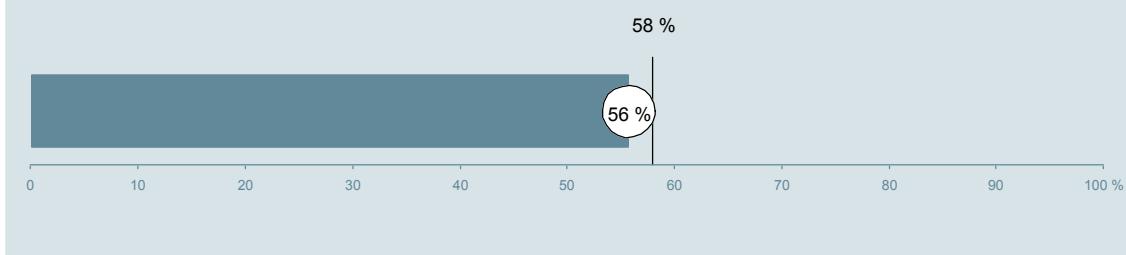




Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers) Regionshospitalet Randers

Undersøgelsen er blandt 235 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 20. august til 30. september 2012.
56 % af disse svarede på spørgeskemaet.
På landsplan svarede 58 % af de ambulante patienter.



**Enheden for
Brugerundersøgelser**

www.patientoplevelser.dk



INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
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
OVERSIGTSFIGUR FOR AFSNIT/UNDEROPDELINGER	23

Om rapporten

Nationale og regionale spørgsmål:

Rapporten indeholder resultater for de 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 (3(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 sidste måling.

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 (- eller en blank) 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 2011 og 2012.

Læsevejledning:

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

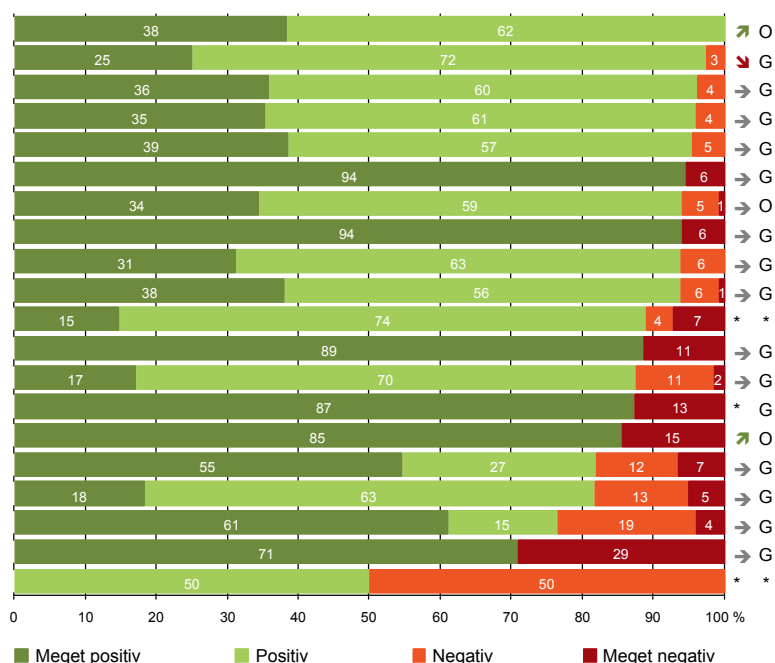
Spørgeskemaer:

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

LUP 2012 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR

- 1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (130)
- 15. Den skriftlige information er god (76)
- 16. Den mundtlige information er god (128)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (122)
- 22. Det samlede indtryk er godt (127)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (127)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (116)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (131)
- 5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (32)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (126)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (27)
- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (105)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (64)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (71)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (89)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (121)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (38)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (72)
- 4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (48)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (6)



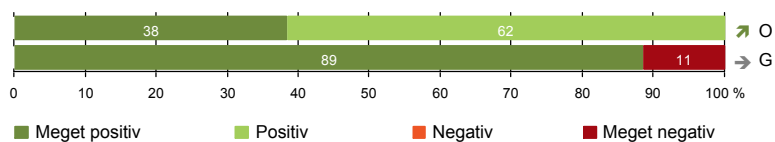
Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden (**) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første *) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden *) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt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



VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (130)

3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (105)



Fakta om temaet

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 3, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 3(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 3(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 3(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

LUP 2012 - Ambulante



1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5125	35,4	62,5	1,8	0,3	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	130	38,5	61,5	0,0	0,0	↗	O
0-59 år	97	39,2	60,8	0,0	0,0	-	-
60+ år	33	36,4	63,6	0,0	0,0	-	-
Mand	63	38,1	61,9	0,0	0,0	-	-
Kvinde	67	38,8	61,2	0,0	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	92	40,2	59,8	0,0	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	38	34,2	65,8	0,0	0,0	-	-

3(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

	Antal	Ja	Nej	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5169	76,9	23,1	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	129	81,4	18,6	→	G
0-59 år	95	82,1	17,9	-	-
60+ år	34	79,4	20,6	-	-
Mand	63	87,3	12,7	-	-
Kvinde	66	75,8	24,2	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	92	82,6	17,4	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	37	78,4	21,6	-	-

LUP 2012 - Ambulante



3(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)

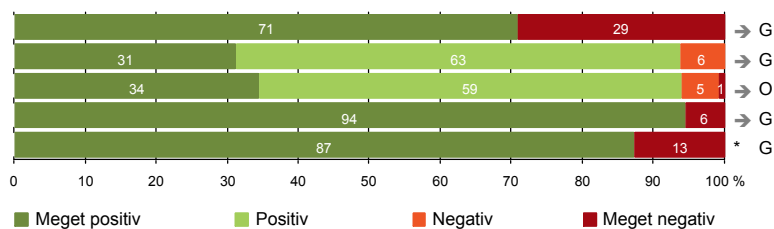
	Antal	Accep- tabel	Uaccep- tabel	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		%			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	3916	89,9	10,1	↗	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	105	88,6	11,4	→	G
0-59 år	78	91,0	9,0	-	-
60+ år	27	81,5	18,5	-	-
Mand	55	89,1	10,9	-	-
Kvinde	50	88,0	12,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	76	86,8	13,2	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	29	93,1	6,9	-	-

LUP 2012 - Ambulante



PERSONALE

- 4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (48)
- 5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (32)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (116)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (127)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (71)



LUP 2012 - Ambulante



4. 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	Nej	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1248	67,3	32,7	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	48	70,8	29,2	→	G
0-59 år	30	70,0	30,0	-	-
60+ år	18	72,2	27,8	-	-
Mand	28	75,0	25,0	-	-
Kvinde	20	65,0	35,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	47	70,2	29,8	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	1	100,0	0,0	-	-

5. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder, og som har haft en kontaktperson)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	794	39,3	57,5	2,3	0,9	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	32	31,3	62,5	6,3	0,0	→	G
0-59 år	21	33,3	61,9	4,8	0,0	-	-
60+ år	11	27,3	63,6	9,1	0,0	-	-
Mand	20	20,0	75,0	5,0	0,0	-	-
Kvinde	12	50,0	41,7	8,3	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	31	32,3	61,3	6,5	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2012 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4226	28,8	64,4	5,6	1,2	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	116	34,5	59,5	5,2	0,9	→	O
0-59 år	87	32,2	63,2	4,6	0,0	-	-
60+ år	29	41,4	48,3	6,9	3,4	-	-
Mand	54	37,0	59,3	1,9	1,9	-	-
Kvinde	62	32,3	59,7	8,1	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	85	34,1	58,8	5,9	1,2	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	31	35,5	61,3	3,2	0,0	-	-

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

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5005	0,8	92,3	6,9	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	127	2,4	94,5	3,1	→	G
0-59 år	94	3,2	93,6	3,2	-	-
60+ år	33	0,0	97,0	3,0	-	-
Mand	60	5,0	93,3	1,7	-	-
Kvinde	67	0,0	95,5	4,5	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	90	1,1	96,7	2,2	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	37	5,4	89,2	5,4	-	-

LUP 2012 - Ambulante



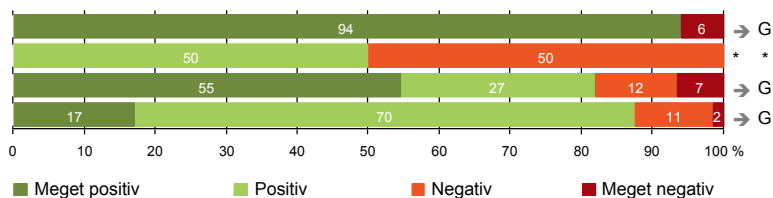
8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2085	1,0	92,2	6,8	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	71	1,4	87,3	11,3	*	G
0-59 år	57	1,8	86,0	12,3	-	-
60+ år	14	0,0	92,9	7,1	-	-
Mand	34	2,9	88,2	8,8	-	-
Kvinde	37	0,0	86,5	13,5	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	45	0,0	91,1	8,9	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	26	3,8	80,8	15,4	-	-



UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (131)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (6)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (121)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (64)



LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Ja	Nej	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5034	8,3	91,7	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	131	6,1	93,9	→	G
0-59 år	97	7,2	92,8	-	-
60+ år	34	2,9	97,1	-	-
Mand	63	4,8	95,2	-	-
Kvinde	68	7,4	92,6	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	93	7,5	92,5	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	38	2,6	97,4	-	-

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)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	322	19,8	44,9	24,8	10,5	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	6	0,0	50,0	50,0	0,0	*	*
0-59 år	5	0,0	60,0	40,0	0,0	-	-
60+ år	1	0,0	0,0	100,0	0,0	-	-
Mand	2	0,0	50,0	50,0	0,0	-	-
Kvinde	4	0,0	50,0	50,0	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	5	0,0	40,0	60,0	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2012 - 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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4572	3,8	10,3	23,5	62,5	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	121	6,6	11,6	27,3	54,5	→	G
0-59 år	89	6,7	13,5	21,3	58,4	-	-
60+ år	32	6,3	6,3	43,8	43,8	-	-
Mand	58	3,4	10,3	27,6	58,6	-	-
Kvinde	63	9,5	12,7	27,0	50,8	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	84	6,0	11,9	26,2	56,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	37	8,1	10,8	29,7	51,4	-	-

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)

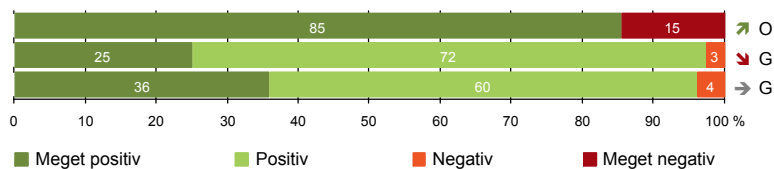
	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1994	25,2	65,7	6,2	2,9	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	64	17,2	70,3	10,9	1,6	→	G
0-59 år	52	19,2	69,2	9,6	1,9	-	-
60+ år	12	8,3	75,0	16,7	0,0	-	-
Mand	26	11,5	69,2	19,2	0,0	-	-
Kvinde	38	21,1	71,1	5,3	2,6	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	42	16,7	66,7	14,3	2,4	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	22	18,2	77,3	4,5	0,0	-	-

LUP 2012 - Ambulante



INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (89)
- 15. Den skriftlige information er god (76)
- 16. Den mundtlige information er god (128)



LUP 2012 - 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	%		Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2791	66,6	33,4	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	89	85,4	14,6	↗	O
0-59 år	71	88,7	11,3	-	-
60+ år	18	72,2	27,8	-	-
Mand	45	80,0	20,0	-	-
Kvinde	44	90,9	9,1	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	61	83,6	16,4	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	28	89,3	10,7	-	-

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	%			Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet	
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1818	24,5	72,9	2,1	0,4	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	76	25,0	72,4	2,6	0,0	↘	G
0-59 år	63	23,8	73,0	3,2	0,0	-	-
60+ år	13	30,8	69,2	0,0	0,0	-	-
Mand	36	30,6	69,4	0,0	0,0	-	-
Kvinde	40	20,0	75,0	5,0	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	51	27,5	70,6	2,0	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	25	20,0	76,0	4,0	0,0	-	-

LUP 2012 - Ambulante



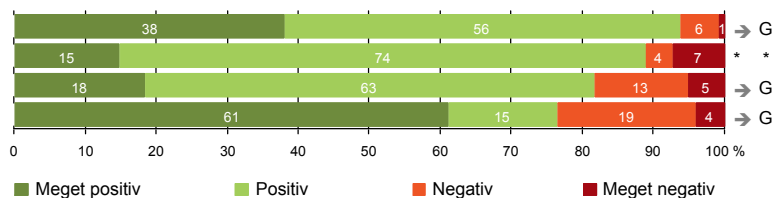
16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	%				Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4957	33,2	61,8	4,2	0,8	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	128	35,9	60,2	3,9	0,0	→	G
0-59 år	95	33,7	62,1	4,2	0,0	-	-
60+ år	33	42,4	54,5	3,0	0,0	-	-
Mand	61	42,6	54,1	3,3	0,0	-	-
Kvinde	67	29,9	65,7	4,5	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	91	39,6	54,9	5,5	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	37	27,0	73,0	0,0	0,0	-	-



EFTER DIT/MELLEMLIG DINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (126)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (27)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (38)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (72)



LUP 2012 - Ambulante



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

	Antal	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4990	36,0	57,4	5,7	0,8	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	126	38,1	55,6	5,6	0,8	→	G
0-59 år	92	37,0	59,8	3,3	0,0	-	-
60+ år	34	41,2	44,1	11,8	2,9	-	-
Mand	62	46,8	46,8	6,5	0,0	-	-
Kvinde	64	29,7	64,1	4,7	1,6	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	91	42,9	49,5	6,6	1,1	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	35	25,7	71,4	2,9	0,0	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	640	25,3	66,7	6,7	1,3	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	27	14,8	74,1	3,7	7,4	*	*
0-59 år	25	12,0	80,0	0,0	8,0	-	-
60+ år	2	50,0	0,0	50,0	0,0	-	-
Mand	12	25,0	66,7	0,0	8,3	-	-
Kvinde	15	6,7	80,0	6,7	6,7	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	15	13,3	73,3	6,7	6,7	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	12	16,7	75,0	0,0	8,3	-	-

LUP 2012 - 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 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1094	16,6	66,3	10,4	6,7	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	38	18,4	63,2	13,2	5,3	→	G
0-59 år	30	13,3	70,0	10,0	6,7	-	-
60+ år	8	37,5	37,5	25,0	0,0	-	-
Mand	18	22,2	55,6	11,1	11,1	-	-
Kvinde	20	15,0	70,0	15,0	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	29	13,8	65,5	13,8	6,9	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	9	33,3	55,6	11,1	0,0	-	-

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)?

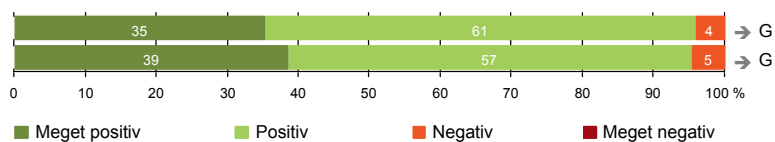
	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1894	7,8	16,4	13,3	62,4	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	72	4,2	19,4	15,3	61,1	→	G
0-59 år	55	3,6	20,0	10,9	65,5	-	-
60+ år	17	5,9	17,6	29,4	47,1	-	-
Mand	35	2,9	22,9	11,4	62,9	-	-
Kvinde	37	5,4	16,2	18,9	59,5	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	54	5,6	18,5	11,1	64,8	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	18	0,0	22,2	27,8	50,0	-	-



SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (122)

22. Det samlede indtryk er godt (127)



LUP 2012 - 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 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4463	32,6	62,5	3,6	1,3	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	122	35,2	60,7	4,1	0,0	→	G
0-59 år	91	34,1	62,6	3,3	0,0	-	-
60+ år	31	38,7	54,8	6,5	0,0	-	-
Mand	61	42,6	54,1	3,3	0,0	-	-
Kvinde	61	27,9	67,2	4,9	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	87	36,8	58,6	4,6	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	35	31,4	65,7	2,9	0,0	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5015	35,3	60,7	3,5	0,5	→	-
Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	127	38,6	56,7	4,7	0,0	→	G
0-59 år	95	37,9	57,9	4,2	0,0	-	-
60+ år	32	40,6	53,1	6,3	0,0	-	-
Mand	63	46,0	50,8	3,2	0,0	-	-
Kvinde	64	31,3	62,5	6,3	0,0	-	-
7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	90	41,1	53,3	5,6	0,0	-	-
7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	37	32,4	64,9	2,7	0,0	-	-

LUP 2012 - Ambulante

DATAMATERIALE

Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Øre-Næse-Halsklinikken (129 i Randers)	131	100,0	235	55,7	-
Speciale	Øre-Næse-Hals	5292	100,0	9308	56,9	-
Alder	0-59 år	97	74,0	186	52,2	0,0307
	60+ år	34	26,0	49	69,4	0,0307
Køn	Mand	63	48,1	117	53,8	0,5596
	Kvinde	68	51,9	118	57,6	0,5596
Afsnit	7005_129 (Øre-, Næse- og Halsklinikken)	93	71,0	161	57,8	0,3580
	7005_129 Øre-, næse- og halsamb. H	38	29,0	74	51,4	0,3580
Besøg	1 besøg	56	42,7	109	51,4	0,4181
	2-3 besøg	44	33,6	72	61,1	0,4181
	Mere end 3 besøg	31	23,7	54	57,4	0,4181

Forklaring på tabellens indhold

Kolonnerne viser

De første to talkolonner 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 bortfaldsanalyse 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

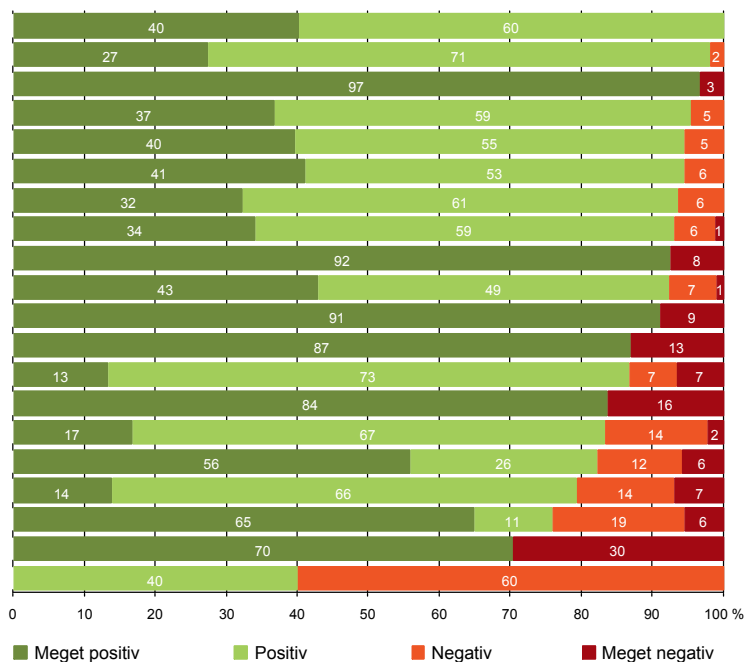
Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalysen, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere 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

LUP 2012 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR FOR 7005_129 (ØRE-, NÆSE- OG HALSKLINIKKEN)

1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (92)
15. Den skriftlige information er god (51)
7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (90)
21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (87)
16. Den mundtlige information er god (91)
22. Det samlede indtryk er godt (90)
5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (31)
6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (85)
9. Patienten oplever ikke fejl (93)
17. Patienten er tryk ved at tage hjem (91)
8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (45)
- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (76)
18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (15)
14. Patienten modtager skriftlig information (61)
13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (42)
12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (84)
19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (29)
20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (54)
4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (47)
11. Personalet er gode til at håndtere fejl (5)





OVERSIGTSFIGUR FOR 7005_129 ØRE-, NÆSE- OG HALSAMB. H

- 4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (1)
- 1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (38)
- 16. Den mundtlige information er god (37)
- 5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (1)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (1)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (38)
- 22. Det samlede indtryk er godt (37)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (35)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (35)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (31)
- 15. Den skriftlige information er god (25)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (22)
- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (29)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (12)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (28)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (37)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (9)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (37)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (26)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (18)

