 måler *indikator 4 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, om personalet havde sat sig ind i patientens sygdomsforløb ved de planlagte samtaler. (Se også spørgsmål 16, som måler indikator 3 i samme standard)

Spørgsmål 7 måler *indikator 3 i standard 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen*.

Standardens formål er, at personalet gennem hele patientforløbet er opmærksom på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang patienten blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål 8 måler *indikator 3 i standard 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen*.

Standardens formål er at sikre, at personalet er opmærksomt på pårørendes ønsker om information og den ressource, pårørende kan udgøre i patientforløbet. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang de pårørende blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 5, der handler om patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, er opgjort på to måder. Spørgsmål 5(1) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder. Spørgsmål 5(2) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder. Det er kun spørgsmål 5(1), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

LUP 2010 - Ambulante



5(1). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2863	42,5	26,0	31,5	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	147	35,4	25,2	39,5	→	U
0-59 år	80	31,3	28,8	40,0	-	-
60+ år	67	40,3	20,9	38,8	-	-
Mand	76	30,3	18,4	51,3	-	-
Kvinde	71	40,8	32,4	26,8	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	99	38,4	22,2	39,4	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	48	29,2	31,3	39,6	-	-

5(2). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1377	41,0	27,8	31,2	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	94	36,2	27,7	36,2	-	G
0-59 år	46	32,6	32,6	34,8	-	-
60+ år	48	39,6	22,9	37,5	-	-
Mand	50	30,0	24,0	46,0	-	-
Kvinde	44	43,2	31,8	25,0	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	70	41,4	24,3	34,3	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	24	20,8	37,5	41,7	-	-

LUP 2010 - Ambulante



6. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4666	26,6	65,9	6,1	1,4	↗	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	182	22,0	64,8	9,9	3,3	→	U
0-59 år	108	22,2	58,3	14,8	4,6	-	-
60+ år	74	21,6	74,3	2,7	1,4	-	-
Mand	88	21,6	63,6	11,4	3,4	-	-
Kvinde	94	22,3	66,0	8,5	3,2	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	109	19,3	69,7	10,1	0,9	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	73	26,0	57,5	9,6	6,8	-	-

7. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5511	0,9	91,4	7,7	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	221	0,9	92,8	6,3	→	G
0-59 år	132	1,5	93,2	5,3	-	-
60+ år	89	0,0	92,1	7,9	-	-
Mand	111	1,8	91,9	6,3	-	-
Kvinde	110	0,0	93,6	6,4	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	135	1,5	91,1	7,4	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	86	0,0	95,3	4,7	-	-

LUP 2010 - Ambulante

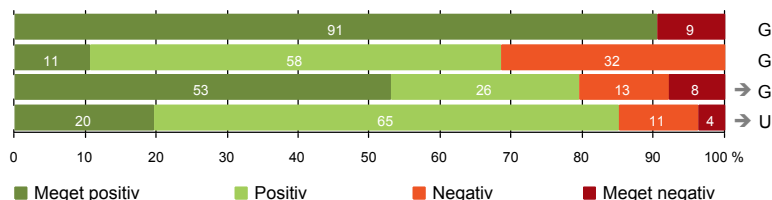


8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2390	1,2	88,5	10,3	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	111	0,9	91,0	8,1	→	G
0-59 år	73	1,4	94,5	4,1	-	-
60+ år	38	0,0	84,2	15,8	-	-
Mand	58	1,7	89,7	8,6	-	-
Kvinde	53	0,0	92,5	7,5	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	63	1,6	87,3	11,1	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	48	0,0	95,8	4,2	-	-

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (222)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (19)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (204)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (107)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 11 måler *indikator 3 i standard 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse.*

Standardens formål er at tilbyde patienter, pårørende og personale relevant omsorg og eventuel behandling, der bidrager til at fjerne eller mindske fysiske og/eller mentale men efter en utilsigtet hændelse. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten synes, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev opdaget.

Spørgsmål 12 måler *indikator 3 i standard 2.8.1 Planlægning af udredningsforløb.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever et koordineret og effektivt udredningsforløb. Spørgsmålet belyser, om patienten oplever unødigt ventetid under patientens undersøgelse/behandling, der forlænger patientens besøg.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at uddybe, hvilke(n) fejl han/hun oplevede i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 10). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



9. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5526	8,7	91,3	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	222	9,5	90,5	-	G
0-59 år	131	9,9	90,1	-	-
60+ år	91	8,8	91,2	-	-
Mand	113	8,0	92,0	-	-
Kvinde	109	11,0	89,0	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	137	8,0	92,0	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	85	11,8	88,2	-	-

11. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl, og hvor personalet har kendt til fejlen(e))

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	390	19,8	46,7	23,6	10,0	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	19	10,5	57,9	31,6	0,0	-	G
0-59 år	11	0,0	63,6	36,4	0,0	-	-
60+ år	8	25,0	50,0	25,0	0,0	-	-
Mand	8	12,5	50,0	37,5	0,0	-	-
Kvinde	11	9,1	63,6	27,3	0,0	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	9	11,1	22,2	66,7	0,0	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	10	10,0	90,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



12. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

	Antal	Ja, i høj grad	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5056	5,0	11,2	25,4	58,4	↗	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	204	7,8	12,7	26,5	52,9	→	G
0-59 år	115	9,6	15,7	27,0	47,8	-	-
60+ år	89	5,6	9,0	25,8	59,6	-	-
Mand	104	9,6	14,4	26,0	50,0	-	-
Kvinde	100	6,0	11,0	27,0	56,0	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	124	5,6	9,7	27,4	57,3	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	80	11,3	17,5	25,0	46,3	-	-

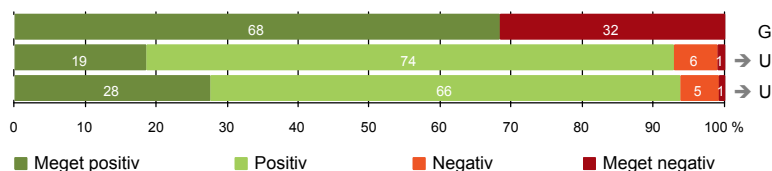
13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2217	24,8	67,5	5,8	1,9	↗	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	107	19,6	65,4	11,2	3,7	→	U
0-59 år	69	14,5	66,7	13,0	5,8	-	-
60+ år	38	28,9	63,2	7,9	0,0	-	-
Mand	54	14,8	72,2	9,3	3,7	-	-
Kvinde	53	24,5	58,5	13,2	3,8	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	52	19,2	69,2	5,8	5,8	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	55	20,0	61,8	16,4	1,8	-	-

LUP 2010 - Ambulante

INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (145)
- 15. Den skriftlige information er god (97)
- 16. Den mundtlige information er god (221)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 14 og spørgsmål 15 måler *indikator 3 i standard 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet*.

Standardens formål er at understøtte og supplere mundtlig information samt at sikre, at patienten har mulighed for at repetere og genkalde den information, der er givet. Spørgsmålene belyser, om patienten har modtaget skriftlig information om sin sygdom og/eller behandling i forbindelse med besøget, samt hvordan patienten vurderer den skriftlige information.

Spørgsmål 16 måler *indikator 3 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberejdet og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer den mundtlige information. (Se også spørgsmål 6, som måler indikator 4 i samme standard)

LUP 2010 - Ambulante



14. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Omfatter kun patienter, der har haft behov for skriftlig information)

	Antal	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	3217	66,0	34,0	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	145	68,3	31,7	-	G
0-59 år	94	71,3	28,7	-	-
60+ år	51	62,7	37,3	-	-
Mand	69	73,9	26,1	-	-
Kvinde	76	63,2	36,8	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	84	69,0	31,0	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	61	67,2	32,8	-	-

15. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? (Omfatter kun patienter, som har modtaget skriftlig information og læst den)

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2042	27,3	69,8	2,6	0,3	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	97	18,6	74,2	6,2	1,0	→	U
0-59 år	66	21,2	72,7	6,1	0,0	-	-
60+ år	31	12,9	77,4	6,5	3,2	-	-
Mand	49	14,3	71,4	12,2	2,0	-	-
Kvinde	48	22,9	77,1	0,0	0,0	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	57	15,8	77,2	5,3	1,8	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	40	22,5	70,0	7,5	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

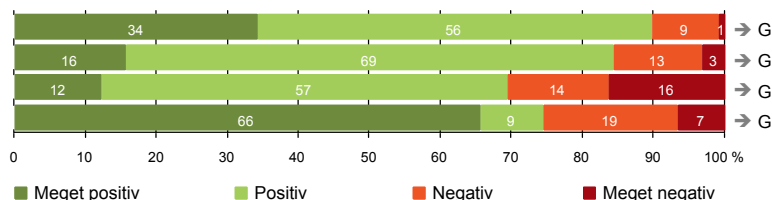


16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	%				Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5510	35,4	59,8	4,2	0,6	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	221	27,6	66,1	5,4	0,9	→	U
0-59 år	126	22,2	69,8	6,3	1,6	-	-
60+ år	95	34,7	61,1	4,2	0,0	-	-
Mand	112	25,9	67,0	7,1	0,0	-	-
Kvinde	109	29,4	65,1	3,7	1,8	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	135	23,0	71,1	5,2	0,7	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	86	34,9	58,1	5,8	1,2	-	-

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (225)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (32)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (49)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (90)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 18 måler *indikator 3 i standard 2.17.3 Information til kommune ved udskrivelse af patient fra institution.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overgangen til kommunalt regi som koordineret, samt at kommunen har relevante oplysninger. Spørgsmålet belyser, samarbejdet mellem ambulatoriet og den kommunale hjemme(syge)pleje under undersøgelses/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 20 måler *indikator 4 i standard 2.16.3 Intervention over for patienter med sundhedsmæssig risiko.*

Standardens formål er at sikre information til patienten om muligheder for forebyggelse og sundhedsfremme. Spørgsmålet belyser, om patienten i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet har været i tvivl om sin livsstils betydning for helbredet.

LUP 2010 - Ambulante



17. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5558	34,2	58,9	6,0	0,9	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	225	34,2	55,6	9,3	0,9	→	G
0-59 år	131	32,8	55,0	11,5	0,8	-	-
60+ år	94	36,2	56,4	6,4	1,1	-	-
Mand	114	38,6	50,9	10,5	0,0	-	-
Kvinde	111	29,7	60,4	8,1	1,8	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	137	35,8	54,7	9,5	0,0	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	88	31,8	56,8	9,1	2,3	-	-

18. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	772	24,9	66,4	6,6	2,0	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	32	15,6	68,8	12,5	3,1	→	G
0-59 år	12	16,7	66,7	16,7	0,0	-	-
60+ år	20	15,0	70,0	10,0	5,0	-	-
Mand	15	13,3	80,0	6,7	0,0	-	-
Kvinde	17	17,6	58,8	17,6	5,9	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	17	5,9	70,6	17,6	5,9	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	15	26,7	66,7	6,7	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



19. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1170	17,8	62,3	11,9	8,0	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	49	12,2	57,1	14,3	16,3	→	G
0-59 år	28	14,3	50,0	17,9	17,9	-	-
60+ år	21	9,5	66,7	9,5	14,3	-	-
Mand	21	9,5	47,6	23,8	19,0	-	-
Kvinde	28	14,3	64,3	7,1	14,3	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	23	8,7	52,2	13,0	26,1	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	26	15,4	61,5	15,4	7,7	-	-

20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

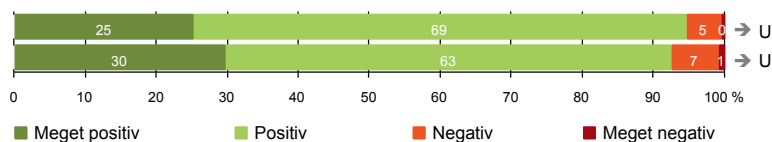
	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2199	9,7	16,8	12,4	61,1	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	90	6,7	18,9	8,9	65,6	→	G
0-59 år	41	2,4	26,8	7,3	63,4	-	-
60+ år	49	10,2	12,2	10,2	67,3	-	-
Mand	50	4,0	22,0	6,0	68,0	-	-
Kvinde	40	10,0	15,0	12,5	62,5	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	38	0,0	23,7	5,3	71,1	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	52	11,5	15,4	11,5	61,5	-	-

LUP 2010 - Ambulante

SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (202)

22. Det samlede indtryk er godt (225)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 21 måler *indikator 3 i standard 2.17.1 Aftaler om samarbejde med primærsektoren*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overdragelsen koordineret. Spørgsmålet belyser tilrettelæggelsen af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb.

Kommentarfelt

Hvis patienten synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis patienten synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt, kan det skrives i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 23). De kommentarer patienterne har skrevet er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



21. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5022	31,9	63,3	3,9	1,0	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	202	25,2	69,3	5,0	0,5	→	U
0-59 år	120	19,2	73,3	6,7	0,8	-	-
60+ år	82	34,1	63,4	2,4	0,0	-	-
Mand	108	28,7	63,9	7,4	0,0	-	-
Kvinde	94	21,3	75,5	2,1	1,1	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	122	23,8	69,7	6,6	0,0	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	80	27,5	68,8	2,5	1,3	-	-

22. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5593	35,3	60,4	3,8	0,6	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk afdeling	225	29,8	62,7	6,7	0,9	→	U
0-59 år	131	24,4	65,6	9,2	0,8	-	-
60+ år	94	37,2	58,5	3,2	1,1	-	-
Mand	115	29,6	62,6	7,0	0,9	-	-
Kvinde	110	30,0	62,7	6,4	0,9	-	-
7003_197 Audiologisk afdeling	137	30,7	62,0	7,3	0,0	-	-
7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	88	28,4	63,6	5,7	2,3	-	-

LUP 2010 - Ambulante

DATAMATERIALE

Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Øre-Næse-Hals ambulatorium og audiologisk	230	100,0	397	57,9	-
Speciale	Øre-Næse-Hals	5948	100,0	10027	59,3	-
Alder	0-59 år	134	58,3	281	47,7	0,0000
	60+ år	96	41,7	116	82,8	0,0000
Køn	Mand	115	50,0	206	55,8	0,3766
	Kvinde	115	50,0	191	60,2	0,3766
Afsnit	7003_197 Audiologisk afdeling	140	60,9	222	63,1	0,0197
	7003_199 Øre-, næse- og halsamb. H	90	39,1	175	51,4	0,0197
Besøg	1 besøg	75	32,6	160	46,9	0,0006
	2-3 besøg	95	41,3	152	62,5	0,0006
	Mere end 3 besøg	60	26,1	85	70,6	0,0006

Forklaring på tabellens indhold

Kolonnerne viser

De første to kolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyserne for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyserne sammenlignes patienter, der har besvaret spørgeskemaet (respondenter), med de patienter, der ikke har besvaret spørgeskemaet (ikke-respondenter). Hvis p-værdien i chisq-testen er 0,05 eller højere, så er der ikke en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter i forhold til den testede baggrundsvariabel. Hvis p-værdien derimod er lavere end 0,05, er der en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter. Hvis der er signifikant forskel, kan svarprocenten bruges til at se, hvilken gruppe der er overrepræsenteret i forhold til den anden. Den med den højeste svarprocent, er den overrepræsenterede.

Brug af oplysningerne

Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalysen, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere negative end mændene, så ved vi, at det samlede resultat for afdelingen er blevet lidt mere positivt, end hvis svarprocenten var lige høj for mænd og kvinder. Det er bl.a. grundet denne problematik, at der er justeret for effekten af baggrundsvariablene køn og alder i forbindelse med placeringen (O, U eller G) af ambulatoriet i forhold til specialeresultatet.

Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: www.patientoplevelser.dk/vejledning