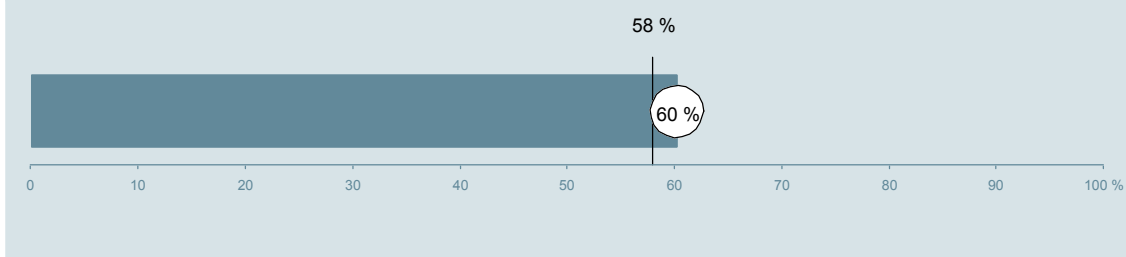




## Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg) Hospitalsenhed Midt

Undersøgelsen er blandt 347 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 20. august til 30. september 2012.  
60 % af disse svarede på spørgeskemaet.  
På landsplan svarede 58 % af de ambulante patienter.



**Enheden for  
Brugerundersøgelser**

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



## INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22
OVERSIGTSFIGUR FOR AFSNIT/UNDEROPDELINGER	23

### Om rapporten

#### Nationale og regionale spørgsmål:

Rapporten indeholder resultater for de nationale spørgsmål.

#### Omkodninger af spørgsmål:

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

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret ( 3(1) ).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

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

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

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

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

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

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

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2011 og 2012.

#### Læsevejledning:

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

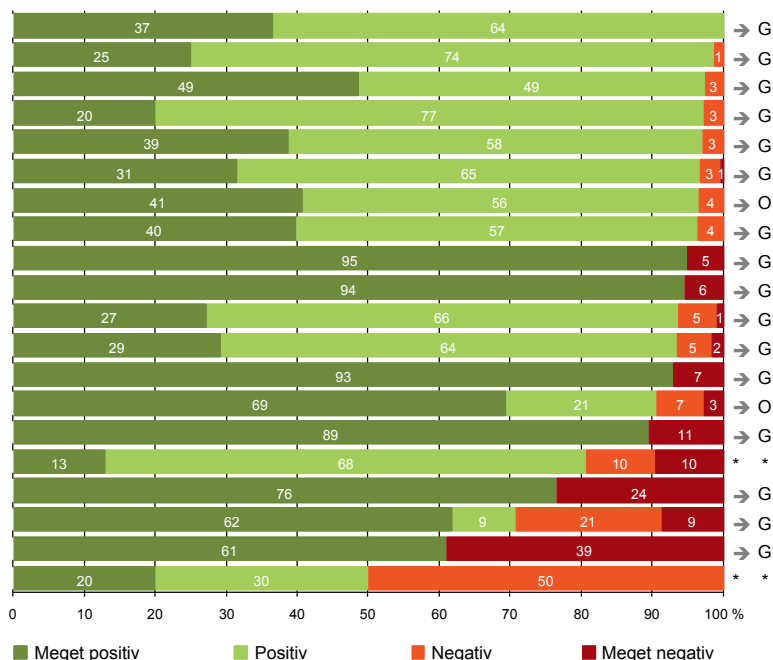
#### Spørgeskemaer:

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

# LUP 2012 - Ambulante

## OVERSIGTSFIGUR

1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (200)
15. Den skriftlige information er god (72)
5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (37)
18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (35)
22. Det samlede indtryk er godt (196)
21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (181)
16. Den mundtlige information er god (194)
17. Patienten er tryk ved at tage hjem (191)
7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (195)
- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (145)
13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (92)
6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (164)
9. Patienten oplever ikke fejl (195)
12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (180)
8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (85)
19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (31)
4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (51)
20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (68)
14. Patienten modtager skriftlig information (120)
11. Personalet er gode til at håndtere fejl (10)



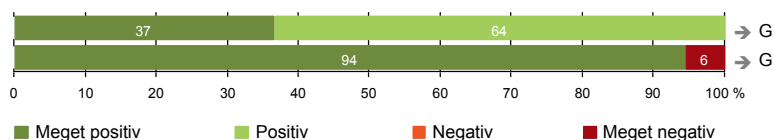
Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden ( \*\* ) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første \* ) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden \* ) kan foretages, da datagrundlaget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



## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (200)

3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (145)



### Fakta om temaet

#### Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

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

# LUP 2012 - Ambulante

## 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5125	35,4	62,5	1,8	0,3	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	200	36,5	63,5	0,0	0,0	→	G
0-59 år	71	29,6	70,4	0,0	0,0	-	-
60+ år	129	40,3	59,7	0,0	0,0	-	-
Mand	111	39,6	60,4	0,0	0,0	-	-
Kvinde	89	32,6	67,4	0,0	0,0	-	-
7601_085 (Høreklíník )	145	38,6	61,4	0,0	0,0	-	-
7601_085 Høreklíník, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	54	31,5	68,5	0,0	0,0	-	-

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

	Antal	Ja	Nej	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5169	76,9	23,1	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	203	71,4	28,6	→	G
0-59 år	73	75,3	24,7	-	-
60+ år	130	69,2	30,8	-	-
Mand	112	69,6	30,4	-	-
Kvinde	91	73,6	26,4	-	-
7601_085 (Høreklíník )	146	70,5	29,5	-	-
7601_085 Høreklíník, Viborg	1	100,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	56	73,2	26,8	-	-

# LUP 2012 - Ambulante



3(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?  
(Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

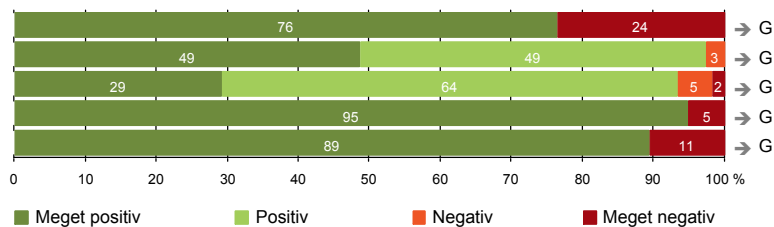
	Antal	Accep- tabel	Uaccep- tabel	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	3916	89,9	10,1	↗	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	145	94,5	5,5	→	G
0-59 år	55	90,9	9,1	-	-
60+ år	90	96,7	3,3	-	-
Mand	78	94,9	5,1	-	-
Kvinde	67	94,0	6,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	103	96,1	3,9	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	100,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	41	90,2	9,8	-	-

# LUP 2012 - Ambulante



## PERSONALE

- 4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (51)
- 5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (37)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (164)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (195)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (85)



# LUP 2012 - Ambulante



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

	Antal	%		Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1248	67,3	32,7	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	51	76,5	23,5	→	G
0-59 år	17	82,4	17,6	-	-
60+ år	34	73,5	26,5	-	-
Mand	29	75,9	24,1	-	-
Kvinde	22	77,3	22,7	-	-
7601_085 (Hørelinik )	38	78,9	21,1	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	13	69,2	30,8	-	-

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

	Antal	%				Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	794	39,3	57,5	2,3	0,9	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	37	48,6	48,6	2,7	0,0	→	G
0-59 år	14	42,9	50,0	7,1	0,0	-	-
60+ år	23	52,2	47,8	0,0	0,0	-	-
Mand	20	60,0	40,0	0,0	0,0	-	-
Kvinde	17	35,3	58,8	5,9	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	28	53,6	46,4	0,0	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	9	33,3	55,6	11,1	0,0	-	-



# LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Virkelig godt	%		Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
			Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4226	28,8	64,4	5,6	1,2	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	164	29,3	64,0	4,9	1,8	→	G
0-59 år	59	20,3	66,1	8,5	5,1	-	-
60+ år	105	34,3	62,9	2,9	0,0	-	-
Mand	90	32,2	64,4	3,3	0,0	-	-
Kvinde	74	25,7	63,5	6,8	4,1	-	-
7601_085 (Hørelinik )	116	32,8	63,8	3,4	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-. næse-, halsambulatoriet Ø15 )	47	21,3	63,8	8,5	6,4	-	-

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

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5005	0,8	92,3	6,9	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	195	0,5	94,9	4,6	→	G
0-59 år	71	0,0	98,6	1,4	-	-
60+ år	124	0,8	92,7	6,5	-	-
Mand	109	0,9	93,6	5,5	-	-
Kvinde	86	0,0	96,5	3,5	-	-
7601_085 (Hørelinik )	138	0,7	94,2	5,1	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-. næse-, halsambulatoriet Ø15 )	56	0,0	96,4	3,6	-	-

# LUP 2012 - Ambulante



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

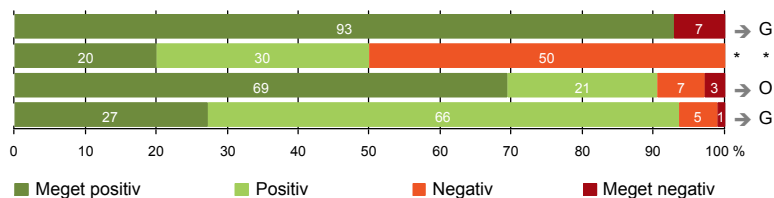
	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2085	1,0	92,2	6,8	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	85	0,0	89,4	10,6	→	G
0-59 år	38	0,0	86,8	13,2	-	-
60+ år	47	0,0	91,5	8,5	-	-
Mand	46	0,0	95,7	4,3	-	-
Kvinde	39	0,0	82,1	17,9	-	-
7601_085 (Hørelinik )	58	0,0	94,8	5,2	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	27	0,0	77,8	22,2	-	-

# LUP 2012 - Ambulante



## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (195)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (10)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (180)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (92)



# LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Ja	Nej	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%				
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5034	8,3	91,7	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	195	7,2	92,8	→	G
0-59 år	72	8,3	91,7	-	-
60+ år	123	6,5	93,5	-	-
Mand	109	4,6	95,4	-	-
Kvinde	86	10,5	89,5	-	-
7601_085 (Høreklíník )	141	6,4	93,6	-	-
7601_085 Høreklíník, Viborg	1	0,0	100,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	53	9,4	90,6	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	322	19,8	44,9	24,8	10,5	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	10	20,0	30,0	50,0	0,0	*	*
0-59 år	5	0,0	20,0	80,0	0,0	-	-
60+ år	5	40,0	40,0	20,0	0,0	-	-
Mand	4	25,0	25,0	50,0	0,0	-	-
Kvinde	6	16,7	33,3	50,0	0,0	-	-
7601_085 (Høreklíník )	6	33,3	33,3	33,3	0,0	-	-
7601_085 Høreklíník, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	4	0,0	25,0	75,0	0,0	-	-

# LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4572	3,8	10,3	23,5	62,5	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	180	2,8	6,7	21,1	69,4	→	O
0-59 år	69	4,3	7,2	26,1	62,3	-	-
60+ år	111	1,8	6,3	18,0	73,9	-	-
Mand	101	1,0	4,0	21,8	73,3	-	-
Kvinde	79	5,1	10,1	20,3	64,6	-	-
7601_085 (Høreklíník )	128	0,8	4,7	21,1	73,4	-	-
7601_085 Høreklíník, Viborg	1	0,0	0,0	100,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	51	7,8	11,8	19,6	60,8	-	-

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

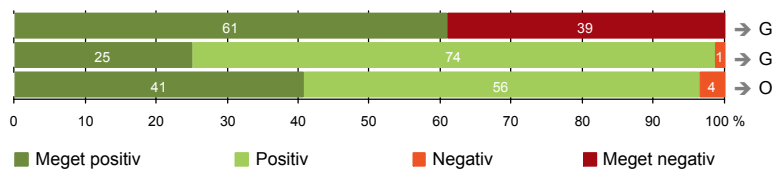
	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1994	25,2	65,7	6,2	2,9	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	92	27,2	66,3	5,4	1,1	→	G
0-59 år	38	23,7	63,2	10,5	2,6	-	-
60+ år	54	29,6	68,5	1,9	0,0	-	-
Mand	47	29,8	66,0	4,3	0,0	-	-
Kvinde	45	24,4	66,7	6,7	2,2	-	-
7601_085 (Høreklíník )	61	26,2	72,1	1,6	0,0	-	-
7601_085 Høreklíník, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	31	29,0	54,8	12,9	3,2	-	-

# LUP 2012 - Ambulante



## INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (120)
- 15. Den skriftlige information er god (72)
- 16. Den mundtlige information er god (194)



# LUP 2012 - Ambulante



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

	Antal	%		Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	2791	66,6	33,4	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	120	60,8	39,2	→	G
0-59 år	58	63,8	36,2	-	-
60+ år	62	58,1	41,9	-	-
Mand	61	68,9	31,1	-	-
Kvinde	59	52,5	47,5	-	-
7601_085 (Hørelinik )	73	64,4	35,6	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	47	55,3	44,7	-	-

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

	Antal	%			Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet	
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1818	24,5	72,9	2,1	0,4	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	72	25,0	73,6	1,4	0,0	→	G
0-59 år	36	25,0	72,2	2,8	0,0	-	-
60+ år	36	25,0	75,0	0,0	0,0	-	-
Mand	42	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-
Kvinde	30	20,0	76,7	3,3	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	46	30,4	67,4	2,2	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	26	15,4	84,6	0,0	0,0	-	-

# LUP 2012 - Ambulante



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

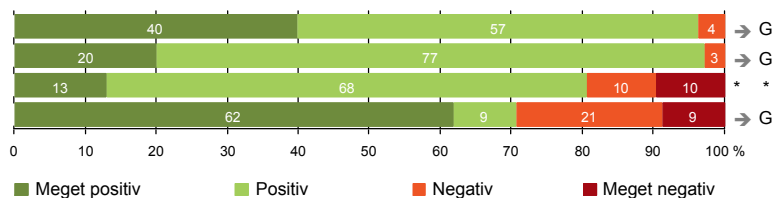
	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4957	33,2	61,8	4,2	0,8	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	194	40,7	55,7	3,6	0,0	→	O
0-59 år	72	36,1	55,6	8,3	0,0	-	-
60+ år	122	43,4	55,7	0,8	0,0	-	-
Mand	107	42,1	57,9	0,0	0,0	-	-
Kvinde	87	39,1	52,9	8,0	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	138	45,7	53,6	0,7	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-. næse-, halsambulatoriet Ø15 )	55	29,1	60,0	10,9	0,0	-	-





## EFTER DIT/MELLEMLIG DINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (191)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (35)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (31)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (68)



# LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4990	36,0	57,4	5,7	0,8	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	191	39,8	56,5	3,7	0,0	→	G
0-59 år	71	36,6	56,3	7,0	0,0	-	-
60+ år	120	41,7	56,7	1,7	0,0	-	-
Mand	107	43,0	53,3	3,7	0,0	-	-
Kvinde	84	35,7	60,7	3,6	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	136	45,6	52,2	2,2	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	54	25,9	66,7	7,4	0,0	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	640	25,3	66,7	6,7	1,3	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	35	20,0	77,1	2,9	0,0	→	G
0-59 år	13	30,8	61,5	7,7	0,0	-	-
60+ år	22	13,6	86,4	0,0	0,0	-	-
Mand	24	12,5	83,3	4,2	0,0	-	-
Kvinde	11	36,4	63,6	0,0	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	25	20,0	80,0	0,0	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	10	20,0	70,0	10,0	0,0	-	-

# LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1094	16,6	66,3	10,4	6,7	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	31	12,9	67,7	9,7	9,7	*	*
0-59 år	10	20,0	60,0	20,0	0,0	-	-
60+ år	21	9,5	71,4	4,8	14,3	-	-
Mand	21	14,3	71,4	9,5	4,8	-	-
Kvinde	10	10,0	60,0	10,0	20,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	19	15,8	73,7	0,0	10,5	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	12	8,3	58,3	25,0	8,3	-	-

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

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	1894	7,8	16,4	13,3	62,4	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	68	8,8	20,6	8,8	61,8	→	G
0-59 år	27	3,7	14,8	11,1	70,4	-	-
60+ år	41	12,2	24,4	7,3	56,1	-	-
Mand	39	12,8	25,6	7,7	53,8	-	-
Kvinde	29	3,4	13,8	10,3	72,4	-	-
7601_085 (Hørelinik )	38	7,9	26,3	10,5	55,3	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15 )	30	10,0	13,3	6,7	70,0	-	-

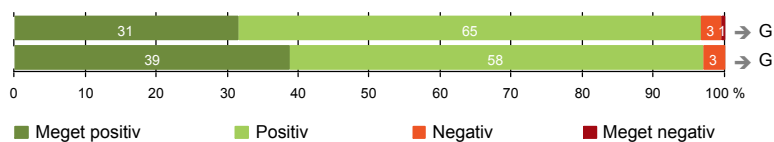
# LUP 2012 - Ambulante



## SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (181)

22. Det samlede indtryk er godt (196)



# LUP 2012 - Ambulante

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	4463	32,6	62,5	3,6	1,3	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	181	31,5	65,2	2,8	0,6	→	G
0-59 år	67	20,9	70,1	7,5	1,5	-	-
60+ år	114	37,7	62,3	0,0	0,0	-	-
Mand	102	32,4	65,7	1,0	1,0	-	-
Kvinde	79	30,4	64,6	5,1	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	128	34,4	64,1	0,8	0,8	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-. næse-, halsambulatoriet Ø15 )	52	25,0	67,3	7,7	0,0	-	-

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

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2011	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Øre-Næse-Hals	5015	35,3	60,7	3,5	0,5	→	-
Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i Viborg)	196	38,8	58,2	3,1	0,0	→	G
0-59 år	71	33,8	60,6	5,6	0,0	-	-
60+ år	125	41,6	56,8	1,6	0,0	-	-
Mand	110	43,6	54,5	1,8	0,0	-	-
Kvinde	86	32,6	62,8	4,7	0,0	-	-
7601_085 (Hørelinik )	142	42,3	56,3	1,4	0,0	-	-
7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,0	100,0	0,0	0,0	-	-
7601_089 (Øre-. næse-, halsambulatoriet Ø15 )	53	30,2	62,3	7,5	0,0	-	-

# LUP 2012 - Ambulante

## DATAMATERIALE

### Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Øre-, næse-, halsafdeling Ø (085 og 089 i	209	100,0	347	60,2	-
Speciale	Øre-Næse-Hals	5292	100,0	9308	56,9	-
Alder	0-59 år	73	34,9	160	45,6	0,0000
	60+ år	136	65,1	187	72,7	0,0000
Køn	Mand	116	55,5	193	60,1	0,9569
	Kvinde	93	44,5	154	60,4	0,9569
Afsnit	7601_085 (Hørelinik )	152	72,7	232	65,5	*
	7601_085 Hørelinik, Viborg	1	0,5	5	20,0	*
	7601_089 (Øre-, næse-, halsambulatoriet	56	26,8	110	50,9	*
Besøg	1 besøg	100	47,8	176	56,8	0,2434
	2-3 besøg	82	39,2	133	61,7	0,2434
	Mere end 3 besøg	27	12,9	38	71,1	0,2434

### Forklaring på tabellens indhold

#### Kolonnerne viser

De første to talkolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyse for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyse 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.

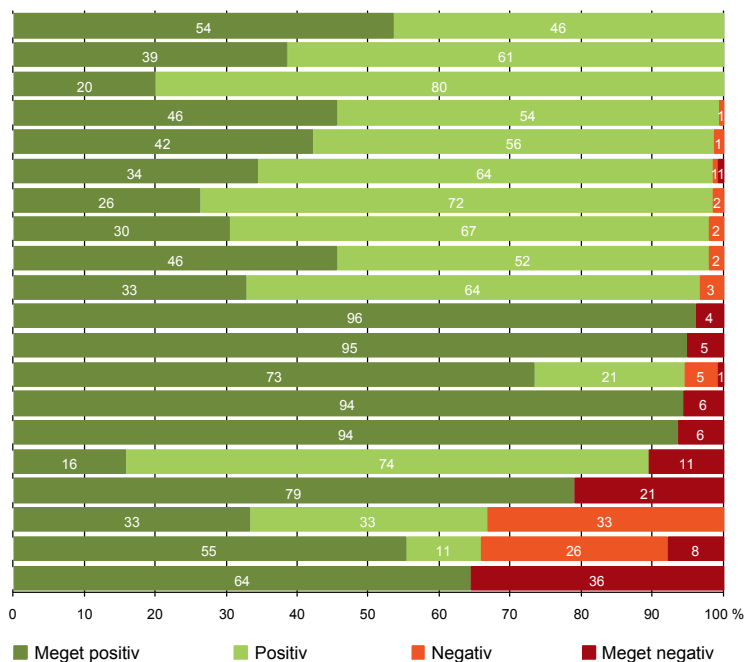
Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: [www.patientoplevelser.dk/vejledning](http://www.patientoplevelser.dk/vejledning)

# LUP 2012 - Ambulante



## OVERSIGTSFIGUR FOR 7601\_085 (HØREKLINIK )

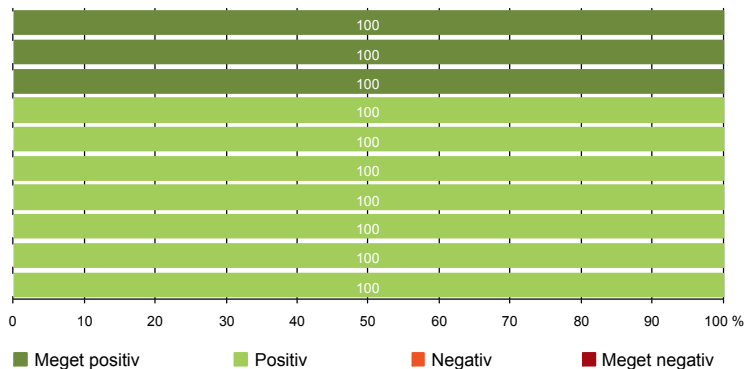
- 5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (28)
- 1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (145)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (25)
- 16. Den mundtlige information er god (138)
- 22. Det samlede indtryk er godt (142)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (128)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (61)
- 15. Den skriftlige information er god (46)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (136)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (116)
- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (103)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (58)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (128)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (138)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (141)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (19)
- 4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (38)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (6)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (38)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (73)





## OVERSIGTSFIGUR FOR 7601\_085 HØREKLINIK, VIBORG

- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (1)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (1)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (1)
- 1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (1)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (1)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (1)
- 16. Den mundtlige information er god (1)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (1)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (1)
- 22. Det samlede indtryk er godt (1)





# LUP 2012 - Ambulante



## OVERSIGTSFIGUR FOR 7601\_089 (ØRE-, NÆSE-, HALSAMBULATORIET Ø15 )

1. Modtagelsen i ambulatoriet er god (54)
15. Den skriftlige information er god (26)
7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (56)
17. Patienten er tryk ved at tage hjem (54)
22. Det samlede indtryk er godt (53)
21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (52)
9. Patienten oplever ikke fejl (53)
- 3(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (41)
18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (10)
16. Den mundtlige information er god (55)
5. Kontaktperson tager ansvar for forløbet (9)
6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (47)
13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (31)
12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (51)
8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (27)
20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (30)
4. Patienten har kontaktperson med særligt ansvar (13)
19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (12)
14. Patienten modtager skriftlig information (47)
11. Personalet er gode til at håndtere fejl (4)

