

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa  
Kirurgisk Afdeling K  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	142
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	53%

## 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.

<sup>1</sup> 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".

Det 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

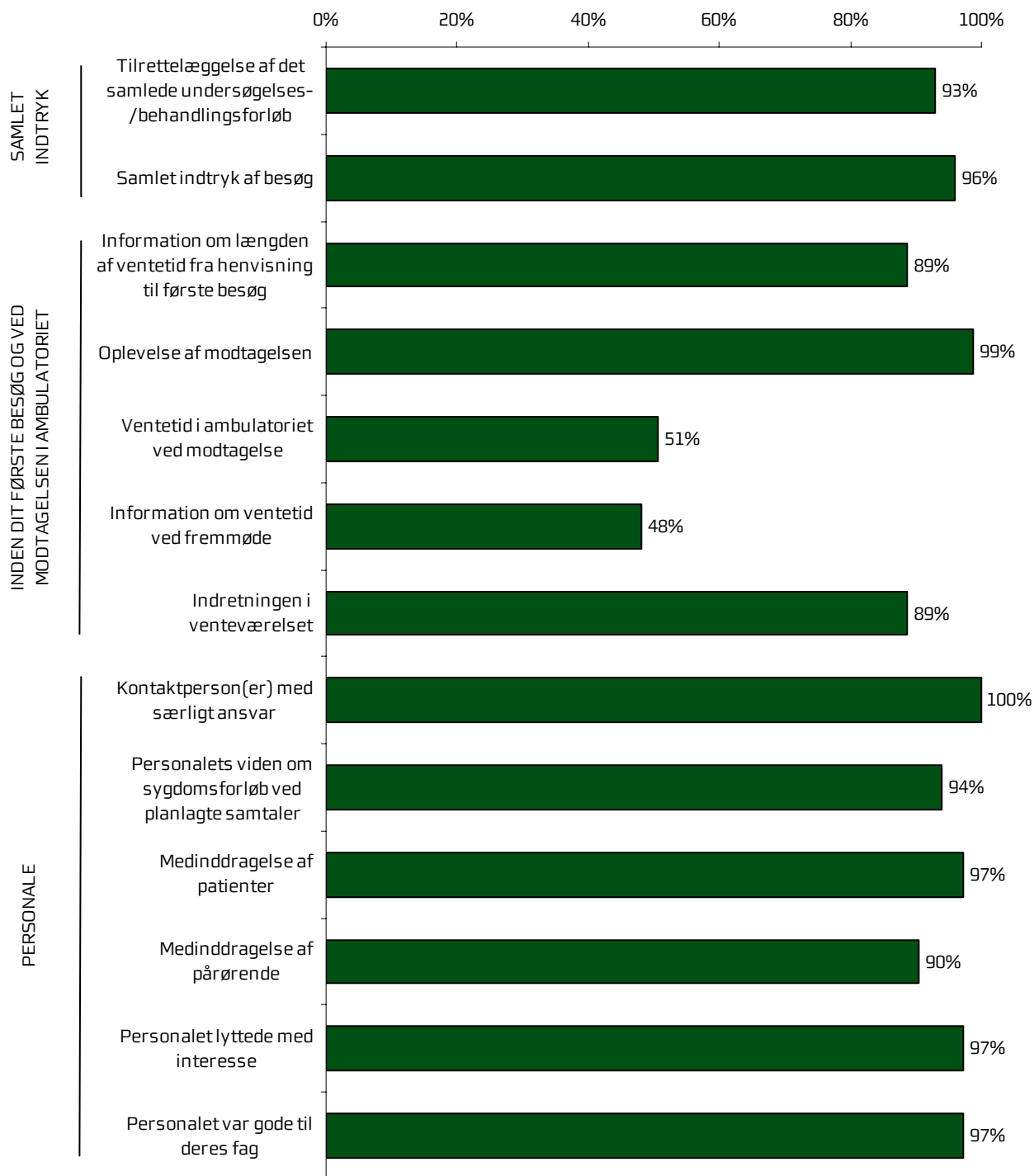


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

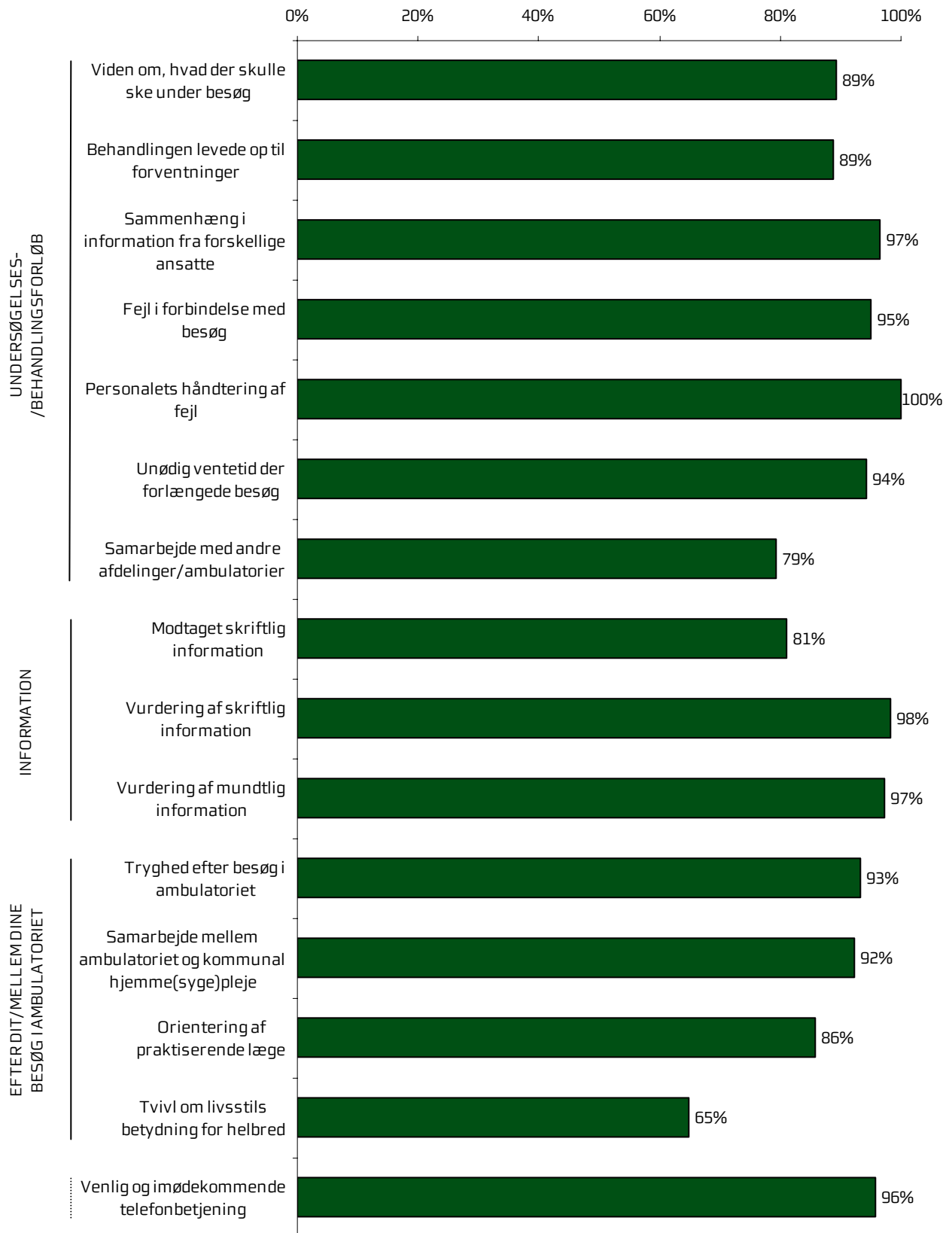
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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 dobbelttopslag. I dobbelttopslagene 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.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene 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 dobbelttopslaget 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.

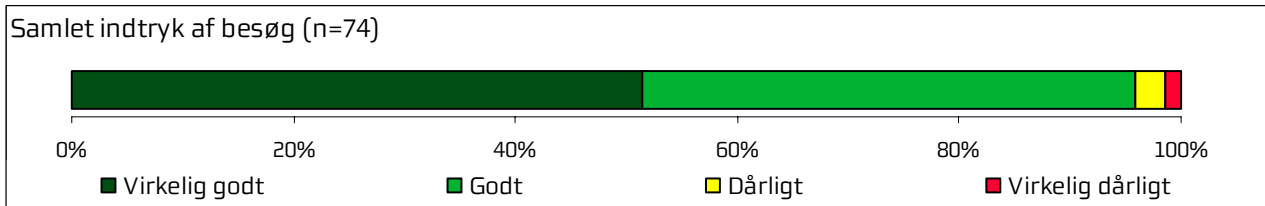
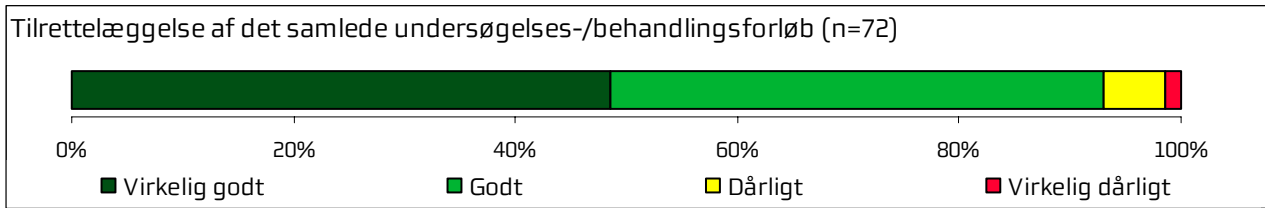
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

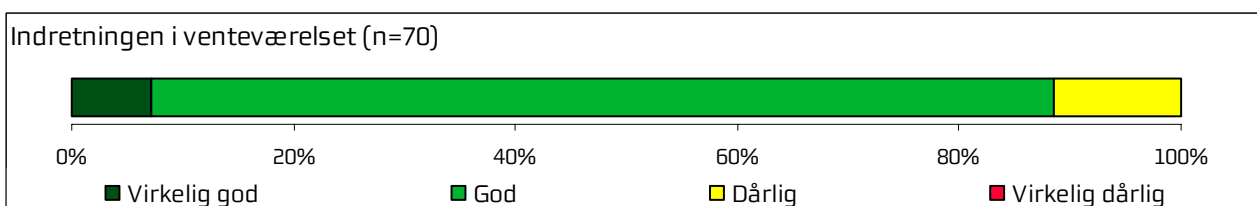
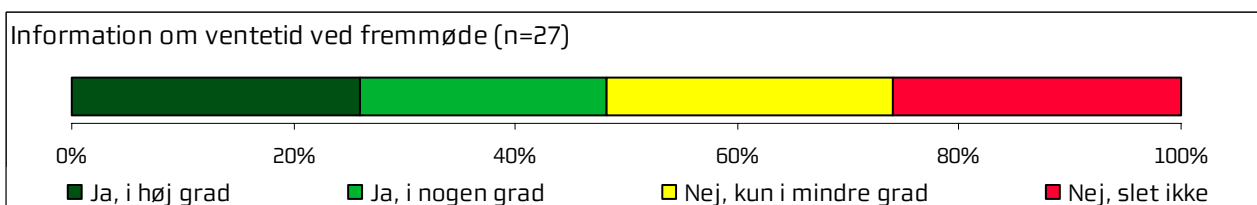
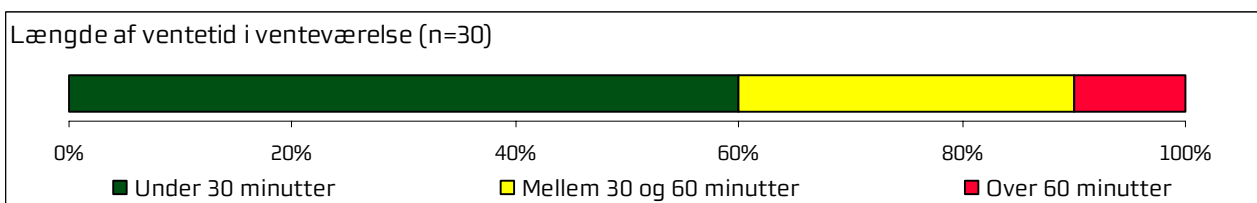
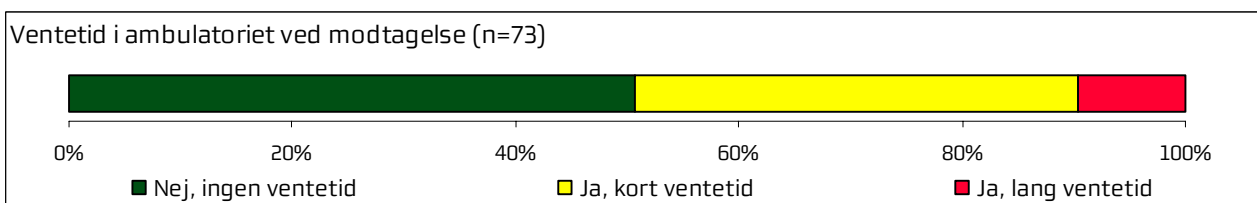
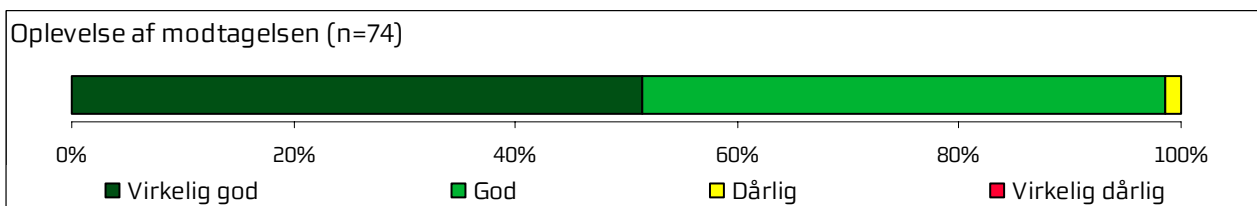
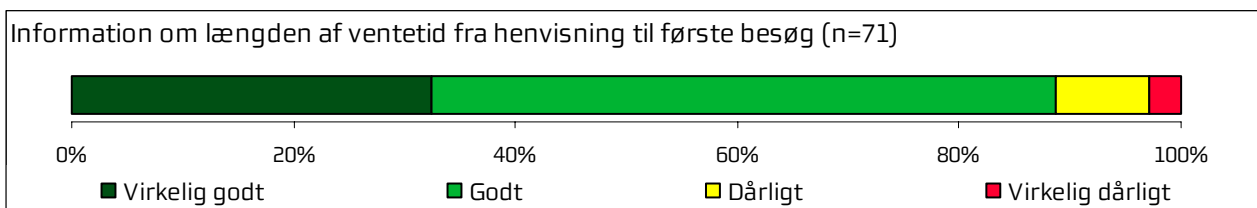




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

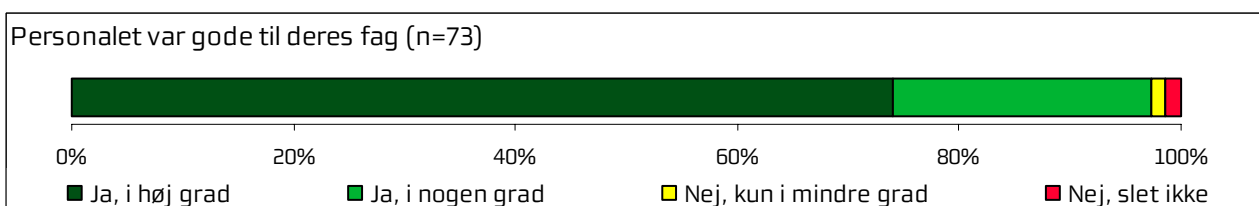
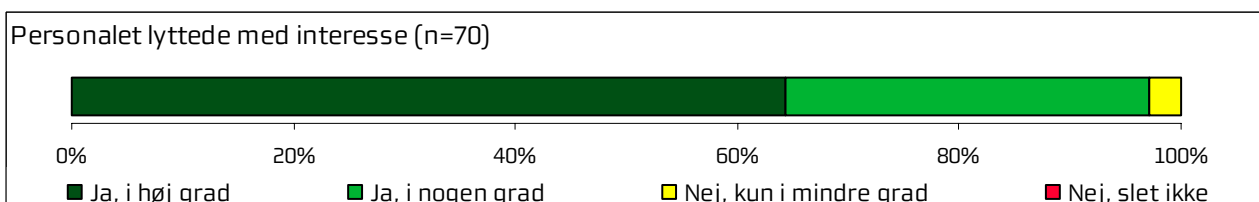
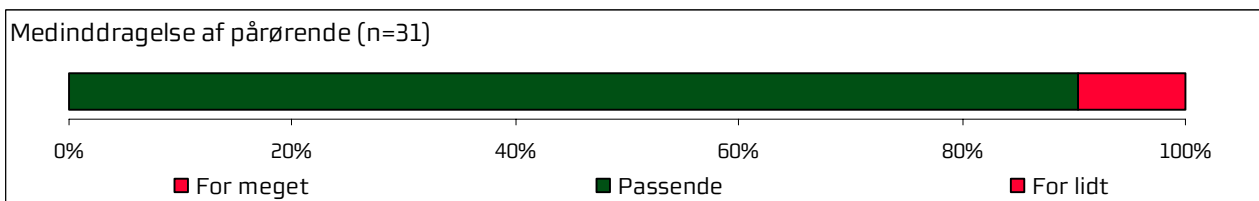
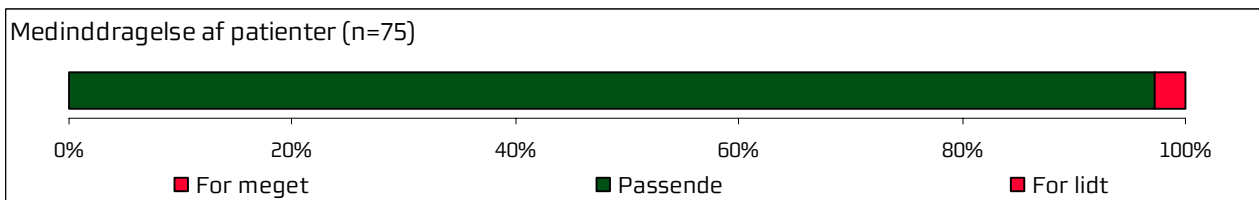
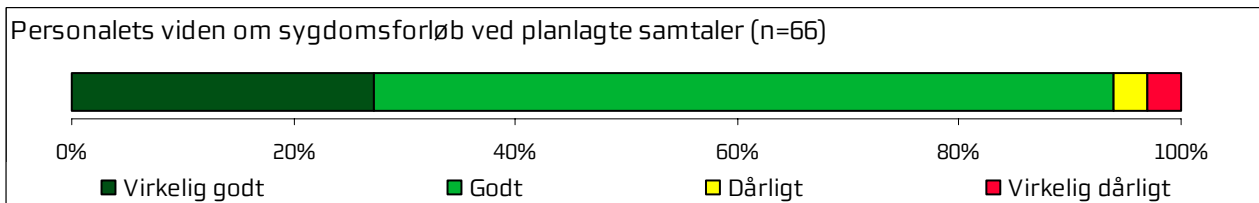
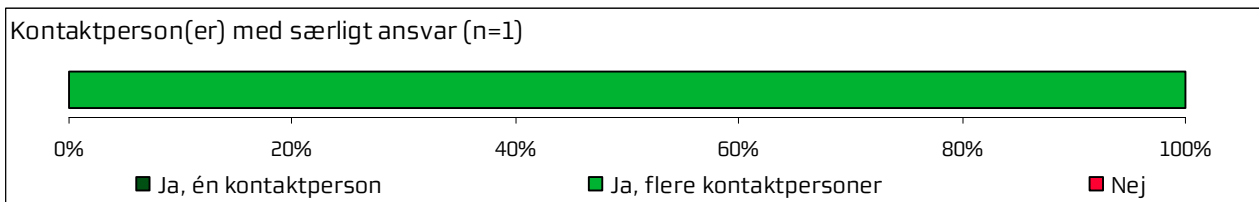
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	100%*	92%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	93%	96%

## 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?	89%	-	-	100%*	82%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	51%	-	-	53%	18%*	29%*
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?	48%	-	-	69%	26%*	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89%	-	-	98%*	71%*	82%

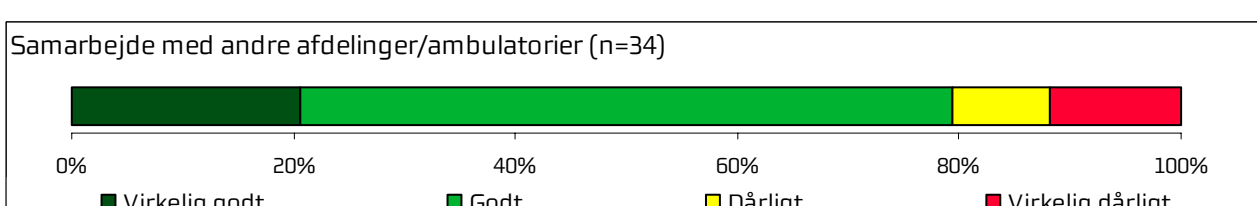
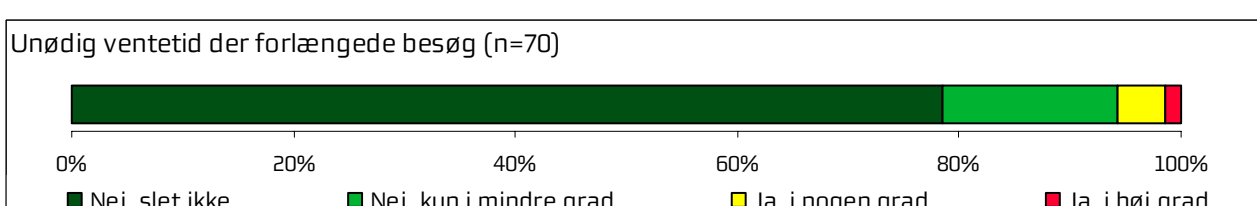
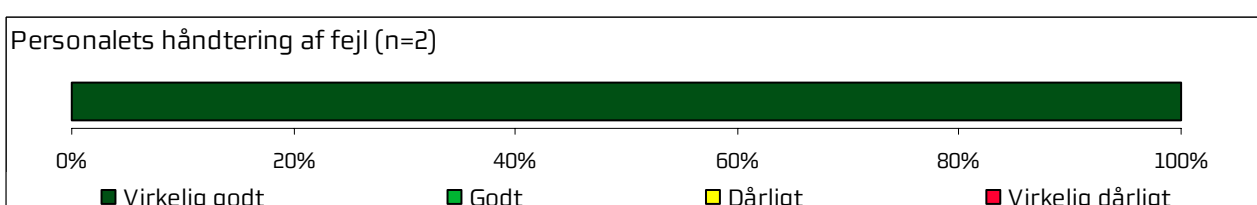
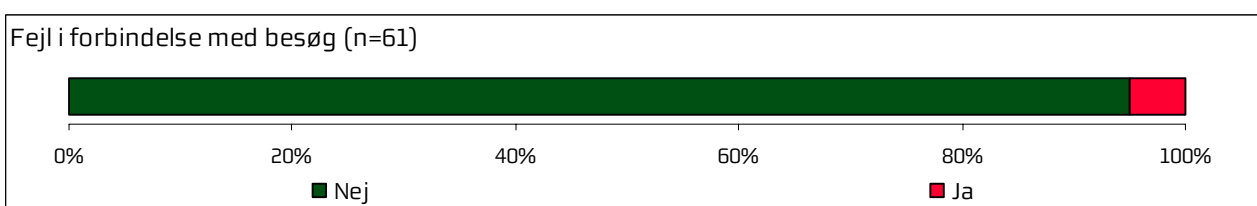
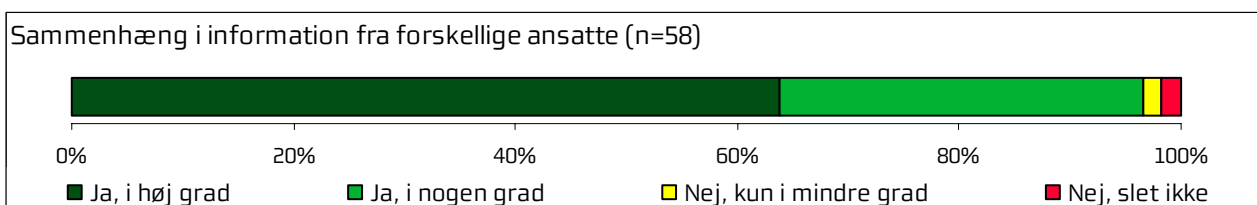
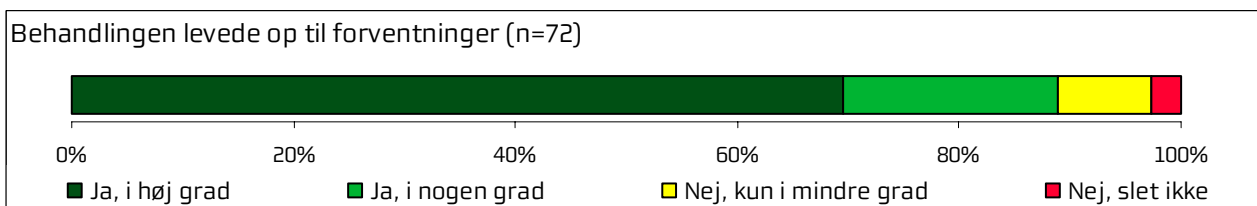
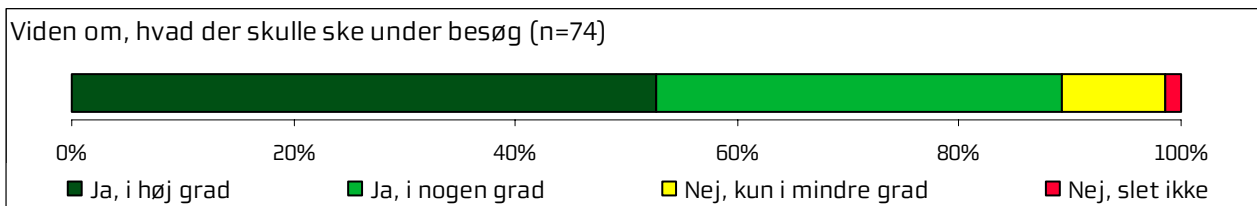
### 4.3 Personale



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?	100%	-	-	94%	70%	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	100%*	86%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	100%	86%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%	77%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	95%	98%

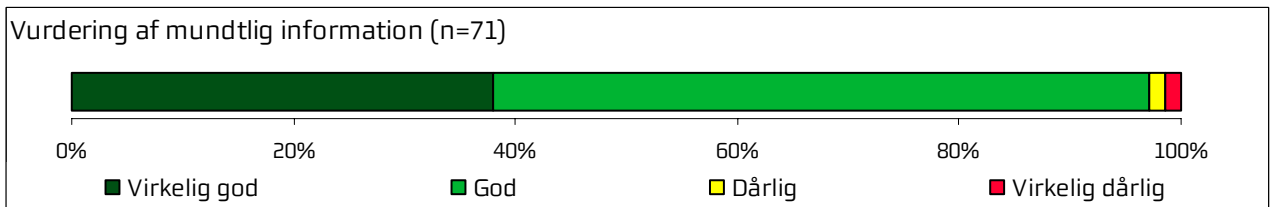
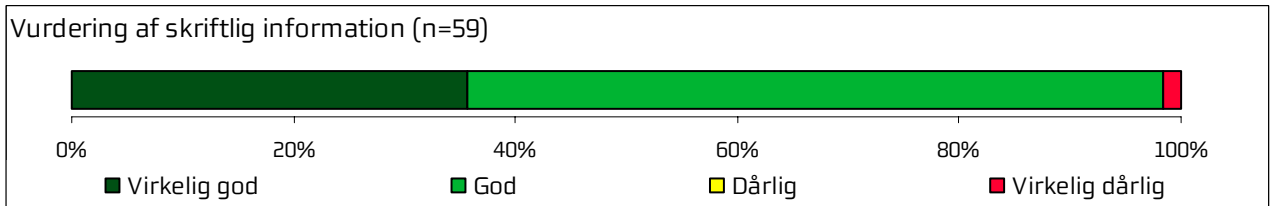
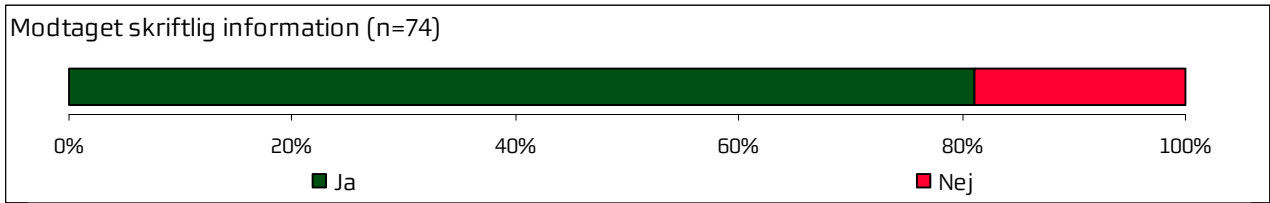
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	89%	-	-	100%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	100%*	83%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	89%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	82%*	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	53%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94%	-	-	98%	78%*	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	88%	94%

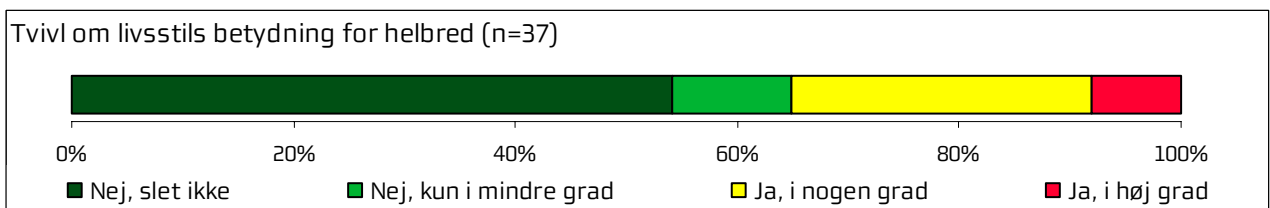
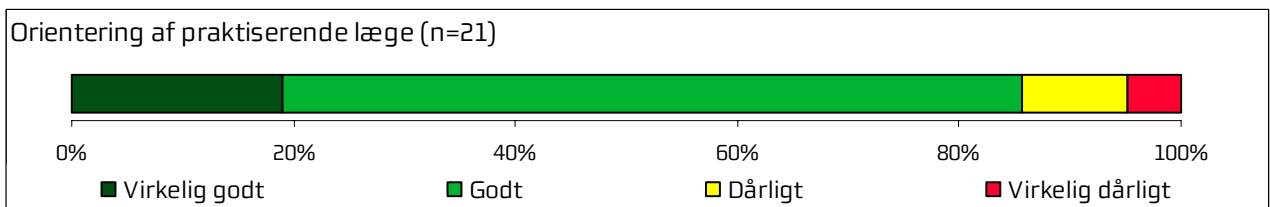
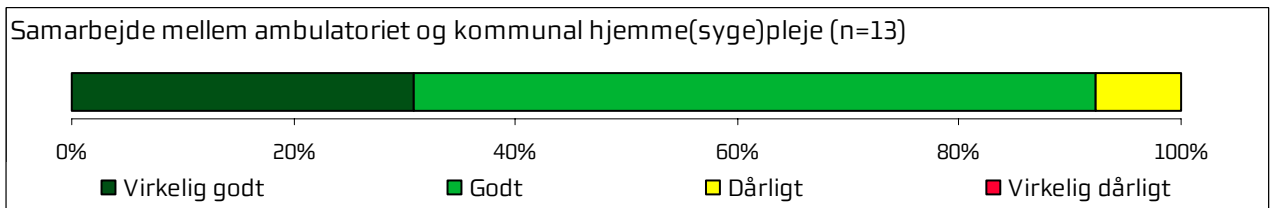
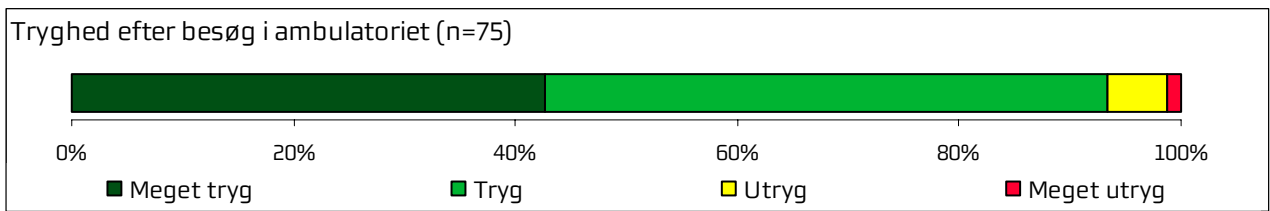
### 4.5 Information





	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?	81%	-	-	91%	44%*	62%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	93%	96%

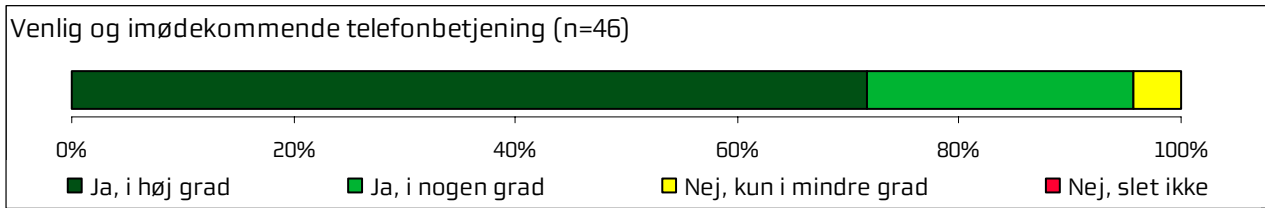
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	93%	-	-	100%*	89%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	73%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	97%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65%	-	-	90%*	62%	77%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	96%	-	-	100%	93%	97%



## 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.

**Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa**






**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
4	Der var god opsyn efter og betjent med mad og drikke.	Godt
5	Utrolig venlige og omsorgsfulde.	Virkelig godt
7	Dejligt positivt personale.	Virkelig godt
11	Alle, som jeg havde kontakt med, var meget flinke og hjælpsomme. Det er dejligt, når man selv er lidt usikker ved operationen for lidelsen. Jeg blev orienteret grundigt om risiko ved operationen, og at der kunne komme smerter. Alt forløb perfekt, og jeg har ikke haft nogen gener efterfølgende. Hvordan kan jeg bedst sige tak til Grenå Sygehus for den perfekte behandling og til Randers Sygehus, hvor jeg for nogle år siden blev behandlet og til Århus Sygehus, hvor jeg en måned senere fik behandling. Selv om jeg føler mig rask og sundere end de fleste, så er det kun ved hospitalets hjælp, at det lykkedes, og det er jeg dybt taknemmelig for.	Virkelig godt
14	Rigtig god info. Dygtig læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
15	Hurtig, kompetent, venlig, afslappet. God oplevelse. Har siden anbefalet stedet til min praktiserende læge til den type indgreb.	Virkelig godt
17	Ventetid i ambulatoriet var ALT FOR LANGT - uden begrundelse. Jeg savnede mere faglighed gennem undersøgelsen - samtalen.	Intet svar
18	Jeg synes, at alle var så venlige og hjertelige imod mig lige fra modtagelse og under operation og sidst, men ikke mindst opvågningen. På en skala fra 1-10 (10). Tusind tak til alle i Grenå!	Virkelig godt
19	Venligt, kompetent personale. Det er min oplevelse, at det var min helbredssituation, der var i centrum. God vejledning og det var mig, der tog beslutninger, hvor det var muligt og realistisk.	Virkelig godt
21	Det ville være godt at komme til forundersøgelse på det ambulatorium, hvor operationen skal foregå. Super god og effektiv sygeplejerske i Grenå, som hjalp, og som var god til at informere os løbende under forundersøgelsen. Takket være hende blev det ikke en totalt negativ oplevelse.	Godt
22	Jeg er blevet behandlet særdeles godt og det ville være katastrofalt, hvis man lukkede Grenå sygehus. De gør et fantastisk stykke arbejde, og jeg har aldrig oplevet ventetid længere end 3-4 uger. Tak.	Virkelig godt
23	Bedre redegørelse angående udgiften til transport til og fra sygehus.	Godt
24	Alt i alt ingen ventetid, god info og venlige personer. Et flot stykke arbejde.	Virkelig godt





**Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Der var god information og venlig tone hele tiden. Det var en tilfreds behandlingsform.	Godt
	10	Henviſning til korrekte afsnit var for ringe. Blev skiltet til anden sal for at finde et nyt skilt, der henviſte mig til første sal.	Godt
	18	Alle har været så smilende og søde mod mig. Og professionelle.	Virkelig godt
	19	Venligt og imødekommende, informativt personale.	Virkelig godt
	20	Ankom i god tid og kom til før aftalte tid. Fin behandling og god service!	Virkelig godt












### Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Noget udstyr på operationsstuen virkede ikke optimalt.	Godt
	21	Operation skulle foretages på Randers.	Godt

**Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa**

**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	3 1/2 måned efter indgrebet ved jeg endnu ikke, om det er lykkedes.	Godt
	3	De personer jeg henvendte mig til, gav mig de svar, jeg havde brug for. Så deres faglige evner var til UG.	Virkelig godt
	7	Der var divergerende meninger, om jeg skulle i helbedøvelse eller lokalbedøvelse.	Virkelig godt
	8	22 måneders ventetid. Jeg blev opereret på privathospital.	Godt
	9	Lang ventetid før operation.	Virkelig godt
	11	Det var fint, jeg blev godt modtaget og godt orienteret til forundersøgelsen. En ventetid på mere end en måned fra min egen læge bestilte tid til forundersøgelse er absolut ok, når jeg har gået i flere år med lidelsen.	Virkelig godt
	12	Alle sygehuse/læger i Danmark samme EDB.	Godt
	13	Jeg er temmelig utryk ved, at der er en ventetid på otte mdr. for at blive scannet for en evt. brok konstateret af min praktiserende læge. Fra Grenå Sygehus blev jeg henvist til scanning på Regionshospitalet i Randers.	Godt
	14	God uddybende forklaring mht. indgrebet.	Virkelig godt
	18	Jeg følte mig så godt behandlet, at jeg var lige ved at tro, at det kun var mig, det drejede sig om, men jeg er sikker på, at alle andre har fået lige så god behandling som mig.	Virkelig godt
	21	Vi blev sendt til forundersøgelse på Grenå og talte også med en læge NN, men fik så at vide, at operationen skulle foregå i Randers. Personalet virkede også overrasket over, at vi kom til forundersøgelse i Grenå. Jeg skulle selv gøre opmærksom på, at min søn skulle have præventiv pencilin-behandling, selvom det stod i papirerne.	Godt

## Kirurgisk Ambulatorium, Grenaa

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Professionelt og effektivt.	Virkelig godt
6	I mit brev stod der, at jeg skulle have tarmene undersøgt, men den unge læge trykkede mig blot på maven. Det kalder jeg IKKE en tarmundersøgelse.	Virkelig dårligt
11	Jeg har ikke talt med min læge efter operationen, da jeg ikke skulle have fjernet sting. Derfor ved jeg ikke, hvorledes hun er orienteret fra hospitalet, men som jeg har oplevet tidligere, så er det formodentlig ok. Jeg ringede med et spørgsmål ca. en uge efter operationen, jeg kom hurtigt igennem og fik et godt og kompetent svar.	Virkelig godt
16	Jeg blev cirka 9 måneder tidligere behandlet på Sygehus NN for en tilsvarende lidelse i modsatte side. Sygehus NN levede fuldt ud op til den også gode standard på Privatklinikken NN.	Virkelig godt
17	Jeg har ikke fået, stadigvæk mangler oplysninger om mit problem (sygdom). Har ikke fået noget mere konkret hverken fra ambulatoriet eller min læge.	Intet svar
18	Jeg følte mig meget tryk, da jeg tog hjem. Det var første gang, jeg var på et hospital, hvor det var mig, det drejede sig om. (Stor tak til alle.)	Virkelig godt
21	Vi er rigtig godt tilfreds med den behandling, vi fik på Randers Sygehus. Rigtig dygtige sygeplejersker.	Godt
22	Efter operation gik det galt, da lægen ikke fik syet mig ordentligt samme, så måske en løftet pegefinger der til lægerne. Min sygemelding skulle var 1-2 uger, den tog næsten et halvt år, pga. såret sprang op.	Virkelig godt

