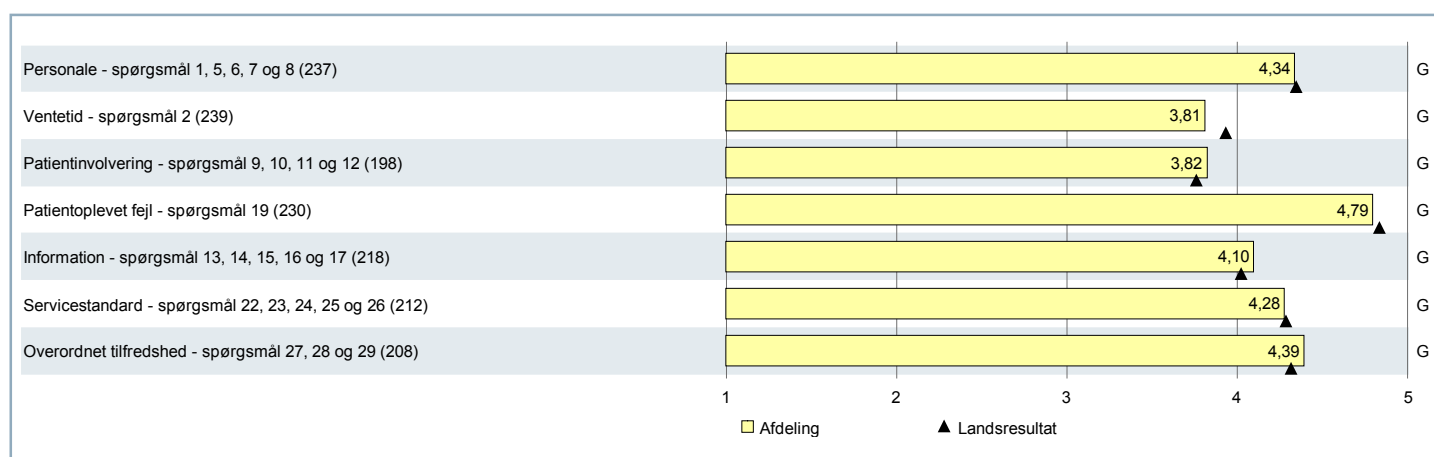




Planlagt ambulante patienters oplevelser:

## Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H – Aarhus universitetshospital



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 patientoplevet 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 432 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.
- 58% svarede på spørgeskemaet.
- Der var 2.431 patienter i inklusionsperioden.

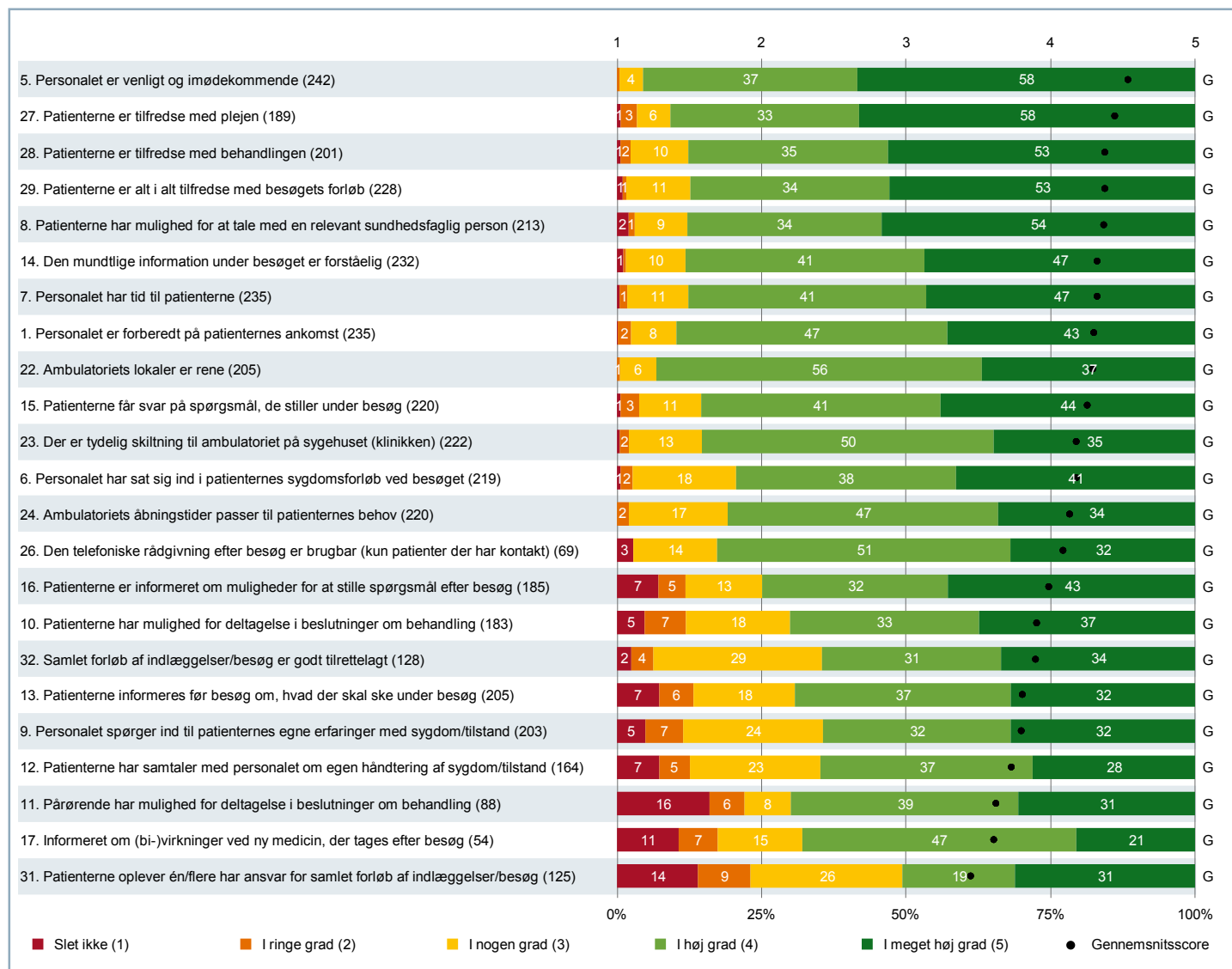
# INDHOLD

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

ÅRETS TEMA

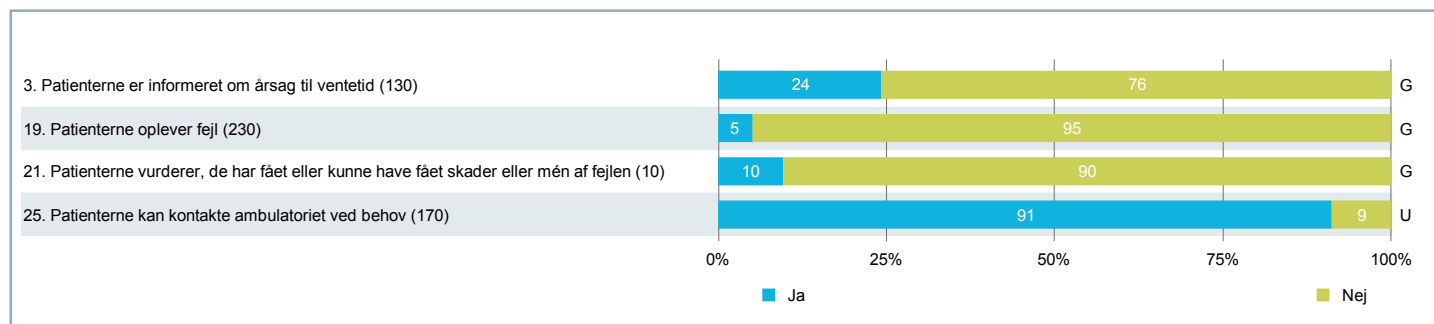
# 1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



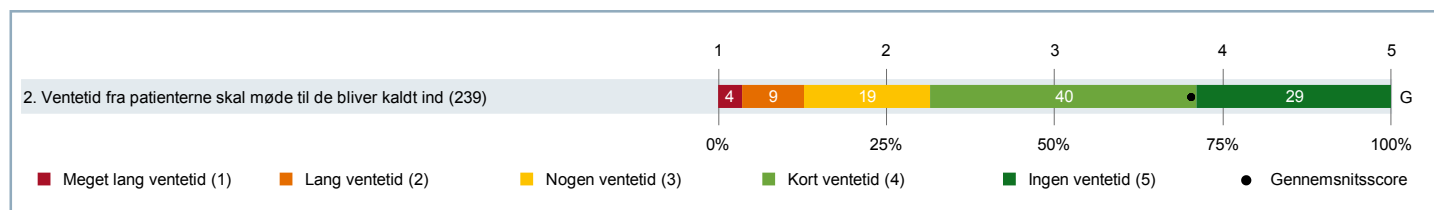
# 1. OVERBLIK - Oversigtsfigur (fortsat)

## Figur for ja/nej-spørgsmål



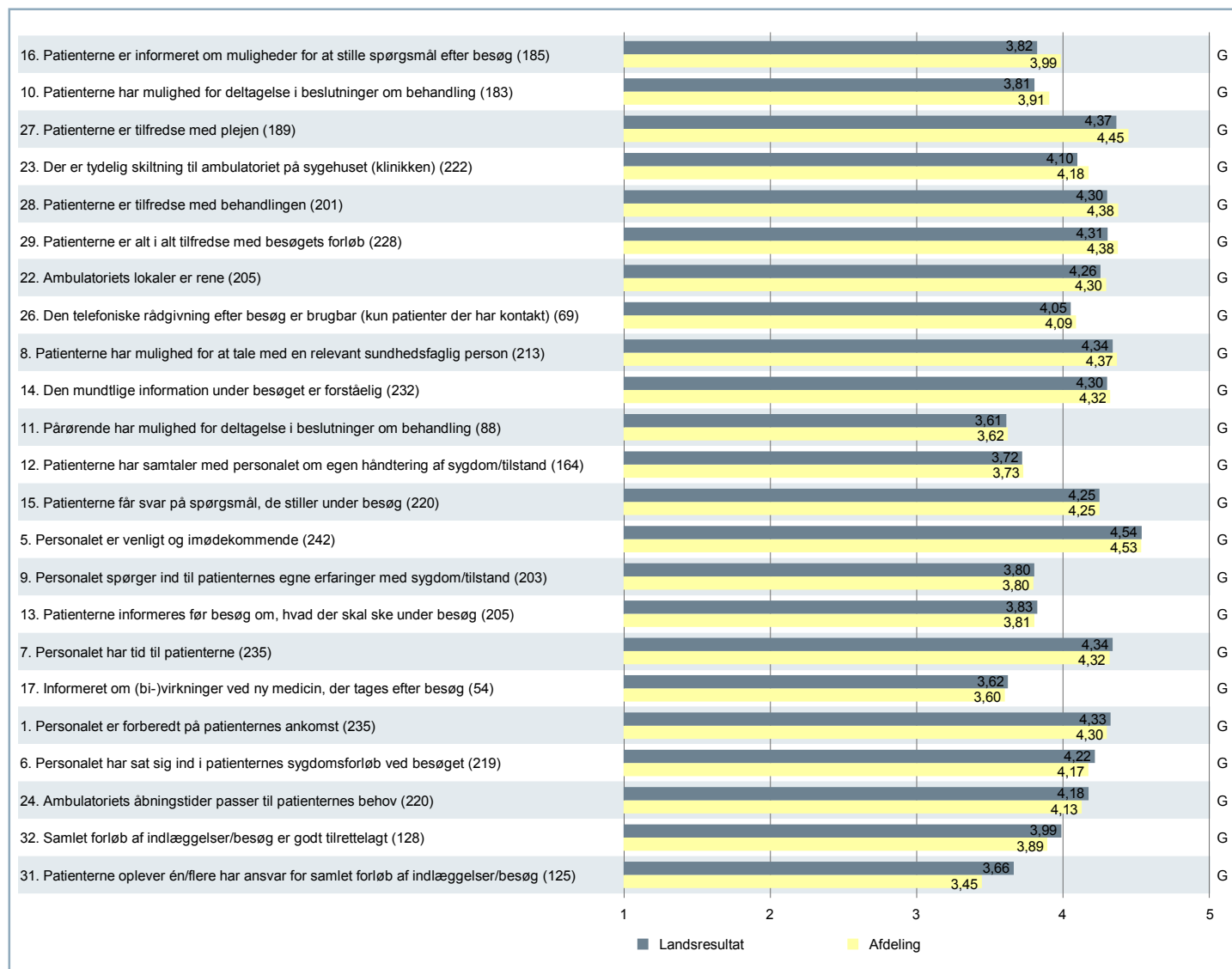
Bemærk om spørgsmål 21: Ja indeholder både dem, der fik skader/mén af fejlen, og dem, hvor fejlen kunne have medført skader/mén. I spørgeskemaet i bilaget kan du se, hvordan patienten har fået stillet spørgsmålet. En figur med spørgsmålet på den fulde skala findes i 4. TEMAVISE AFSNIT - Fejl ved dit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

## Figur for ventetidsspørgsmålet



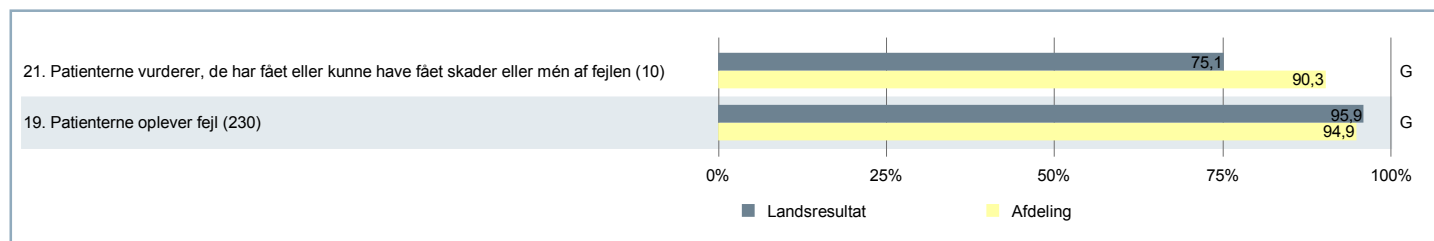
# 1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

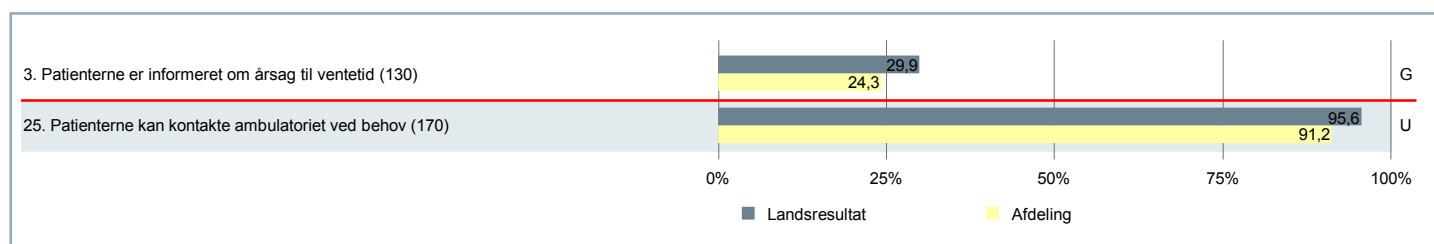


# 1. OVERBLIK - Resultat i forhold til landsresultatet (fortsat)

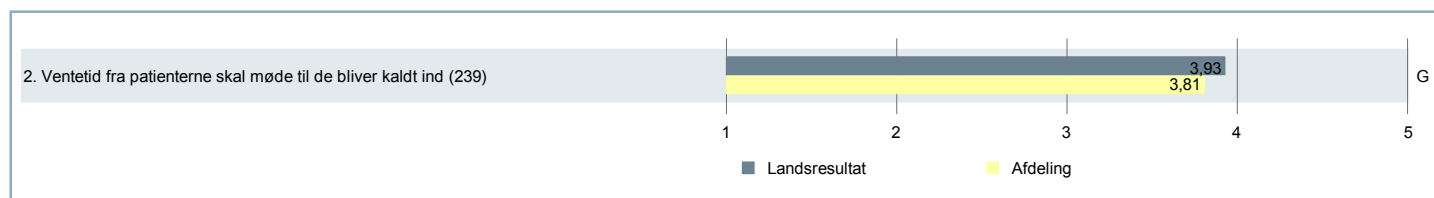
## Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



## 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](http://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](http://www.patientoplevelser.dk/LUP14/Metode)

## 2. KORT OM RAPPORTEN (fortsat)



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



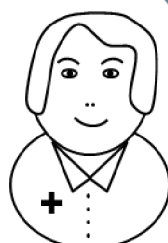
Gå til figurene pr. underopdeling, der starter på side 73 >>



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

Tabel opdelt på patientkarakteristika

Gå til tabellerne, der starter på side 18 >>



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

Tabel med overordnede niveauer

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

Tablet for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,53	4,56	4,57	4,54
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,45	4,41	4,41	4,37
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,38	4,37	4,35	4,30
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,35	4,34	4,31
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,37	4,37	4,38	4,34
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,32	4,34	4,32	4,30
7. Personalet har tid til patienterne	4,32	4,34	4,36	4,34
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,30	4,33	4,35	4,33
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,30	4,28	4,32	4,26
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,25	4,28	4,28	4,25
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,18	4,10	4,16	4,10
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,25	4,26	4,22
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,13	4,18	4,21	4,18
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,09	4,11	4,09	4,05
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	3,99	3,90	3,92	3,82
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,91	3,83	3,84	3,81
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,89	4,03	4,03	3,99
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,81	3,88	3,89	3,83
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,80	3,84	3,85	3,80
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,73	3,75	3,76	3,72
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,62	3,67	3,65	3,61
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,60	3,67	3,68	3,62
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,45	3,65	3,69	3,66

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	94,9%	95,8%	96,3%	95,9%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	90,3%	78,3%	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	24,3%	29,1%	29,3%	29,9%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	91,2%	95,8%	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	3,81	3,90	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.	27.	28.	29.	8.	14.	7.	1.	22.	15.	23.	6.	24.	26.	16.	10.	32.	13.	9.	12.
Afdeling	4,53	4,45	4,38	4,38	4,37	4,32	4,32	4,30	4,30	4,25	4,18	4,17	4,13	4,09	3,99	3,91	3,89	3,81	3,80	3,73
(SKS kode) 6620-195	5,00	5,00	4,67	4,33	4,67	4,67	4,67	4,67	4,00	5,00	4,00	4,33	4,00	4,67	4,67	4,50	4,00	4,00	4,50	4,33
(SKS kode) 6620-196	4,44	4,45	4,42	4,62	4,29	4,07	4,44	4,25	4,43	4,08	4,56	4,33	4,36	3,50	4,33	3,82	3,89	3,42	3,92	3,80
(SKS kode) 6620-197	4,52	4,49	4,33	4,35	4,43	4,29	4,36	4,41	4,31	4,25	4,22	4,18	4,12	4,16	4,09	3,96	3,83	3,82	3,82	3,81
(SKS kode) 6620-198	4,54	4,63	4,50	4,46	4,13	4,42	4,50	4,38	4,45	4,10	4,38	4,18	4,50	4,50	4,13	4,50	4,00	4,27	4,50	3,67
(SKS kode) 6620-199	4,54	4,41	4,40	4,38	4,34	4,34	4,28	4,23	4,29	4,25	4,13	4,16	4,12	4,03	3,90	3,86	3,91	3,80	3,77	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.

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.	17.	31.
Afdeling	3,62	3,60	3,45
(SKS kode) 6620-195	3,00	4,00	4,00
(SKS kode) 6620-196	4,29	3,20	3,89
(SKS kode) 6620-197	4,19	3,27	3,26
(SKS kode) 6620-198	1,00	5,00	4,80
(SKS kode) 6620-199	3,38	3,72	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	94,9%	90,3%
(SKS kode) 6620-195	100,0%	-
(SKS kode) 6620-196	100,0%	-
(SKS kode) 6620-197	97,3%	100,0%
(SKS kode) 6620-198	100,0%	-
(SKS kode) 6620-199	92,9%	87,5%

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	24,3%	91,2%
(SKS kode) 6620-195	33,3%	100,0%
(SKS kode) 6620-196	20,0%	75,0%
(SKS kode) 6620-197	18,8%	95,9%
(SKS kode) 6620-198	33,3%	100,0%
(SKS kode) 6620-199	26,4%	88,7%

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	3,81
(SKS kode) 6620-195	4,00
(SKS kode) 6620-196	4,44
(SKS kode) 6620-197	4,03
(SKS kode) 6620-198	4,50
(SKS kode) 6620-199	3,63

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

Tablet for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,53	4,59	4,49	4,53	4,54
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,45	4,58	4,32	4,37	4,56
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,38	4,44	4,32	4,32	4,45
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,45	4,31	4,32	4,44
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,37	4,44	4,31	4,35	4,39
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,32	4,32	4,33	4,34	4,31
7. Personalet har tid til patienterne	4,32	4,35	4,29	4,26	4,38
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,30	4,25	4,34	4,30	4,30
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,30	4,33	4,27	4,32	4,27
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,25	4,30	4,21	4,19	4,32
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,18	4,17	4,18	4,13	4,22
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,21	4,15	4,12	4,24
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,13	4,25	4,02	4,02	4,25
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,09	3,95	4,23	4,19	3,97
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	3,99	4,03	3,95	4,01	3,96
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,91	3,99	3,84	3,90	3,92
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,89	4,08	3,71	3,86	3,93
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,81	3,77	3,83	3,85	3,75
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,80	3,88	3,73	3,80	3,80
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,73	3,87	3,59	3,71	3,75
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,62	3,73	3,52	3,66	3,58
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,60	3,54	3,67	3,52	3,69
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,45	3,53	3,37	3,41	3,49

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	94,9%	95,0%	94,8%	93,6%	96,1%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	90,3%	80,0%	100,0%	83,3%	100,0%

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	24,3%	33,0%	15,4%	21,3%	28,6%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	91,2%	92,1%	90,4%	89,4%	93,0%

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	3,81	3,82	3,80	3,67	3,95

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 fempunktskala (gennemsnitsscore)

	Afdeling	30. Del af forløb		
		Ja	Nej	Ved ikke
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,53	4,54	4,50	4,72
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,45	4,43	4,55	4,48
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,38	4,38	4,38	4,48
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,36	4,43	4,53
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,37	4,37	4,43	4,89
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,32	4,32	4,46	4,94
7. Personalet har tid til patienterne	4,32	4,32	4,39	4,48
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,30	4,32	4,32	4,40
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,30	4,33	4,32	3,90
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,25	4,18	4,45	5,00
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,18	4,16	4,18	4,94
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,18	4,16	4,63
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,13	4,11	4,11	4,94
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,09	4,24	4,06	5,00
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	3,99	4,02	4,02	3,51
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,91	3,90	3,95	4,91
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,89	3,89	-	-
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,81	3,95	3,64	3,95
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,80	3,81	3,80	4,94
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,73	3,68	3,89	4,88
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,62	3,65	3,63	5,00
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,60	3,58	4,16	3,04
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,45	3,45	-	-

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	94,9%	94,9%	95,8%	100,0%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	90,3%	100,0%	100,0%	-

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	24,3%	23,5%	29,3%	5,9%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	91,2%	90,9%	93,3%	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	3,81	3,79	3,87	3,47

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	4,53	4,63	4,52	4,36	4,56	4,48	4,18
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,45	4,54	4,50	4,38	4,41	4,34	4,00
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,38	4,50	4,42	4,07	4,35	4,22	3,81
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,46	4,42	4,38	4,37	4,38	3,85
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,37	4,48	4,30	3,58	4,21	4,38	4,62
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,32	4,45	4,36	4,35	4,19	4,34	3,81
7. Personalet har tid til patienterne	4,32	4,45	4,34	4,05	4,08	4,41	4,15
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,30	4,35	4,34	4,07	4,11	4,33	3,66
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,30	4,28	4,36	4,58	4,25	4,52	3,89
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,25	4,34	4,25	4,03	4,22	4,21	4,00
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,18	4,21	4,11	4,02	4,28	4,36	4,37
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,35	4,08	3,68	3,97	4,30	3,63
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,13	4,18	4,09	4,35	4,15	3,94	4,59
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,09	4,16	4,13	3,73	4,27	4,14	-
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	3,99	4,01	3,95	3,40	4,04	4,34	4,19
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,91	4,09	3,88	3,20	3,99	4,10	3,00
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,89	4,04	3,75	3,50	3,77	3,88	4,50
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,81	4,11	3,66	3,86	3,99	4,10	2,55
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,80	3,99	3,75	3,11	3,70	3,99	3,33
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,73	3,87	3,62	4,06	3,82	3,91	3,50
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,62	3,80	3,54	3,55	3,58	4,26	4,00
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,60	3,96	3,77	2,33	3,67	3,43	1,00
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,45	3,58	3,19	3,26	3,57	3,25	3,50

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	94,9%	95,9%	94,4%	100,0%	90,1%	97,5%	84,3%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	90,3%	66,7%	100,0%	-	80,0%	100,0%	100,0%

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	24,3%	23,8%	19,0%	0,0%	37,7%	12,6%	0,0%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	91,2%	91,8%	90,4%	100,0%	94,8%	90,6%	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	3,81	3,89	3,89	3,09	3,52	4,04	2,95

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 imødekomende	4,53	4,52	4,45	4,60	4,50
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,45	4,43	4,30	4,58	4,01
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,38	4,40	4,28	4,47	3,40
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,38	4,39	4,33	4,42	3,86
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,37	4,30	4,28	4,53	4,04
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,32	4,26	4,34	4,42	3,89
7. Personalet har tid til patienterne	4,32	4,29	4,24	4,44	4,04
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,30	4,26	4,40	4,31	4,23
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,30	4,25	4,21	4,45	3,82
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,25	4,25	4,16	4,33	3,89
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	4,18	4,16	4,09	4,19	4,76
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,06	4,14	4,36	3,55
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,13	4,09	4,05	4,21	4,26
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,09	4,03	4,26	4,08	3,39
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	3,99	4,02	3,78	4,10	2,85
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,91	4,00	3,84	3,84	3,68
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,89	3,82	3,78	4,04	3,08
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	3,81	3,68	3,80	4,03	3,32
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,80	3,81	3,70	3,86	3,29
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,73	3,70	3,76	3,84	2,99
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	3,62	3,77	3,35	3,68	2,96
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	3,60	3,41	4,02	3,75	1,23
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,45	3,26	3,38	3,70	1,71

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	94,9%	93,6%	100,0%	93,0%	100,0%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	90,3%	81,2%	-	100,0%	-

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	24,3%	35,2%	13,9%	21,8%	6,4%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	91,2%	92,1%	93,4%	90,4%	66,1%

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	3,81	3,77	3,83	3,87	3,73

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	235	95,1%	7	2,8%	5	2,0%
5. Personalet er venligt og imødekomende	242	98,0%	3	1,2%	2	0,8%
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	219	88,7%	10	4,0%	18	7,3%
7. Personalet har tid til patienterne	235	96,7%	5	2,1%	3	1,2%
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	213	86,9%	17	6,9%	15	6,1%
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	203	83,5%	31	12,8%	9	3,7%
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	183	75,6%	49	20,2%	10	4,1%
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	88	37,0%	136	57,1%	14	5,9%
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	164	68,3%	67	27,9%	9	3,8%
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	205	86,1%	25	10,5%	8	3,4%
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	232	95,1%	8	3,3%	4	1,6%
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	220	90,9%	18	7,4%	4	1,7%
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	185	76,8%	47	19,5%	9	3,7%
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	54	22,9%	171	72,5%	11	4,7%
22. Ambulatoriets lokaler er rene	205	85,1%	6	2,5%	30	12,4%
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	222	92,1%	12	5,0%	7	2,9%
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	220	92,1%	13	5,4%	6	2,5%
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	69	29,1%	155	65,4%	13	5,5%
27. Patienterne er tilfredse med plejen	189	79,7%	46	19,4%	2	0,8%
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	201	84,5%	33	13,9%	4	1,7%
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	228	95,4%	6	2,5%	5	2,1%
31. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	125	85,6%	11	7,5%	10	6,8%
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	128	87,7%	13	8,9%	5	3,4%

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

Tabel for ja/nej-spørgsmål

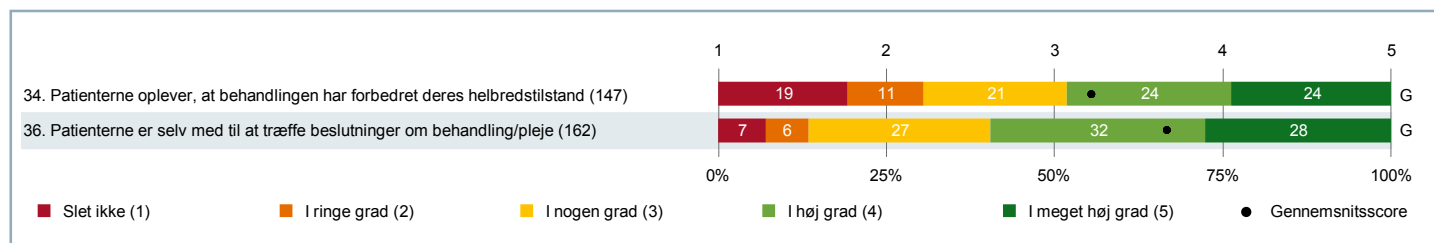
	Svar					
	Vurderings-kategorier (ja og nej)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	130	85,5%	15	9,9%	7	4,6%
19. Patienterne oplever fejl	230	100,0%	-		-	
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	10	100,0%	-		0	0,0%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	170	70,2%	47	19,4%	25	10,3%

Tabel for ventetidsspørgsmålet

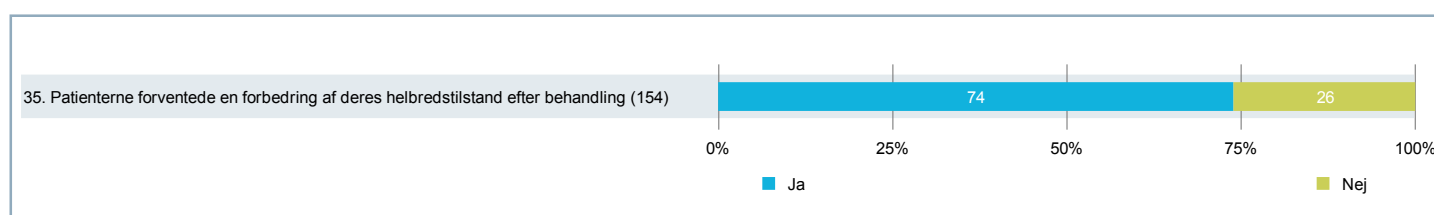
	Svar					
	Vurderings-kategorier (1-5)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	239	99,2%	2	0,8%	0	0,0%

## 4. TEMAVISE AFSNIT – Forbedret helbred og inddraget i beslutninger

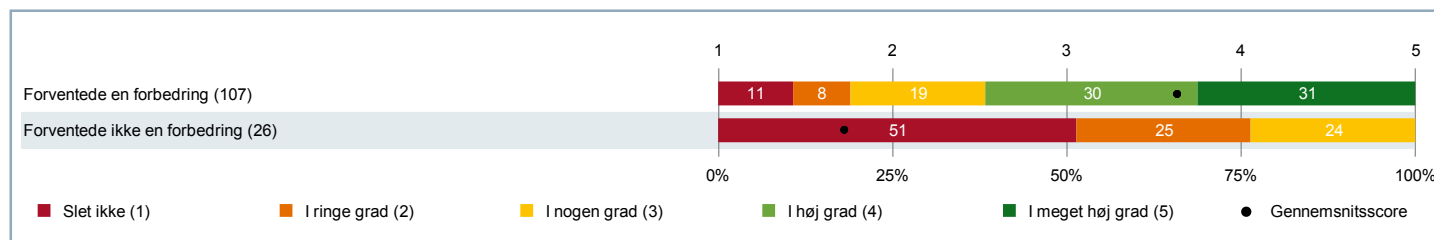
Figur for spørgsmål på fempunktsskala



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
	Aarhus universitetshospital	3,32	-	G	3552	1735	724
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,22	-	G	147	67	24
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	3,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	3,45			11	3	1
	(SKS kode) 6620-197	3,49			39	28	6
	(SKS kode) 6620-198	4,25			8	4	1
	(SKS kode) 6620-199	3,06			86	32	16
Køn	Mand	3,36			70	27	15
	Kvinde	3,11			77	40	9
Alder	0-59 år	3,14			66	38	12
	60+ år	3,30			81	29	12
30. Del af forløb	Ja	3,17			99	41	11
	Nej	3,38			30	21	4
	Ved ikke	4,01			5	0	2
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,31			70	29	8
	Undersøgelse/udredning	3,05			71	35	14
	Medicinsk behandling	3,80			4	1	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,74			40	7	6
	Andet	3,56			28	14	2
	Det kan jeg ikke vurdere	3,38			6	0	3
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,46			62	34	12
	Ja, en	3,08			33	9	5
	Ja, flere	3,07			48	22	4
	Det husker jeg ikke	3,14			3	2	3

## 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
	Aarhus universitetshospital	67,8%	-	-	3730	1574	695
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	73,9%	-	-	154	65	20
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	66,7%			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	91,7%			12	3	0
	(SKS kode) 6620-197	85,0%			40	30	4
	(SKS kode) 6620-198	100,0%			7	5	1
	(SKS kode) 6620-199	67,4%			92	27	15
Køn	Mand	72,7%			78	25	10
	Kvinde	75,1%			76	40	10
Alder	0-59 år	72,4%			71	34	10
	60+ år	75,4%			83	31	10
30. Del af forløb	Ja	73,2%			105	35	11
	Nej	75,7%			31	19	4
	Ved ikke	100,0%			4	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	75,5%			77	25	5
	Undersøgelse/udredning	66,6%			78	30	11
	Medicinsk behandling	80,6%			5	1	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	95,1%			42	6	5
	Andet	84,2%			29	14	2
	Det kan jeg ikke vurdere	75,0%			4	3	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	76,7%			61	39	8
	Ja, en	78,3%			35	6	6
	Ja, flere	69,1%			53	18	4
	Det husker jeg ikke	61,9%			5	1	2

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

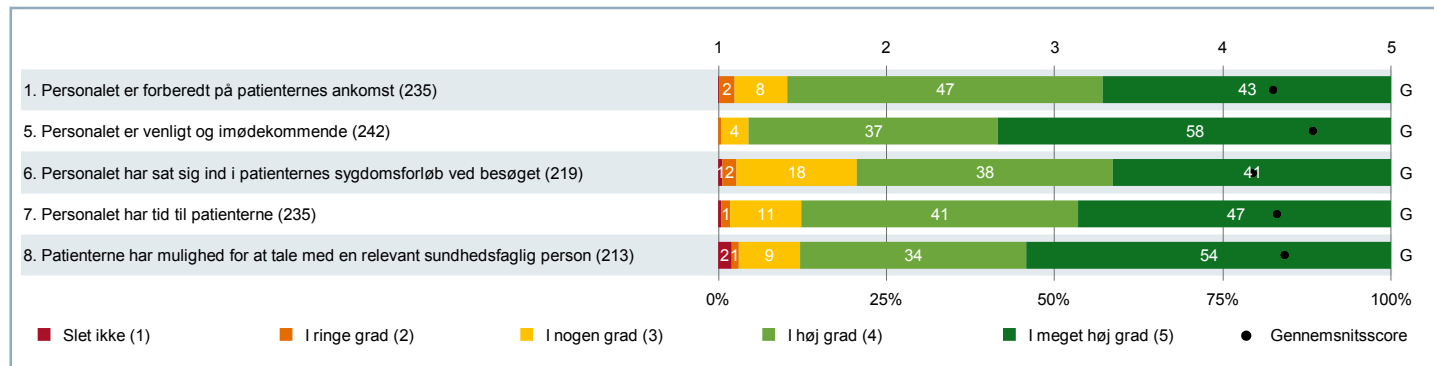
## 4. TEMAVISE AFSNIT – Forbedret helbred og inddraget i beslutninger (fortsat)

### 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
	Aarhus universitetshospital	3,54	-	G	4317	1323	321
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,67	-	G	162	65	9
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,50			2	1	0
	(SKS kode) 6620-196	4,30			10	4	1
	(SKS kode) 6620-197	3,84			44	27	2
	(SKS kode) 6620-198	3,88			8	5	0
	(SKS kode) 6620-199	3,54			98	28	6
Køn	Mand	3,58			79	27	4
	Kvinde	3,74			83	38	5
Alder	0-59 år	3,66			77	34	5
	60+ år	3,68			85	31	4
30. Del af forløb	Ja	3,60			111	35	5
	Nej	3,78			37	16	2
	Ved ikke	3,95			4	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,88			75	27	2
	Undersøgelse/udredning	3,57			84	31	5
	Medicinsk behandling	3,21			6	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,83			43	8	1
	Andet	3,84			31	12	1
	Det kan jeg ikke vurdere	3,50			4	3	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,67			69	35	3
	Ja, en	3,71			36	10	0
	Ja, flere	3,62			53	18	3
	Det husker jeg ikke	3,81			4	1	3

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,33	-	G	5879	124	138
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,30	-	G	235	7	5
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,25			16	0	0
	(SKS kode) 6620-197	4,41			69	6	3
	(SKS kode) 6620-198	4,38			13	0	0
	(SKS kode) 6620-199	4,23			134	1	2
Køn	Mand	4,25			115	2	0
	Kvinde	4,34			120	5	5
Alder	0-59 år	4,30			113	4	0
	60+ år	4,30			122	3	5
30. Del af forløb	Ja	4,32			150	2	2
	Nej	4,32			52	2	2
	Ved ikke	4,40			7	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,35			105	3	1
	Undersøgelse/udredning	4,34			117	2	2
	Medicinsk behandling	4,07			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,11			53	1	0
	Andet	4,33			43	3	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,66			7	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,26			101	5	4
	Ja, en	4,40			48	0	0
	Ja, flere	4,31			74	2	1
	Det husker jeg ikke	4,23			8	0	0

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,56	-	O	6088	48	16
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,53	-	G	242	3	2
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	5,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,44			16	0	0
	(SKS kode) 6620-197	4,52			75	3	0
	(SKS kode) 6620-198	4,54			13	0	0
	(SKS kode) 6620-199	4,54			135	0	2
Køn	Mand	4,59			115	0	2
	Kvinde	4,49			127	3	0
Alder	0-59 år	4,53			115	0	2
	60+ år	4,54			127	3	0
30. Del af forløb	Ja	4,54			153	1	0
	Nej	4,50			55	1	0
	Ved ikke	4,72			6	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,63			108	1	0
	Undersøgelse/udredning	4,52			120	1	0
	Medicinsk behandling	4,36			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,56			54	0	0
	Andet	4,48			44	2	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,18			7	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,52			108	2	0
	Ja, en	4,45			47	1	0
	Ja, flere	4,60			77	0	0
	Det husker jeg ikke	4,50			6	0	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,25	-	O	5636	200	255
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,17	-	G	219	10	18
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,33			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,33			15	0	1
	(SKS kode) 6620-197	4,18			62	7	9
	(SKS kode) 6620-198	4,18			11	2	0
	(SKS kode) 6620-199	4,16			128	1	8
Køn	Mand	4,21			102	4	11
	Kvinde	4,15			117	6	7
Alder	0-59 år	4,12			105	5	7
	60+ år	4,24			114	5	11
30. Del af forløb	Ja	4,18			142	4	8
	Nej	4,16			51	2	3
	Ved ikke	4,63			5	0	2
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,35			102	2	5
	Undersøgelse/udredning	4,08			113	2	6
	Medicinsk behandling	3,68			6	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,97			50	1	3
	Andet	4,30			40	4	2
	Det kan jeg ikke vurdere	3,63			6	0	3
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,06			95	9	6
	Ja, en	4,14			44	1	3
	Ja, flere	4,36			72	0	5
	Det husker jeg ikke	3,55			5	0	3

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,34	-	G	5931	112	56
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,32	-	G	235	5	3
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,44			16	0	0
	(SKS kode) 6620-197	4,36			73	4	0
	(SKS kode) 6620-198	4,50			12	1	0
	(SKS kode) 6620-199	4,28			131	0	3
Køn	Mand	4,35			113	1	2
	Kvinde	4,29			122	4	1
Alder	0-59 år	4,26			112	1	3
	60+ år	4,38			123	4	0
30. Del af forløb	Ja	4,32			148	1	1
	Nej	4,39			54	2	0
	Ved ikke	4,48			6	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,45			105	1	1
	Undersøgelse/udredning	4,34			114	3	1
	Medicinsk behandling	4,05			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,08			54	0	0
	Andet	4,41			44	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,15			7	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,29			105	4	0
	Ja, en	4,24			45	1	1
	Ja, flere	4,44			75	0	0
	Det husker jeg ikke	4,04			6	0	2

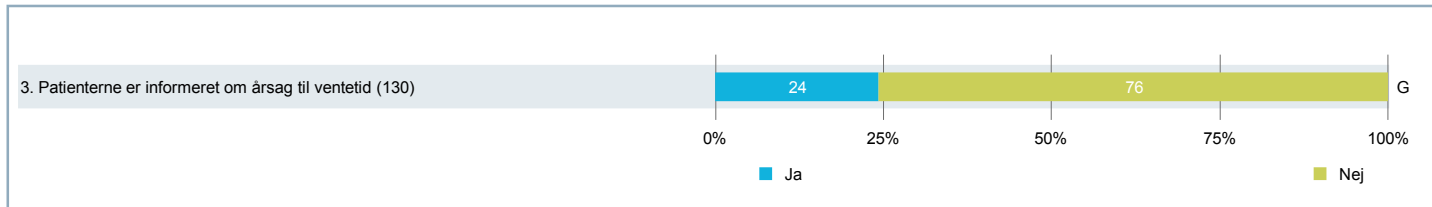
## 4. TEMAVISE AFSNIT – Personale - dimension (fortsat)

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

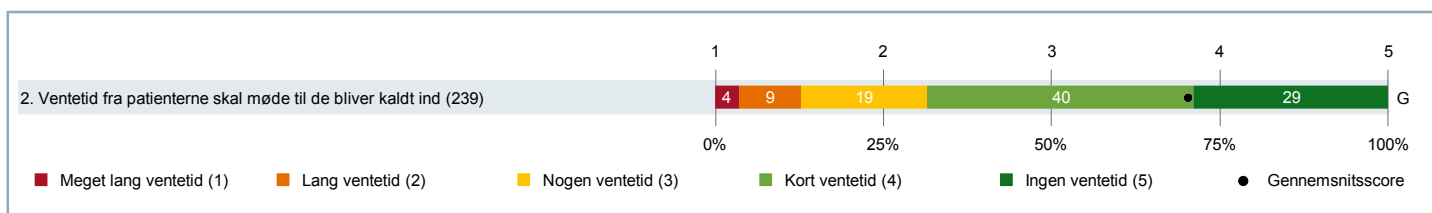
		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,34	-	-	81974	5270	3894
	Region Midtjylland	4,38	-	O	16262	831	706
	Aarhus universitetshospital	4,37	-	O	5526	307	250
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,37	-	G	213	17	15
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,29			14	1	1
	(SKS kode) 6620-197	4,43			63	7	7
	(SKS kode) 6620-198	4,13			8	4	1
	(SKS kode) 6620-199	4,34			125	5	6
Køn	Mand	4,44			102	7	6
	Kvinde	4,31			111	10	9
Alder	0-59 år	4,35			108	3	6
	60+ år	4,39			105	14	9
30. Del af forløb	Ja	4,37			137	9	8
	Nej	4,43			50	3	3
	Ved ikke	4,89			5	0	2
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,48			98	7	3
	Undersøgelse/udredning	4,30			109	6	5
	Medicinsk behandling	3,58			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,21			52	1	1
	Andet	4,38			37	7	2
	Det kan jeg ikke vurdere	4,62			4	1	4
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,30			90	12	7
	Ja, en	4,28			46	1	1
	Ja, flere	4,53			69	4	3
	Det husker jeg ikke	4,04			6	0	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	3,90	-	U	5918	100	22
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,81	-	G	239	2	0
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,44			16	0	0
	(SKS kode) 6620-197	4,03			75	1	0
	(SKS kode) 6620-198	4,50			12	0	0
	(SKS kode) 6620-199	3,63			133	1	0
Køn	Mand	3,82			116	0	0
	Kvinde	3,80			123	2	0
Alder	0-59 år	3,67			112	2	0
	60+ år	3,95			127	0	0
30. Del af forløb	Ja	3,79			149	1	0
	Nej	3,87			55	0	0
	Ved ikke	3,47			7	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,89			104	0	0
	Undersøgelse/udredning	3,89			120	1	0
	Medicinsk behandling	3,09			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,52			53	0	0
	Andet	4,04			44	1	0
	Det kan jeg ikke vurdere	2,95			9	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,77			105	2	0
	Ja, en	3,83			47	0	0
	Ja, flere	3,87			75	0	0
	Det husker jeg ikke	3,73			8	0	0

## 4. TEMAVISE AFSNIT – Ventetid ved ankomst (fortsat)

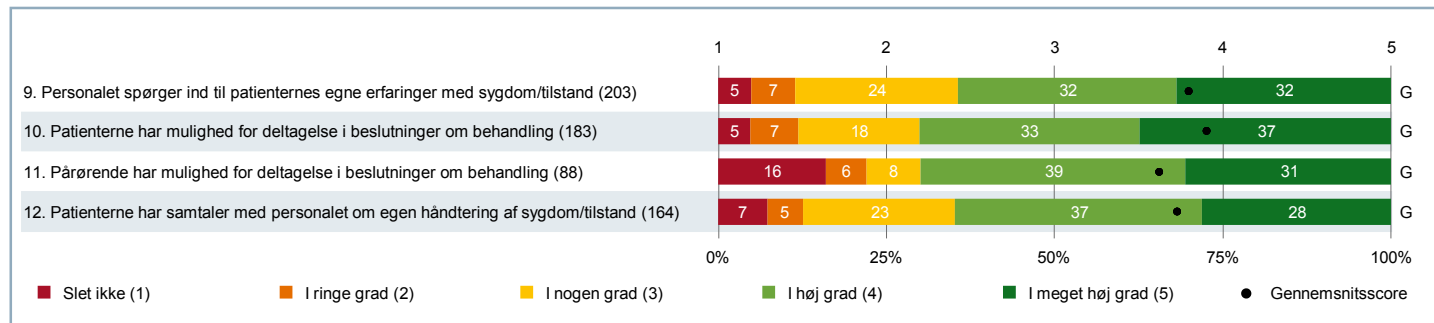
### 3. Blev du informeret om årsagen til ventetiden? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

		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
	Aarhus universitetshospital	29,1%	-	G	3056	476	165
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	24,3%	-	G	130	15	7
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	33,3%			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	20,0%			5	2	0
	(SKS kode) 6620-197	18,8%			32	8	4
	(SKS kode) 6620-198	33,3%			3	1	0
	(SKS kode) 6620-199	26,4%			87	4	3
Køn	Mand	33,0%			67	7	3
	Kvinde	15,4%			63	8	4
Alder	0-59 år	21,3%			74	5	4
	60+ år	28,6%			56	10	3
30. Del af forløb	Ja	23,5%			89	5	3
	Nej	29,3%			27	6	2
	Ved ikke	5,9%			4	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	23,8%			53	7	2
	Undersøgelse/udredning	19,0%			70	6	4
	Medicinsk behandling	0,0%			5	1	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	37,7%			37	3	2
	Andet	12,6%			17	5	1
	Det kan jeg ikke vurdere	0,0%			6	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	35,2%			50	9	5
	Ja, en	13,9%			32	1	0
	Ja, flere	21,8%			41	4	2
	Det husker jeg ikke	6,4%			6	0	0



## 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
	Aarhus universitetshospital	3,84	-	O	5330	567	206
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,80	-	G	203	31	9
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,50			2	1	0
	(SKS kode) 6620-196	3,92			13	2	1
	(SKS kode) 6620-197	3,82			55	17	4
	(SKS kode) 6620-198	4,50			8	4	0
	(SKS kode) 6620-199	3,77			125	7	4
Køn	Mand	3,88			93	16	6
	Kvinde	3,73			110	15	3
Alder	0-59 år	3,80			98	14	5
	60+ år	3,80			105	17	4
30. Del af forløb	Ja	3,81			134	13	6
	Nej	3,80			47	9	0
	Ved ikke	4,94			4	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,99			95	9	3
	Undersøgelse/udredning	3,75			110	9	2
	Medicinsk behandling	3,11			6	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,70			46	6	2
	Andet	3,99			31	13	1
	Det kan jeg ikke vurdere	3,33			3	3	3
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,81			85	21	2
	Ja, en	3,70			40	4	3
	Ja, flere	3,86			72	4	1
	Det husker jeg ikke	3,29			5	1	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	3,83	-	G	4838	896	325
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,91	-	G	183	49	10
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,50			2	1	0
	(SKS kode) 6620-196	3,82			11	2	2
	(SKS kode) 6620-197	3,96			54	18	3
	(SKS kode) 6620-198	4,50			8	4	0
	(SKS kode) 6620-199	3,86			108	24	5
Køn	Mand	3,99			87	21	6
	Kvinde	3,84			96	28	4
Alder	0-59 år	3,90			93	20	4
	60+ år	3,92			90	29	6
30. Del af forløb	Ja	3,90			122	25	6
	Nej	3,95			41	14	1
	Ved ikke	4,91			3	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,09			82	22	3
	Undersøgelse/udredning	3,88			100	16	4
	Medicinsk behandling	3,20			5	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,99			45	6	3
	Andet	4,10			31	13	1
	Det kan jeg ikke vurdere	3,00			4	3	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,00			80	26	1
	Ja, en	3,84			39	6	3
	Ja, flere	3,84			57	16	4
	Det husker jeg ikke	3,68			6	0	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	3,67	-	G	2819	2865	340
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,62	-	G	88	136	14
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	3,00			1	2	0
	(SKS kode) 6620-196	4,29			7	8	1
	(SKS kode) 6620-197	4,19			21	49	2
	(SKS kode) 6620-198	1,00			1	10	0
	(SKS kode) 6620-199	3,38			58	67	11
Køn	Mand	3,73			45	60	7
	Kvinde	3,52			43	76	7
Alder	0-59 år	3,66			46	63	7
	60+ år	3,58			42	73	7
30. Del af forløb	Ja	3,65			62	82	8
	Nej	3,63			14	39	2
	Ved ikke	5,00			1	3	2
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,80			41	61	4
	Undersøgelse/udredning	3,54			55	59	6
	Medicinsk behandling	3,55			4	2	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,58			29	20	4
	Andet	4,26			10	34	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			2	4	3
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,77			36	63	7
	Ja, en	3,35			20	24	2
	Ja, flere	3,68			28	46	2
	Det husker jeg ikke	2,96			3	2	3

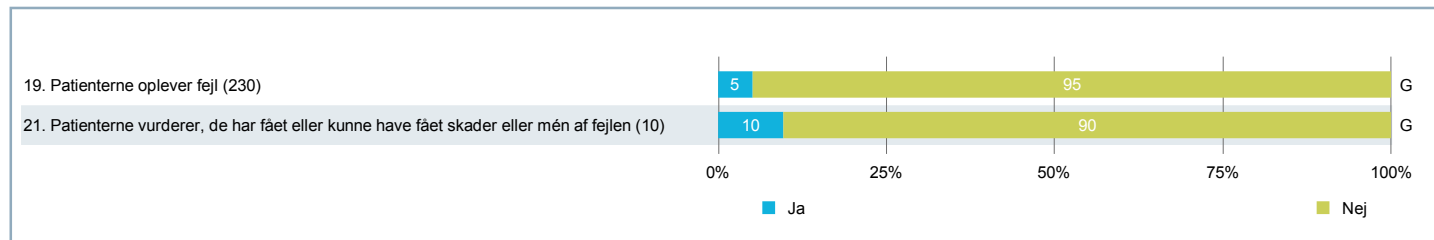
## 4. TEMAVISE AFSNIT – Patientinvolvering - dimension (fortsat)

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

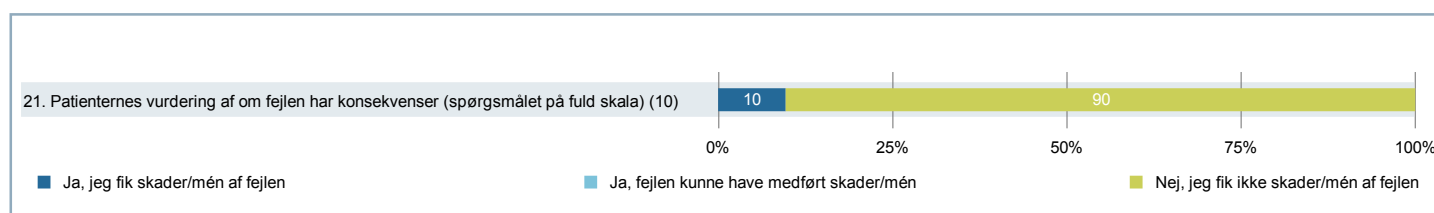
		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,72	-	-	68099	19261	2349
	Region Midtjylland	3,76	-	O	13552	3512	499
	Aarhus universitetshospital	3,75	-	G	4628	1199	185
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,73	-	G	164	67	9
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,33			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	3,80			10	6	0
	(SKS kode) 6620-197	3,81			43	28	1
	(SKS kode) 6620-198	3,67			3	8	1
	(SKS kode) 6620-199	3,68			105	25	7
Køn	Mand	3,87			84	25	5
	Kvinde	3,59			80	42	4
Alder	0-59 år	3,71			87	25	4
	60+ år	3,75			77	42	5
30. Del af forløb	Ja	3,68			104	41	6
	Nej	3,89			40	14	1
	Ved ikke	4,88			4	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,87			70	33	2
	Undersøgelse/udredning	3,62			90	28	3
	Medicinsk behandling	4,06			6	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,82			47	5	2
	Andet	3,91			26	17	2
	Det kan jeg ikke vurdere	3,50			2	4	3
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,70			68	34	4
	Ja, en	3,76			39	8	1
	Ja, flere	3,84			51	22	2
	Det husker jeg ikke	2,99			4	2	2

## 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	-	-
	Aarhus universitetshospital	95,8%	-	G	5798	-	-
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	94,9%	-	G	230	-	-
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	100,0%			3	-	-
	(SKS kode) 6620-196	100,0%			14	-	-
	(SKS kode) 6620-197	97,3%			73	-	-
	(SKS kode) 6620-198	100,0%			13	-	-
	(SKS kode) 6620-199	92,9%			127	-	-
Køn	Mand	95,0%			106	-	-
	Kvinde	94,8%			124	-	-
Alder	0-59 år	93,6%			104	-	-
	60+ år	96,1%			126	-	-
30. Del af forløb	Ja	94,9%			144	-	-
	Nej	95,8%			53	-	-
	Ved ikke	100,0%			6	-	-
38. Årsag til besøg	Kontrol	95,9%			100	-	-
	Undersøgelse/udredning	94,4%			113	-	-
	Medicinsk behandling	100,0%			6	-	-
	Operation/Kirurgisk indgreb	90,1%			51	-	-
	Andet	97,5%			46	-	-
	Det kan jeg ikke vurdere	84,3%			8	-	-
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	93,6%			105	-	-
	Ja, en	100,0%			45	-	-
	Ja, flere	93,0%			72	-	-
	Det husker jeg ikke	100,0%			7	-	-

## 4. TEMAVISE AFSNIT – Patientoplevelvet fejl (fortsat)

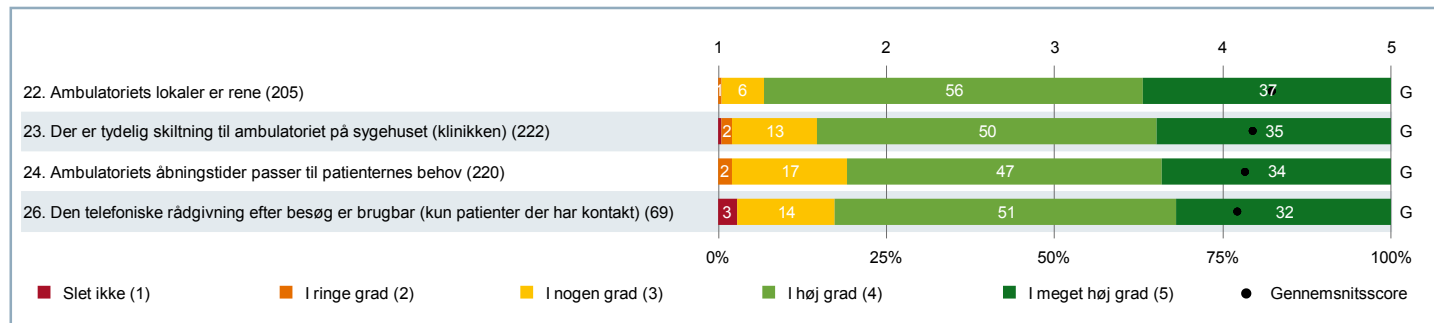
21. Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl)

		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
	Aarhus universitetshospital	78,3%	-	G	165	-	39
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	90,3%	-	G	10	-	0
Underopdeling	(SKS kode) 6620-197	100,0%			2	-	0
	(SKS kode) 6620-199	87,5%			8	-	0
Køn	Mand	80,0%			5	-	0
	Kvinde	100,0%			5	-	0
Alder	0-59 år	83,3%			6	-	0
	60+ år	100,0%			4	-	0
30. Del af forløb	Ja	100,0%			7	-	0
	Nej	100,0%			1	-	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	66,7%			3	-	0
	Undersøgelse/udredning	100,0%			5	-	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	80,0%			5	-	0
	Andet	100,0%			1	-	0
	Det kan jeg ikke vurdere	100,0%			1	-	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	81,2%			5	-	0
	Ja, flere	100,0%			5	-	0

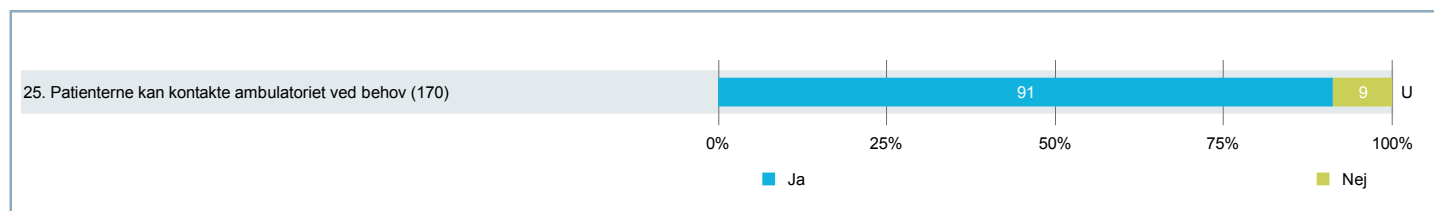


## 4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension

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
	Aarhus universitetshospital	4,28	-	O	5195	155	693
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,30	-	G	205	6	30
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			2	0	1
	(SKS kode) 6620-196	4,43			14	0	2
	(SKS kode) 6620-197	4,31			59	3	11
	(SKS kode) 6620-198	4,45			11	1	1
	(SKS kode) 6620-199	4,29			119	2	15
Køn	Mand	4,33			95	3	17
	Kvinde	4,27			110	3	13
Alder	0-59 år	4,32			100	1	14
	60+ år	4,27			105	5	16
30. Del af forløb	Ja	4,33			130	4	17
	Nej	4,32			45	2	9
	Ved ikke	3,90			7	0	0
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,28			92	3	12
	Undersøgelse/udredning	4,36			102	2	16
	Medicinsk behandling	4,58			6	1	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,25			48	1	4
	Andet	4,52			37	3	5
	Det kan jeg ikke vurdere	3,89			8	0	1
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,25			92	4	11
	Ja, en	4,21			42	1	3
	Ja, flere	4,45			64	1	13
	Det husker jeg ikke	3,82			5	0	3

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,10	-	G	5654	264	151
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,18	-	G	222	12	7
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			2	0	1
	(SKS kode) 6620-196	4,56			16	0	0
	(SKS kode) 6620-197	4,22			63	6	4
	(SKS kode) 6620-198	4,38			13	0	0
	(SKS kode) 6620-199	4,13			128	6	2
Køn	Mand	4,17			102	4	6
	Kvinde	4,18			120	8	1
Alder	0-59 år	4,13			103	5	6
	60+ år	4,22			119	7	1
30. Del af forløb	Ja	4,16			142	7	3
	Nej	4,18			51	1	2
	Ved ikke	4,94			5	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,21			97	6	4
	Undersøgelse/udredning	4,11			114	5	1
	Medicinsk behandling	4,02			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,28			49	2	1
	Andet	4,36			42	3	1
	Det kan jeg ikke vurdere	4,37			6	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,16			97	7	4
	Ja, en	4,09			46	1	1
	Ja, flere	4,19			71	4	0
	Det husker jeg ikke	4,76			6	0	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,18	-	G	5397	412	155
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,13	-	G	220	13	6
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,36			14	0	0
	(SKS kode) 6620-197	4,12			65	7	1
	(SKS kode) 6620-198	4,50			12	1	0
	(SKS kode) 6620-199	4,12			126	5	5
Køn	Mand	4,25			107	4	2
	Kvinde	4,02			113	9	4
Alder	0-59 år	4,02			104	3	5
	60+ år	4,25			116	10	1
30. Del af forløb	Ja	4,11			143	4	4
	Nej	4,11			53	3	0
	Ved ikke	4,94			5	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,18			98	3	3
	Undersøgelse/udredning	4,09			109	8	2
	Medicinsk behandling	4,35			6	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,15			49	3	1
	Andet	3,94			40	4	2
	Det kan jeg ikke vurdere	4,59			6	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,09			96	10	0
	Ja, en	4,05			45	1	1
	Ja, flere	4,21			72	2	3
	Det husker jeg ikke	4,26			6	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
	Aarhus universitetshospital	95,8%	-	G	4128	1164	745
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	91,2%	-	U	170	47	25
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	100,0%			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	75,0%			12	0	4
	(SKS kode) 6620-197	95,9%			49	17	7
	(SKS kode) 6620-198	100,0%			9	4	0
	(SKS kode) 6620-199	88,7%			97	26	14
Køn	Mand	92,1%			79	22	15
	Kvinde	90,4%			91	25	10
Alder	0-59 år	89,4%			79	24	11
	60+ år	93,0%			91	23	14
30. Del af forløb	Ja	90,9%			113	23	15
	Nej	93,3%			36	17	3
	Ved ikke	100,0%			4	1	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	91,8%			83	14	10
	Undersøgelse/udredning	90,4%			83	27	11
	Medicinsk behandling	100,0%			6	1	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	94,8%			42	8	4
	Andet	90,6%			32	8	5
	Det kan jeg ikke vurdere	100,0%			5	1	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	92,1%			76	26	6
	Ja, en	93,4%			31	9	7
	Ja, flere	90,4%			56	11	10
	Det husker jeg ikke	66,1%			5	1	2

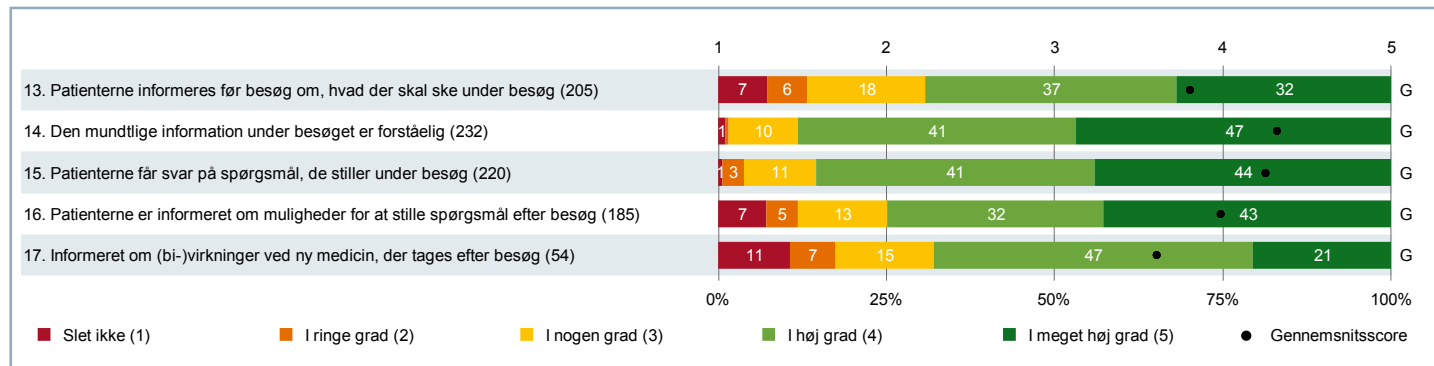
## 4. TEMAVISE AFSNIT – Servicestandard - dimension (fortsat)

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
	Aarhus universitetshospital	4,11	-	O	1725	3997	254
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,09	-	G	69	155	13
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	3,50			6	8	1
	(SKS kode) 6620-197	4,16			19	48	4
	(SKS kode) 6620-198	4,50			6	6	1
	(SKS kode) 6620-199	4,03			35	93	7
Køn	Mand	3,95			36	67	10
	Kvinde	4,23			33	88	3
Alder	0-59 år	4,19			34	73	5
	60+ år	3,97			35	82	8
30. Del af forløb	Ja	4,24			42	99	9
	Nej	4,06			16	38	2
	Ved ikke	5,00			3	1	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,16			37	65	4
	Undersøgelse/udredning	4,13			39	76	3
	Medicinsk behandling	3,73			3	3	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,27			17	34	1
	Andet	4,14			14	30	2
	Det kan jeg ikke vurdere	-			0	4	4
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,03			33	69	4
	Ja, en	4,26			17	28	3
	Ja, flere	4,08			17	55	3
	Det husker jeg ikke	3,39			2	3	3

## 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
	Aarhus universitetshospital	3,88	-	O	5386	589	78
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,81	-	G	205	25	8
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	3,42			12	3	1
	(SKS kode) 6620-197	3,82			60	11	1
	(SKS kode) 6620-198	4,27			11	2	0
	(SKS kode) 6620-199	3,80			119	9	6
Køn	Mand	3,77			94	11	7
	Kvinde	3,83			111	14	1
Alder	0-59 år	3,85			103	7	5
	60+ år	3,75			102	18	3
30. Del af forløb	Ja	3,95			135	12	3
	Nej	3,64			47	7	1
	Ved ikke	3,95			4	1	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,11			95	8	4
	Undersøgelse/udredning	3,66			106	8	4
	Medicinsk behandling	3,86			6	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,99			49	2	1
	Andet	4,10			33	11	1
	Det kan jeg ikke vurdere	2,55			5	1	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,68			87	17	3
	Ja, en	3,80			45	2	0
	Ja, flere	4,03			67	5	2
	Det husker jeg ikke	3,32			5	1	2



## 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
	Aarhus universitetshospital	4,34	-	O	5901	139	41
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,32	-	G	232	8	4
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,07			14	1	1
	(SKS kode) 6620-197	4,29			68	6	0
	(SKS kode) 6620-198	4,42			12	0	1
	(SKS kode) 6620-199	4,34			135	1	2
Køn	Mand	4,32			110	2	3
	Kvinde	4,33			122	6	1
Alder	0-59 år	4,34			111	2	2
	60+ år	4,31			121	6	2
30. Del af forløb	Ja	4,32			150	3	0
	Nej	4,46			55	1	0
	Ved ikke	4,94			4	0	2
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,45			106	1	1
	Undersøgelse/udredning	4,36			118	1	2
	Medicinsk behandling	4,35			6	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,19			54	0	0
	Andet	4,34			40	6	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,81			6	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,26			103	6	0
	Ja, en	4,34			46	1	1
	Ja, flere	4,42			76	1	0
	Det husker jeg ikke	3,89			6	0	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,28	-	O	5695	286	73
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,25	-	G	220	18	4
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	5,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,08			13	2	0
	(SKS kode) 6620-197	4,25			64	9	1
	(SKS kode) 6620-198	4,10			10	2	1
	(SKS kode) 6620-199	4,25			130	5	2
Køn	Mand	4,30			103	8	2
	Kvinde	4,21			117	10	2
Alder	0-59 år	4,19			109	4	2
	60+ år	4,32			111	14	2
30. Del af forløb	Ja	4,18			144	9	0
	Nej	4,45			52	4	0
	Ved ikke	5,00			3	1	2
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,34			100	6	0
	Undersøgelse/udredning	4,25			116	3	1
	Medicinsk behandling	4,03			6	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,22			54	0	0
	Andet	4,21			38	8	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			4	1	3
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,25			97	11	1
	Ja, en	4,16			44	3	1
	Ja, flere	4,33			72	4	0
	Det husker jeg ikke	3,89			6	0	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	3,90	-	O	4907	925	207
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,99	-	G	185	47	9
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,33			12	2	1
	(SKS kode) 6620-197	4,09			57	14	2
	(SKS kode) 6620-198	4,13			8	5	0
	(SKS kode) 6620-199	3,90			105	26	6
Køn	Mand	4,03			86	22	5
	Kvinde	3,95			99	25	4
Alder	0-59 år	4,01			93	16	6
	60+ år	3,96			92	31	3
30. Del af forløb	Ja	4,02			119	29	5
	Nej	4,02			43	11	1
	Ved ikke	3,51			4	1	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,01			82	22	3
	Undersøgelse/udredning	3,95			97	20	3
	Medicinsk behandling	3,40			5	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,04			50	2	2
	Andet	4,34			30	14	1
	Det kan jeg ikke vurdere	4,19			5	1	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,02			83	22	3
	Ja, en	3,78			38	6	4
	Ja, flere	4,10			59	17	0
	Det husker jeg ikke	2,85			4	2	2

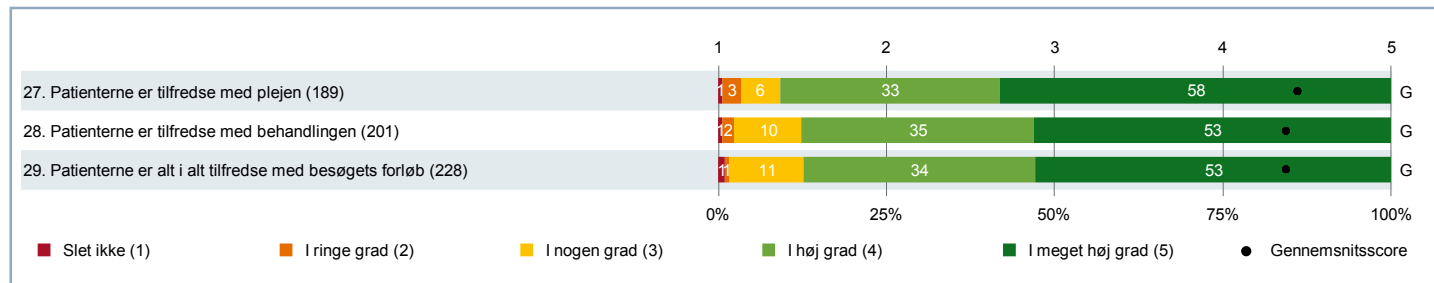
## 4. TEMAVISE AFSNIT – Information - dimension (fortsat)

### 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
	Aarhus universitetshospital	3,67	-	G	2418	3352	201
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,60	-	G	54	171	11
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			1	2	0
	(SKS kode) 6620-196	3,20			5	7	2
	(SKS kode) 6620-197	3,27			11	57	2
	(SKS kode) 6620-198	5,00			1	12	0
	(SKS kode) 6620-199	3,72			36	93	7
Køn	Mand	3,54			28	76	7
	Kvinde	3,67			26	95	4
Alder	0-59 år	3,52			27	83	5
	60+ år	3,69			27	88	6
30. Del af forløb	Ja	3,58			34	111	6
	Nej	4,16			9	44	1
	Ved ikke	3,04			3	2	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,96			22	81	2
	Undersøgelse/udredning	3,77			30	82	5
	Medicinsk behandling	2,33			3	2	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,67			26	24	4
	Andet	3,43			10	34	1
	Det kan jeg ikke vurdere	1,00			1	3	4
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,41			22	77	6
	Ja, en	4,02			13	33	2
	Ja, flere	3,75			17	57	1
	Det husker jeg ikke	1,23			2	4	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,41	-	O	5054	965	36
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,45	-	G	189	46	2
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	5,00			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,45			11	4	0
	(SKS kode) 6620-197	4,49			51	20	0
	(SKS kode) 6620-198	4,63			8	5	0
	(SKS kode) 6620-199	4,41			116	17	2
Køn	Mand	4,58			96	15	2
	Kvinde	4,32			93	31	0
Alder	0-59 år	4,37			102	12	2
	60+ år	4,56			87	34	0
30. Del af forløb	Ja	4,43			126	22	0
	Nej	4,55			40	16	0
	Ved ikke	4,48			6	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,54			88	19	0
	Undersøgelse/udredning	4,50			91	28	0
	Medicinsk behandling	4,38			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,41			53	1	0
	Andet	4,34			30	14	0
	Det kan jeg ikke vurdere	4,00			6	1	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,43			82	25	0
	Ja, en	4,30			39	8	0
	Ja, flere	4,58			61	11	0
	Det husker jeg ikke	4,01			4	2	2

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,37	-	O	5313	656	75
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,38	-	G	201	33	4
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,67			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,42			12	3	1
	(SKS kode) 6620-197	4,33			55	16	0
	(SKS kode) 6620-198	4,50			10	3	0
	(SKS kode) 6620-199	4,40			121	11	3
Køn	Mand	4,44			99	12	2
	Kvinde	4,32			102	21	2
Alder	0-59 år	4,32			99	13	3
	60+ år	4,45			102	20	1
30. Del af forløb	Ja	4,38			135	13	2
	Nej	4,38			44	12	0
	Ved ikke	4,48			6	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,50			94	12	0
	Undersøgelse/udredning	4,42			103	17	0
	Medicinsk behandling	4,07			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,35			53	1	0
	Andet	4,22			36	8	2
	Det kan jeg ikke vurdere	3,81			6	1	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,40			83	24	0
	Ja, en	4,28			44	3	0
	Ja, flere	4,47			67	5	2
	Det husker jeg ikke	3,40			5	1	2

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

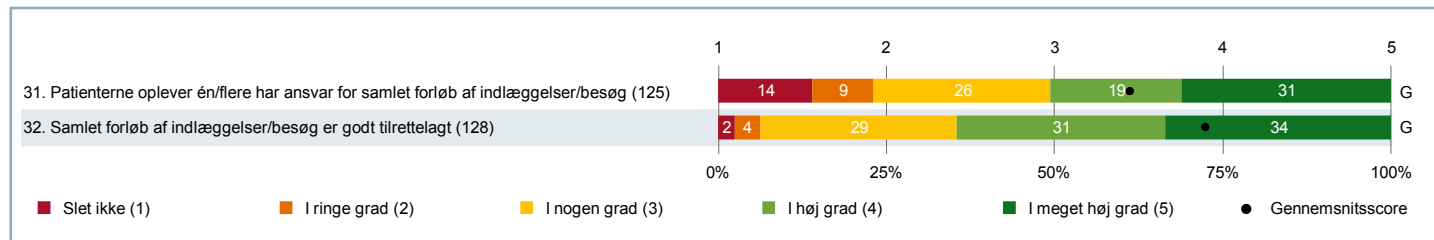
### 29. Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

		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
	Aarhus universitetshospital	4,35	-	O	5952	80	28
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	4,38	-	G	228	6	5
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,33			3	0	0
	(SKS kode) 6620-196	4,62			13	2	0
	(SKS kode) 6620-197	4,35			71	2	0
	(SKS kode) 6620-198	4,46			13	0	0
	(SKS kode) 6620-199	4,38			128	2	5
Køn	Mand	4,45			108	2	3
	Kvinde	4,31			120	4	2
Alder	0-59 år	4,32			110	2	3
	60+ år	4,44			118	4	2
30. Del af forløb	Ja	4,36			147	1	2
	Nej	4,43			55	1	0
	Ved ikke	4,53			6	0	1
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,46			106	1	0
	Undersøgelse/udredning	4,42			117	3	0
	Medicinsk behandling	4,38			7	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	4,37			53	0	1
	Andet	4,38			41	2	1
	Det kan jeg ikke vurdere	3,85			7	0	2
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	4,39			100	6	1
	Ja, en	4,33			47	0	0
	Ja, flere	4,42			72	0	2
	Det husker jeg ikke	3,86			6	0	2



## 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
	Aarhus universitetshospital	3,65	-	G	3252	214	340
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,45	-	G	125	11	10
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			1	0	0
	(SKS kode) 6620-196	3,89			9	0	0
	(SKS kode) 6620-197	3,26			27	5	2
	(SKS kode) 6620-198	4,80			5	2	1
	(SKS kode) 6620-199	3,48			83	4	7
Køn	Mand	3,53			61	7	2
	Kvinde	3,37			64	4	8
Alder	0-59 år	3,41			66	8	1
	60+ år	3,49			59	3	9
30. Del af forløb	Ja	3,45			125	11	10
38. Årsag til besøg	Kontrol	3,58			63	6	5
	Undersøgelse/udredning	3,19			61	6	4
	Medicinsk behandling	3,26			5	0	0
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,57			38	0	0
	Andet	3,25			25	2	0
	Det kan jeg ikke vurdere	3,50			2	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,26			41	5	4
	Ja, en	3,38			28	2	2
	Ja, flere	3,70			53	3	4
	Det husker jeg ikke	1,71			3	1	0

## 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
	Aarhus universitetshospital	4,03	-	O	3526	171	99
Afdeling	Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H	3,89	-	G	128	13	5
Underopdeling	(SKS kode) 6620-195	4,00			1	0	0
	(SKS kode) 6620-196	3,89			9	0	0
	(SKS kode) 6620-197	3,83			24	6	4
	(SKS kode) 6620-198	4,00			5	2	0
	(SKS kode) 6620-199	3,91			89	5	1
Køn	Mand	4,08			65	5	0
	Kvinde	3,71			63	8	5
Alder	0-59 år	3,86			65	8	1
	60+ år	3,93			63	5	4
30. Del af forløb	Ja	3,89			128	13	5
38. Årsag til besøg	Kontrol	4,04			64	6	3
	Undersøgelse/udredning	3,75			63	6	2
	Medicinsk behandling	3,50			4	0	1
	Operation/Kirurgisk indgreb	3,77			37	0	1
	Andet	3,88			23	3	1
	Det kan jeg ikke vurdere	4,50			2	0	0
39. Indlæggelse/ besøg det seneste år	Nej	3,82			40	9	1
	Ja, en	3,78			29	2	2
	Ja, flere	4,04			55	2	2
	Det husker jeg ikke	3,08			4	0	0

## 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](http://www.patientoplevelser.dk/LUP14)

Find yderligere materiale om LUP på: [www.patientoplevelser.dk/LUP14/materiale](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.vibis.dk/viden/projektdatabase) - Projektdatabase for brugerinddragelse i sundhedsvæsenet under Videnscenter for Brugerinddragelse under Danske Patienter.

[www.patientoplevelser.dk/metode-inspiration](http://www.patientoplevelser.dk/metode-inspiration) - Her kan du hente inspiration og litteratur om metoder til brugerinddragelse. Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse.

[www.patientsikkerhed.dk](http://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"/> <b>Gå til spm. 4</b>	<input type="checkbox"/> <b>Gå til spm. 4</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <b>Gå til spm. 4</b>
	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"/>	<b>Gå til spm. 22</b>
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"/>	<b>Gå til spm. 33</b>	<input type="checkbox"/> <b>Gå til spm. 33</b>
	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**

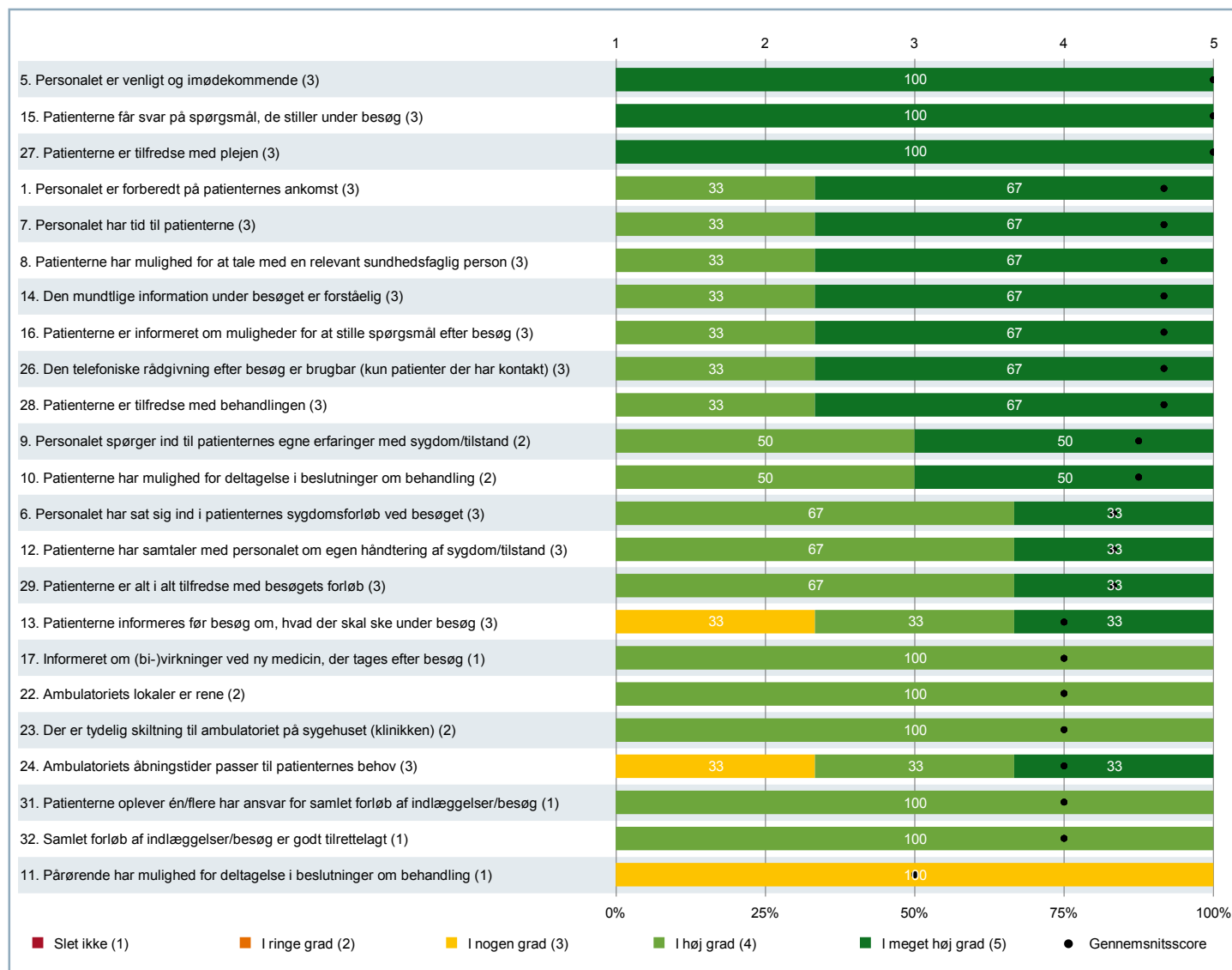
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kontrol                | <input type="checkbox"/> Operation/kirurgisk indgreb |
| <input type="checkbox"/> Undersøgelse/udredning | <input type="checkbox"/> Andet                       |
| <input type="checkbox"/> Medicinsk behandling   | <input type="checkbox"/> 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"/>



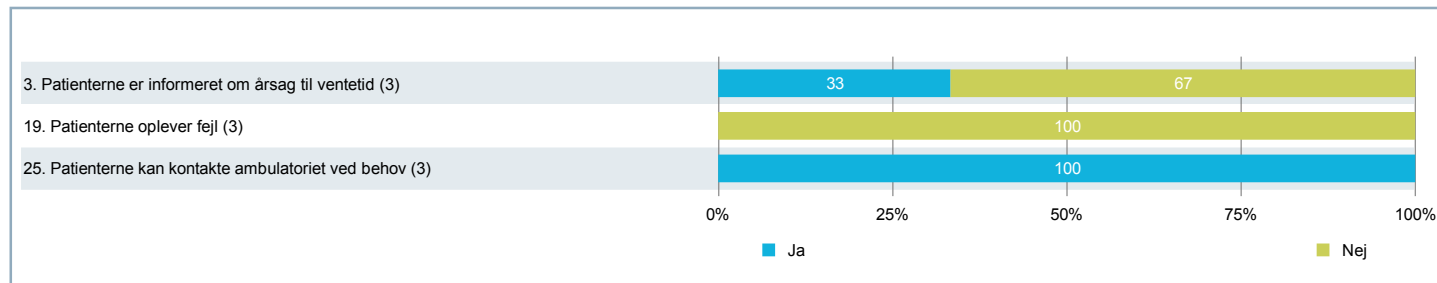
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-195

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



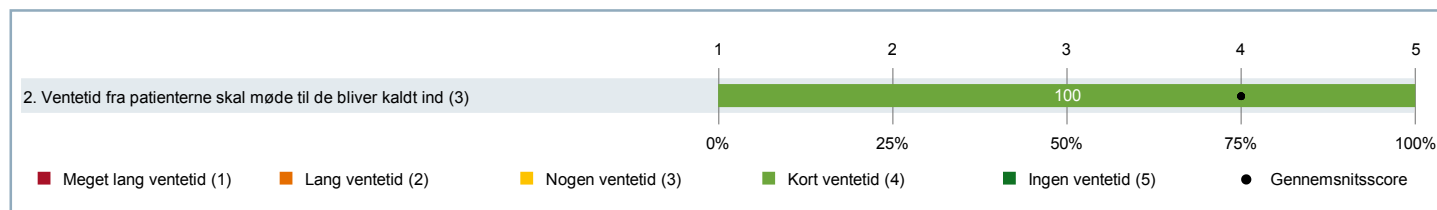
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-195 (fortsat)

### Figur for ja/nej-spørgsmål



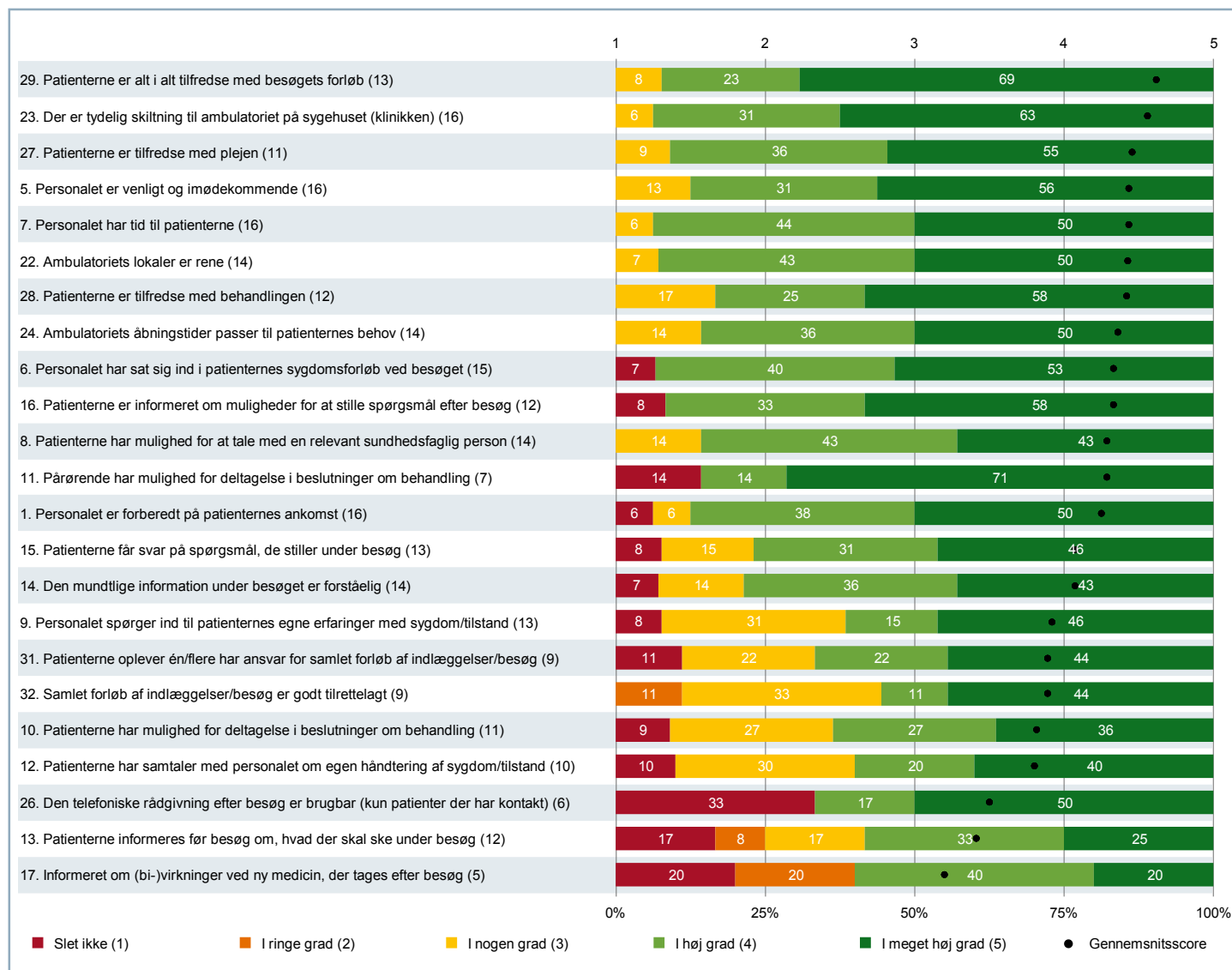
Bemærk om spørgsmål 21: Ja indeholder både dem, der fik skader/mén af fejlen, og dem, hvor fejlen kunne have medført skader/mén. I spørgeskemaet i bilaget kan du se, hvordan patienten har fået stillet spørgsmålet. En figur med spørgsmålet på den fulde skala findes i 4. TEMAVISE AFSNIT - Fejl ved dit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

### Figur for ventetidsspørgsmålet



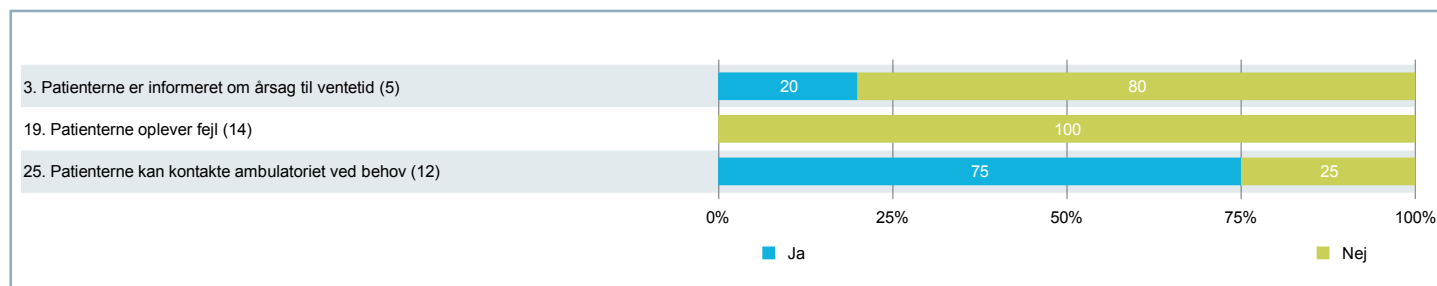
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-196

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



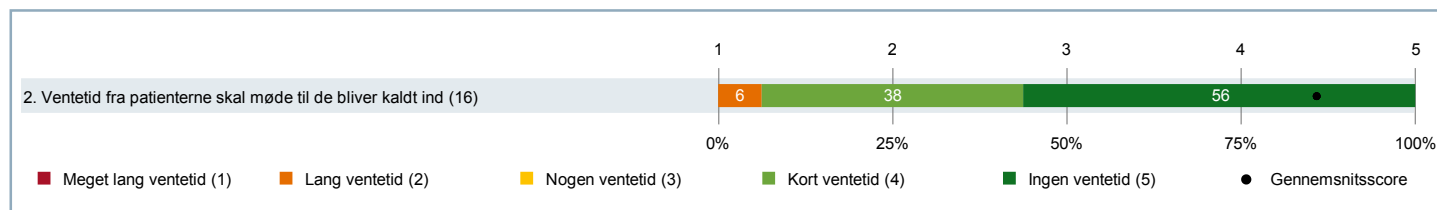
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-196 (fortsat)

### Figur for ja/nej-spørgsmål



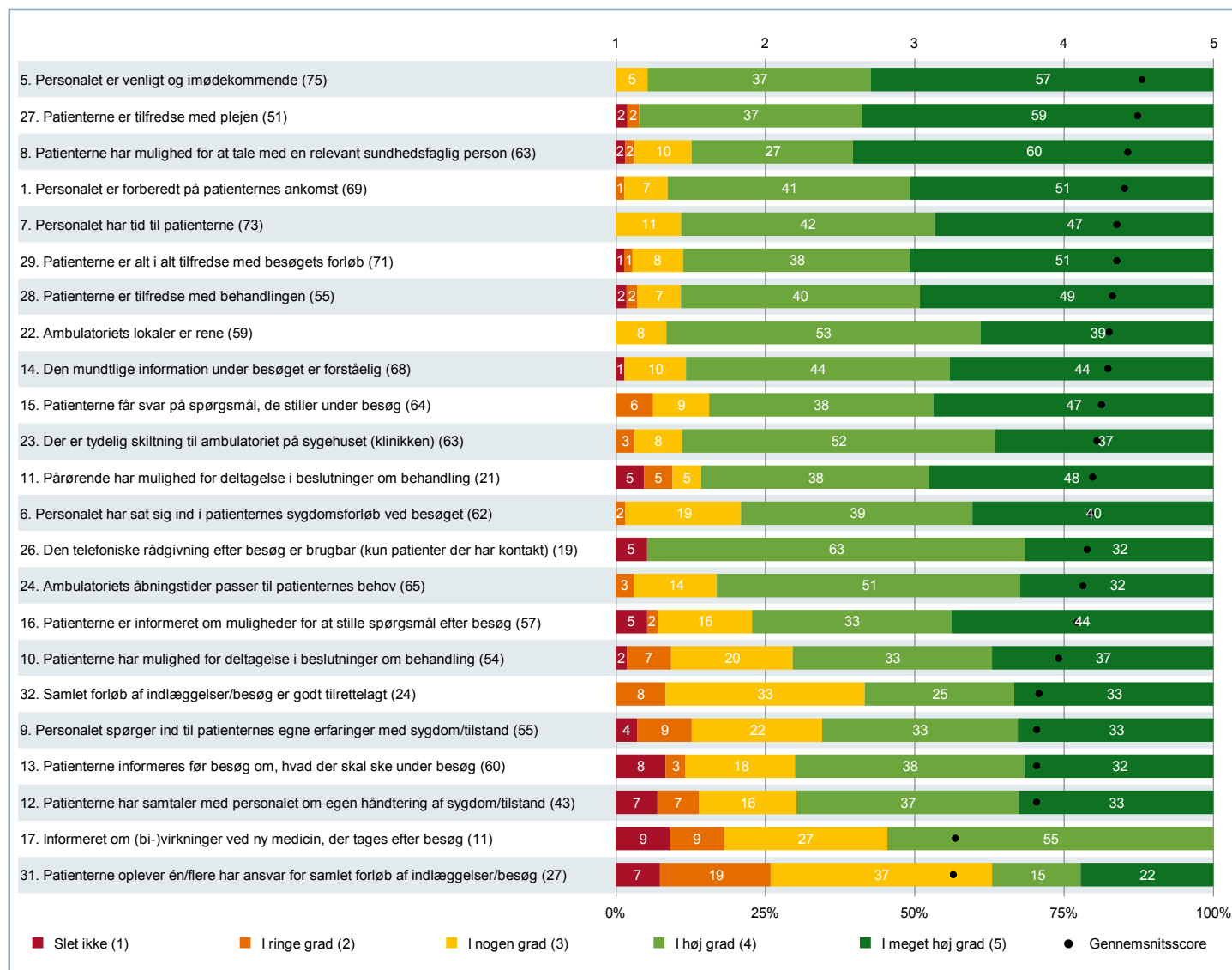
Bemærk om spørgsmål 21: Ja indeholder både dem, der fik skader/mén af fejlen, og dem, hvor fejlen kunne have medført skader/mén. I spørgeskemaet i bilaget kan du se, hvordan patienten har fået stillet spørgsmålet. En figur med spørgsmålet på den fulde skala findes i 4. TEMAVISE AFSNIT - Fejl ved dit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

### Figur for ventetidsspørgsmålet



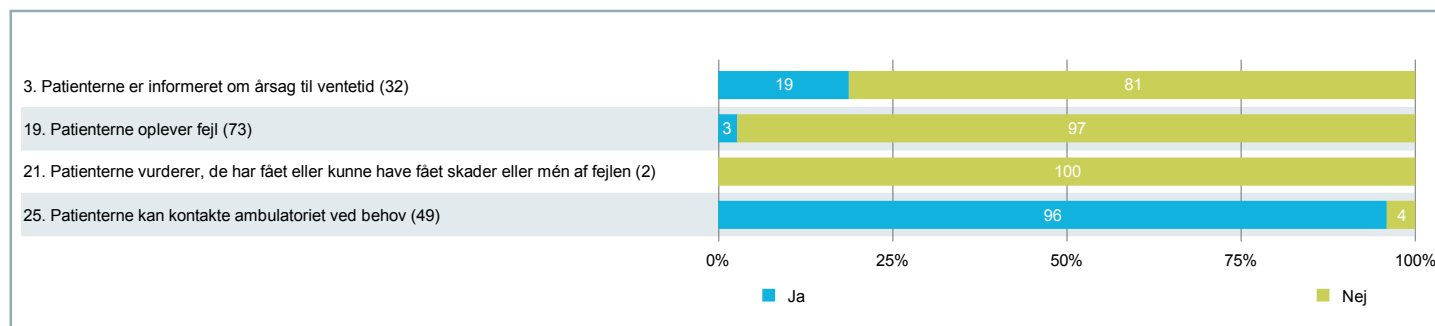
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-197

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



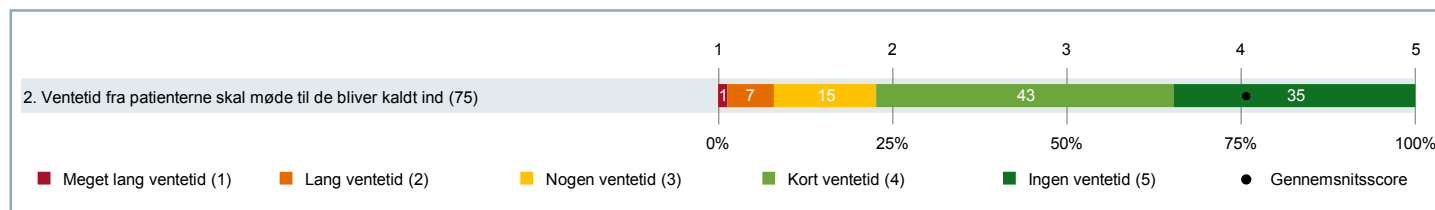
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-197 (fortsat)

### Figur for ja/nej-spørgsmål



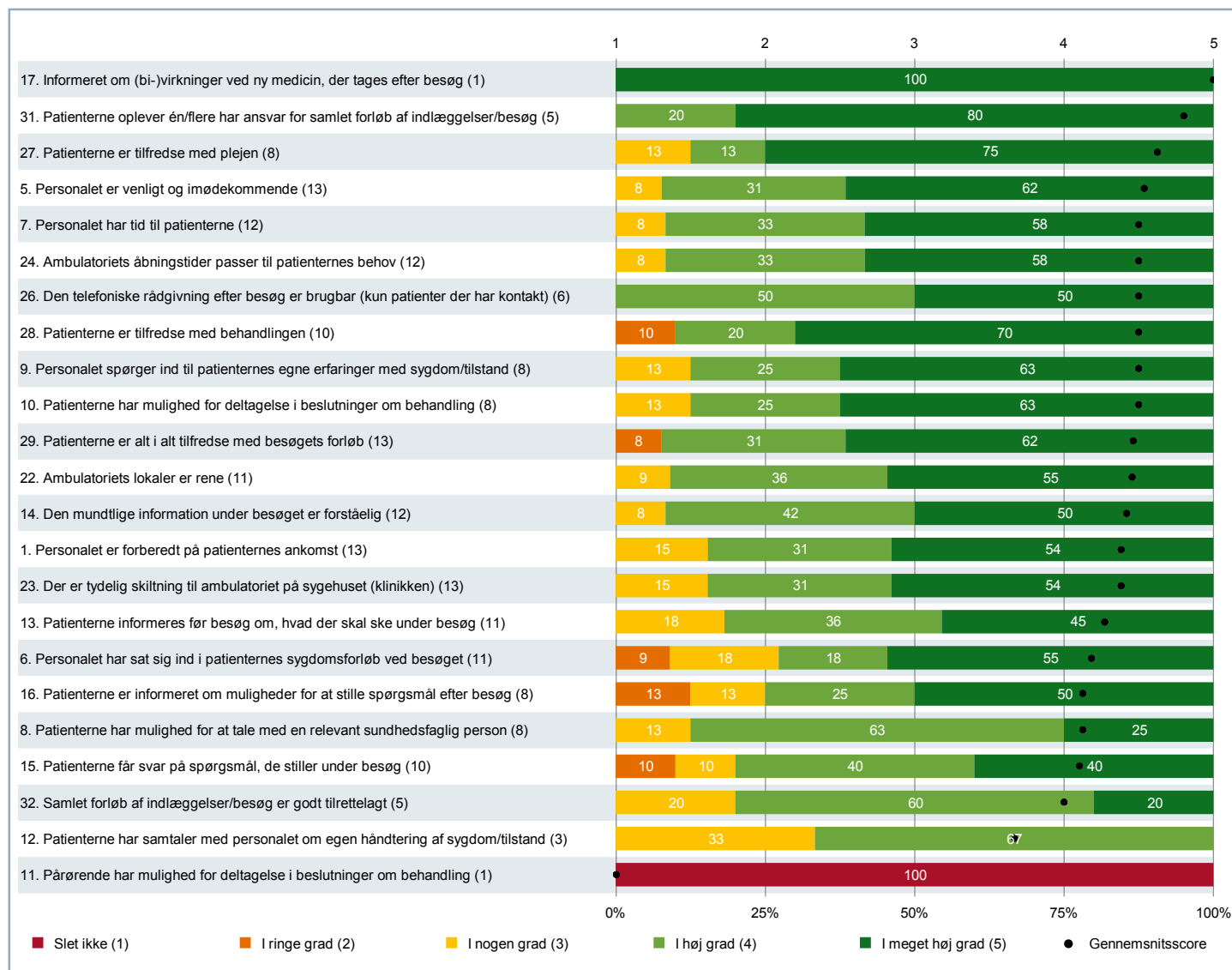
Bemærk om spørgsmål 21: Ja indeholder både dem, der fik skader/mén af fejlen, og dem, hvor fejlen kunne have medført skader/mén. I spørgeskemaet i bilaget kan du se, hvordan patienten har fået stillet spørgsmålet. En figur med spørgsmålet på den fulde skala findes i 4. TEMAVISE AFSNIT - Fejl ved dit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

### Figur for ventetidsspørgsmålet



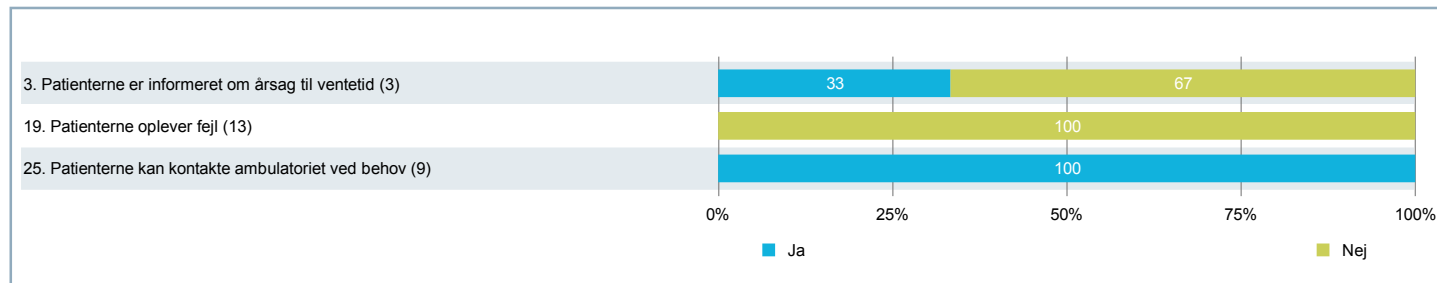
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-198

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



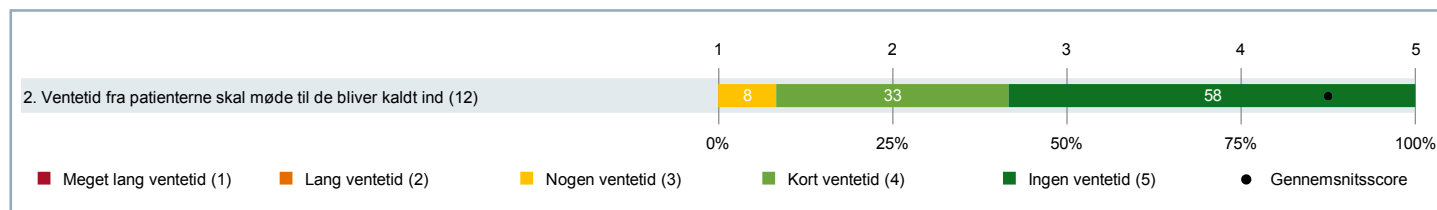
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-198 (fortsat)

### 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

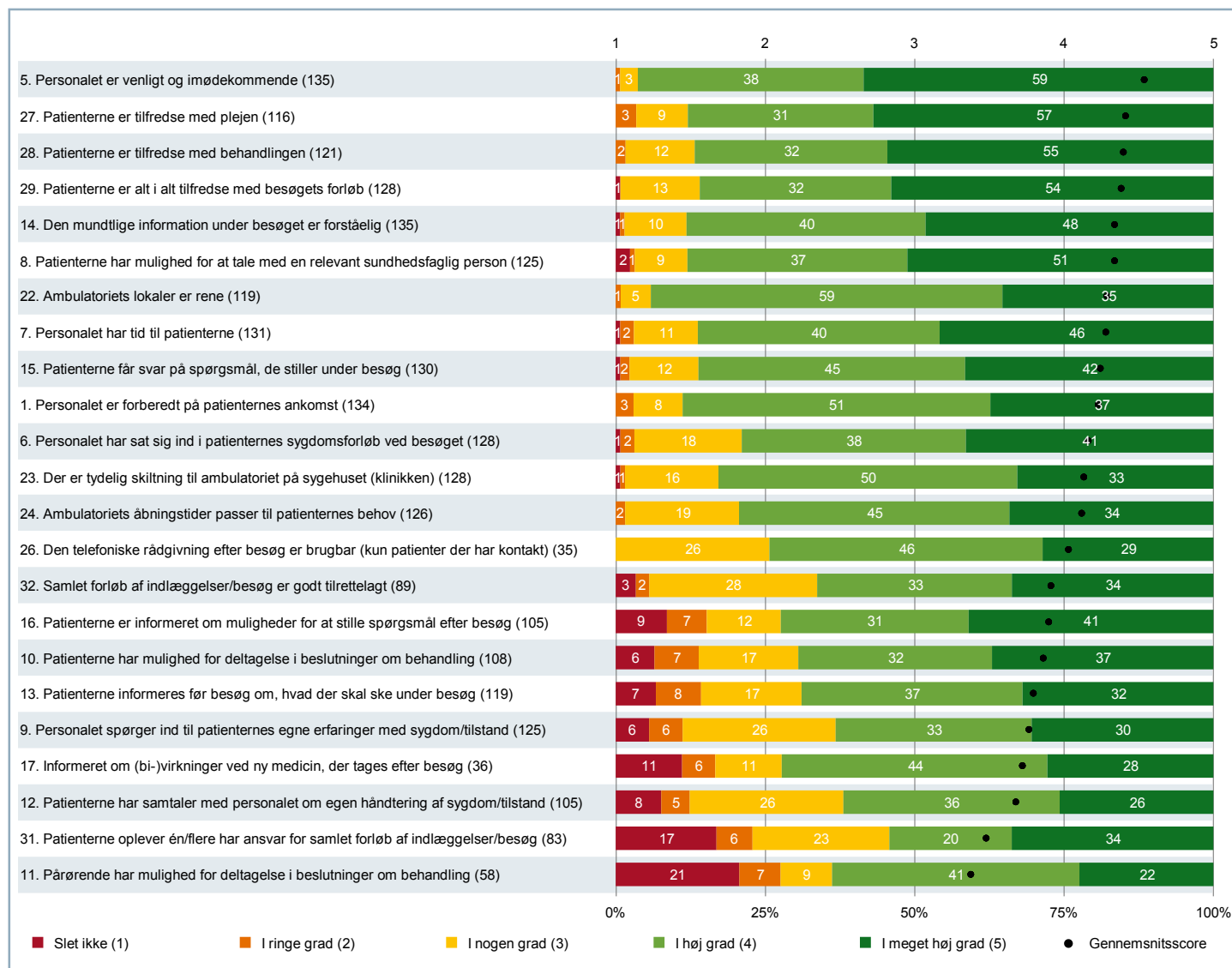
### Figur for ventetidsspørgsmålet





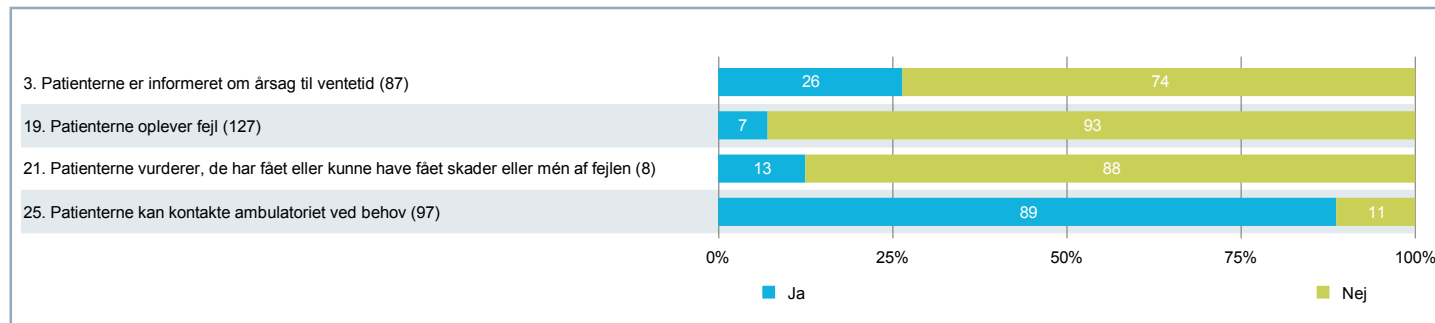
## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-199

Figur for spørgsmål på fempunktsskala



## 5. BILAG – Oversigtsfigur for (SKS kode) 6620-199 (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

