midt
regionmidtjylland

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport

Ambulatorium

Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på

Høreklinik
Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest

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 25

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:	185
Besvarelser fra afsnittets patienter:	91
Afsnittets svarprocent:	49%

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 præsentationsmæssige 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.

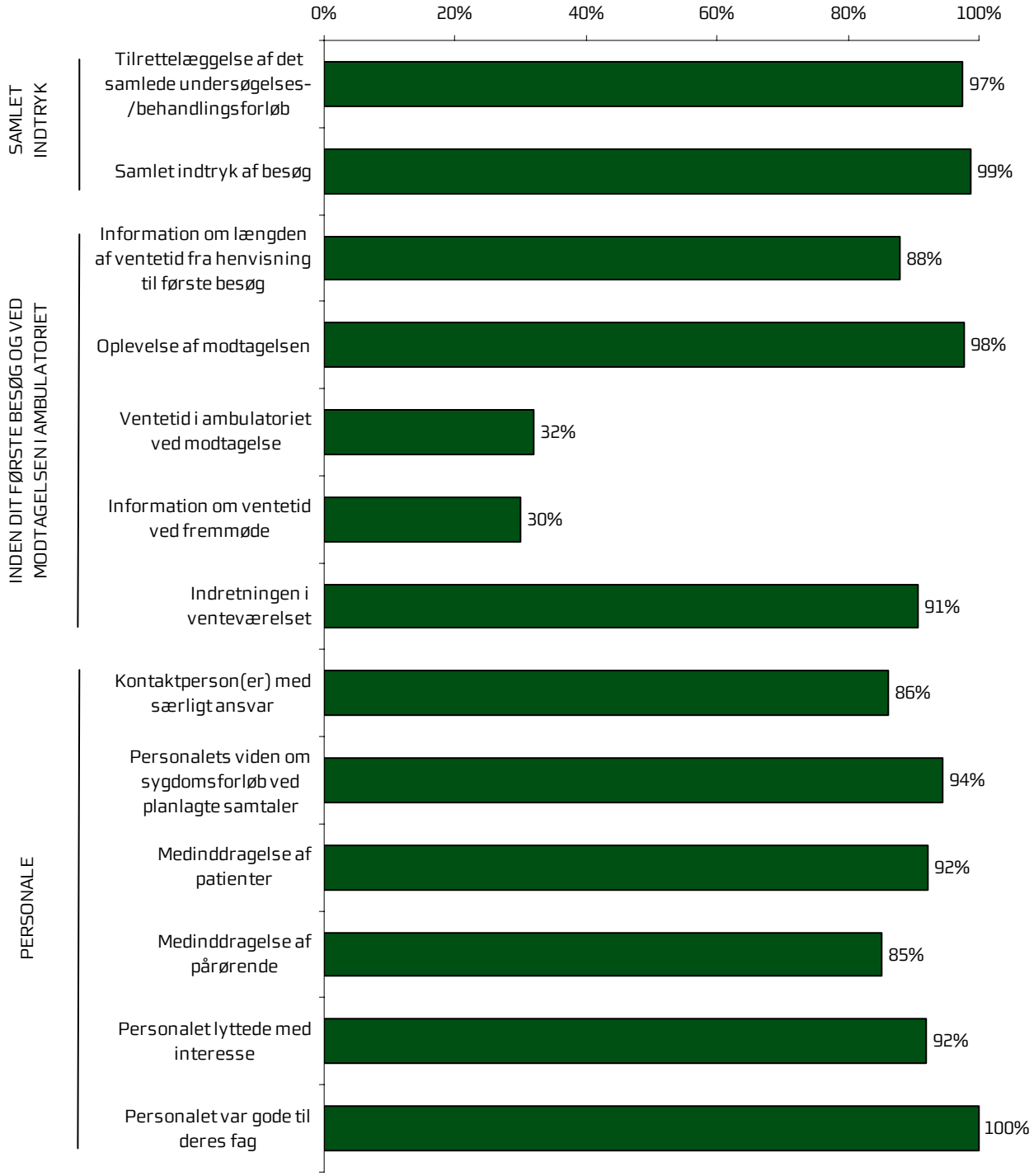
[2] For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

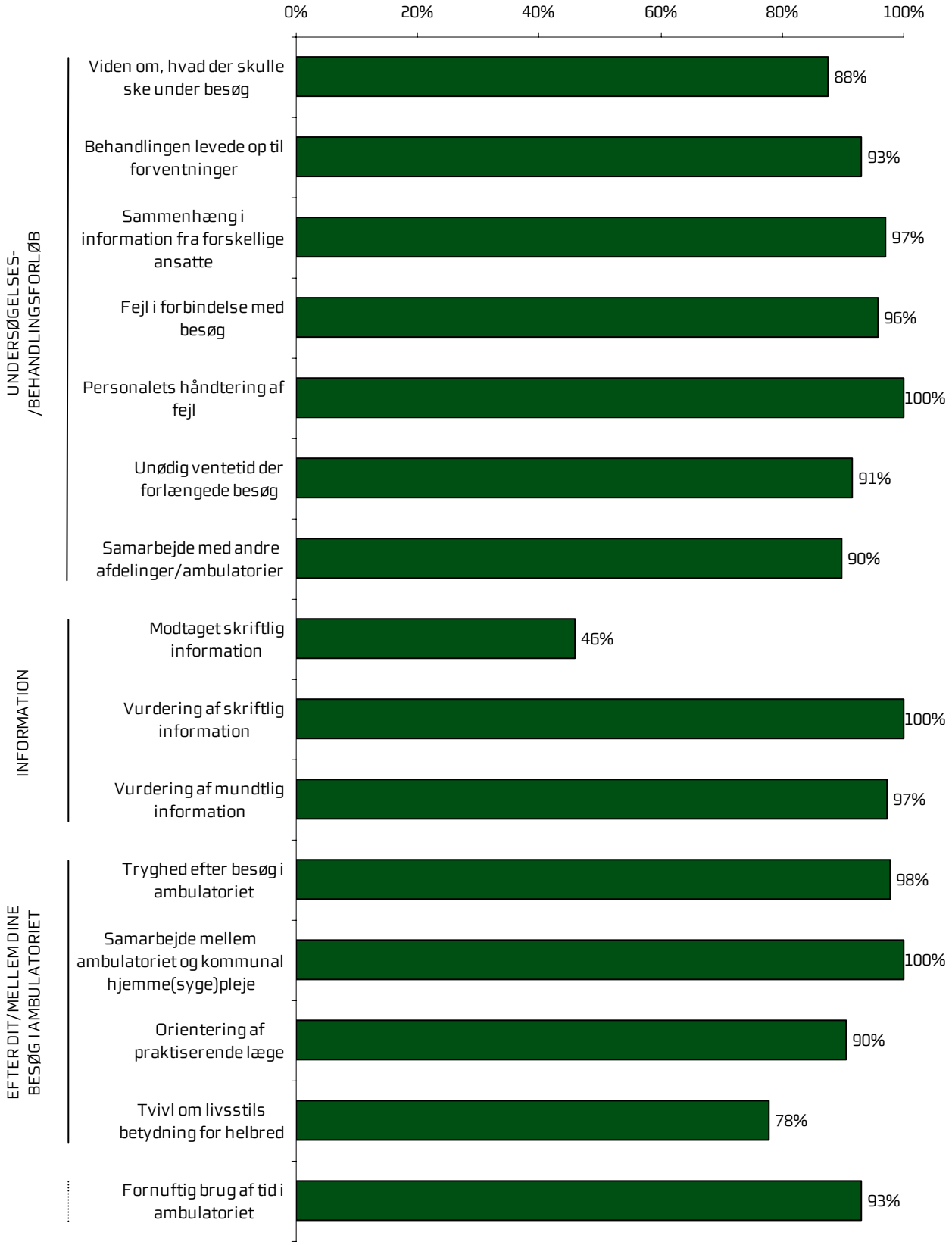
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

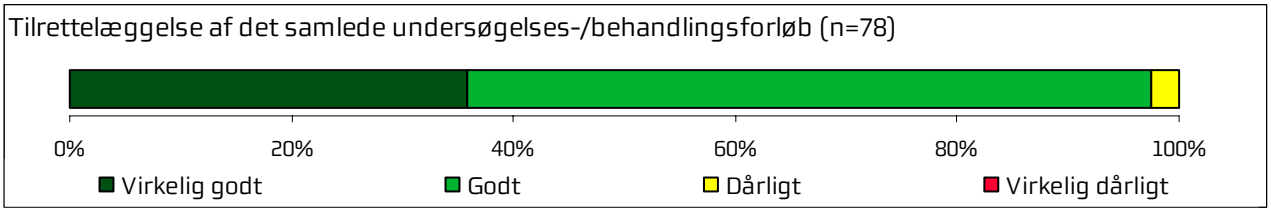
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

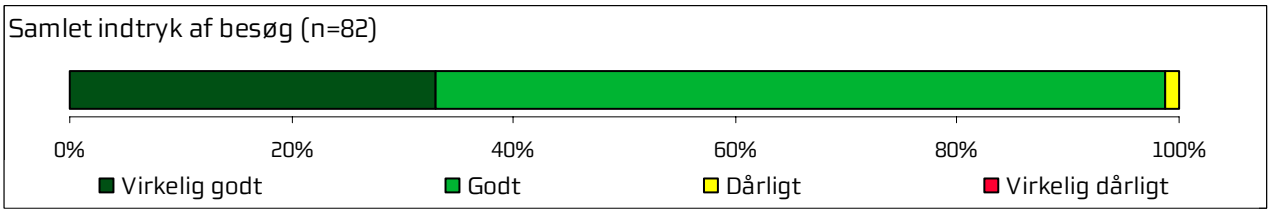
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, 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.

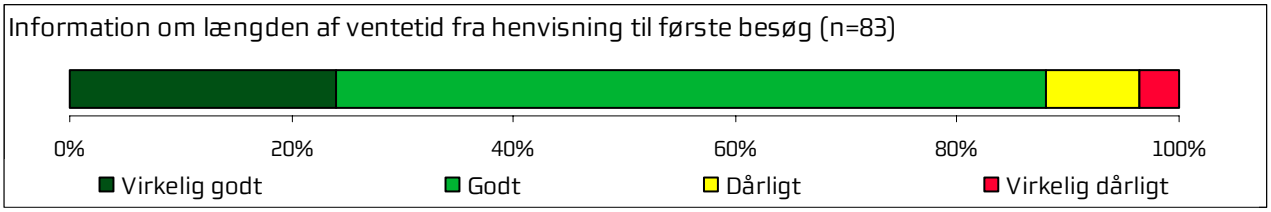
4.1 Samlet indtryk

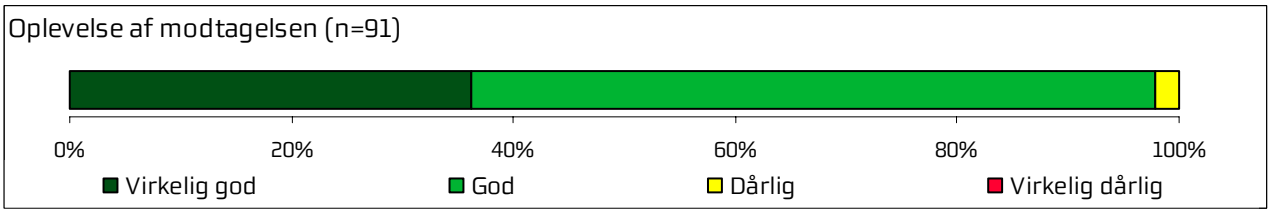


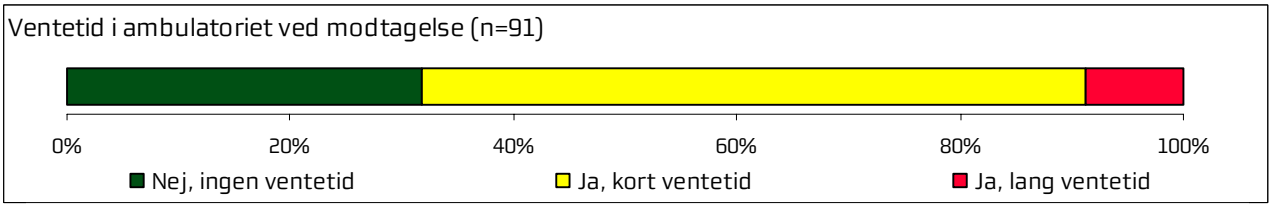


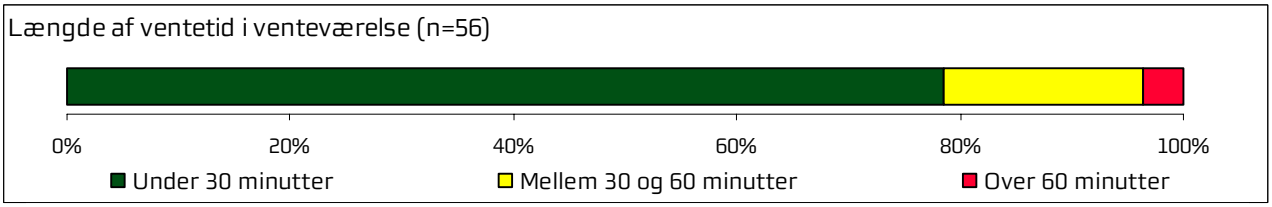
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	91%*	97%

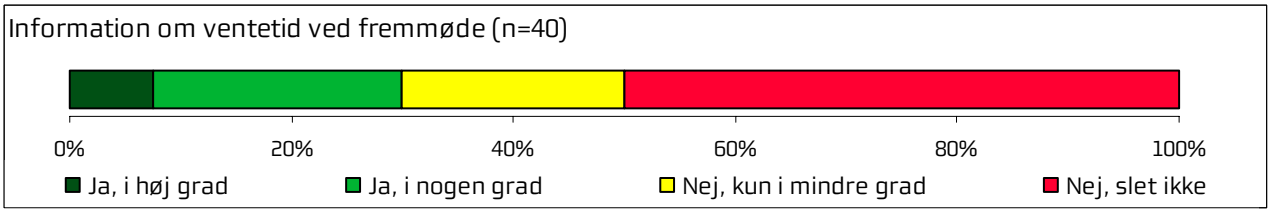
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

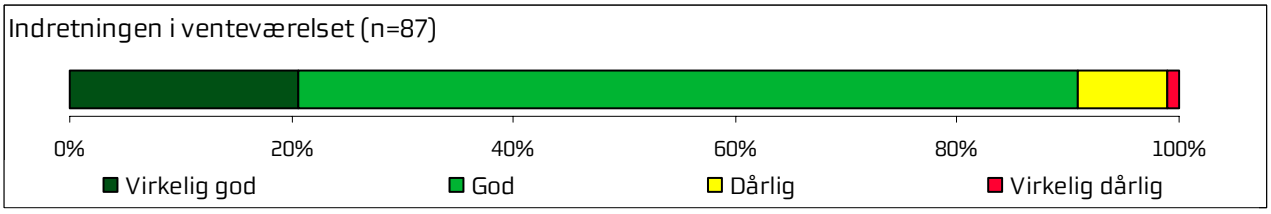








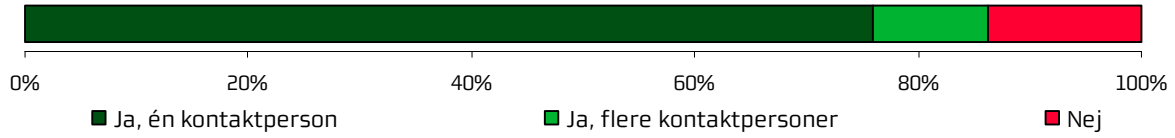




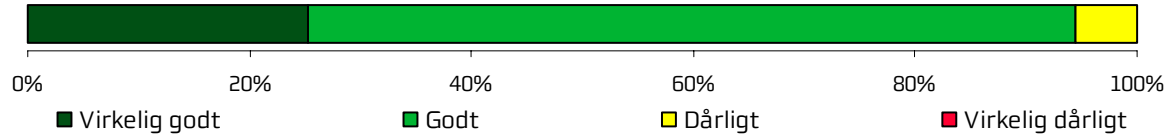
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	58%*	14%*	34%
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?	30%	-	-	80%*	25%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91%	-	-	98%*	70%*	88%

4.3 Personale

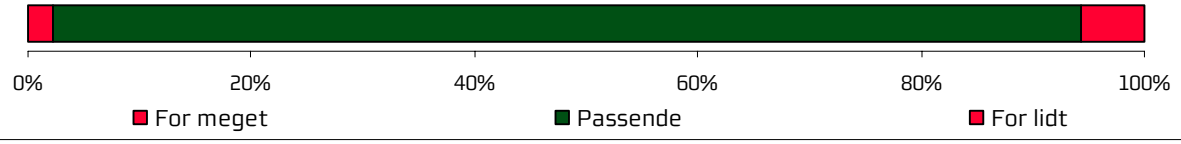
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=29)



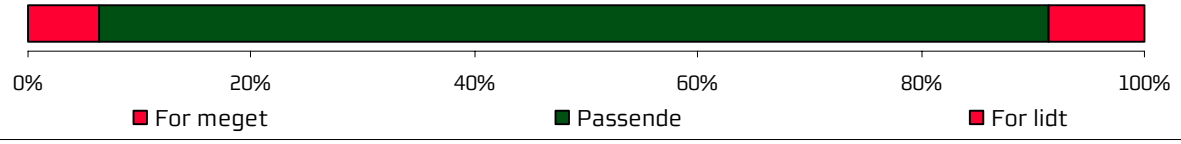
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



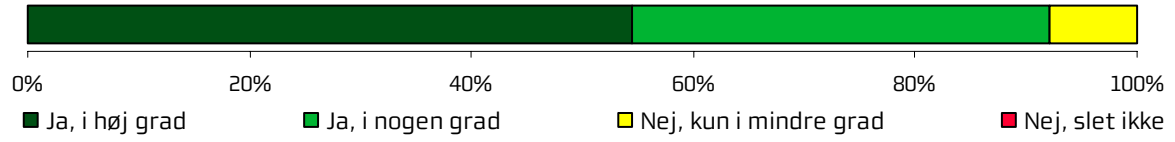
Medinddragelse af patienter (n=89)



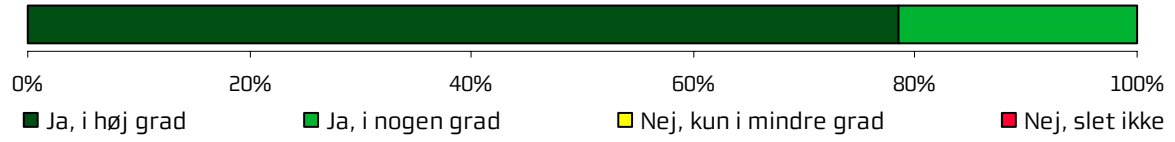
Medinddragelse af pårørende (n=47)



Personalet lyttede med interesse (n=88)

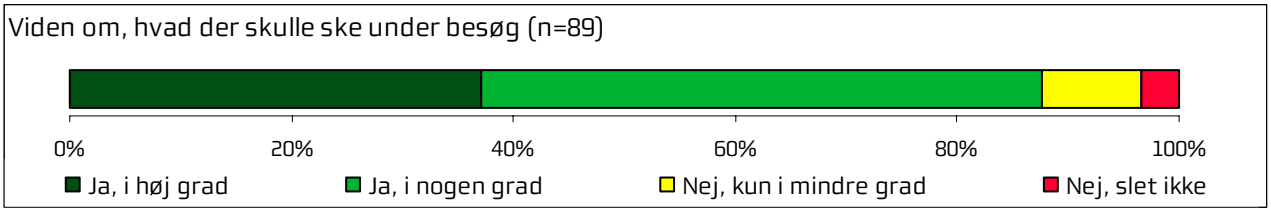


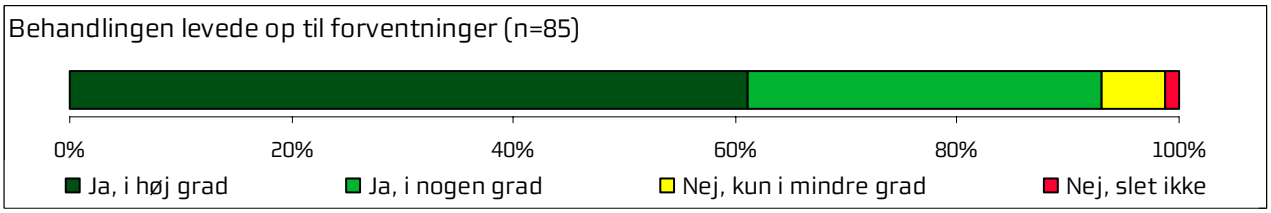
Personalet var gode til deres fag (n=84)

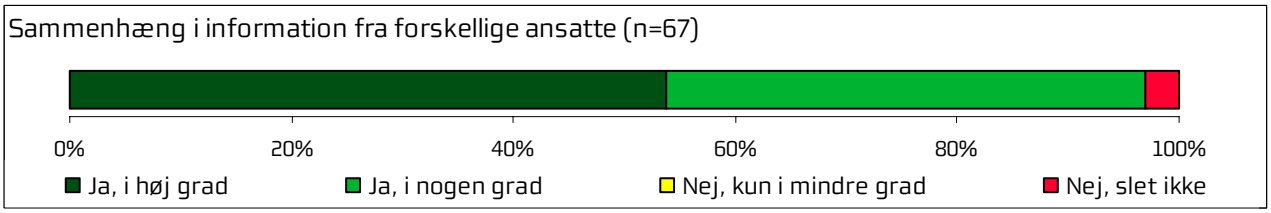


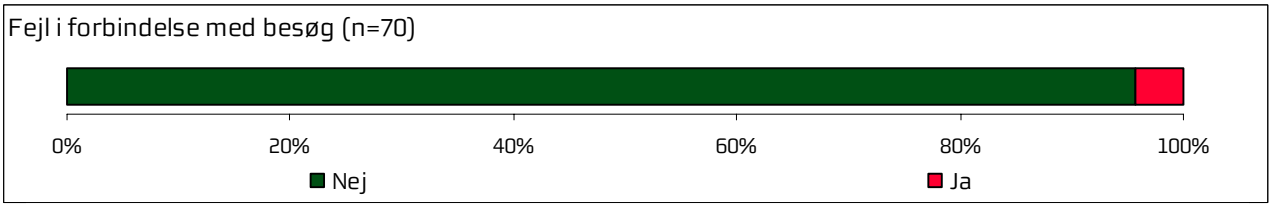
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	73%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	100%*	88%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	93%*	98%

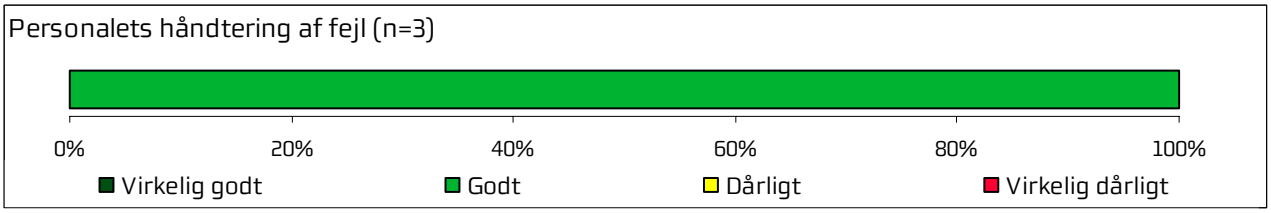
4.4 Undersøgelses-/behandlingsforløb

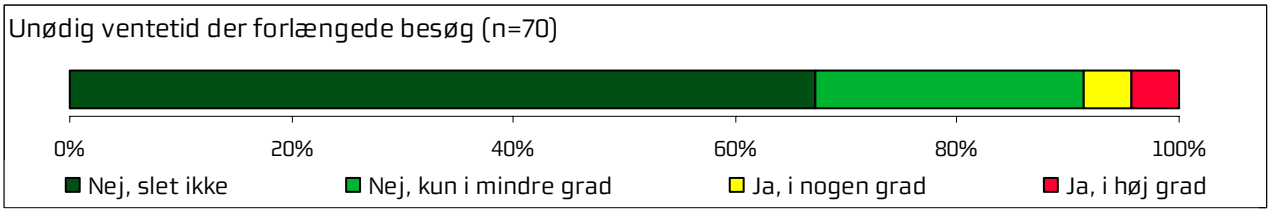


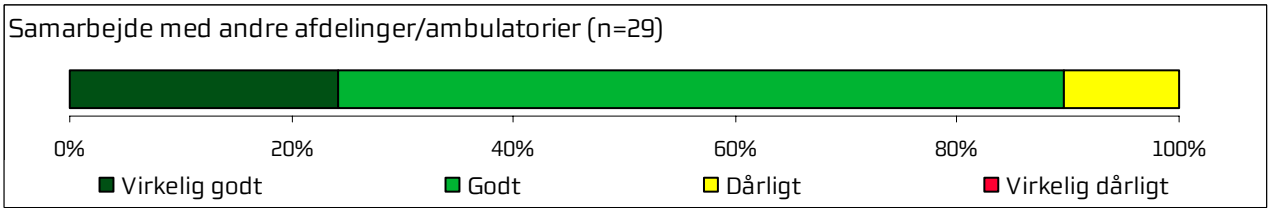






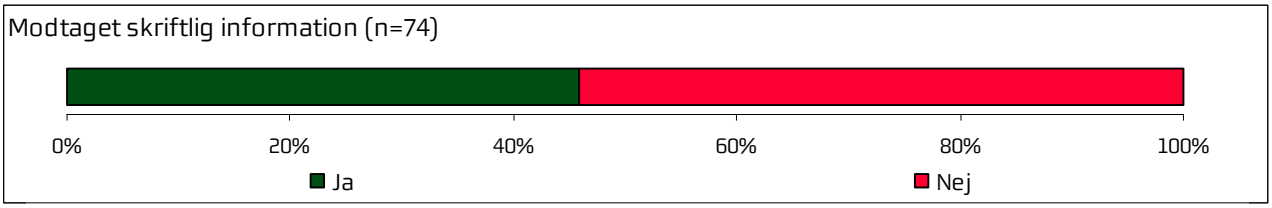


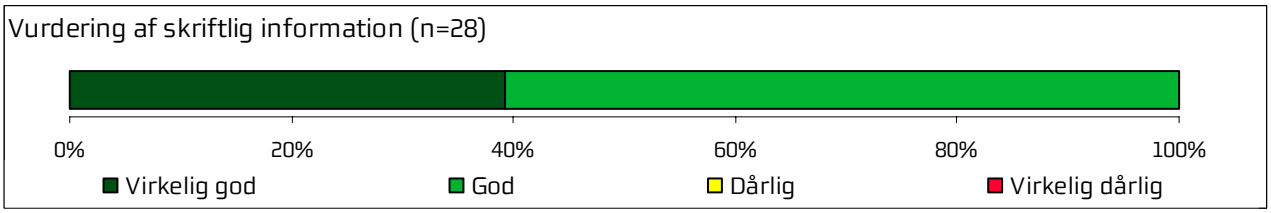


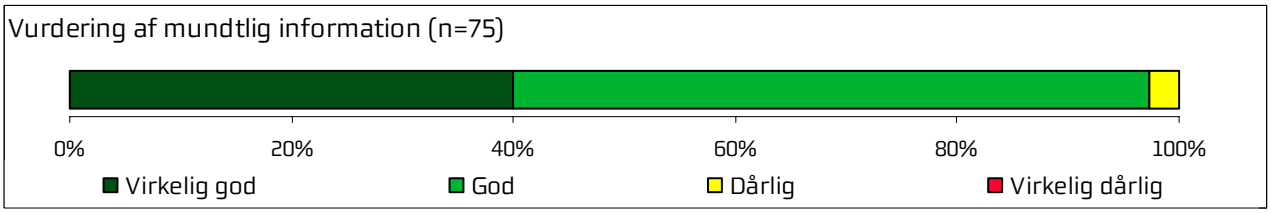


	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	77%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	25%*	76%
Oplevede du, at der opstod unødig ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	98%	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%	76%	93%

4.5 Information

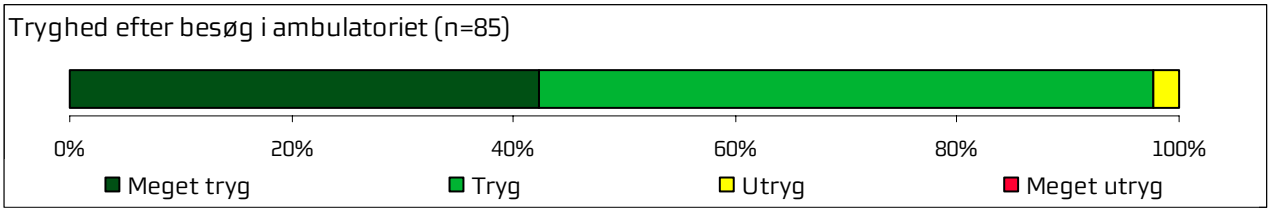


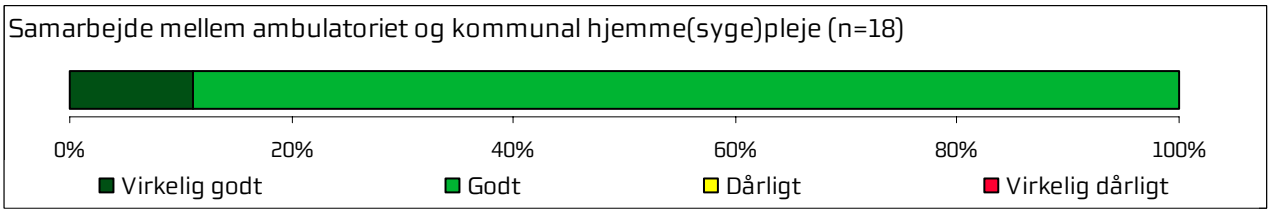


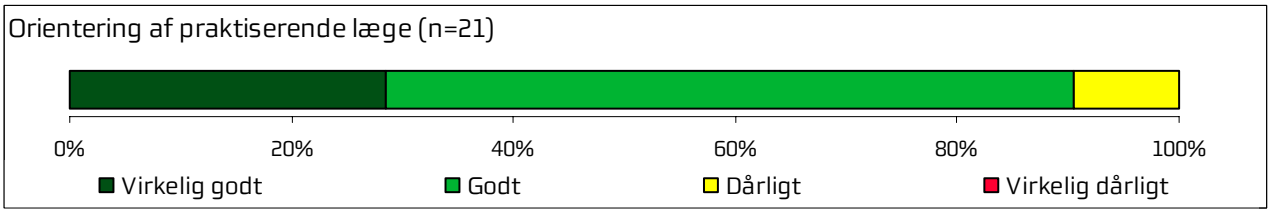


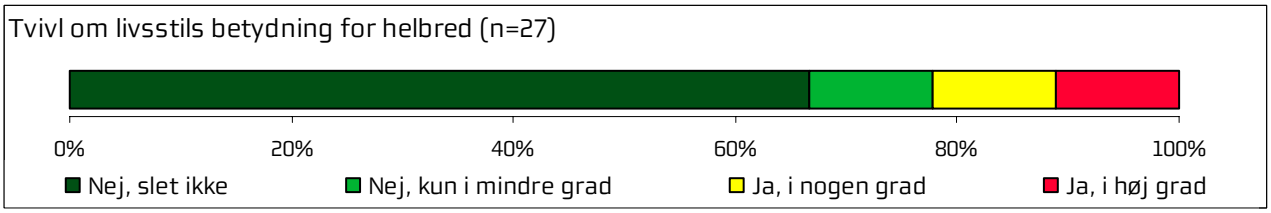
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	46%	-	-	87%*	45%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	86%*	96%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



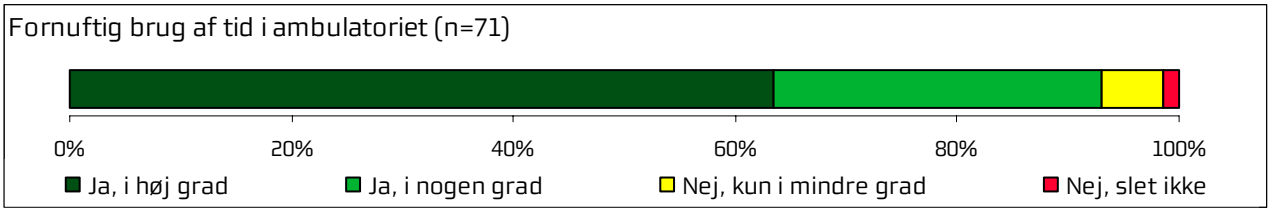






	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Var du tryg eller utryg, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%	65%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	92%	54%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	82%	96%

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.

Høreklinik

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
2	De to, lægen og NN, burde sammen fortælle os, hvad de hver især mente var problemet med mit barns øre. De snakkede ud fra den samme høreprøve, men sagde to helt forskellige ting om prøvens resultat.	Intet svar
3	Mere omhyggelig med at slibe min øreprop - der bør ikke være skarpe kanter efter slibning. Jeg kan stadig efter et halvt års tid ikke bruge apparatet en hel dag. Bedre til at sende oplysninger til center for kommunikation, som indkaldte mig til samtale, men slet ikke var opdateret om mit forløb.	Dårligt
7	Vi er kommet der meget af forskellige årsager. Der er dog en stor mangel: Legerummet har tv og dvd. Der er mange hørehæmmede børn som kommer, men der er ikke tilsluttet en teleslynge. MEGET MÆRKELIGT!	Virkelig godt
9	Jeg synes, at I er søde mod mig.	Godt
10	Vi er meget tilfredse med læge NN, som er den person, vi taler mest med. En buket roser til hende!	Virkelig godt
11	Lukke døren, når man snakker privat med en anden kollega. Det er meget generende at sidde og vente, mens det foregår. Jeg var meget glad for at få uddybende forklaringer på hverdagens småproblemer. Jeg fik svar på alle mine spørgsmål og lidt mere viden oveni. Det var dejligt.	Godt
18	Mødet og dialogen med lægen var en virkelig positiv oplevelse, ikke mindst set i lyset af, hvor negativt jeg har oplevet det de andre gange/år. Den kontakt jeg har haft med assistenten NN har altid være positiv.	Godt
19	Hørepersonen var virkelig god. Der var mangel på siddepladser. Informationerne om brugen af høreapparaterne var perfekt og det hele virker perfekt.	Intet svar
20	Blev indkaldt efter et afbud dagen før, følte at ventetiden i ambulatoriet var meget lang.	Intet svar
22	God orientering.	Godt

Høreklinik

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg føler mig godt behandlet.	Virkelig godt
6	Alt for lang tid inden man bliver kaldt ind.	Godt
9	Nej, men jeg vil gerne sige tak, fordi I har været så søde mod mig.	Godt
11	Jeg kunne godt have tænkt mig at have modtaget en bekræftelse på, at min henvisning var modtaget. Jeg ventede uger på at få svar, men havde forinden selv ringet for at høre, om jeg i det hele taget var registreret.	Godt
13	Vi er kommet i ambulatoriet gennem mange år.	Godt
14	Mit besøg vedrørte udskiftning af defekt høreapparat. Eneste anke var at mit høreapparat gik i stykker sidst på sommeren, men først i vinteren fik jeg nye udleveret. Det er lang tid når man er afhængig af apparatet - især da jeg erfarede, at ambulatoriet havde mine apparatet liggende i flere uger fra min høretest og til udlevering af apparaterne. Den ventetid kunne derfor godt nedbringes i hvert fald i mit tilfælde.	Virkelig godt
15	Jeg nåede ikke at finde garderoben til mit overtøj!	Godt
17	Synes, det er et meget lille rum til børnene - svært at være der, hvis der er flere børn, der har tid samme dag.	Intet svar
23	Det er meget dejlige mennesker, der arbejder på øreafdelingen i Holstebro. Og så er der kun 17 ugers ventetid, det er meget dejligt.	Intet svar
25	Utroligt behageligt venteværelse hvor der er taget højde for akustik. Rigtig godt for hørehæmmede.	Virkelig godt

Høreklinik

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
	1	Høreapparat.	Godt
	5	Ingen læge til stede.	Godt
	7	Misforståelser mellem personalet omkring, hvorvidt forældre må være med under høreprøver.	Virkelig godt
	19	Forvirring.	Intet svar
	21	Skulle justeres om.	Godt

Høreklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vi var hos en talepædagog og en læge, som ikke mente det samme om min datters problem med øret.	Intet svar
3	Det første høreapparat virkede ikke hensigtsmæssigt, og jeg følte ikke audiologen lyttede til/forstod mit problem. Jeg har nu nummer to høreapparat, som jeg lydmæssigt er rigtig glad for, men det passer stadig ikke i mit øre, og jeg får trykmærker! Flere gange er det blevet slebet, og jeg har fået det tilsendt med skarpe kanter, så det igen må sendes ind, eller jeg må køre op med det (ca. en times transport hver vej). Jeg har været tilknyttet to forskellige audiologer.	Dårligt
9	Ja, jeg er tilfreds.	Godt
12	Det kan være meget svært ud fra et enkelt besøg at bedømme, om barnet har andre problemer end det, man er kommet for at undersøge, og i dag kan vi se tilbage med den viden, at vores barn ikke har nogen lidelser, men bare har været et misforstået barn pga. manglende sprogforståelse fra voksne.	Godt
16	En ventetid på tre måneder fra undersøgelse til behandling.	Godt
17	Jeg synes, det var forvirrende for mig og for min dreng. De billeder der blev vist, havde ikke sammenhæng med resten af forløbet, og han forstod derfor ikke, hvad det var, han skulle.	Intet svar
18	For første gang i alle de år jeg har gået på høreklinikken, oplevede jeg at lægen hørte på, hvad jeg havde at sige og spurgte ind til, om jeg havde nogle spørgsmål og kommentarer til de forslag, der var blevet fremlagt. Alle fagpersonerne var venlige. Jeg synes, der var rigelig ventetid mellem de forskellige personer, jeg skulle tale med.	Godt
24	Der var stor forvirring. Andre patienter fortalte, at der var lang ventetid. Der var ingen journaler delt rundt, og personalet løb forvirret ud og ind ad dørene. Senere fik vi at vide, at ørelægen var kaldt op til operation. Der var ingen ordentlig kommunikation fra personalet. Men vi kom da godt hjem igen, og jeg fik mine høreapparater, og de virker rigtig godt.	Intet svar

Høreklinik

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	I den korte tid jeg har været tilknyttet ambulatoriet, har ambulatoriet aflyst min tid tre gange! To gange var jeg på vej derop og brugt afspadsering fra mit arbejde. Utryg over at ambulatoriet ikke kan holde på sit personale, så jeg nu ikke ved, hvem der skal justere mit nye apparat, der stadig er forsøg.	Dårligt
8	Personalet ville, at jeg skulle have høreapparatet til begge ører, men det mente jeg ikke, var nødvendigt, og det blev resultatet. Da jeg kom hjem og fortalte resultatet, blev det rettet til begge ører. Jeg ringede til sygehuset og fik resultatet lavet om til begge ører og fik en ny tid til dagen derpå, og da var der ingen ventetid.	Virkelig godt
13	Jeg er i tvivl, om egen læge får papirer tilsendt fra ambulatoriet. Det lyder ikke sådan.	Godt
16	Ventetiden for hjemtransport er ALT for lang.	Godt
22	Aftalen blev holdt.	Godt
23	Alt mig fin.	Intet svar