

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Behandlingsforløb i Stråleterapien
Onkologisk Afdeling D
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	66
Besvarelser fra afsnittets patienter:	48
Afsnittets svarprocent:	73%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

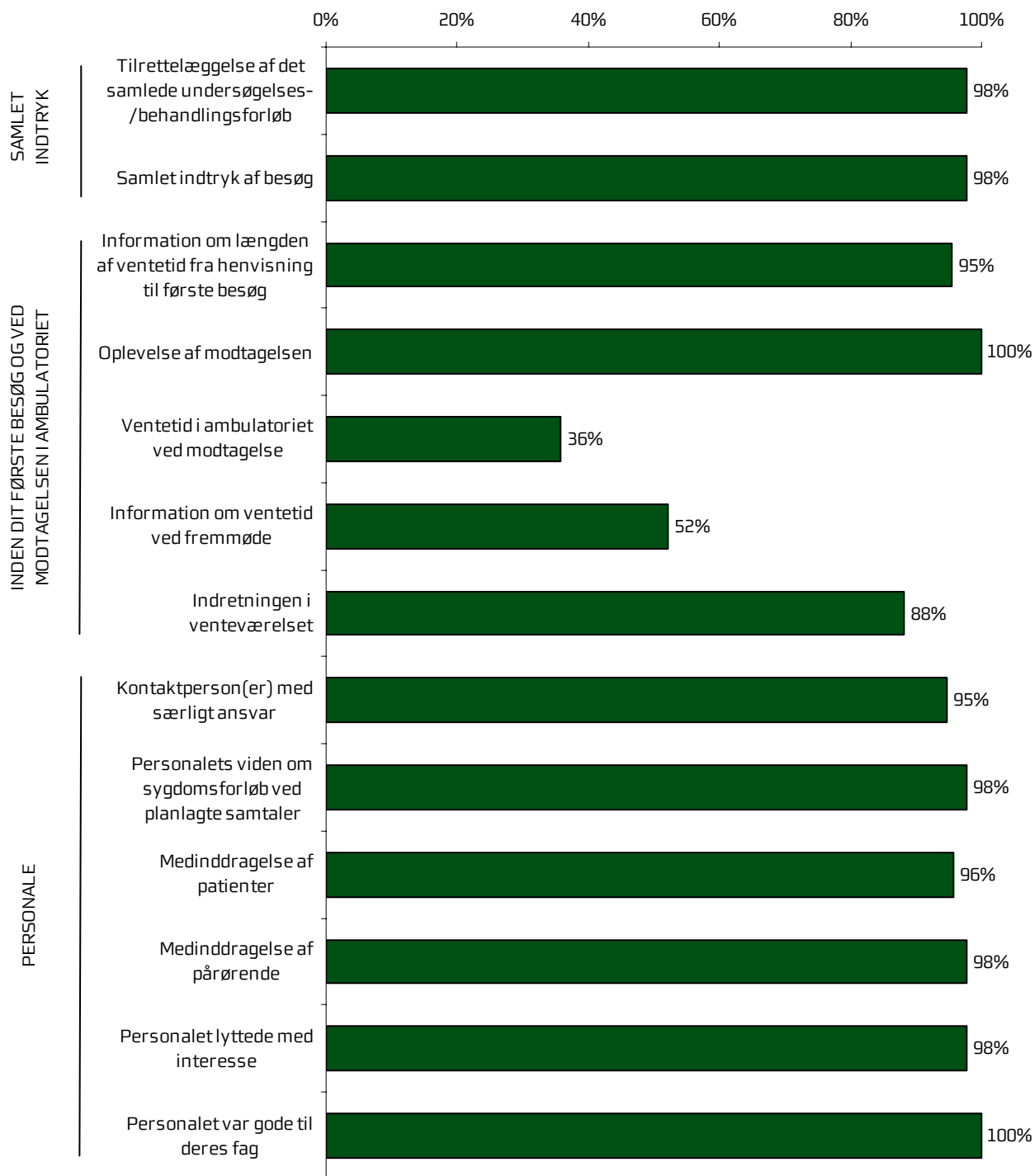
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

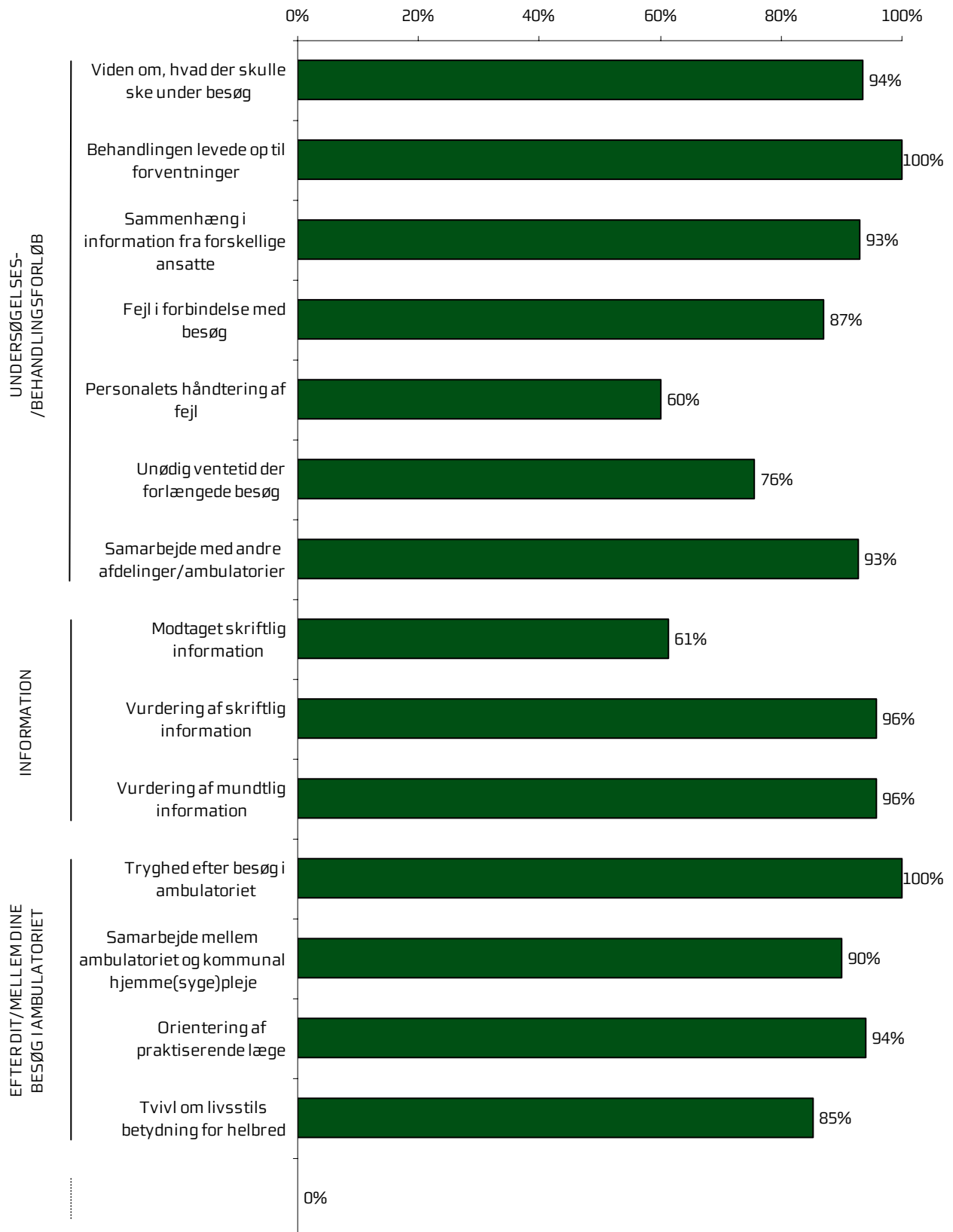
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

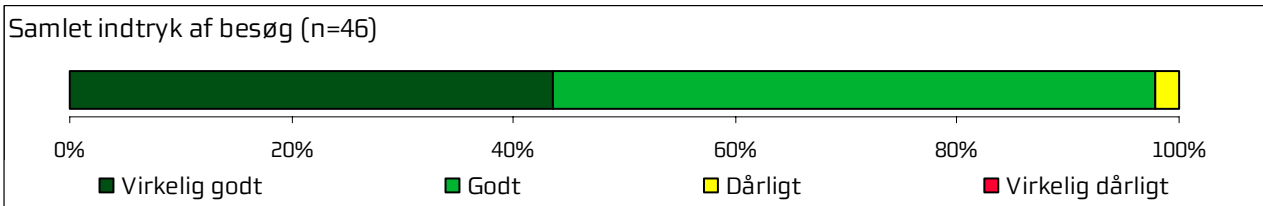
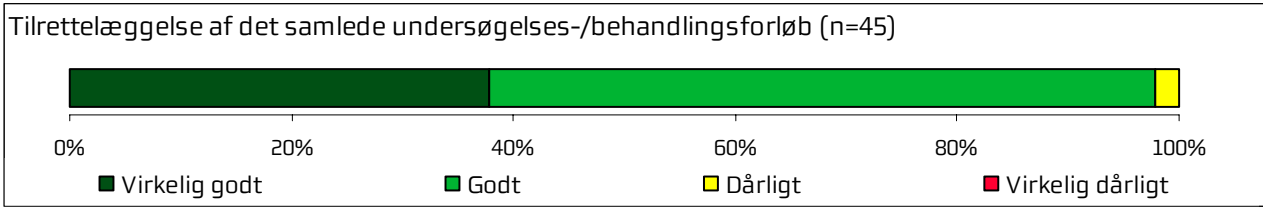
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

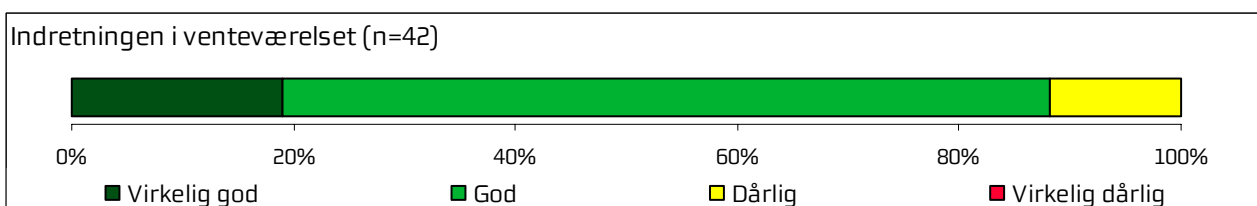
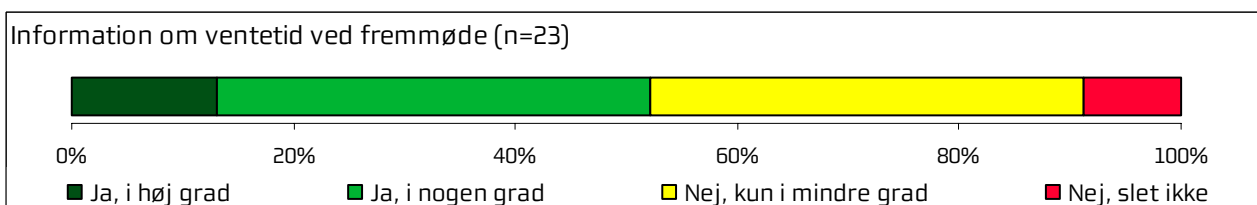
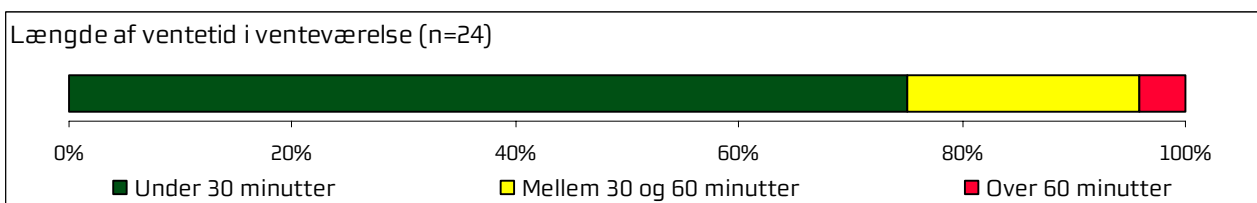
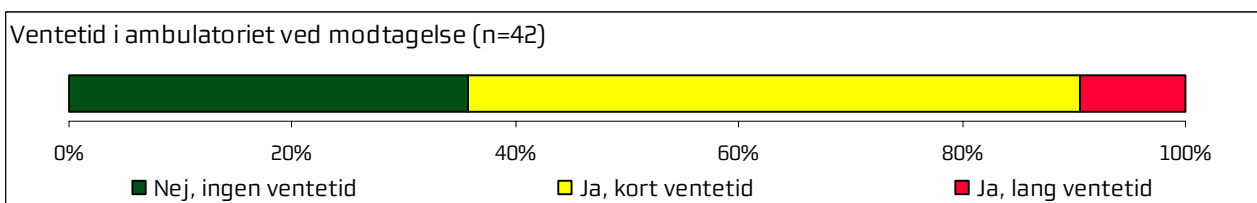
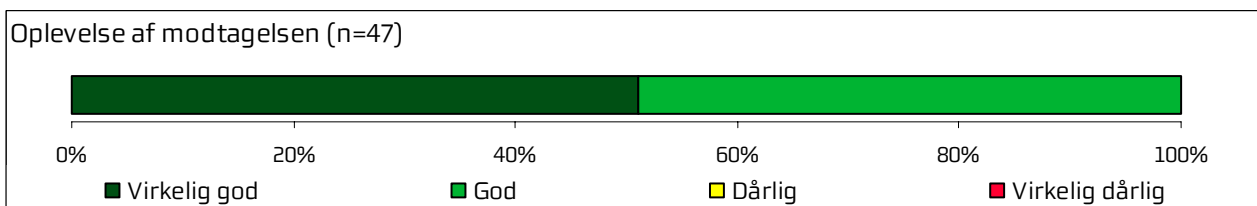
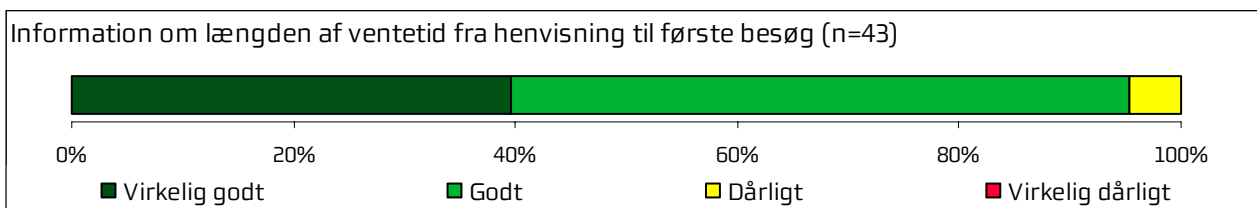
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

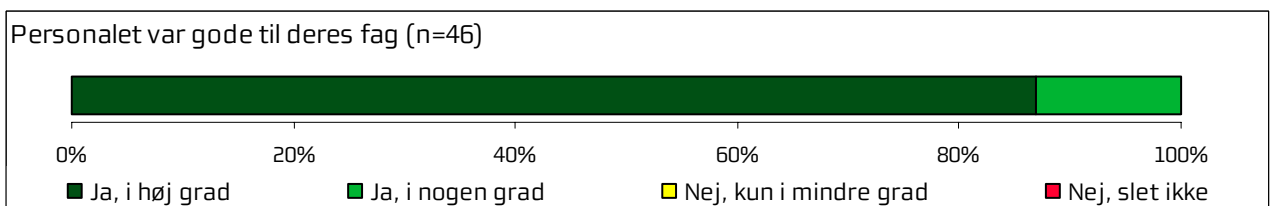
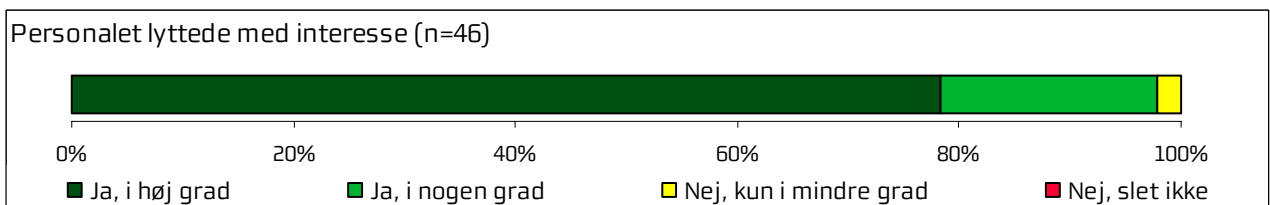
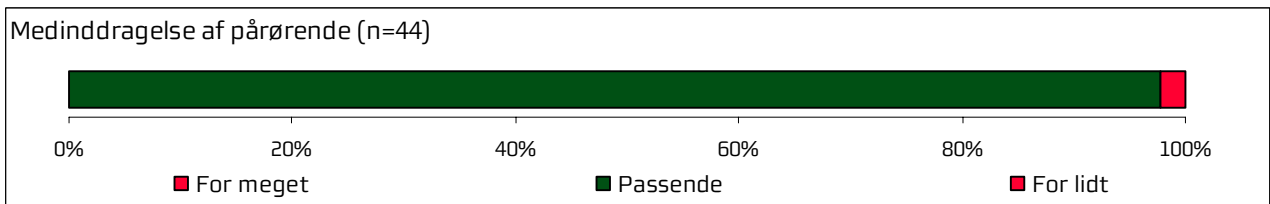
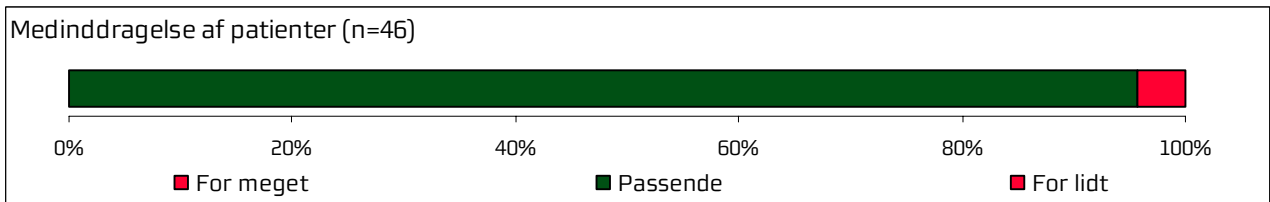
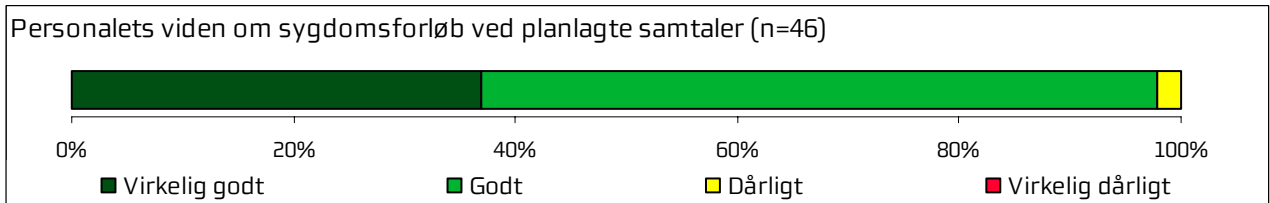
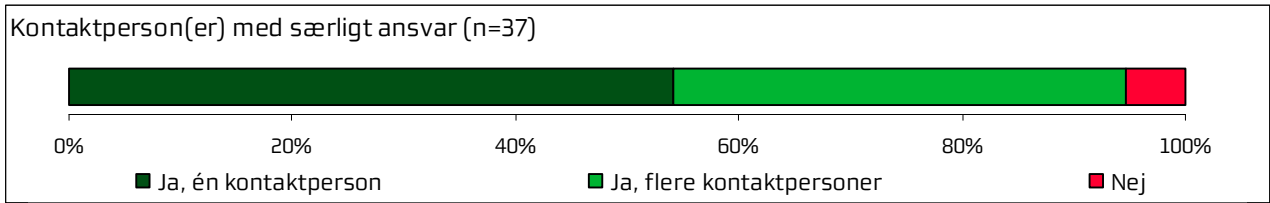
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%	86%*	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	88%*	94%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	50%	10%*	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	52%	-	-	69%	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	89%	48%*	71%*

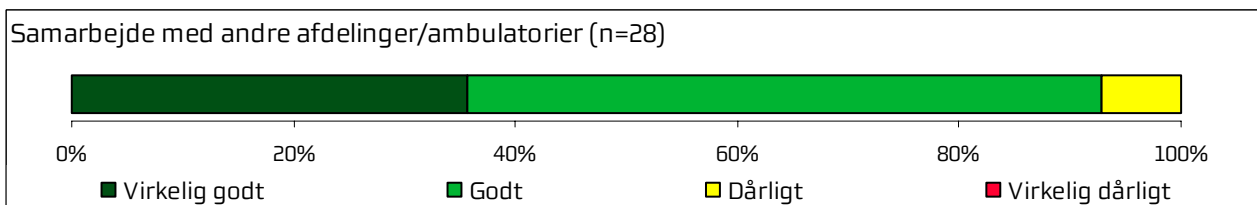
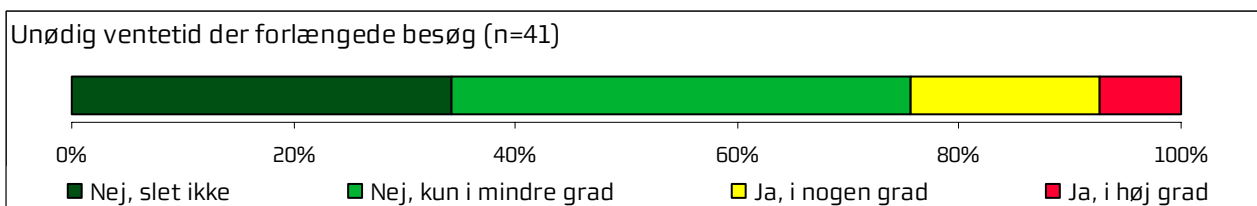
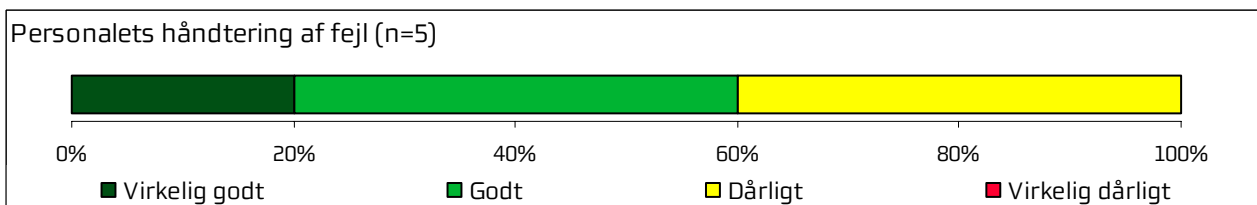
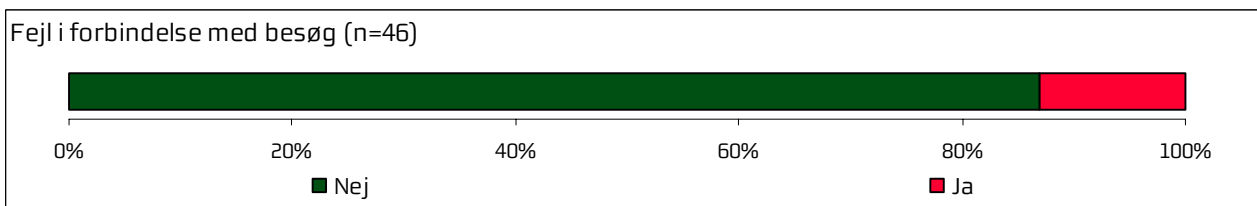
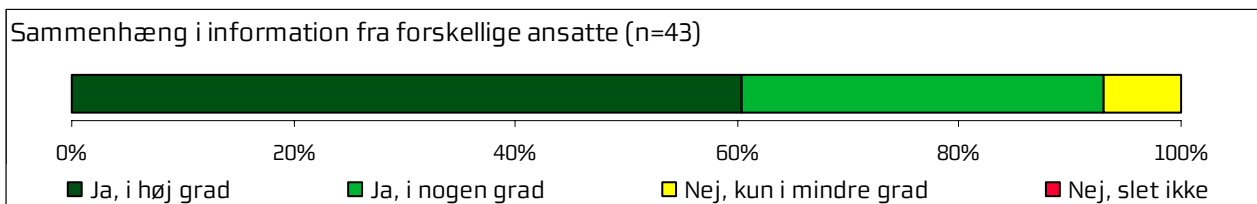
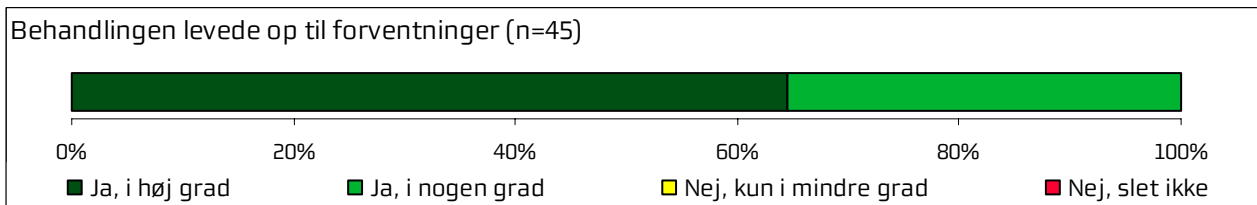
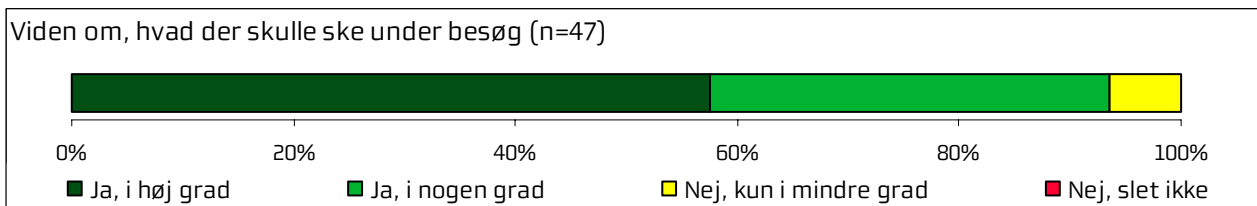
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	95%	54%*	74%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	100%	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	99%	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98%	-	-	100%	69%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	91%*	97%

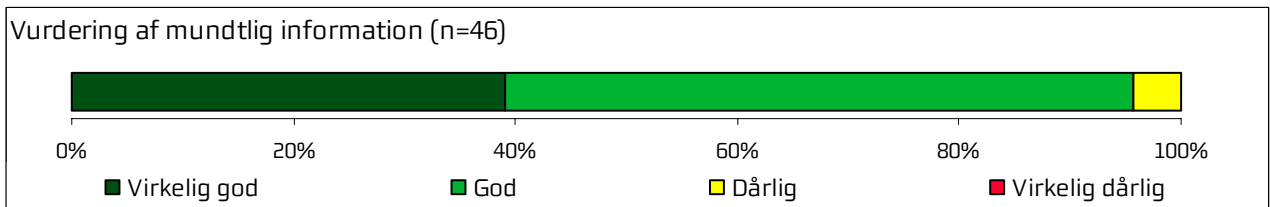
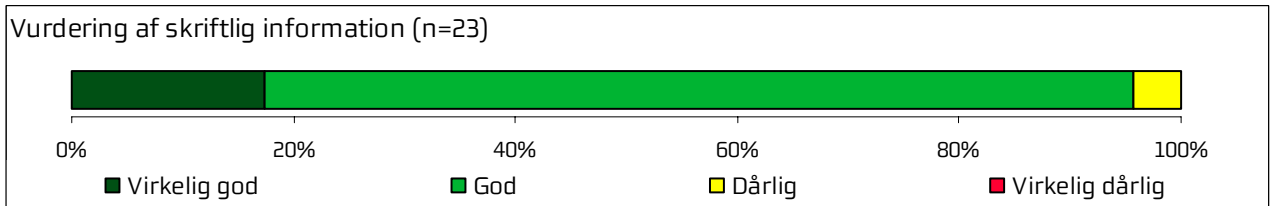
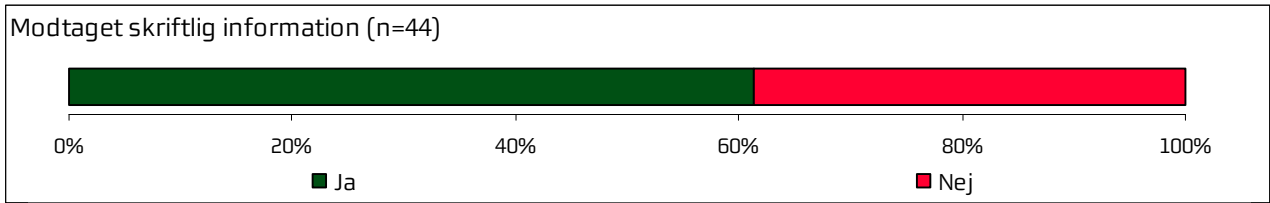
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

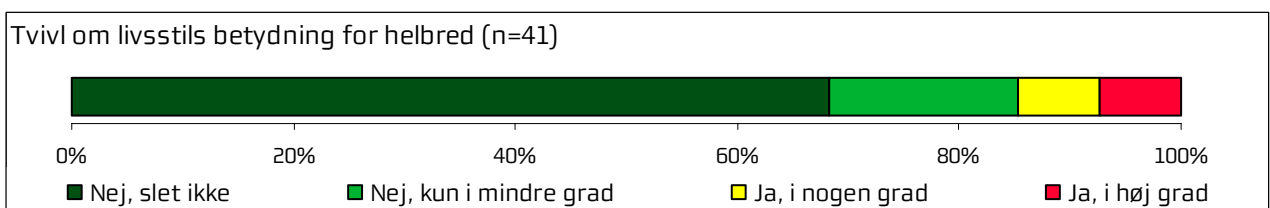
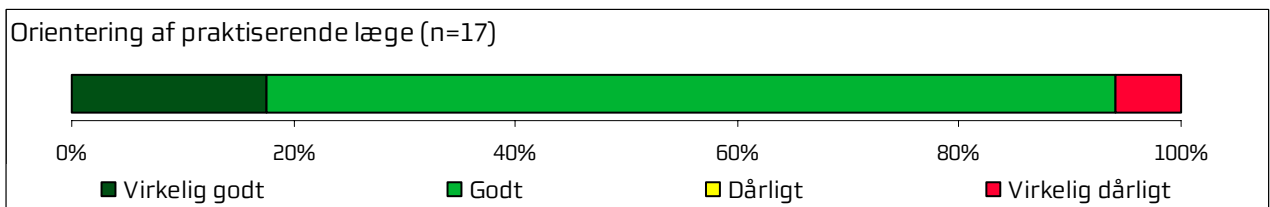
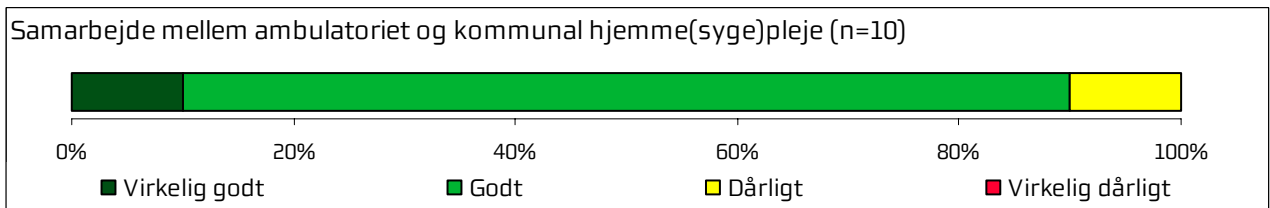
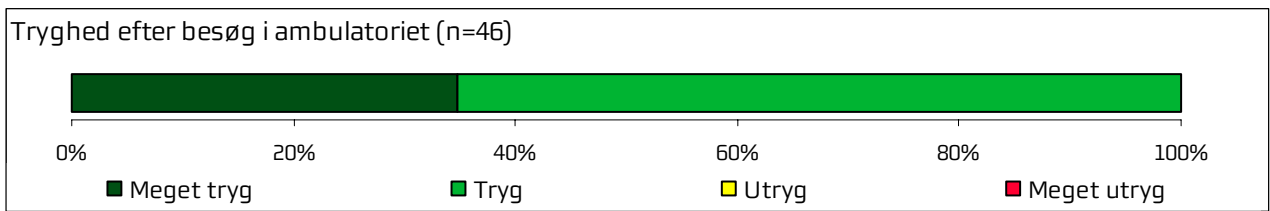
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100%	-	-	100%	79%*	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	98%	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	95%	73%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	100%	25%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76%	-	-	96%*	67%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	61%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

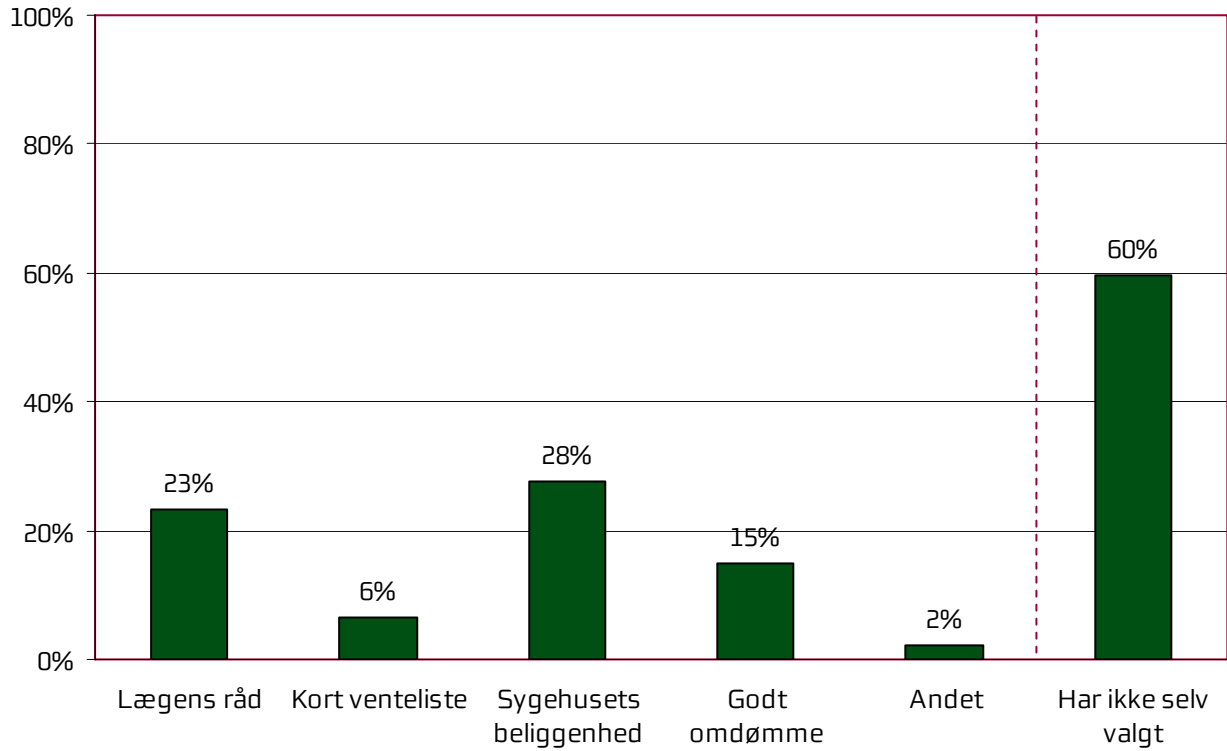


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	100%	-	-	97%	82%*	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	91%	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling




Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Behandlingsforløb i Stråleterapien








Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Efter at have besøgt stråleafdelingen mange gange har jeg kun ros til personalet, de har hver dag modtaget mig med et smil, venlige ord og et knus. Og det er lige det man har brug for, når man er blevet ramt af sygdom.	Virkelig godt
2	Det er fint, som det fungerer nu!	Virkelig godt
3	Ved min første behandling i Viborg, var det en virkelig fantastisk behandling, jeg fik af personalet. Behandlingen i Århus var udmærket, men jeg følte mig som "et nummer" i systemet.	Virkelig godt
4	Super behandling af personalet i AC 5.	Virkelig godt
5	Jeg takker for god behandling.	Virkelig godt
6	Jeg er meget taknemlig over den korte ventetid fra operation til strålebehandlingen, og meget glad og taknemlig over, at jeg blev indkaldt til Århus Sygehus pga. beliggenheden. Jeg vil gerne give de største roser til personalet i stråleterapien.	Virkelig godt
8	Efter sidste strålebehandling ventede jeg i et ISKOLDT venteværelse på at komme til en samtale med en læge. Jeg fik lungebetændelse i begge lunger. Venteværelset er receptionen.	Dårligt
10	Jeg synes, det er rigtig godt med en kontaktperson. Men under min sidste behandling fungerede ordningen kun af navn og ikke af gavn, og det er ærgerligt. Jeg har mødt et hav af læger. Det har været frustrerende.	Godt
11	Alt godt - TAK!	Virkelig godt
12	Formindske ventetiden, som ofte var urimelig. Jeg ventede flere gange i 1½ time. Selvom jeg blev informeret om ventetid efter ca. 30 minutters venten, var det meget generende. Jeg havde indtryk af, at personalet var presset, og at der ikke var indlagt "buffertid". Af og til var der problemer med acceleratoren og det gjorde det ikke bedre.	Godt
13	Jeg synes man skal være bedre til at informere om ventetid. Jeg har ventet op til 1½ time uden information. Personalet har været gode til at tage hånd om mig i behandlingsforløbet - smilende og venlige. God atmosfære. Gode til at finde tider, hvis jeg skulle til møde eller lignende.	Godt
14	Stråleterapiens sygeplejersker var rigtig godt uddannet og også personligt kompetente. De knokler virkelig meget for at få en vanskelig hverdag med mange "upser" til at gå op. Ros dem.	Godt
15	Personalet er venlige og imødekommende.	Godt
16	Fint, fint.	Virkelig godt

-  17 Kun én LILLE ting. Forskellige meninger om påførelse af Locoid-salven. Godt
-  18 Har talt med fire forskellige læger ved endnu flere besøg. Det, synes jeg, er for dårligt. Godt
-  19 For mig var det vigtigt at få mødetider om eftermiddagen (arbejde) og mine ønsker blev tilgodeset hele forløbet igennem - utrolig flot - det var med til at give en nogenlunde normal hverdag. Godt




Behandlingsforløb i Stråleterapien

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	En meget rolig og afslappet atmosfære. Måske lidt for stille...	Virkelig godt
	8	Ventetiden flere gange over to timer.	Dårligt
	11	Alt godt. Jeg siger TAK for alt.	Virkelig godt
	12	Sygeplejersken som ikke var helt færdig med sin uddannelse virkede en smule usikker og uerfaren.	Godt
	14	Gode lydhøre, velinformerede sygeplejersker.	Godt
	19	Lidt lang ventetid på strålerne, men fik et andet tilbud i Odense, som jeg takkede nej til. Det har været okay for mig.	Godt
	20	Ingen ventetid sidste gang, men har ventet op til en time.	Godt

Behandlingsforløb i Stråleterapien

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Computernedbrud/manglende netværk flere gange. Kunne ikke blive registreret som mødt.	Godt
	12	Manglende forudgående information om bivirkninger ved strålebehandling.	Godt
	13	Slettet af mødelisten til samtale.	Godt





Behandlingsforløb i Stråleterapien

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Personalet ved selve behandlingen var særdeles venlige og meget orienterende.	Virkelig godt
8	To gang aflysning et kvarter før min mødetid. Jeg bor 60 kilometer fra Århus - cirka 1½ times køre-tid med bus. Den ene gang sad jeg og ventede i cirka to timer. Jeg måtte selv finde ud af, at min behandling var aflyst.	Dårligt
9	Jeg kom til ambulatoriet med en, efter sigende, rimelig uskadelig cancerlidelse. Venteværelset er ikke opdelt på nogen måde, så jeg så mange af de virkelig syge, som nok kom til palliativ behandling. Det var svært, da jeg, ligesom mange andre, nok ser en diagnose med ordet cancer som noget meget alvorligt. Det har været meget svært at abstrahere fra at fejle noget mindre alvorligt. Den psykiske belastning har været det værste, og det har været svært at "stole på", at personalet taler sandt.	Godt
10	Jeg har været igennem to stråleforløb. Et i foråret og andet forløb i vinteren året efter. I 1. forløb havde jeg en kontaktperson, der fulgte mig og som jeg mødte flere gange. I andet forløb blev jeg ikke præsenteret for en kontaktperson og det var først efter 23. stråling, at en person præsenterede sig som min kontaktperson. Det var første gang, jeg så hende, men da hun gik på ferie dagen efter, ville jeg ikke se hende igen. Jeg følte mig dog tryk, fordi jeg jo kendte forløbet fra første gang, og hele personalet jeg stødte ind i, alle var søde og omsorgsfulde. Men jeg ville have følt mig noget utryk, hvis mit andet forløb havde været det første.	Godt
11	Kun godt! TAK!	Virkelig godt
12	Min kontaktsygeplejerske for ofte fraværende. Hun var under uddannelse og var ofte usikker, når jeg stillede spørgsmål. Lægen informerede ikke om bivirkninger i forbindelse med ordineret prednisolon. Jeg var søvnløs i to natter, før jeg fik at vide, at prednisolon var grunden. Jeg følte, at den læge jeg havde ved to samtaler, havde en kølig distance og virkede meget lidt overbevisende i nogle vurderinger.	Godt
14	Gode sygeplejersker, som tidsmæssigt presses unødigt med hensyn til ekstra patienter og patienter med forkerte tider, som de også skal nå.	Godt
16	Meget professionelt.	Virkelig godt
19	Har mødt et utroligt venligt personale med mange års erfaring. Det har gjort, at "den trølse omgang" var til at "holde ud".	Godt

Behandlingsforløb i Stråleterapien

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Det er imponerende, at de aftalte tidspunkter ALTID blev overholdt, meget flot!	Virkelig godt
	11	Kun godt, TAK for det!	Virkelig godt
	14	Kommunikationen mellem læger, sygeplejersker og administration kunne være meget bedre og mindske stress.	Godt
	17	Synes, det skriftlige materiale er for omfattende - man orker ikke læse det hele.	Godt

