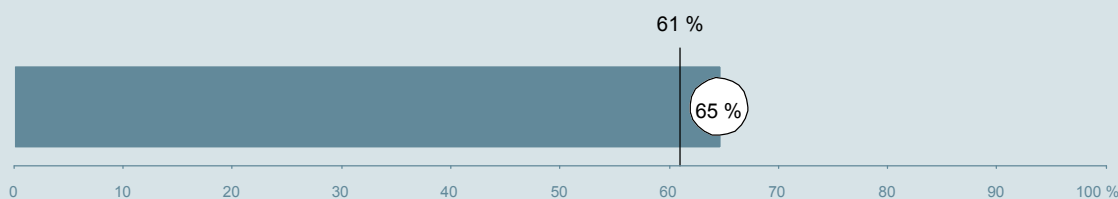




## Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg Regionshospitalet Viborg, Skive

Undersøgelsen er blandt 398 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.  
65 % af disse svarede på spørgeskemaet.  
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for  
Brugerundersøgelser**

[www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk)



## INDHOLD

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

### Om rapporten

#### Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

#### Omkodninger af spørgsmål:

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

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

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

#### Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

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

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

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

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

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

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

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

#### Læsevejledning:

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

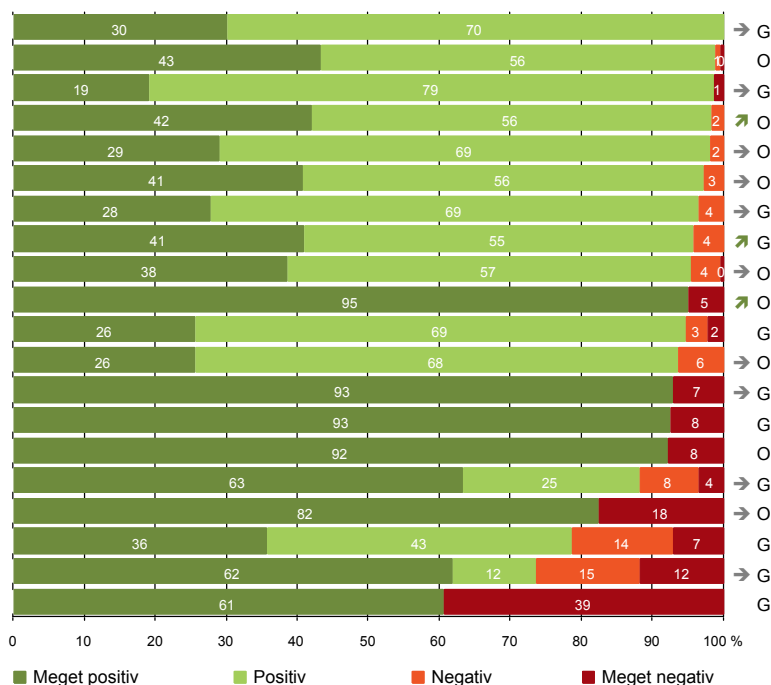
#### Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: [www.patientoplevelser.dk/skema](http://www.patientoplevelser.dk/skema)

# LUP 2010 - Ambulante

## OVERSIGTSFIGUR

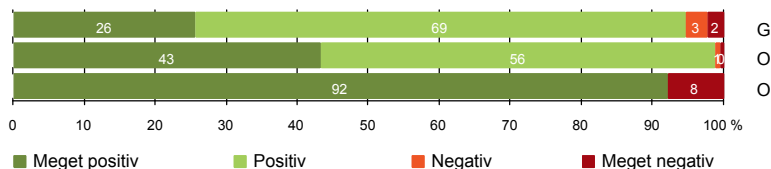
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (30)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (245)
- 15. Den skriftlige information er god (68)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (217)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (204)
- 22. Det samlede indtryk er godt (241)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (112)
- 16. Den mundtlige information er god (235)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (239)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (99)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (223)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (47)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (236)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (240)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (191)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (220)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (142)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (14)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (68)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (119)



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

## INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (223)
2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (245)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (191)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

#### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

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

#### Kommentarfelt

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

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5241	26,1	66,7	5,5	1,7	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	223	25,6	69,1	3,1	2,2	-	G
0-59 år	80	16,3	76,3	3,8	3,8	-	-
60+ år	143	30,8	65,0	2,8	1,4	-	-
Mand	119	26,1	69,7	1,7	2,5	-	-
Kvinde	104	25,0	68,3	4,8	1,9	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	141	26,2	68,8	3,5	1,4	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	82	24,4	69,5	2,4	3,7	-	-

## 2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5723	37,2	60,3	2,0	0,5	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	245	43,3	55,5	0,8	0,4	-	O
0-59 år	91	39,6	59,3	1,1	0,0	-	-
60+ år	154	45,5	53,2	0,6	0,6	-	-
Mand	131	41,2	58,0	0,0	0,8	-	-
Kvinde	114	45,6	52,6	1,8	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	155	43,2	56,1	0,6	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	90	43,3	54,4	1,1	1,1	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



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

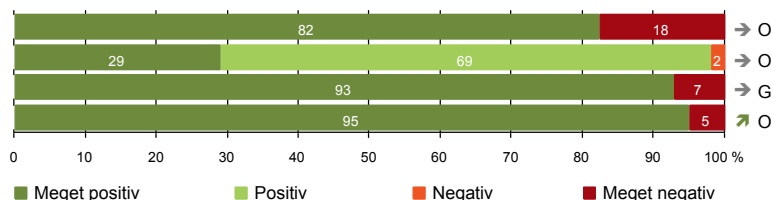
	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5701	81,7	18,3	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	247	77,3	22,7	-	G
0-59 år	92	80,4	19,6	-	-
60+ år	155	75,5	24,5	-	-
Mand	130	82,3	17,7	-	-
Kvinde	117	71,8	28,2	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	156	73,7	26,3	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	91	83,5	16,5	-	-

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

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Acceptor-tabel	Uacceptor-tabel		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4579	87,0	13,0	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	191	92,1	7,9	-	O
0-59 år	74	87,8	12,2	-	-
60+ år	117	94,9	5,1	-	-
Mand	107	91,6	8,4	-	-
Kvinde	84	92,9	7,1	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	115	92,2	7,8	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	76	92,1	7,9	-	-

## PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (142)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (204)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (236)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (99)



## Fakta om temaet

### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

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

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

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

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

### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

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

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
				%		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2863	42,5	26,0	31,5	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	142	47,2	35,2	17,6	→	O
0-59 år	46	39,1	37,0	23,9	-	-
60+ år	96	51,0	34,4	14,6	-	-
Mand	83	43,4	36,1	20,5	-	-
Kvinde	59	52,5	33,9	13,6	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	92	47,8	33,7	18,5	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	50	46,0	38,0	16,0	-	-

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

	Antal	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
				%		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1377	41,0	27,8	31,2	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	73	38,4	41,1	20,5	-	O
0-59 år	24	25,0	50,0	25,0	-	-
60+ år	49	44,9	36,7	18,4	-	-
Mand	44	36,4	40,9	22,7	-	-
Kvinde	29	41,4	41,4	17,2	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	51	45,1	33,3	21,6	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	22	22,7	59,1	18,2	-	-



# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4666	26,6	65,9	6,1	1,4	↗	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	204	28,9	69,1	2,0	0,0	→	O
0-59 år	78	26,9	71,8	1,3	0,0	-	-
60+ år	126	30,2	67,5	2,4	0,0	-	-
Mand	116	28,4	69,8	1,7	0,0	-	-
Kvinde	88	29,5	68,2	2,3	0,0	-	-
7601_085 Høreklub, Viborg	126	27,8	69,8	2,4	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	78	30,8	67,9	1,3	0,0	-	-

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

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5511	0,9	91,4	7,7	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	236	0,8	92,8	6,4	→	G
0-59 år	91	0,0	94,5	5,5	-	-
60+ år	145	1,4	91,7	6,9	-	-
Mand	125	1,6	92,8	5,6	-	-
Kvinde	111	0,0	92,8	7,2	-	-
7601_085 Høreklub, Viborg	147	0,7	90,5	8,8	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	89	1,1	96,6	2,2	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

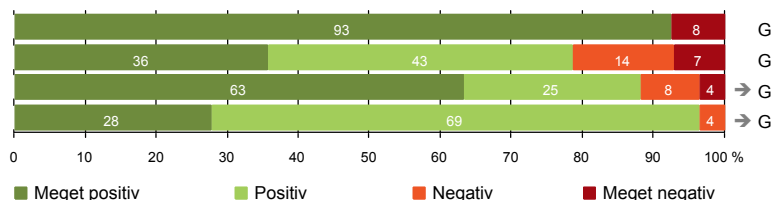


## 8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2390	1,2	88,5	10,3	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	99	0,0	94,9	5,1	↗	O
0-59 år	50	0,0	100,0	0,0	-	-
60+ år	49	0,0	89,8	10,2	-	-
Mand	53	0,0	92,5	7,5	-	-
Kvinde	46	0,0	97,8	2,2	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	53	0,0	92,5	7,5	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	46	0,0	97,8	2,2	-	-

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (240)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (14)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (220)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (112)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

#### Kommentarfelt

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

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5526	8,7	91,3	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	240	7,5	92,5	-	G
0-59 år	90	7,8	92,2	-	-
60+ år	150	7,3	92,7	-	-
Mand	126	7,1	92,9	-	-
Kvinde	114	7,9	92,1	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	152	11,2	88,8	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	88	1,1	98,9	-	-

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

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	390	19,8	46,7	23,6	10,0	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	14	35,7	42,9	14,3	7,1	-	G
0-59 år	5	20,0	60,0	0,0	20,0	-	-
60+ år	9	44,4	33,3	22,2	0,0	-	-
Mand	8	37,5	50,0	12,5	0,0	-	-
Kvinde	6	33,3	33,3	16,7	16,7	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	14	35,7	42,9	14,3	7,1	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



## 12. Oplevede du, at der opstod unødig 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 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5056	5,0	11,2	25,4	58,4	↗	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	220	3,6	8,2	25,0	63,2	→	G
0-59 år	83	6,0	12,0	26,5	55,4	-	-
60+ år	137	2,2	5,8	24,1	67,9	-	-
Mand	121	3,3	7,4	24,8	64,5	-	-
Kvinde	99	4,0	9,1	25,3	61,6	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	140	2,1	5,7	25,0	67,1	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	80	6,3	12,5	25,0	56,3	-	-

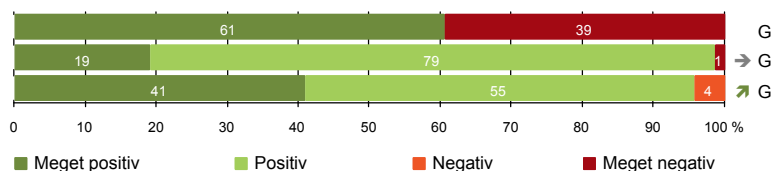
## 13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2217	24,8	67,5	5,8	1,9	↗	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	112	27,7	68,8	3,6	0,0	→	G
0-59 år	52	28,8	69,2	1,9	0,0	-	-
60+ år	60	26,7	68,3	5,0	0,0	-	-
Mand	62	27,4	69,4	3,2	0,0	-	-
Kvinde	50	28,0	68,0	4,0	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	57	26,3	66,7	7,0	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	55	29,1	70,9	0,0	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (119)
- 15. Den skriftlige information er god (68)
- 16. Den mundtlige information er god (235)



## Fakta om temaet

### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	3217	66,0	34,0	-	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	119	60,5	39,5	-	G
0-59 år	59	61,0	39,0	-	-
60+ år	60	60,0	40,0	-	-
Mand	63	61,9	38,1	-	-
Kvinde	56	58,9	41,1	-	-
7601_085 Høreklínik, Viborg	59	54,2	45,8	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	60	66,7	33,3	-	-

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

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2042	27,3	69,8	2,6	0,3	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	68	19,1	79,4	0,0	1,5	→	G
0-59 år	36	19,4	80,6	0,0	0,0	-	-
60+ år	32	18,8	78,1	0,0	3,1	-	-
Mand	37	16,2	81,1	0,0	2,7	-	-
Kvinde	31	22,6	77,4	0,0	0,0	-	-
7601_085 Høreklínik, Viborg	30	10,0	86,7	0,0	3,3	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	38	26,3	73,7	0,0	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



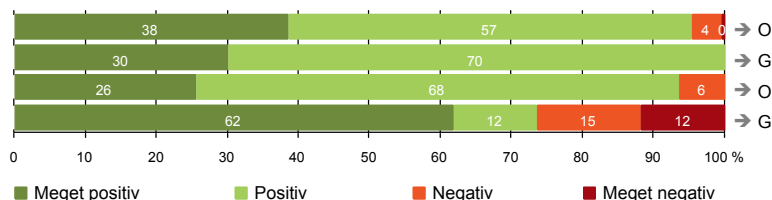
## 16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5510	35,4	59,8	4,2	0,6	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	235	40,9	54,9	4,3	0,0	↗	G
0-59 år	89	38,2	56,2	5,6	0,0	-	-
60+ år	146	42,5	54,1	3,4	0,0	-	-
Mand	124	42,7	52,4	4,8	0,0	-	-
Kvinde	111	38,7	57,7	3,6	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	148	38,5	56,1	5,4	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	87	44,8	52,9	2,3	0,0	-	-



## EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (239)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (30)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (47)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (68)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

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

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

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5558	34,2	58,9	6,0	0,9	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	239	38,5	56,9	4,2	0,4	→	O
0-59 år	90	40,0	56,7	2,2	1,1	-	-
60+ år	149	37,6	57,0	5,4	0,0	-	-
Mand	125	44,0	52,8	3,2	0,0	-	-
Kvinde	114	32,5	61,4	5,3	0,9	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	151	37,7	57,6	4,0	0,7	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	88	39,8	55,7	4,5	0,0	-	-

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

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	772	24,9	66,4	6,6	2,0	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	30	30,0	70,0	0,0	0,0	→	G
0-59 år	14	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-
60+ år	16	31,3	68,8	0,0	0,0	-	-
Mand	16	31,3	68,8	0,0	0,0	-	-
Kvinde	14	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	19	36,8	63,2	0,0	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	11	18,2	81,8	0,0	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1170	17,8	62,3	11,9	8,0	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	47	25,5	68,1	6,4	0,0	→	O
0-59 år	16	18,8	81,3	0,0	0,0	-	-
60+ år	31	29,0	61,3	9,7	0,0	-	-
Mand	25	28,0	64,0	8,0	0,0	-	-
Kvinde	22	22,7	72,7	4,5	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	23	17,4	73,9	8,7	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	24	33,3	62,5	4,2	0,0	-	-

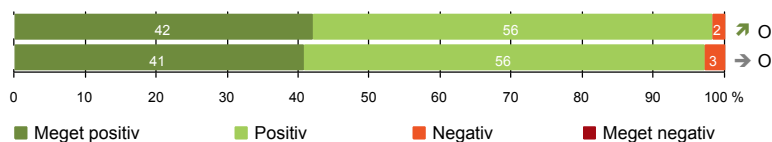
## 20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2199	9,7	16,8	12,4	61,1	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	68	11,8	14,7	11,8	61,8	→	G
0-59 år	29	13,8	17,2	13,8	55,2	-	-
60+ år	39	10,3	12,8	10,3	66,7	-	-
Mand	43	16,3	14,0	11,6	58,1	-	-
Kvinde	25	4,0	16,0	12,0	68,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	36	5,6	16,7	13,9	63,9	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	32	18,8	12,5	9,4	59,4	-	-

## SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (217)

22. Det samlede indtryk er godt (241)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

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

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

#### Kommentarfelt

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

# LUP 2010 - Ambulante



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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5022	31,9	63,3	3,9	1,0	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	217	41,9	56,2	1,8	0,0	↗	O
0-59 år	83	38,6	59,0	2,4	0,0	-	-
60+ år	134	44,0	54,5	1,5	0,0	-	-
Mand	116	39,7	58,6	1,7	0,0	-	-
Kvinde	101	44,6	53,5	2,0	0,0	-	-
7601_085 Høreklínik, Viborg	135	41,5	55,6	3,0	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	82	42,7	57,3	0,0	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 2009	Placering i forhold til specialet
		%					
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5593	35,3	60,4	3,8	0,6	→	-
Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	241	40,7	56,4	2,9	0,0	→	O
0-59 år	90	34,4	61,1	4,4	0,0	-	-
60+ år	151	44,4	53,6	2,0	0,0	-	-
Mand	127	40,9	56,7	2,4	0,0	-	-
Kvinde	114	40,4	56,1	3,5	0,0	-	-
7601_085 Høreklínik, Viborg	154	41,6	54,5	3,9	0,0	-	-
7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium, Viborg	87	39,1	59,8	1,1	0,0	-	-

# LUP 2010 - Ambulante

## DATAMATERIALE

### Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Øre-Næse-Hals ambulatorium, Viborg	257	100,0	398	64,6	-
Speciale	Øre-Næse-Hals	5948	100,0	10027	59,3	-
Alder	0-59 år	94	36,6	182	51,6	0,0000
	60+ år	163	63,4	216	75,5	0,0000
Køn	Mand	135	52,5	208	64,9	0,8851
	Kvinde	122	47,5	190	64,2	0,8851
Afsnit	7601_085 Hørelinik, Viborg	165	64,2	236	69,9	0,0072
	7601_089 Øre-, næse- og halsambulatorium,	92	35,8	162	56,8	0,0072
Besøg	1 besøg	106	41,2	177	59,9	0,1891
	2-3 besøg	113	44,0	163	69,3	0,1891
	Mere end 3 besøg	38	14,8	58	65,5	0,1891

### Forklaring på tabellens indhold

#### Kolonnerne viser

De første to kolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er 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](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning)