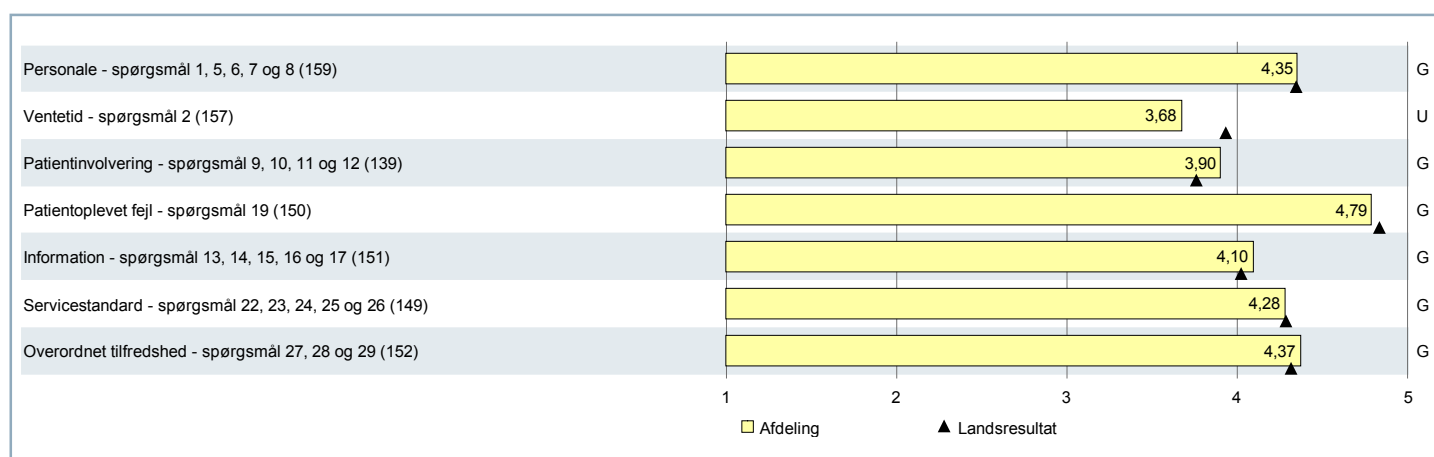




Planlagt ambulante patienters oplevelser:

Øre-, næse- og halsklinik H – Regionshospitalet Randers



Figuren giver et første hurtigt overblik over jeres resultater. Nogle spørgsmål er opsummeret i dimensioner, mens andre indgår selvstændigt. Til venstre for hver søjle er angivet, hvilke spørgsmål der indgår i resultatet.

For at kunne danne dimensionerne, er det i nogle tilfælde nødvendigt at skalere spørgsmål om, så de kommer på en skala fra 1-5. Det gælder for ja/nej-spørgsmål. Spørgsmålet om patientoplevelt fejl er således skaleret om, så ja bliver til 1 og nej bliver til 5.

Dimensionerne og de enkeltstående spørgsmål er skaleret sådan, at en højere score, er lig med et bedre resultat.

Bemærk, at det ikke er alle spørgsmål i spørgeskemaet, der er med i figuren. Resultater for alle spørgsmål kan findes kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT". I indholdsfortegnelsen på næste side, kan du se alle temaerne i dette kapitel. Her er det også angivet, for hvilke temaer samtlige spørgsmål indgår som en samlet dimension.

- Spørgeskemaet er udsendt til i alt 332 planlagt ambulante patienter. Det er udsendt af tre omgange i perioderne 18. august til 31. august, 17. september til 30. september og 18. oktober til 31. oktober 2014.
- 48% svarede på spørgeskemaet.
- Der var 370 patienter i inklusionsperioden.

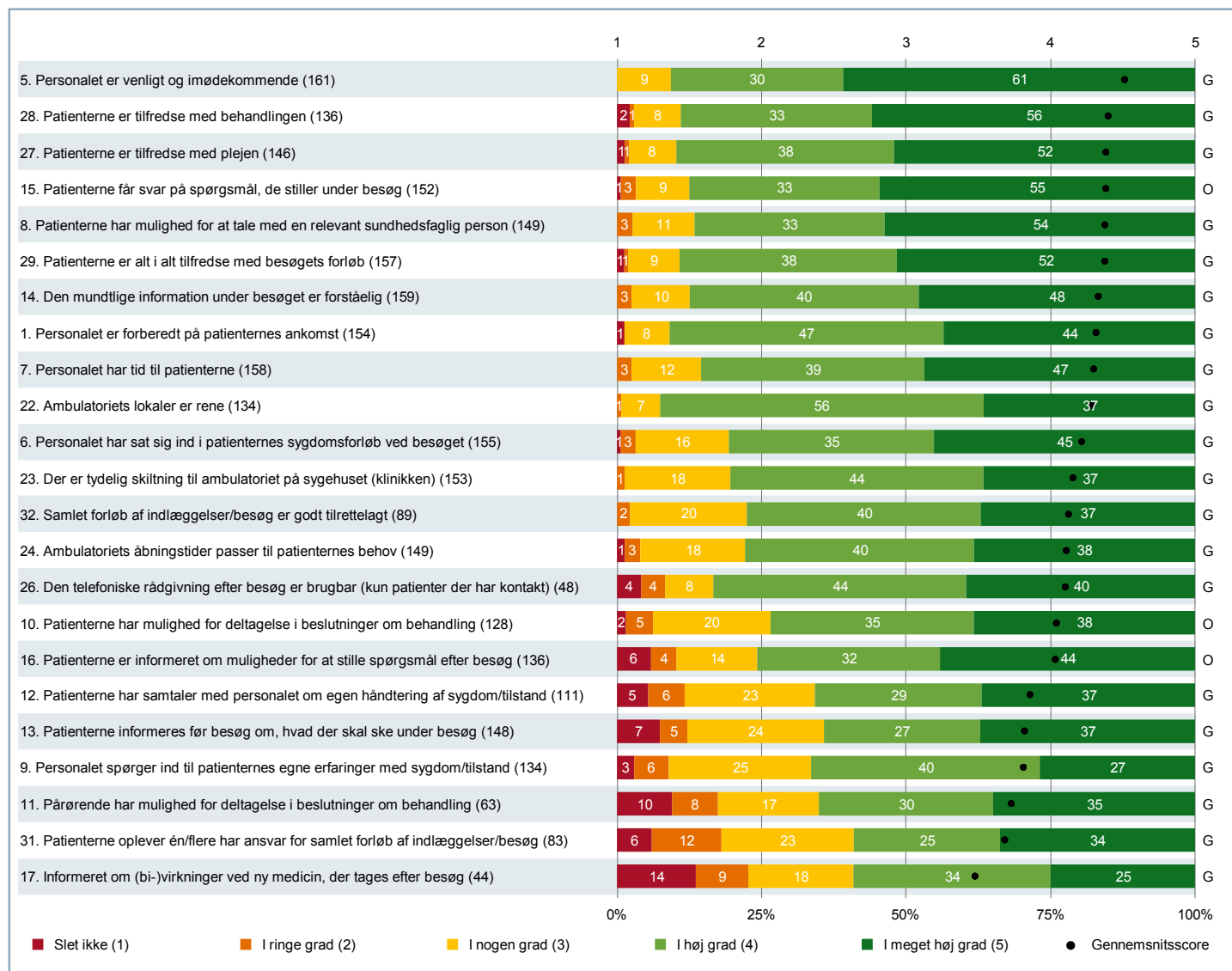
INDHOLD

1. OVERBLIK.....	3
Oversigtsfigur	3
Resultat i forhold til landsresultatet	5
2. KORT OM RAPPORTEN	7
3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER	11
I forhold til overordnede niveauer	11
I forhold til underopdeling	13
Opdelt på patientkarakteristika	18
Ikke relevant og ved ikke	26
4. TEMAVISE AFSNIT	28
Forbedret helbred og inddraget i beslutninger	28
Personale - dimension	32
Ventetid ved ankomst	38
Patientinvolvering - dimension	41
Patientoplevet fejl	46
Servicestandard - dimension	49
Information - dimension	55
Overordnet tilfredshed - dimension	61
Sammenhæng i forløb	65
5. BILAG.....	68
Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde	68
Spørgeskemaet	69
Oversigtsfigur pr. underopdeling	73

ÅRETS TEMA

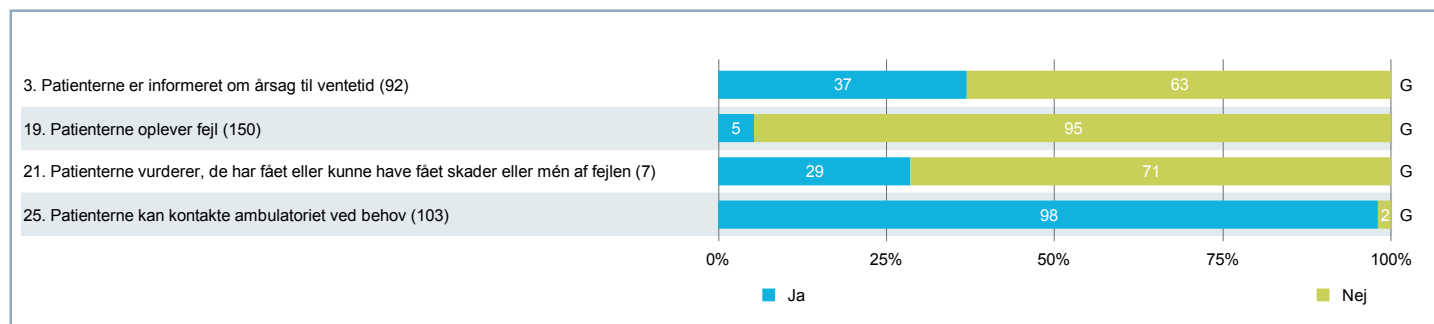
1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



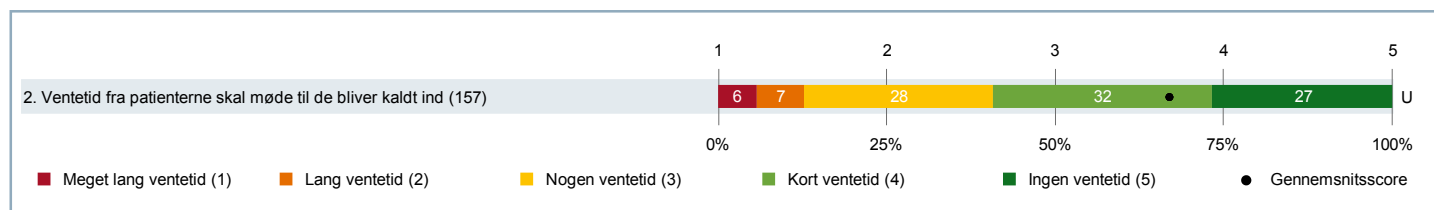
1. OVERBLIK - Oversigtsfigur (fortsat)

Figur for ja/nej-spørgsmål



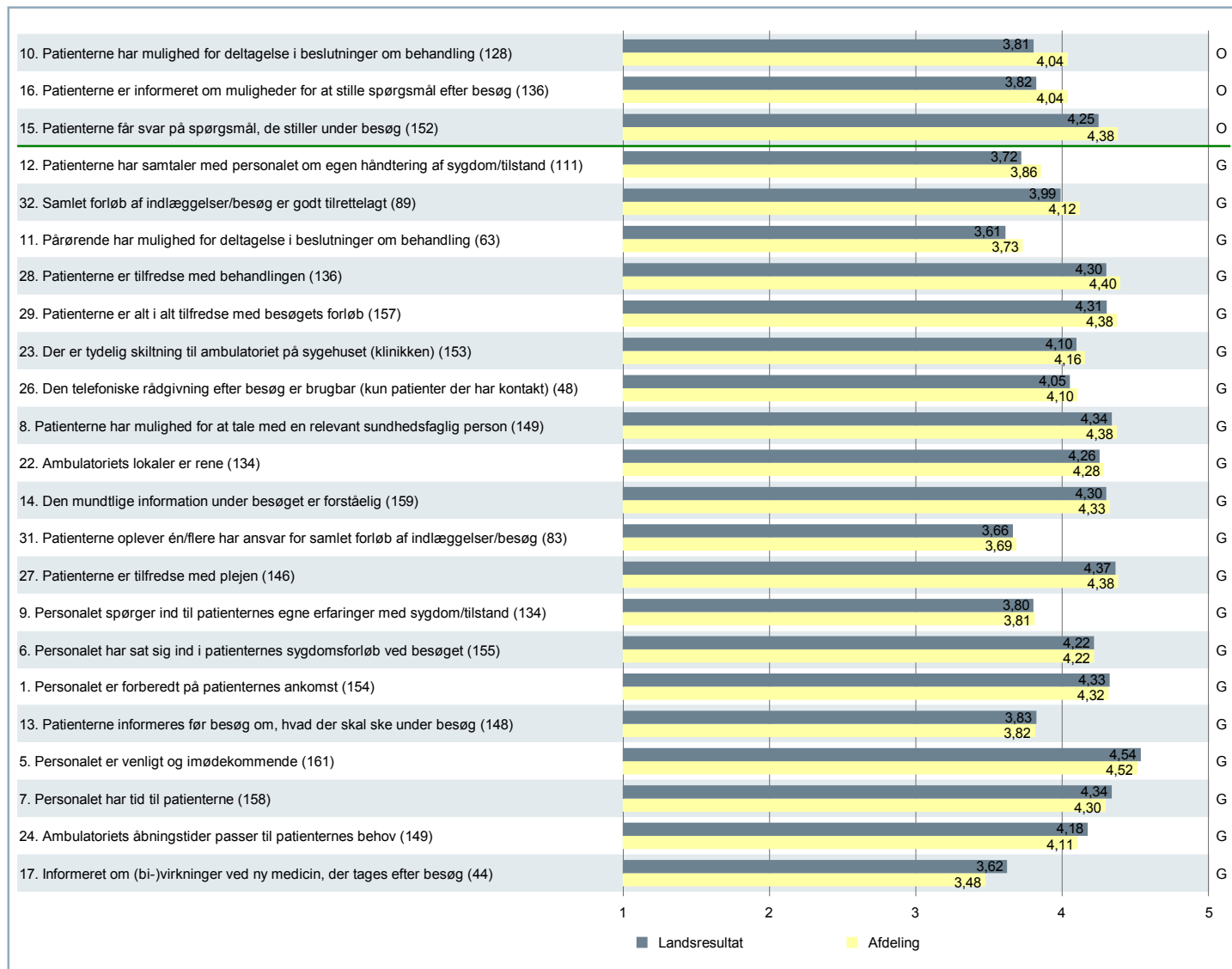
Bemærk om spørgsmål 21: Ja indeholder både dem, der fik skader/mén af fejlen, og dem, hvor fejlen kunne have medført skader/mén. I spørgeskemaet i bilaget kan du se, hvordan patienten har fået stillet spørgsmålet. En figur med spørgsmålet på den fulde skala findes i 4. TEMAVISE AFSNIT - Fejl ved dit ambulante besøg

Figur for ventetidsspørgsmålet



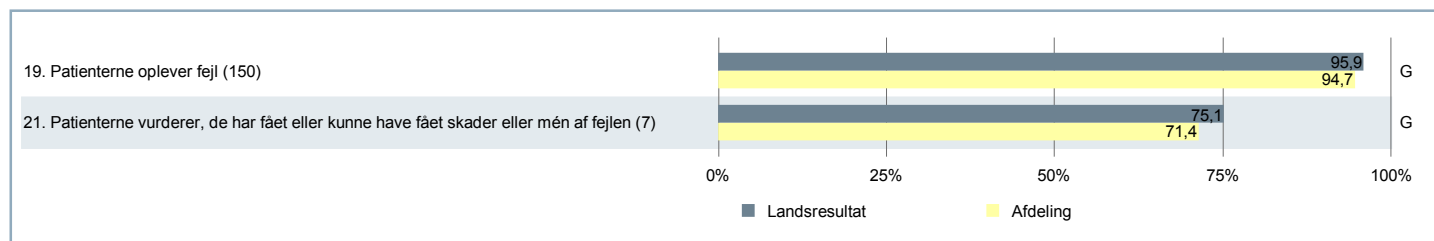
1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

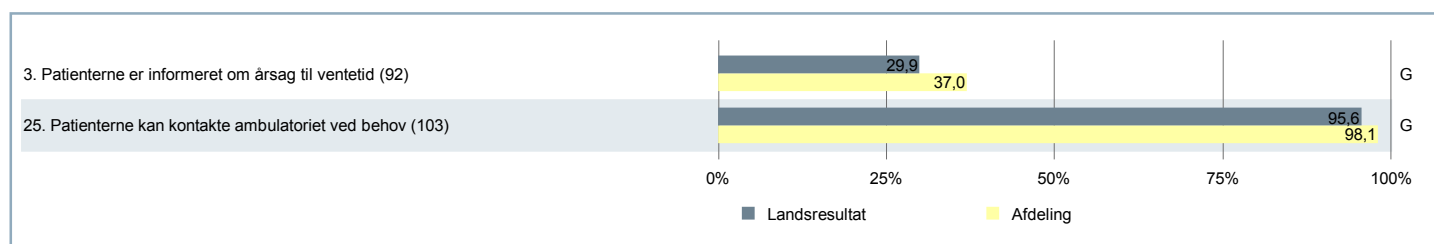


1. OVERBLIK - Resultat i forhold til landsresultatet (fortsat)

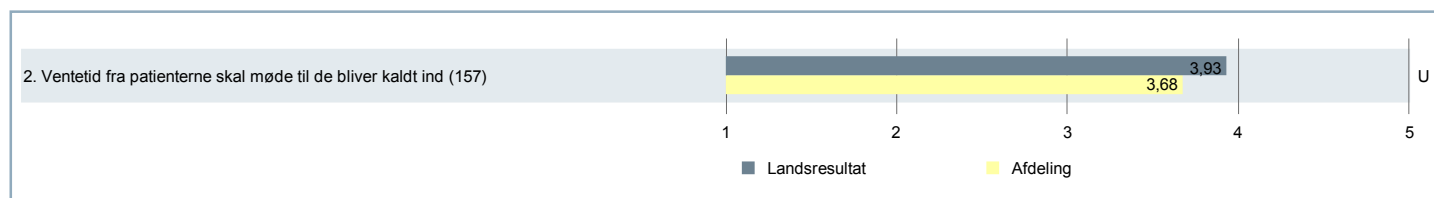
Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)



Figur for ventetidsspørgsmålet



2. KORT OM RAPPORTEN

Dette kapitel er en inspiration til, hvad de enkelte elementer i denne rapport kan bruges til.

BEMÆRK Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er ja/nej-spørgsmål. Endvidere er der et spørgsmål om ventetid på en alternativ fempunktsskala gående fra "meget lang ventetid (1)" til "ingen ventetid (5)". De fleste af figur- og tabeltyperne har en version for hver type af spørgsmål.

KLIK Hvis du har åbnet denne rapport elektronisk, kan du klikke på illustrationen for at komme hen til det ønskede punkt i rapporten. Alternativt kan du følge sidehenvisningen lige neden for illustrationen.



- En egentlig læsevejledning med en detaljeret beskrivelse af figurene og tabeller kan findes her: www.patientoplevelser.dk/LUP14/Vejledning
- Hvis du har brug for at få afklaret den metodiske baggrund for undersøgelsen, findes den i faktrapporten her: www.patientoplevelser.dk/LUP14/Metode

2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)



”Findes der et overblik over resultaterne for den enkelte underopdeling?”



Gå til figurene pr. underopdeling, der starter på side 73 >>



”Er der nogle patientgrupper, vi bør sætte særligt ind overfor?”

Gå til tabellerne, der starter på side 18 >>



”Hvordan er vores resultater i forhold til sygehuset og regionen?”

Gå til tabellerne, der starter på side 11 >>

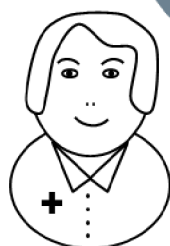
2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)



"Jeg vil gerne vide, hvor mange der har svaret ved ikke og ikke relevant for mig?"

Tabel med antal ikke-vurderinger

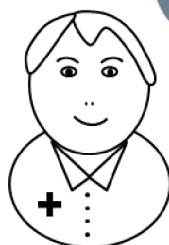
Gå til tabellerne, der starter på side 26 >>



"Hvor ser jeg, om det er bestemte temaer, vi er udfordret på?"



Gå til de temavise afsnit, der starter på side 28 >>



"Er der særlige udfordringer på én underopdeling?"

Tabel med resultater pr. underopdeling

Gå til tabellerne, der starter på side 13 >>

2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)



"Hvor kan jeg se spørgeskemaet?"

Spørgeskema

Gå til spørgeskemaet, der starter på side 69 >>

"På hvilke spørgsmål klarer vi os godt i forhold til landsresultatet?"



Gå til figurene, der starter på side 5 >>

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til overordnede niveauer

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,52	4,56	4,57	4,54
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,40	4,31	4,35	4,30
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,38	4,38	4,41	4,37
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,38	4,26	4,28	4,25
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,38	4,36	4,38	4,34
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,32	4,34	4,31
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,33	4,31	4,32	4,30
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,32	4,36	4,35	4,33
7. Personalet har tid til patienterne	4,30	4,38	4,36	4,34
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,28	4,34	4,32	4,26
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,22	4,26	4,26	4,22
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,16	4,17	4,16	4,10
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	4,12	4,03	4,03	3,99
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,11	4,19	4,21	4,18
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,10	4,08	4,09	4,05
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	4,04	3,87	3,84	3,81
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	4,04	3,93	3,92	3,82
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,86	3,76	3,76	3,72
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,82	3,87	3,89	3,83
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,81	3,84	3,85	3,80
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,73	3,55	3,65	3,61
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,69	3,72	3,69	3,66
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,48	3,69	3,68	3,62

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.



3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til overordnede niveauer (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
19. Patienterne oplever fejl	94,7%	96,6%	96,3%	95,9%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	71,4%	80,3%	77,1%	75,1%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	37,0%	26,9%	29,3%	29,9%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	98,1%	95,6%	96,2%	95,6%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	3,68	3,94	3,96	3,93

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til underopdeling

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Spørgsmålsnummer																			
	5.	28.	27.	15.	8.	29.	14.	1.	7.	22.	6.	23.	32.	24.	26.	10.	16.	12.	13.	9.
Afdeling	4,52	4,40	4,38	4,38	4,38	4,38	4,33	4,32	4,30	4,28	4,22	4,16	4,12	4,11	4,10	4,04	4,04	3,86	3,82	3,81
(SKS kode) 7005-129	4,52	4,40	4,38	4,38	4,38	4,38	4,33	4,32	4,30	4,28	4,22	4,16	4,12	4,11	4,10	4,04	4,04	3,86	3,82	3,81

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Alternativt kan du se den kondenserede version af spørgsmålsteksten i oversigtsfiguren, hvor rækkefølgen af spørgsmål er den samme som i denne tabel.

Alle spørgsmål kan ikke være på denne side. Derfor fortsætter tabellen på næste side.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til underopdeling (fortsat)

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Spørgsmålsnummer		
	11.	31.	17.
Afdeling	3,73	3,69	3,48
(SKS kode) 7005-129	3,73	3,69	3,48

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Alternativt kan du se den kondenserede version af spørgsmålsteksten i oversigtsfiguren, hvor rækkefølgen af spørgsmål er den samme som i denne tabel.

Tabellen er fortsat fra forrige side.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til underopdeling (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Spørgsmålsnummer	
	19.	21.
Afdeling	94,7%	71,4%
(SKS kode) 7005-129	94,7%	71,4%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Alternativt kan du se den kondenserede version af spørgsmålsteksten i oversigtsfiguren, hvor rækkefølgen af spørgsmål er den samme som i denne tabel.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til underopdeling (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Spørgsmålsnummer	
	3.	25.
Afdeling	37,0%	98,1%
(SKS kode) 7005-129	37,0%	98,1%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Alternativt kan du se den kondenserede version af spørgsmålsteksten i oversigtsfiguren, hvor rækkefølgen af spørgsmål er den samme som i denne tabel.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - I forhold til underopdeling (fortsat)

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Spørgsmålsnummer
	2.
Afdeling	3,68
(SKS kode) 7005-129	3,68

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Bemærk: I kolonneoverskriften er der af pladshensyn kun angivet spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan du finde i spørgeskemaet under bilag. Alternativt kan du se den kondenserede version af spørgsmålsteksten i oversigtsfiguren, hvor rækkefølgen af spørgsmål er den samme som i denne tabel.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,52	4,46	4,57	4,45	4,64
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,40	4,38	4,41	4,34	4,50
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,38	4,41	4,36	4,34	4,48
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,38	4,38	4,38	4,32	4,50
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,38	4,39	4,36	4,32	4,48
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,42	4,34	4,29	4,53
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,33	4,32	4,34	4,29	4,39
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,32	4,33	4,31	4,29	4,37
7. Personalet har tid til patienterne	4,30	4,38	4,22	4,22	4,44
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,28	4,25	4,32	4,32	4,22
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,22	4,28	4,16	4,16	4,35
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,16	4,21	4,11	4,11	4,25
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	4,12	4,02	4,24	4,02	4,40
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,11	4,01	4,19	4,01	4,29
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,10	4,17	4,04	4,18	3,78
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	4,04	4,07	4,01	3,98	4,15
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	4,04	4,14	3,94	4,02	4,07
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,86	4,06	3,69	3,92	3,71
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,82	3,76	3,88	3,78	3,90
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,81	3,89	3,75	3,78	3,88
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,73	3,81	3,68	3,78	3,61
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,69	3,65	3,72	3,53	4,08
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,48	3,67	3,18	3,53	3,30

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
19. Patienterne oplever fejl	94,7%	98,6%	91,1%	93,8%	96,2%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	71,4%	100,0%	66,7%	80,0%	50,0%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	37,0%	30,6%	44,2%	36,4%	38,5%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	98,1%	98,0%	98,1%	97,0%	100,0%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	3,68	3,62	3,73	3,47	4,05

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	30. Del af forløb		
		Ja	Nej	Ved ikke
5. Personalet er venligt og imødekomende	4,52	4,52	4,51	4,00
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,40	4,42	4,41	3,00
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,38	4,42	4,37	3,67
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,38	4,39	4,40	4,00
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,38	4,37	4,43	3,67
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,40	4,31	3,67
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,33	4,39	4,28	3,67
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,32	4,34	4,33	3,67
7. Personalet har tid til patienterne	4,30	4,28	4,35	3,33
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,28	4,31	4,31	4,00
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,22	4,24	4,13	3,67
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,16	4,23	4,02	3,00
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	4,12	4,12	-	-
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,11	4,16	4,02	3,00
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,10	3,91	4,64	-
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	4,04	4,08	4,05	3,67
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	4,04	4,18	3,73	3,00
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,86	4,01	3,66	3,00
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,82	4,02	3,31	3,00
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,81	3,85	3,66	4,00
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,73	3,74	3,65	-
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,69	3,69	-	-
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,48	3,71	2,83	4,00

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Afdeling	30. Del af forløb		
		Ja	Nej	Ved ikke
19. Patienterne oplever fejl	94,7%	95,6%	93,3%	100,0%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	71,4%	75,0%	66,7%	-

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Afdeling	30. Del af forløb		
		Ja	Nej	Ved ikke
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	37,0%	43,3%	26,1%	0,0%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	98,1%	97,0%	100,0%	100,0%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Afdeling	30. Del af forløb		
		Ja	Nej	Ved ikke
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	3,68	3,57	3,83	3,67

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tablet for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	38. Årsag til besøg					
		Kontrol	Under-søgelse/udredning	Medicinsk behandling	Operation/kirurgisk indgreb	Andet	Det kan jeg ikke vurdere
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,52	4,61	4,53	4,20	4,53	4,80	4,25
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,40	4,59	4,37	3,75	4,39	4,50	4,50
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,38	4,53	4,41	3,60	4,39	4,60	4,00
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,38	4,44	4,32	3,60	4,47	4,20	4,00
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,38	4,43	4,34	3,80	4,34	4,80	3,33
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,53	4,31	3,60	4,40	4,40	4,00
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,33	4,36	4,30	3,60	4,39	4,60	3,75
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,32	4,33	4,33	3,80	4,34	4,20	3,75
7. Personalet har tid til patienterne	4,30	4,36	4,28	3,60	4,31	4,60	4,00
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,28	4,38	4,14	3,25	4,37	3,60	3,75
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,22	4,37	4,18	4,00	4,33	4,00	4,00
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,16	4,34	4,04	4,00	4,19	4,00	4,00
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	4,12	4,13	4,14	4,00	4,08	4,00	4,00
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,11	4,19	4,00	3,80	4,24	4,25	4,00
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,10	4,14	4,10	3,33	4,07	5,00	4,00
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	4,04	3,95	4,04	3,40	4,08	3,75	3,50
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	4,04	3,98	3,99	3,60	4,19	4,20	4,00
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,86	4,03	3,71	3,60	4,06	4,00	3,33
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,82	4,00	3,61	3,00	3,86	4,20	3,67
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,81	3,73	3,87	3,80	3,78	4,00	3,67
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,73	3,58	3,66	1,00	3,71	4,50	4,00
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,69	3,73	3,84	4,00	3,50	3,75	4,00
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,48	3,60	3,50	2,75	3,71	2,50	4,00

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Afdeling	38. Årsag til besøg					
		Kontrol	Under-søgelse/udredning	Medicinsk behandling	Operation/kirurgisk indgreb	Andet	Det kan jeg ikke vurdere
19. Patienterne oplever fejl	94,7%	96,3%	95,8%	100,0%	94,7%	100,0%	100,0%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	71,4%	100,0%	100,0%	-	50,0%	-	-

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Afdeling	38. Årsag til besøg					
		Kontrol	Under-søgelse/udredning	Medicinsk behandling	Operation/kirurgisk indgreb	Andet	Det kan jeg ikke vurdere
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	37,0%	36,7%	31,7%	0,0%	49,0%	25,0%	0,0%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	98,1%	100,0%	97,4%	100,0%	98,2%	100,0%	100,0%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Afdeling	38. Årsag til besøg					
		Kontrol	Under-søgelse/udredning	Medicinsk behandling	Operation/kirurgisk indgreb	Andet	Det kan jeg ikke vurdere
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	3,68	3,91	3,66	3,60	3,55	4,00	4,25

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tabel for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	39. Indlæggelse/ besøg det seneste år			
		Nej	Ja, en	Ja, flere	Det husker jeg ikke
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,52	4,55	4,56	4,49	4,00
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,40	4,41	4,64	4,26	4,17
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,38	4,39	4,54	4,33	4,00
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,38	4,38	4,59	4,31	4,00
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,38	4,40	4,56	4,32	3,40
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,39	4,59	4,26	4,00
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,33	4,32	4,42	4,34	4,00
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,32	4,37	4,38	4,20	4,00
7. Personalet har tid til patienterne	4,30	4,29	4,37	4,30	3,80
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,28	4,31	4,48	4,16	4,00
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,22	4,20	4,27	4,23	4,20
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,16	4,10	4,22	4,24	4,20
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	4,12	4,08	4,50	4,03	3,75
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,11	4,06	4,42	4,00	4,67
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,10	4,09	4,33	4,09	3,80
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	4,04	4,15	4,00	3,94	3,50
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	4,04	4,01	4,17	3,97	4,40
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,86	3,82	4,10	3,73	4,00
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,82	3,75	4,28	3,74	3,80
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,81	3,93	3,82	3,64	3,67
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,73	3,48	4,25	3,88	3,50
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,69	3,39	4,50	3,59	3,75
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,48	3,29	3,50	3,91	3,25

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Opdelt på patientkarakteristika (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)

	Afdeling	39. Indlæggelse/ besøg det seneste år			
		Nej	Ja, en	Ja, flere	Det husker jeg ikke
19. Patienterne oplever fejl	94,7%	94,8%	96,3%	92,1%	100,0%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	71,4%	75,0%	-	66,7%	-

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)

	Afdeling	39. Indlæggelse/ besøg det seneste år			
		Nej	Ja, en	Ja, flere	Det husker jeg ikke
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	37,0%	36,7%	38,5%	36,0%	50,0%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	98,1%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

Tabel for ventetidsspørgsmålet

	Afdeling	39. Indlæggelse/ besøg det seneste år			
		Nej	Ja, en	Ja, flere	Det husker jeg ikke
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	3,68	3,63	3,80	3,76	3,17

Antal besvarelser kan du finde i de temavise tabeller senere i denne rapport.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Ikke relevant og ved ikke

Tablet for spørgsmål på fempunktsskala

	Svar					
	Vurderingskategorier (1-5)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	154	95,7%	3	1,9%	4	2,5%
5. Personalet er venligt og imødekomende	161	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	155	96,9%	1	0,6%	4	2,5%
7. Personalet har tid til patienterne	158	98,8%	0	0,0%	2	1,3%
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	149	93,1%	5	3,1%	6	3,8%
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	134	83,8%	20	12,5%	6	3,8%
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	128	80,0%	23	14,4%	9	5,6%
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	63	40,6%	79	51,0%	13	8,4%
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	111	70,7%	43	27,4%	3	1,9%
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	148	94,3%	7	4,5%	2	1,3%
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	159	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	152	95,0%	7	4,4%	1	0,6%
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	136	86,1%	16	10,1%	6	3,8%
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	44	29,1%	98	64,9%	9	6,0%
22. Ambulatoriets lokaler er rene	134	83,8%	5	3,1%	21	13,1%
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	153	96,8%	3	1,9%	2	1,3%
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	149	93,1%	9	5,6%	2	1,3%
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	48	30,4%	101	63,9%	9	5,7%
27. Patienterne er tilfredse med plejen	146	90,7%	15	9,3%	0	0,0%
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	136	85,0%	21	13,1%	3	1,9%
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	157	98,1%	2	1,3%	1	0,6%
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	83	87,4%	3	3,2%	9	9,5%
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	89	93,7%	1	1,1%	5	5,3%

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER - Ikke relevant og ved ikke (fortsat)

Tabel for ja/nej-spørgsmål

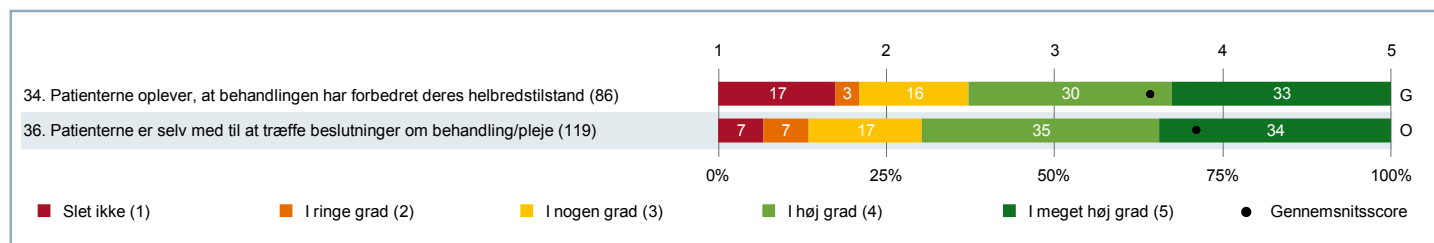
	Svar					
	Vurderings- kategorier (ja og nej)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	92	86,8%	11	10,4%	3	2,8%
19. Patienterne oplever fejl	150	100,0%	-		-	
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	7	87,5%	-		1	12,5%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	103	64,8%	37	23,3%	19	11,9%

Tabel for ventetidsspørgsmålet

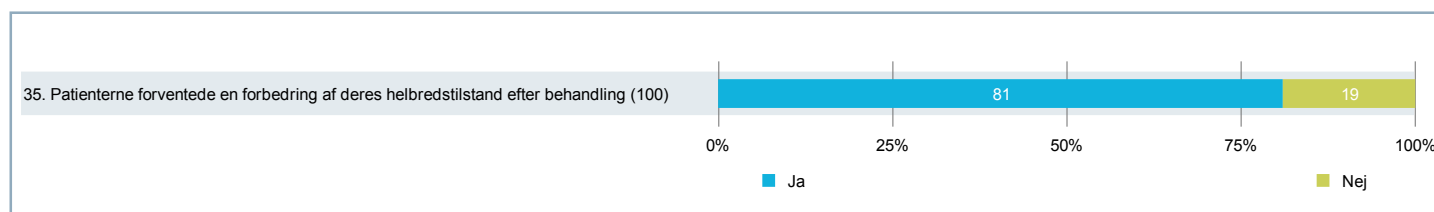
	Svar					
	Vurderings- kategorier (1-5)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	157	99,4%	1	0,6%	0	0,0%

4. TEMAVISE AFSNIT – Forbedret helbred og inddraget i beslutninger

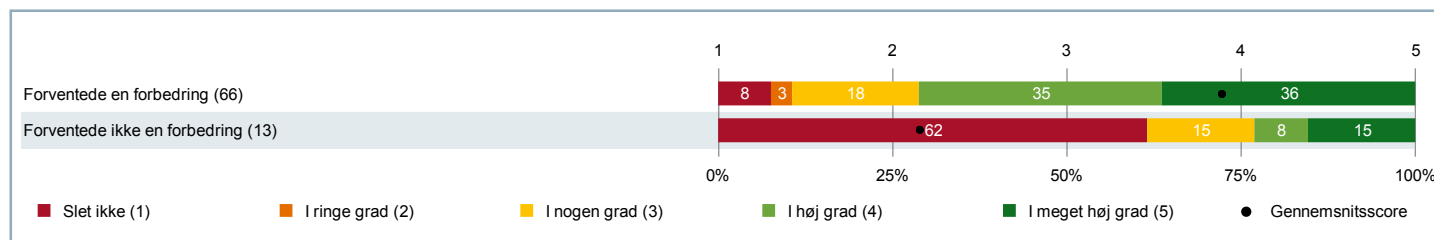
Figur for spørgsmål på fempunktsskala



Figur for ja/nej-spørgsmål



Oplevelse af om behandlingen har forbedret helbredet grupperet på om patienten forventede en forbedring



Grupperne er statistisk signifikant forskellige fra hinanden på et 5 % signifikansniveau.



4. TEMAVISE AFSNIT – Forbedret helbred og inddraget i beslutninger (fortsat)

34. Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,28	-	-	55108	24088	10434
	Region Midtjylland	3,30	-	G	10662	4836	2022
	Regionshospitalet Randers	3,28	-	G	1483	607	241
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,57	-	G	86	48	19
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,57			86	48	19
Køn	Mand	3,80			45	21	10
	Kvinde	3,32			41	27	9
Alder	0-59 år	3,76			62	29	11
	60+ år	3,08			24	19	8
30. Del af forløb	Ja	3,92			59	21	14
	Nej	2,70			20	19	5
	Ved ikke	3,00			2	1	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,95			38	15	3
	Undersøgelse/udredning	3,28			36	28	10
	Medicinsk behandling	2,80			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,88			49	16	9
	Andet	-			0	4	1
	Det kan jeg ikke vurdere	2,50			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,45			47	26	7
	Ja, en	4,13			16	6	4
	Ja, flere	3,32			19	15	6
	Det husker jeg ikke	4,00			4	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Forbedret helbred og inddraget i beslutninger (fortsat)

35. Forventede du, at din helbredstilstand ville være forbedret efter besøget, som følge af den behandling du modtog?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Andel af ja-svar	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	70,5%	-	-	57132	21809	10362
	Region Midtjylland	69,6%	-	-	11163	4380	1958
	Regionshospitalet Randers	71,3%	-	-	1585	541	206
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	81,0%	-	-	100	39	15
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	81,0%			100	39	15
Køn	Mand	82,4%			51	18	7
	Kvinde	79,6%			49	21	8
Alder	0-59 år	83,8%			68	25	10
	60+ år	75,0%			32	14	5
30. Del af forløb	Ja	87,3%			63	20	11
	Nej	60,7%			28	14	3
	Ved ikke	100,0%			2	1	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	79,5%			39	15	4
	Undersøgelse/udredning	77,3%			44	20	10
	Medicinsk behandling	60,0%			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	91,4%			58	14	4
	Andet	100,0%			1	4	0
	Det kan jeg ikke vurdere	100,0%			2	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	78,0%			59	19	3
	Ja, en	100,0%			19	5	2
	Ja, flere	72,2%			18	15	7
	Det husker jeg ikke	75,0%			4	0	2

Bemærk: Resultatet er ikke sammenlignet med landsresultatet, da det ikke er muligt entydigt at opdele svarmulighederne i positive og negative svar.

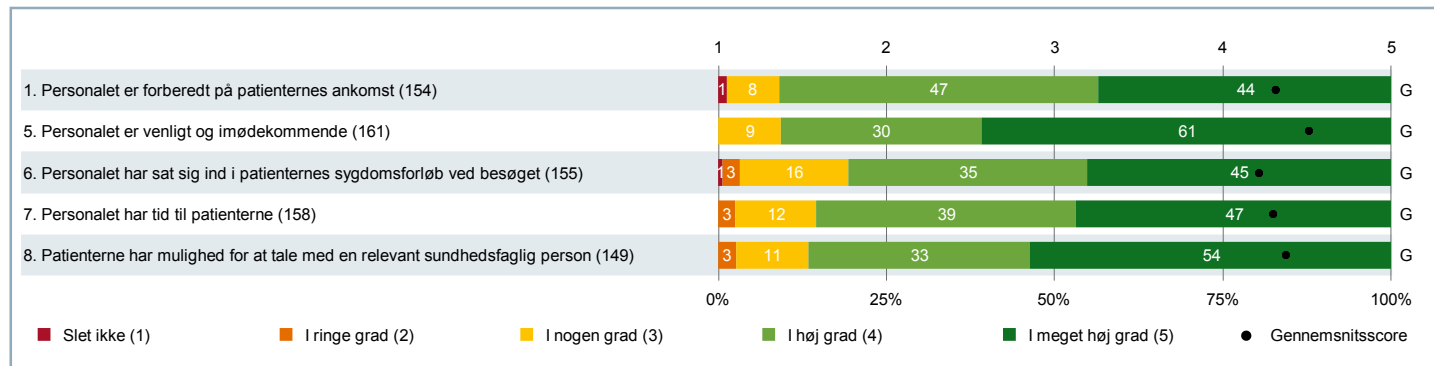
4. TEMAVISE AFSNIT – Forbedret helbred og inddraget i beslutninger (fortsat)

36. I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,52	-	-	64457	19425	4657
	Region Midtjylland	3,55	-	O	12683	3782	926
	Regionshospitalet Randers	3,56	-	G	1714	501	102
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,84	-	O	119	29	5
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,84			119	29	5
Køn	Mand	3,79			62	14	0
	Kvinde	3,89			57	15	5
Alder	0-59 år	3,85			80	20	2
	60+ år	3,82			39	9	3
30. Del af forløb	Ja	3,96			78	14	3
	Nej	3,63			32	12	0
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,83			41	13	2
	Undersøgelse/udredning	3,88			58	16	0
	Medicinsk behandling	3,20			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,92			64	9	2
	Andet	3,00			1	4	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			2	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,90			63	14	3
	Ja, en	3,95			21	4	1
	Ja, flere	3,67			30	10	0
	Det husker jeg ikke	3,75			4	1	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

1. Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,33	-	-	88585	1652	1783
	Region Midtjylland	4,35	-	O	17286	306	366
	Regionshospitalet Randers	4,36	-	O	2298	30	54
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,32	-	G	154	3	4
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,32			154	3	4
Køn	Mand	4,33			73	2	3
	Kvinde	4,31			81	1	1
Alder	0-59 år	4,29			100	1	4
	60+ år	4,37			54	2	0
30. Del af forløb	Ja	4,34			92	1	3
	Nej	4,33			45	1	1
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,33			57	1	1
	Undersøgelse/udredning	4,33			78	1	1
	Medicinsk behandling	3,80			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,34			76	1	1
	Andet	4,20			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,75			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,37			82	1	1
	Ja, en	4,38			24	2	1
	Ja, flere	4,20			40	0	1
	Det husker jeg ikke	4,00			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

5. Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,54	-	-	91580	551	194
	Region Midtjylland	4,57	-	O	17858	130	45
	Regionshospitalet Randers	4,56	-	G	2373	13	7
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,52	-	G	161	0	0
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,52			161	0	0
Køn	Mand	4,46			78	0	0
	Kvinde	4,57			83	0	0
Alder	0-59 år	4,45			105	0	0
	60+ år	4,64			56	0	0
30. Del af forløb	Ja	4,52			96	0	0
	Nej	4,51			47	0	0
	Ved ikke	4,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,61			59	0	0
	Undersøgelse/udredning	4,53			80	0	0
	Medicinsk behandling	4,20			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,53			78	0	0
	Andet	4,80			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,25			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,55			84	0	0
	Ja, en	4,56			27	0	0
	Ja, flere	4,49			41	0	0
	Det husker jeg ikke	4,00			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

6. Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,22	-	-	84759	2787	4026
	Region Midtjylland	4,26	-	O	16625	506	735
	Regionshospitalet Randers	4,26	-	O	2255	45	82
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,22	-	G	155	1	4
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,22			155	1	4
Køn	Mand	4,28			75	1	2
	Kvinde	4,16			80	0	2
Alder	0-59 år	4,16			103	0	2
	60+ år	4,35			52	1	2
30. Del af forløb	Ja	4,24			92	1	3
	Nej	4,13			46	0	1
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,37			57	0	1
	Undersøgelse/udredning	4,18			76	1	3
	Medicinsk behandling	4,00			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,33			76	0	1
	Andet	4,00			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,20			81	0	3
	Ja, en	4,27			26	0	0
	Ja, flere	4,23			40	1	0
	Det husker jeg ikke	4,20			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

7. Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,34	-	-	89404	1424	774
	Region Midtjylland	4,36	-	O	17474	273	138
	Regionshospitalet Randers	4,38	-	O	2333	28	16
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,30	-	G	158	0	2
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,30			158	0	2
Køn	Mand	4,38			77	0	0
	Kvinde	4,22			81	0	2
Alder	0-59 år	4,22			103	0	1
	60+ år	4,44			55	0	1
30. Del af forløb	Ja	4,28			94	0	2
	Nej	4,35			46	0	0
	Ved ikke	3,33			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,36			58	0	1
	Undersøgelse/udredning	4,28			79	0	0
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,31			78	0	0
	Andet	4,60			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,29			83	0	0
	Ja, en	4,37			27	0	0
	Ja, flere	4,30			40	0	1
	Det husker jeg ikke	3,80			5	0	1

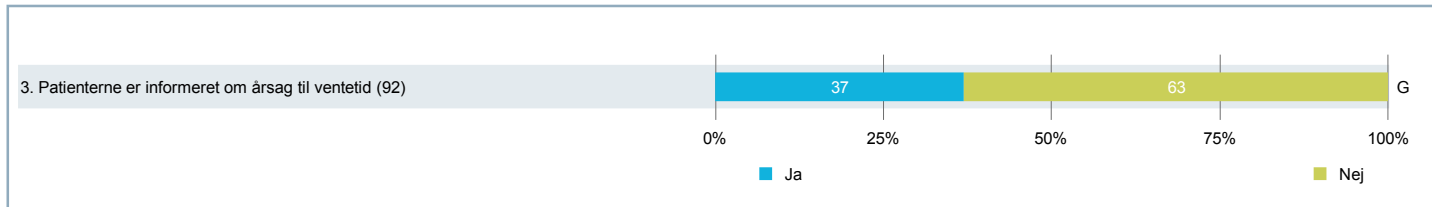
4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

8. Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/ behandling?

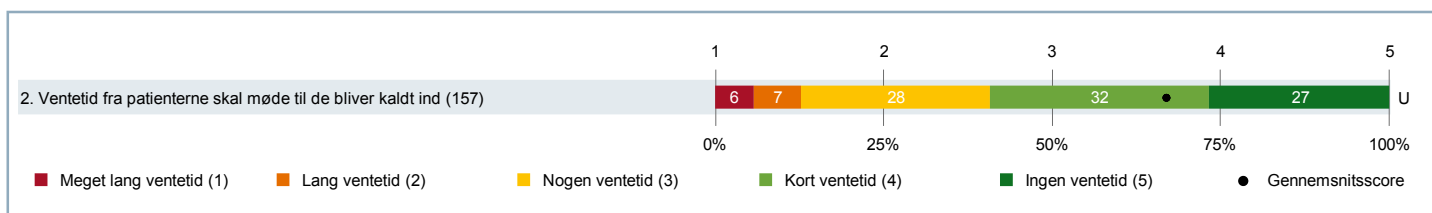
		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,34	-	-	81974	5270	3894
	Region Midtjylland	4,38	-	O	16262	831	706
	Regionshospitalet Randers	4,36	-	G	2157	110	97
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,38	-	G	149	5	6
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,38			149	5	6
Køn	Mand	4,39			69	3	6
	Kvinde	4,36			80	2	0
Alder	0-59 år	4,32			97	3	5
	60+ år	4,48			52	2	1
30. Del af forløb	Ja	4,37			90	2	4
	Nej	4,43			42	3	2
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,43			53	4	1
	Undersøgelse/udredning	4,34			76	1	3
	Medicinsk behandling	3,80			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,34			70	2	5
	Andet	4,80			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,33			3	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,40			78	3	2
	Ja, en	4,56			25	0	2
	Ja, flere	4,32			38	2	1
	Det husker jeg ikke	3,40			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst

Figur for ja/nej-spørgsmål



Figur for ventetidsspørgsmålet



4. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst (fortsat)

2. Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,93	-	-	89130	1111	296
	Region Midtjylland	3,96	-	O	17412	217	61
	Regionshospitalet Randers	3,94	-	G	2341	17	8
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,68	-	U	157	1	0
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,68			157	1	0
Køn	Mand	3,62			78	0	0
	Kvinde	3,73			79	1	0
Alder	0-59 år	3,47			102	1	0
	60+ år	4,05			55	0	0
30. Del af forløb	Ja	3,57			95	1	0
	Nej	3,83			46	0	0
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,91			58	0	0
	Undersøgelse/udredning	3,66			77	1	0
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,55			77	0	0
	Andet	4,00			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,25			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,63			83	0	0
	Ja, en	3,80			25	1	0
	Ja, flere	3,76			41	0	0
	Det husker jeg ikke	3,17			6	0	0

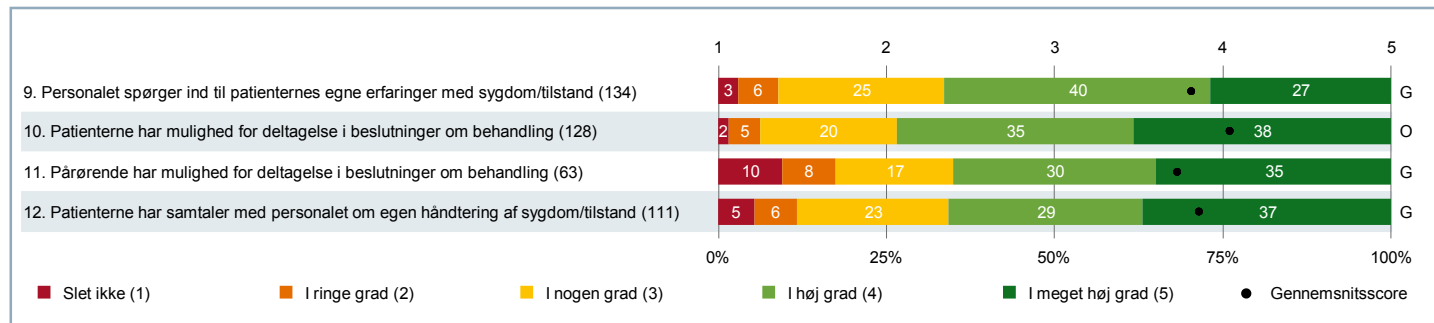
4. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst (fortsat)

3. Blev du informeret om årsagen til ventetiden? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Andel af ja-svar	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	29,9%	-	-	44030	7312	2215
	Region Midtjylland	29,3%	-	G	8641	1409	442
	Regionshospitalet Randers	26,9%	-	U	1155	186	59
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	37,0%	-	G	92	11	3
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	37,0%			92	11	3
Køn	Mand	30,6%			49	8	1
	Kvinde	44,2%			43	3	2
Alder	0-59 år	36,4%			66	7	3
	60+ år	38,5%			26	4	0
30. Del af forløb	Ja	43,3%			60	7	3
	Nej	26,1%			23	4	0
	Ved ikke	0,0%			2	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	36,7%			30	3	1
	Undersøgelse/udredning	31,7%			41	7	0
	Medicinsk behandling	0,0%			2	1	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	49,0%			51	8	0
	Andet	25,0%			4	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	0,0%			3	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	36,7%			49	4	0
	Ja, en	38,5%			13	5	0
	Ja, flere	36,0%			25	2	1
	Det husker jeg ikke	50,0%			4	0	2

4. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

9. Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,80	-	-	79493	9128	2613
	Region Midtjylland	3,85	-	O	15665	1602	566
	Regionshospitalet Randers	3,84	-	G	2084	207	71
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,81	-	G	134	20	6
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,81			134	20	6
Køn	Mand	3,89			63	11	3
	Kvinde	3,75			71	9	3
Alder	0-59 år	3,78			86	16	3
	60+ år	3,88			48	4	3
30. Del af forløb	Ja	3,85			78	13	4
	Nej	3,66			41	6	0
	Ved ikke	4,00			2	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,73			49	8	2
	Undersøgelse/udredning	3,87			71	7	2
	Medicinsk behandling	3,80			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,78			60	14	3
	Andet	4,00			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,67			3	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,93			67	13	3
	Ja, en	3,82			22	3	2
	Ja, flere	3,64			36	4	1
	Det husker jeg ikke	3,67			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

10. Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,81	-	-	72894	13621	4262
	Region Midtjylland	3,84	-	O	14384	2459	894
	Regionshospitalet Randers	3,87	-	O	1921	320	114
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,04	-	O	128	23	9
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,04			128	23	9
Køn	Mand	4,07			59	13	5
	Kvinde	4,01			69	10	4
Alder	0-59 år	3,98			80	19	6
	60+ år	4,15			48	4	3
30. Del af forløb	Ja	4,08			72	15	8
	Nej	4,05			39	7	1
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,95			42	12	5
	Undersøgelse/udredning	4,04			68	8	4
	Medicinsk behandling	3,40			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,08			60	13	4
	Andet	3,75			4	0	1
	Det kan jeg ikke vurdere	3,50			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,15			66	13	4
	Ja, en	4,00			20	5	2
	Ja, flere	3,94			33	5	3
	Det husker jeg ikke	3,50			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

11. Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,61	-	-	39706	44922	5134
	Region Midtjylland	3,65	-	G	8002	8483	1070
	Regionshospitalet Randers	3,55	-	G	1022	1159	137
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,73	-	G	63	79	13
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,73			63	79	13
Køn	Mand	3,81			26	45	3
	Kvinde	3,68			37	34	10
Alder	0-59 år	3,78			45	50	8
	60+ år	3,61			18	29	5
30. Del af forløb	Ja	3,74			39	48	7
	Nej	3,65			20	24	2
	Ved ikke	-			0	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,58			19	33	5
	Undersøgelse/udredning	3,66			32	41	5
	Medicinsk behandling	1,00			1	3	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,71			31	39	5
	Andet	4,50			2	2	1
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			2	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,48			31	44	6
	Ja, en	4,25			12	12	3
	Ja, flere	3,88			16	22	2
	Det husker jeg ikke	3,50			4	1	1

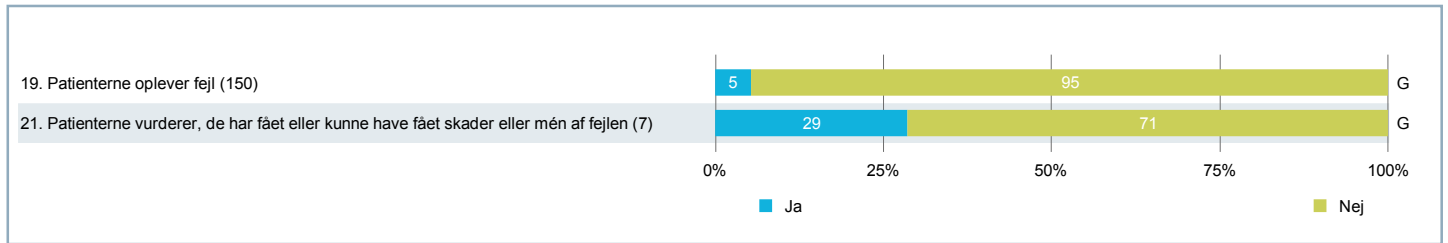
4. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

12. Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?

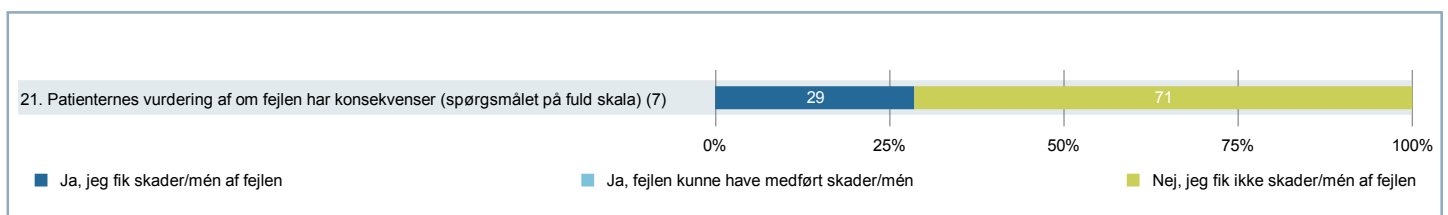
		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,72	-	-	68099	19261	2349
	Region Midtjylland	3,76	-	O	13552	3512	499
	Regionshospitalet Randers	3,76	-	G	1795	485	49
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,86	-	G	111	43	3
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,86			111	43	3
Køn	Mand	4,06			50	23	2
	Kvinde	3,69			61	20	1
Alder	0-59 år	3,92			77	25	2
	60+ år	3,71			34	18	1
30. Del af forløb	Ja	4,01			67	26	2
	Nej	3,66			32	14	0
	Ved ikke	3,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,03			38	18	2
	Undersøgelse/udredning	3,71			55	22	1
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,06			52	22	3
	Andet	4,00			4	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,33			3	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,82			57	24	1
	Ja, en	4,10			21	5	1
	Ja, flere	3,73			26	14	1
	Det husker jeg ikke	4,00			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelt fejl

Figur for ja/nej-spørgsmål



Uddybning af spørgsmål om skader/mén af fejl



4. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelset fejl (fortsat)

19. Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Andel af nej-svar	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	95,9%	-	-	87277	-	-
	Region Midtjylland	96,3%	-	O	17040	-	-
	Regionshospitalet Randers	96,6%	-	G	2258	-	-
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	94,7%	-	G	150	-	-
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	94,7%			150	-	-
Køn	Mand	98,6%			71	-	-
	Kvinde	91,1%			79	-	-
Alder	0-59 år	93,8%			97	-	-
	60+ år	96,2%			53	-	-
30. Del af forløb	Ja	95,6%			90	-	-
	Nej	93,3%			45	-	-
	Ved ikke	100,0%			3	-	-
38. Årsag til besøg	Kontrol	96,3%			54	-	-
	Undersøgelse/udredning	95,8%			72	-	-
	Medicinsk behandling	100,0%			5	-	-
	Operation/Kirurgisk indgreb	94,7%			75	-	-
	Andet	100,0%			5	-	-
	Det kan jeg ikke vurdere	100,0%			4	-	-
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	94,8%			77	-	-
	Ja, en	96,3%			27	-	-
	Ja, flere	92,1%			38	-	-
	Det husker jeg ikke	100,0%			6	-	-

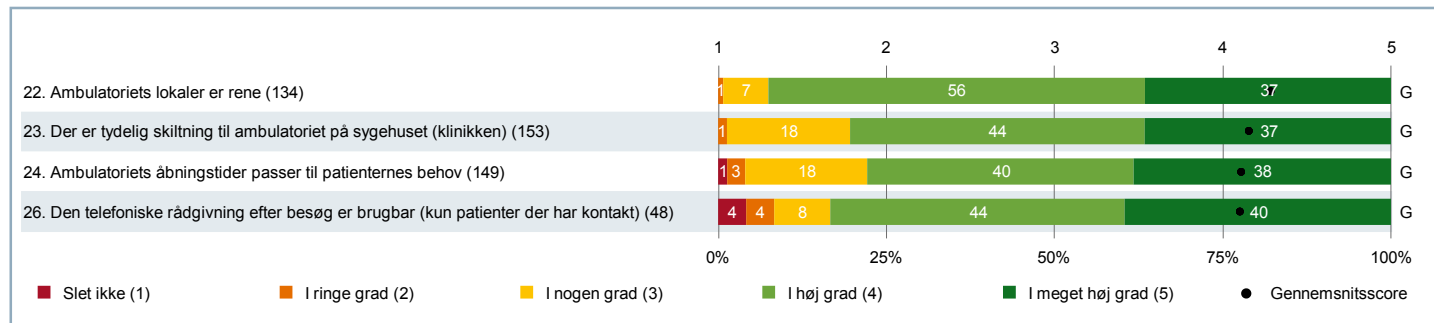
4. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelvet fejl (fortsat)

21. Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl)

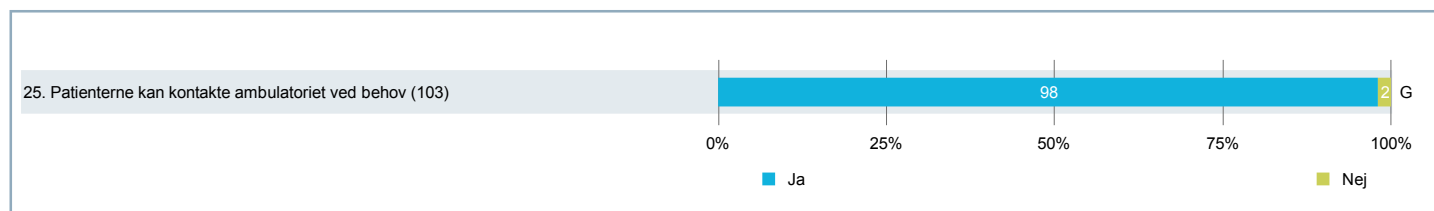
		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Andel af nej-svar	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	75,1%	-	-	2479	-	609
	Region Midtjylland	77,1%	-	G	431	-	109
	Regionshospitalet Randers	80,3%	-	G	53	-	12
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	71,4%	-	G	7	-	1
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	71,4%			7	-	1
Køn	Mand	100,0%			1	-	0
	Kvinde	66,7%			6	-	1
Alder	0-59 år	80,0%			5	-	1
	60+ år	50,0%			2	-	0
30. Del af forløb	Ja	75,0%			4	-	0
	Nej	66,7%			3	-	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	100,0%			2	-	0
	Undersøgelse/udredning	100,0%			2	-	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	50,0%			4	-	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	75,0%			4	-	0
	Ja, en	-			0	-	1
	Ja, flere	66,7%			3	-	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



Figur for ja/nej-spørgsmål



4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

22. Var der rent i ambulatoriets lokaler?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,26	-	-	78889	2206	9622
	Region Midtjylland	4,32	-	O	15474	444	1801
	Regionshospitalet Randers	4,34	-	O	2057	59	241
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,28	-	G	134	5	21
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,28			134	5	21
Køn	Mand	4,25			65	3	9
	Kvinde	4,32			69	2	12
Alder	0-59 år	4,32			88	1	15
	60+ år	4,22			46	4	6
30. Del af forløb	Ja	4,31			81	2	13
	Nej	4,31			39	1	7
	Ved ikke	4,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,38			47	2	9
	Undersøgelse/udredning	4,14			65	4	11
	Medicinsk behandling	3,25			4	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,37			70	2	6
	Andet	3,60			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,75			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,31			74	1	9
	Ja, en	4,48			21	3	3
	Ja, flere	4,16			32	1	8
	Det husker jeg ikke	4,00			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

23. Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,10	-	-	85325	3402	2016
	Region Midtjylland	4,16	-	O	16794	585	379
	Regionshospitalet Randers	4,17	-	O	2238	72	48
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,16	-	G	153	3	2
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,16			153	3	2
Køn	Mand	4,21			72	2	1
	Kvinde	4,11			81	1	1
Alder	0-59 år	4,11			100	0	2
	60+ år	4,25			53	3	0
30. Del af forløb	Ja	4,23			91	2	1
	Nej	4,02			45	1	1
	Ved ikke	3,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,34			56	2	0
	Undersøgelse/udredning	4,04			77	2	1
	Medicinsk behandling	4,00			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,19			75	0	1
	Andet	4,00			4	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,10			82	0	1
	Ja, en	4,22			27	0	0
	Ja, flere	4,24			37	3	0
	Det husker jeg ikke	4,20			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

24. Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,18	-	-	81851	5319	2021
	Region Midtjylland	4,21	-	O	16038	1038	403
	Regionshospitalet Randers	4,19	-	G	2158	131	48
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,11	-	G	149	9	2
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,11			149	9	2
Køn	Mand	4,01			72	5	1
	Kvinde	4,19			77	4	1
Alder	0-59 år	4,01			98	4	2
	60+ år	4,29			51	5	0
30. Del af forløb	Ja	4,16			89	5	1
	Nej	4,02			43	3	1
	Ved ikke	3,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,19			53	5	0
	Undersøgelse/udredning	4,00			74	4	1
	Medicinsk behandling	3,80			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,24			75	1	1
	Andet	4,25			4	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,06			82	2	0
	Ja, en	4,42			26	1	0
	Ja, flere	4,00			35	6	0
	Det husker jeg ikke	4,67			3	0	2

4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

25. Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Andel af ja-svar	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (ja og nej)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	95,6%	-	-	61466	17882	10821
	Region Midtjylland	96,2%	-	O	11955	3521	2168
	Regionshospitalet Randers	95,6%	-	G	1510	541	305
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	98,1%	-	G	103	37	19
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	98,1%			103	37	19
Køn	Mand	98,0%			51	17	8
	Kvinde	98,1%			52	20	11
Alder	0-59 år	97,0%			67	24	12
	60+ år	100,0%			36	13	7
30. Del af forløb	Ja	97,0%			66	22	7
	Nej	100,0%			26	11	10
	Ved ikke	100,0%			2	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	100,0%			41	12	4
	Undersøgelse/udredning	97,4%			39	27	13
	Medicinsk behandling	100,0%			3	0	2
	Operation/Kirurgisk indgreb	98,2%			56	13	8
	Andet	100,0%			3	2	0
	Det kan jeg ikke vurdere	100,0%			3	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	100,0%			49	24	11
	Ja, en	100,0%			18	6	2
	Ja, flere	93,3%			30	6	5
	Det husker jeg ikke	100,0%			5	0	1

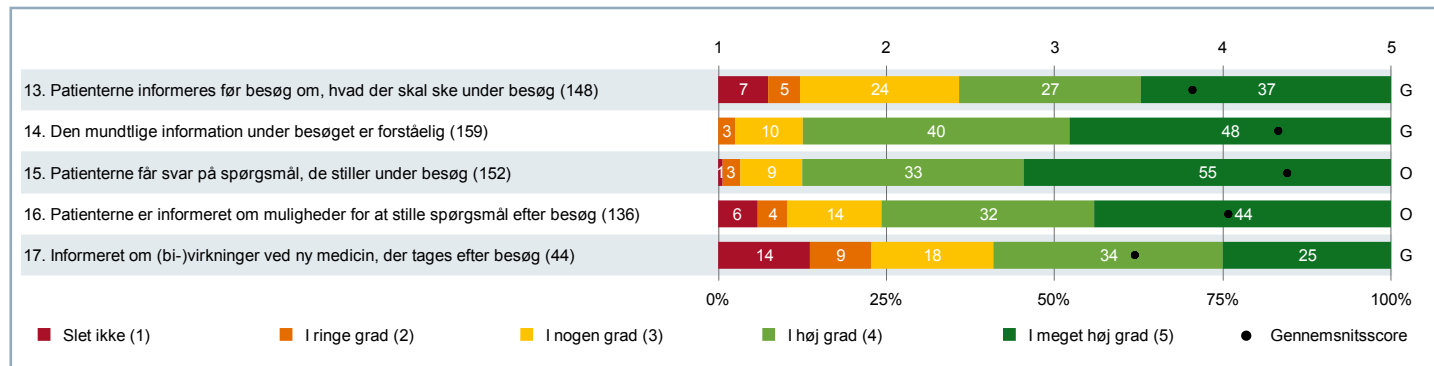
4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

26. Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,05	-	-	24907	60480	3853
	Region Midtjylland	4,09	-	O	4724	11978	754
	Regionshospitalet Randers	4,08	-	G	557	1683	83
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,10	-	G	48	101	9
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,10			48	101	9
Køn	Mand	4,17			23	49	5
	Kvinde	4,04			25	52	4
Alder	0-59 år	4,18			39	60	5
	60+ år	3,78			9	41	4
30. Del af forløb	Ja	3,91			33	55	7
	Nej	4,64			11	34	1
	Ved ikke	-			0	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,14			21	33	4
	Undersøgelse/udredning	4,10			21	54	5
	Medicinsk behandling	3,33			3	1	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,07			27	48	2
	Andet	5,00			1	3	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			2	2	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,09			23	56	4
	Ja, en	4,33			9	16	1
	Ja, flere	4,09			11	27	3
	Det husker jeg ikke	3,80			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

13. Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,83	-	-	80372	8892	1210
	Region Midtjylland	3,89	-	O	15972	1467	238
	Regionshospitalet Randers	3,87	-	G	2158	164	25
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,82	-	G	148	7	2
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,82			148	7	2
Køn	Mand	3,76			74	2	0
	Kvinde	3,88			74	5	2
Alder	0-59 år	3,78			100	2	1
	60+ år	3,90			48	5	1
30. Del af forløb	Ja	4,02			92	2	0
	Nej	3,31			42	4	1
	Ved ikke	3,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,00			53	4	0
	Undersøgelse/udredning	3,61			74	4	1
	Medicinsk behandling	3,00			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,86			76	1	0
	Andet	4,20			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,67			3	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,75			81	2	0
	Ja, en	4,28			25	1	1
	Ja, flere	3,74			35	4	1
	Det husker jeg ikke	3,80			5	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

14. Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,30	-	-	88179	2359	463
	Region Midtjylland	4,32	-	O	17330	365	89
	Regionshospitalet Randers	4,31	-	G	2320	36	6
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,33	-	G	159	0	0
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,33			159	0	0
Køn	Mand	4,32			76	0	0
	Kvinde	4,34			83	0	0
Alder	0-59 år	4,29			103	0	0
	60+ år	4,39			56	0	0
30. Del af forløb	Ja	4,39			95	0	0
	Nej	4,28			47	0	0
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,36			58	0	0
	Undersøgelse/udredning	4,30			80	0	0
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,39			77	0	0
	Andet	4,60			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,75			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,32			84	0	0
	Ja, en	4,42			26	0	0
	Ja, flere	4,34			41	0	0
	Det husker jeg ikke	4,00			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

15. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,25	-	-	84572	4937	1044
	Region Midtjylland	4,28	-	O	16673	816	208
	Regionshospitalet Randers	4,26	-	G	2210	114	28
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,38	-	O	152	7	1
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,38			152	7	1
Køn	Mand	4,38			73	4	0
	Kvinde	4,38			79	3	1
Alder	0-59 år	4,32			100	4	0
	60+ år	4,50			52	3	1
30. Del af forløb	Ja	4,39			93	3	0
	Nej	4,40			42	4	1
	Ved ikke	4,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,44			54	4	0
	Undersøgelse/udredning	4,32			77	3	0
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,47			73	4	1
	Andet	4,20			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,38			78	5	1
	Ja, en	4,59			27	0	0
	Ja, flere	4,31			39	2	0
	Det husker jeg ikke	4,00			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

16. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,82	-	-	72449	14563	3227
	Region Midtjylland	3,92	-	O	14536	2464	627
	Regionshospitalet Randers	3,93	-	O	1986	277	82
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,04	-	O	136	16	6
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,04			136	16	6
Køn	Mand	4,14			65	10	2
	Kvinde	3,94			71	6	4
Alder	0-59 år	4,02			94	6	3
	60+ år	4,07			42	10	3
30. Del af forløb	Ja	4,18			85	8	3
	Nej	3,73			37	7	2
	Ved ikke	3,00			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,98			47	8	3
	Undersøgelse/udredning	3,99			70	8	1
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,19			67	8	2
	Andet	4,20			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			3	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,01			73	6	4
	Ja, en	4,17			24	1	1
	Ja, flere	3,97			32	9	0
	Det husker jeg ikke	4,40			5	0	1

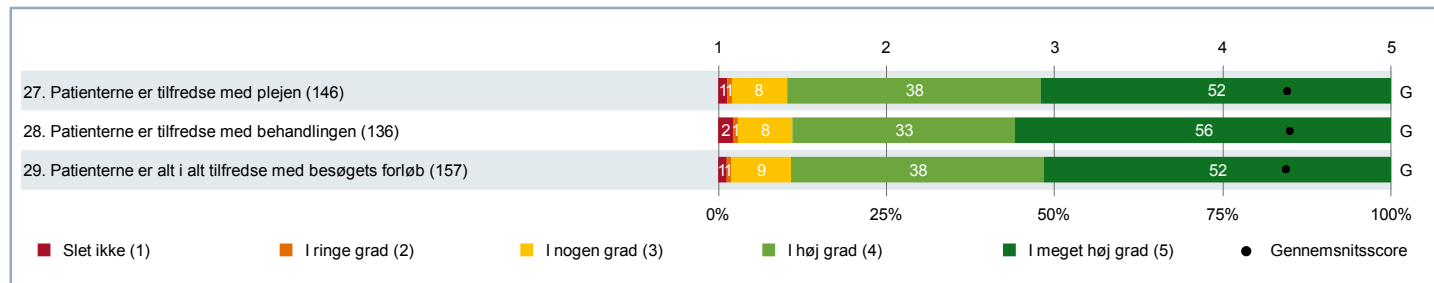
4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

17. Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,62	-	-	37392	48933	2829
	Region Midtjylland	3,68	-	O	7261	9572	578
	Regionshospitalet Randers	3,69	-	G	1004	1224	84
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,48	-	G	44	98	9
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,48			44	98	9
Køn	Mand	3,67			27	44	3
	Kvinde	3,18			17	54	6
Alder	0-59 år	3,53			34	61	6
	60+ år	3,30			10	37	3
30. Del af forløb	Ja	3,71			31	57	6
	Nej	2,83			12	30	2
	Ved ikke	4,00			1	1	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,60			15	34	5
	Undersøgelse/udredning	3,50			20	53	3
	Medicinsk behandling	2,75			4	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,71			24	46	4
	Andet	2,50			4	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			1	2	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,29			21	53	6
	Ja, en	3,50			8	16	0
	Ja, flere	3,91			11	27	2
	Det husker jeg ikke	3,25			4	1	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

27. Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,37	-	-	75085	14823	616
	Region Midtjylland	4,41	-	O	14748	2835	115
	Regionshospitalet Randers	4,38	-	G	1988	359	10
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,38	-	G	146	15	0
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,38			146	15	0
Køn	Mand	4,41			70	8	0
	Kvinde	4,36			76	7	0
Alder	0-59 år	4,34			98	7	0
	60+ år	4,48			48	8	0
30. Del af forløb	Ja	4,42			91	5	0
	Nej	4,37			41	6	0
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,53			57	2	0
	Undersøgelse/udredning	4,41			69	11	0
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,39			72	6	0
	Andet	4,60			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			3	1	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,39			75	9	0
	Ja, en	4,54			24	3	0
	Ja, flere	4,33			39	2	0
	Det husker jeg ikke	4,00			6	0	0

4. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

28. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,30	-	-	80120	9190	1061
	Region Midtjylland	4,35	-	O	15646	1830	201
	Regionshospitalet Randers	4,31	-	G	2141	203	17
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,40	-	G	136	21	3
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,40			136	21	3
Køn	Mand	4,38			66	12	0
	Kvinde	4,41			70	9	3
Alder	0-59 år	4,34			90	13	2
	60+ år	4,50			46	8	1
30. Del af forløb	Ja	4,42			85	9	2
	Nej	4,41			37	9	1
	Ved ikke	3,00			2	1	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,59			54	4	0
	Undersøgelse/udredning	4,37			65	13	2
	Medicinsk behandling	3,75			4	1	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,39			66	9	2
	Andet	4,50			4	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,50			2	1	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,41			71	12	1
	Ja, en	4,64			22	4	0
	Ja, flere	4,26			34	5	2
	Det husker jeg ikke	4,17			6	0	0

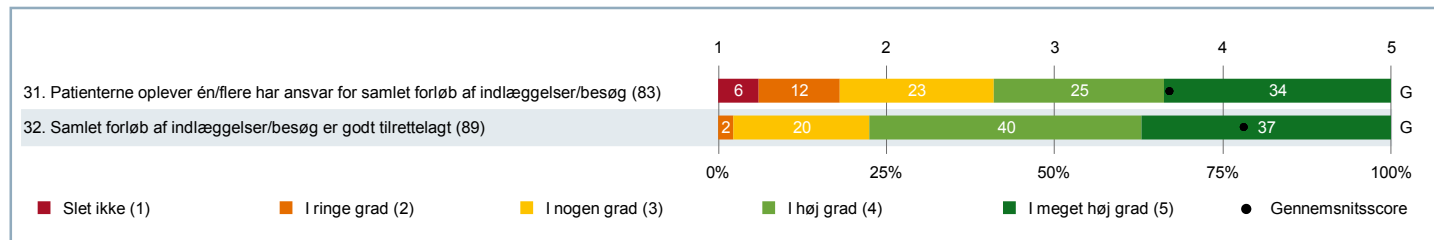
4. TEMAVISE AFSNIT – Overordnet tilfredshed - dimension (fortsat)

29. Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,31	-	-	88780	1218	499
	Region Midtjylland	4,34	-	O	17390	223	97
	Regionshospitalet Randers	4,32	-	G	2319	24	15
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,38	-	G	157	2	1
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,38			157	2	1
Køn	Mand	4,42			77	1	0
	Kvinde	4,34			80	1	1
Alder	0-59 år	4,29			102	1	1
	60+ år	4,53			55	1	0
30. Del af forløb	Ja	4,40			94	1	1
	Nej	4,31			45	1	0
	Ved ikke	3,67			3	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,53			59	0	0
	Undersøgelse/udredning	4,31			77	2	0
	Medicinsk behandling	3,60			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,40			78	0	0
	Andet	4,40			5	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,39			83	1	0
	Ja, en	4,59			27	0	0
	Ja, flere	4,26			39	1	0
	Det husker jeg ikke	4,00			5	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



4. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb (fortsat)

31. Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? (Omfatter kun patienter, der er i et forløb)

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,66	-	-	43400	3380	4678
	Region Midtjylland	3,69	-	G	8453	638	974
	Regionshospitalet Randers	3,72	-	G	1024	84	120
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	3,69	-	G	83	3	9
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	3,69			83	3	9
Køn	Mand	3,65			40	2	5
	Kvinde	3,72			43	1	4
Alder	0-59 år	3,53			59	2	6
	60+ år	4,08			24	1	3
30. Del af forløb	Ja	3,69			83	3	9
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,73			37	0	4
	Undersøgelse/udredning	3,84			37	3	4
	Medicinsk behandling	4,00			2	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,50			44	0	5
	Andet	3,75			4	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			1	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,39			36	1	5
	Ja, en	4,50			16	0	1
	Ja, flere	3,59			27	2	2
	Det husker jeg ikke	3,75			4	0	1

4. TEMAVISE AFSNIT – Sammenhæng i forløb (fortsat)

32. Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? (Omfatter kun patienter, der er i et forløb)

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,99	-	-	46901	2762	1532
	Region Midtjylland	4,03	-	O	9208	507	307
	Regionshospitalet Randers	4,03	-	G	1115	75	37
Afdeling	Øre-, næse- og halsklinik H	4,12	-	G	89	1	5
Underopdeling	(SKS kode) 7005-129	4,12			89	1	5
Køn	Mand	4,02			48	0	0
	Kvinde	4,24			41	1	5
Alder	0-59 år	4,02			64	0	3
	60+ år	4,40			25	1	2
30. Del af forløb	Ja	4,12			89	1	5
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,13			38	0	3
	Undersøgelse/udredning	4,14			42	1	1
	Medicinsk behandling	4,00			3	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,08			48	0	2
	Andet	4,00			4	0	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			2	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,08			39	1	2
	Ja, en	4,50			16	0	2
	Ja, flere	4,03			30	0	0
	Det husker jeg ikke	3,75			4	0	1

5. BILAG – Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde

Den nationale LUP rapport 2014 offentliggøres i uge 17 på: www.patientoplevelser.dk/LUP14

Find yderligere materiale om LUP på: www.patientoplevelser.dk/LUP14/materiale

Hvor du fra uge 8 kan finde:

- En læsevejledning til denne rapport
- De tre spørgeskemaer for LUP 2014 for patientgrupperne planlagt indlagte, akut indlagte og planlagt ambulante
- En fakta rapport med uddybende information om metode og baggrund for LUP 2014

Og fra uge 17 kan finde:

- Enhedsrapporter med resultater på afdelings-/afsnits-, sygehus-, regions- og landsniveau

Inspiration til det videre arbejde med jeres LUP-resultater:

www.patientoplevelser.dk/trin-for-trin - På Enhed for Evaluering og Brugerinddragelses hjemmeside finder du en "trin for trin guide" til at arbejde med LUP-resultaterne for at forbedre den patientoplevede kvalitet.

www.vis.dk - Forum for vidensspredning i sundhedsvæsenet. Her kan alle der arbejder professionelt med eller i sundhedsvæsenet udveksle erfaringer og gode idéer. Målet er at skabe bedre kvalitet i behandlingerne og mere tilfredse patienter. ViS drives af Danske Regioner.

www.vibis.dk - Videnscenter for Brugerinddragelse. Er Danmarks center for indsamling og udvikling af viden om inddragelse af patienter og pårørende i sundhedsvæsenet. Videnscentret er etableret af paraplyorganisationen Danske Patienter.

www.vibis.dk/viden/projektdatabase - Projektdatabase for brugerinddragelse i sundhedsvæsenet under Videnscenter for Brugerinddragelse under Danske Patienter.

www.patientoplevelser.dk/metode-inspiration - Her kan du hente inspiration og litteratur om metoder til brugerinddragelse. Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse.

www.patientsikkerhed.dk - Her kan du finde viden, projekter og redskaber, som kan anvendes i dit arbejde med at forbedre patientsikkerheden. Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

5. BILAG – Spørgeskemaet (side 1)

Spørgeskema om ambulant besøg på <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

DIN MODTAGELSE PÅ AMBULATORIET

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
1. Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig	Ingen ventetid (5)	Kort ventetid (4)	Nogen ventetid (3)	Lang ventetid (2)	Meget lang ventetid (1)	Ved ikke
2. Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? <i>Hvis du kom for sent, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 4	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 4
	Oplevede ikke ventetid		Ja		Nej		Ved ikke
3. Blev du informeret om årsagen til ventetiden?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer:							

PERSONALET VED DIT BESØG

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
5. Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/ behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSONALET'S INVOLVERING AF DIG

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
9. Spurgte personalet ind til <u>dine egne erfaringer</u> med din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. BILAG – Spørgeskemaet (side 2)

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
11. Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMATION FØR, UNDER OG EFTER DIT BESØG

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
13. Var du <u>inden dit besøg</u> blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Var den mundtlige information, du fik <u>under det ambulante besøg</u> , forståelig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling <u>efter dit besøg</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage <u>efter besøget</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg:							

FEJL VED DIT AMBULANTE BESØG

	Ja	Nej	
19. Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spm. 22
20. Beskriv den eller de fejl du oplevede:			

	Ja, jeg fik skader/ mén af fejlen	Ja, fejlen kunne have medført skader/ mén	Nej	Ved ikke
21. Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. BILAG – Spørgeskemaet (side 3)

RENGØRING

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
22. Var der rent i ambulatoriets lokaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TILGÆNGLIGHED OG RÅDGIVNING

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
23. Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig		Ja		Nej		Ved ikke
25. Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
26. Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? <i>Modtog du ikke rådgivning efter besøget, skal du svare "ikke relevant"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIT SAMLEDE INDTRYK

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
27. Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Ja		Nej		Ved ikke
30. Har du før dette besøg haft indlæggelser eller været til samtale, forundersøgelse, kontrol, prøvetagning eller lignende, som har noget med dette besøg at gøre (<u>et samlet forløb</u>)? <i>Det samlede forløb kan være på enten samme eller flere forskellige sygehuse</i>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
					Gå til spm. 33		Gå til spm. 33
	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
31. Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for <u>det samlede forløb</u> af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Var <u>det samlede forløb</u> af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? <i>Er forløbet ikke afsluttet, bedes du svare i forhold til det, du har oplevet indtil nu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. BILAG – Spørgeskemaet (side 4)

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

TEMASPØRGSMÅL

	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
34. Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig		Ja		Nej		Ved ikke
35. Forventede du, at din helbredstilstand ville være forbedret efter besøget, som følge af den behandling du modtog?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Ikke relevant for mig	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke
36. I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål:							

BAGGRUNDSOPLYSNINGER

38. Angiv, hvad dit ambulante besøg drejede sig om:

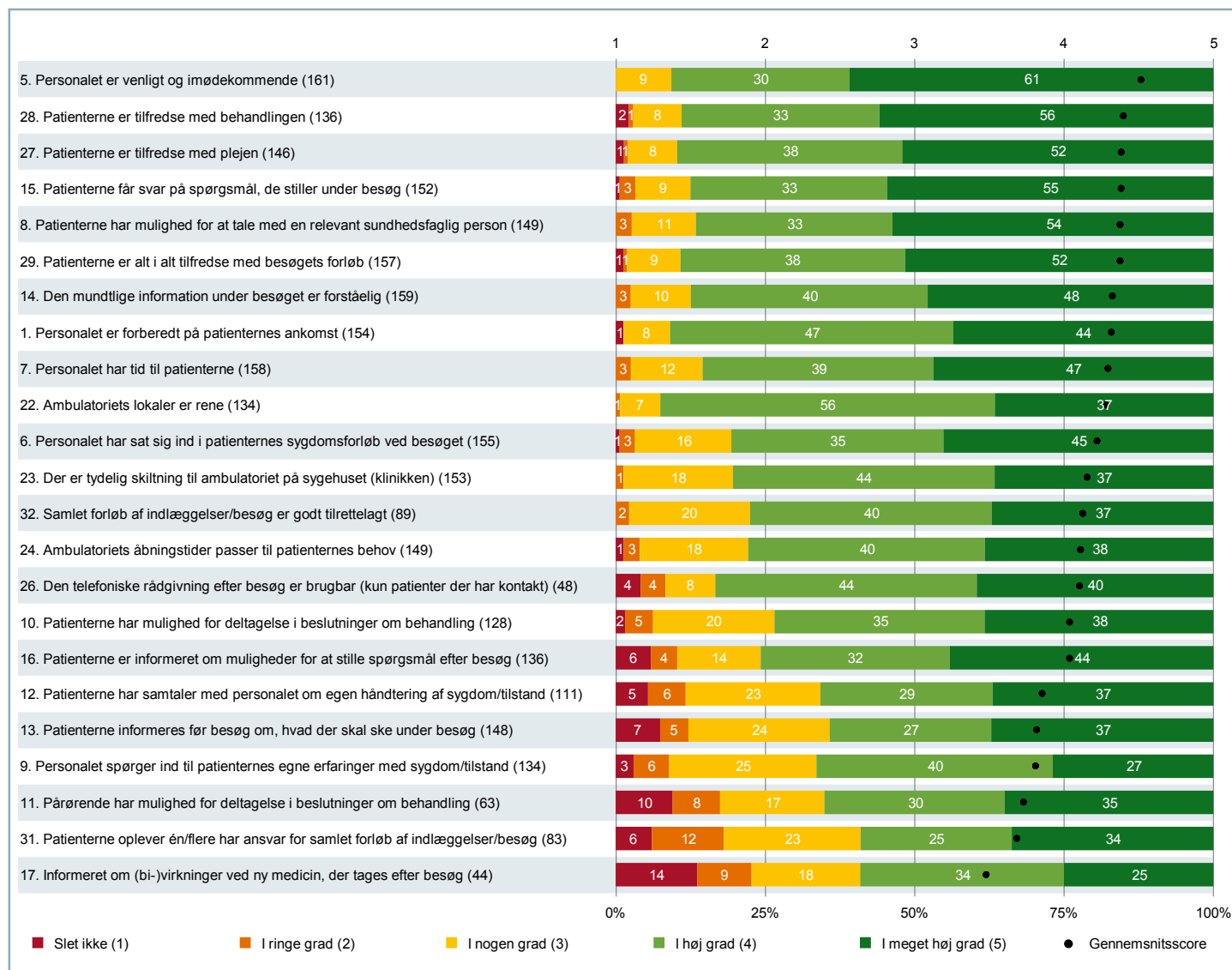
Sæt gerne flere kryds

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kontrol | <input type="checkbox"/> Operation/kirurgisk indgreb |
| <input type="checkbox"/> Undersøgelse/udredning | <input type="checkbox"/> Andet |
| <input type="checkbox"/> Medicinsk behandling | <input type="checkbox"/> Det kan jeg ikke vurdere |

	Nej	Ja, en	Ja, flere	Det husker jeg ikke
39. Har du haft andre ambulante besøg eller indlæggelser inden for det seneste år?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

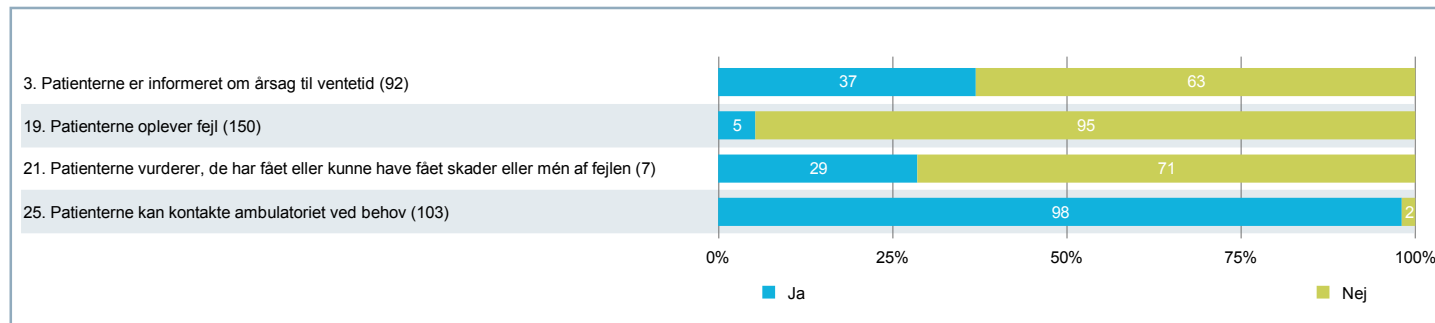
5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 7005-129

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 7005-129 (fortsat)

Figur for ja/nej-spørgsmål



Bemærk om spørgsmål 21: Ja indeholder både dem, der fik skader/mén af fejlen, og dem, hvor fejlen kunne have medført skader/mén. I spørgeskemaet i bilaget kan du se, hvordan patienten har fået stillet spørgsmålet. En figur med spørgsmålet på den fulde skala findes i 4. TEMAVISE AFSNIT - Fejl ved dit ambulante besøg

Figur for ventetidsspørgsmålet

