

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Dagkirurgi**

**Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Silkeborg**

## **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:	79
Besvarelser fra afsnittets patienter:	43
Afsnittets svarprocent:	54%

## 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".

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.<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.

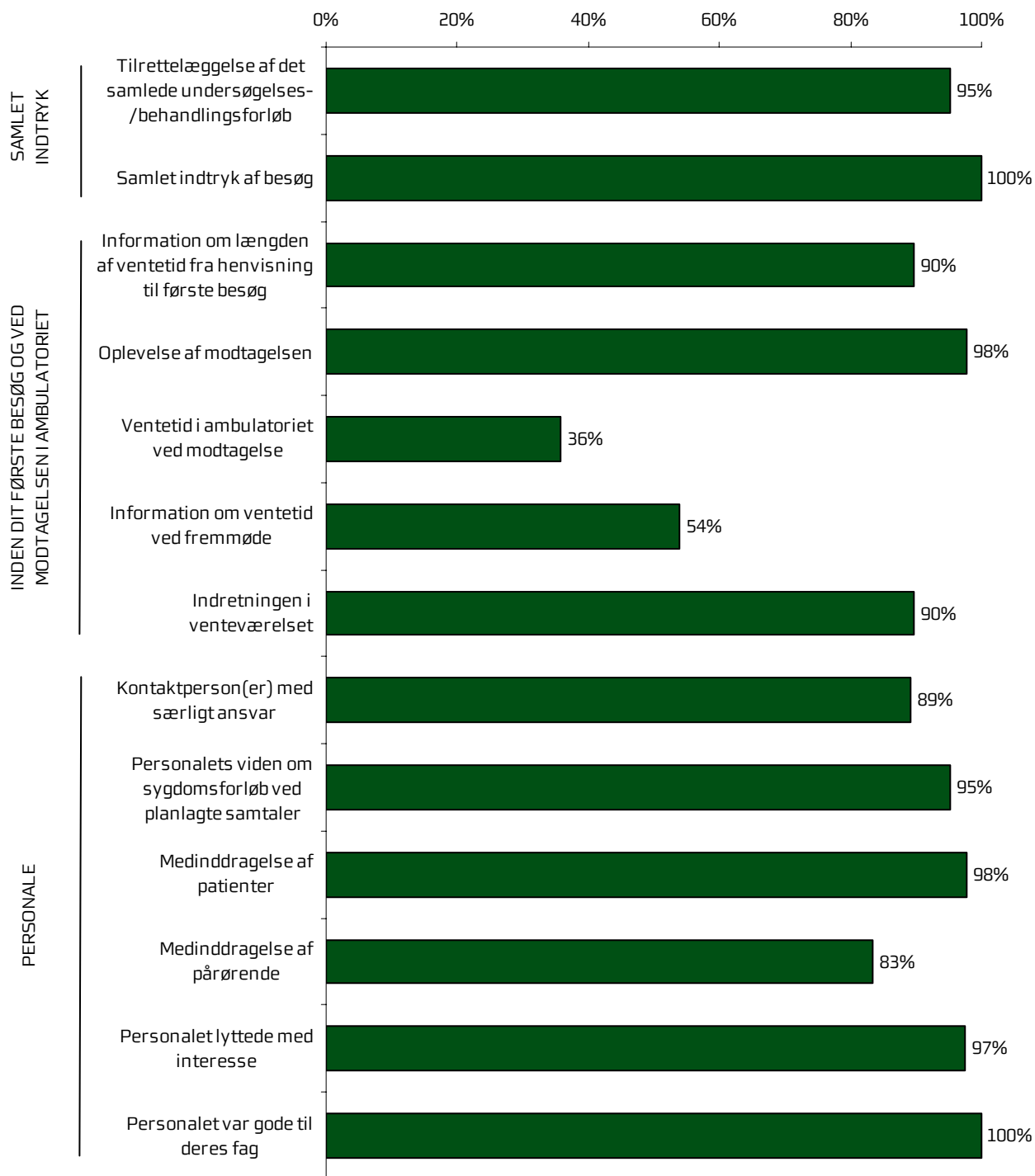


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

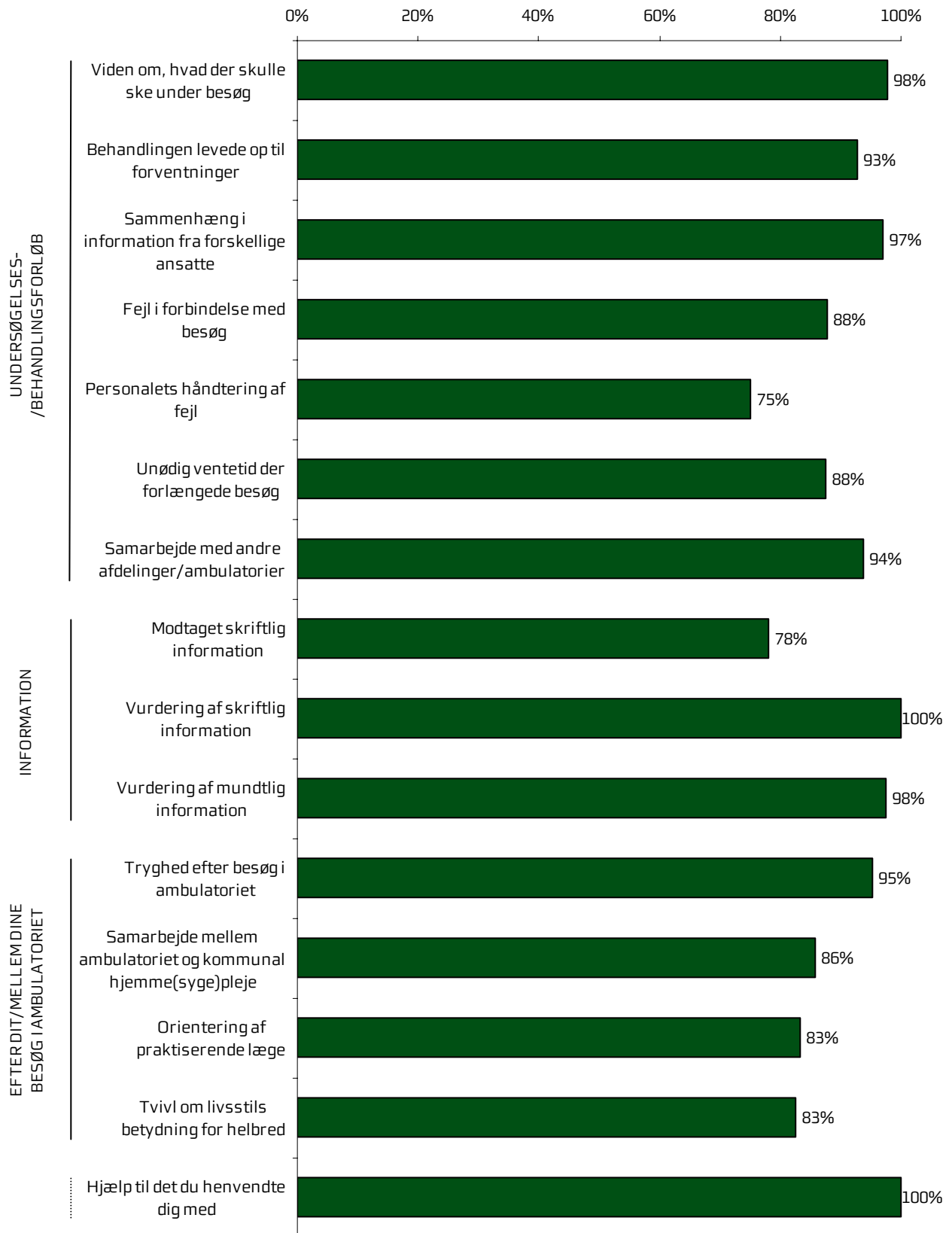
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

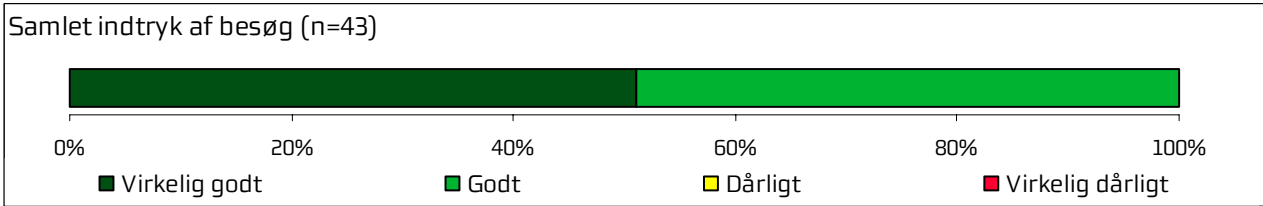
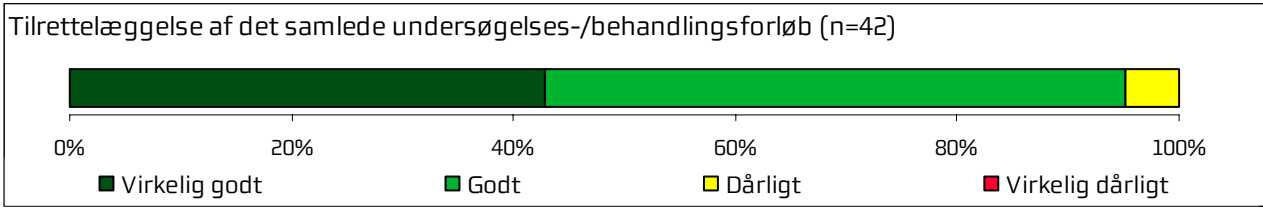
### Tilfældige forskelle?

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

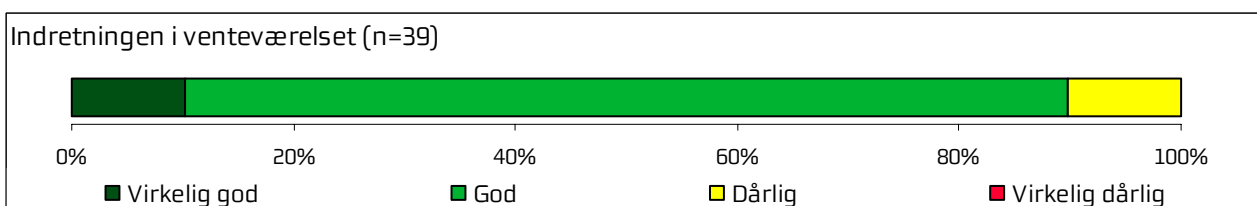
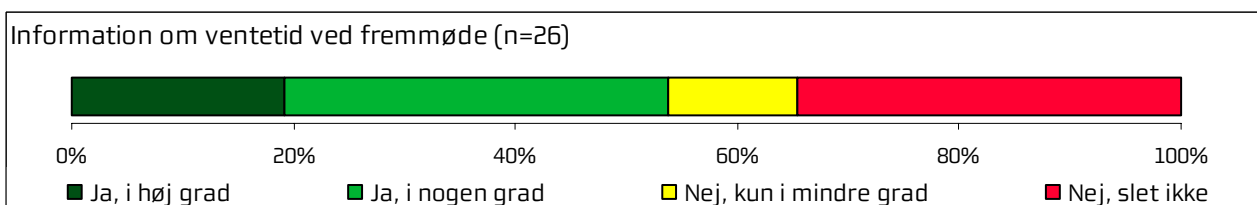
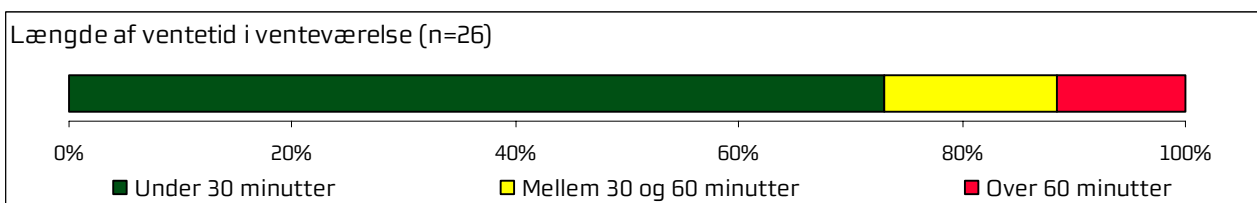
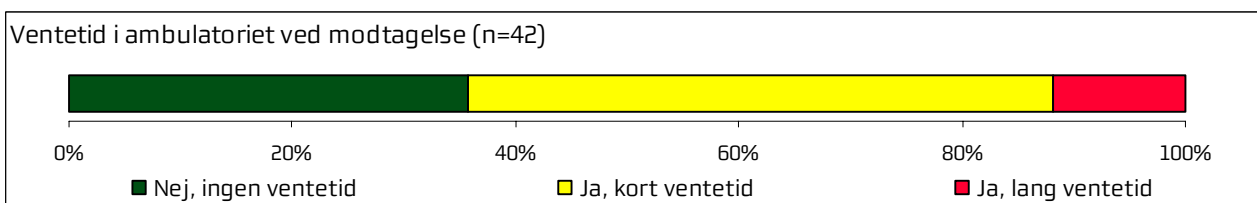
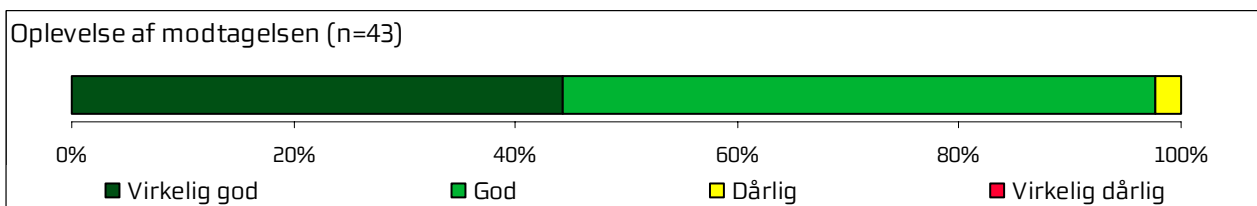
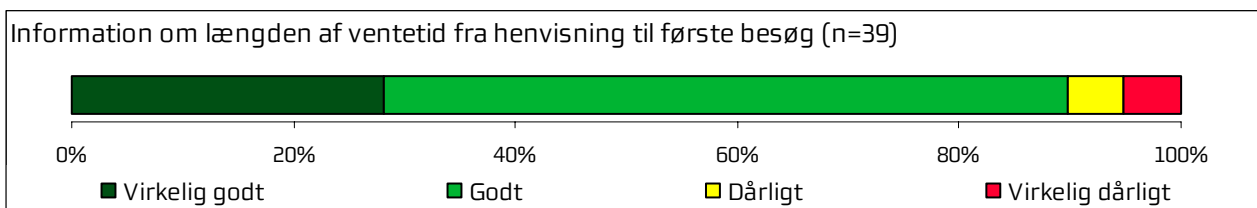




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	95%	93%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	94%	95%

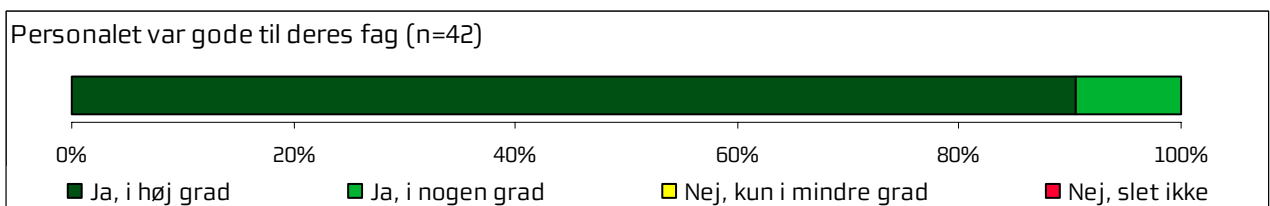
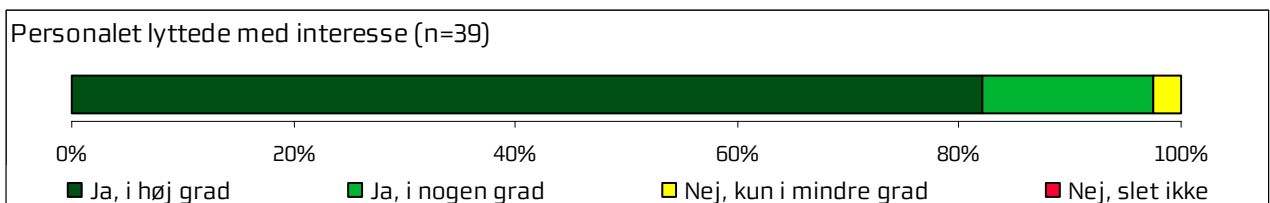
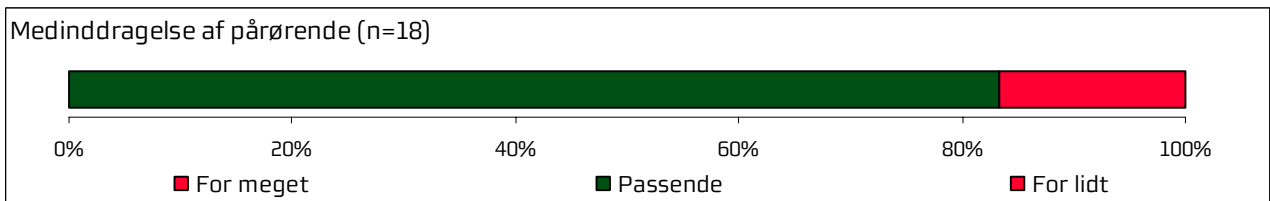
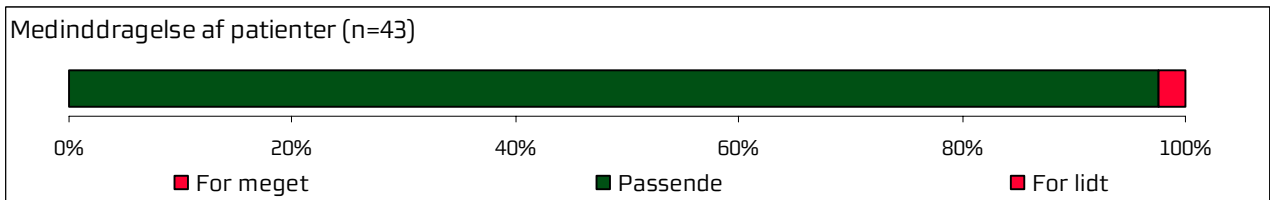
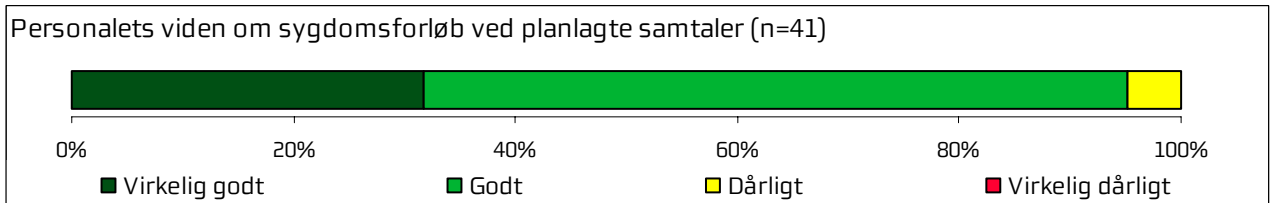
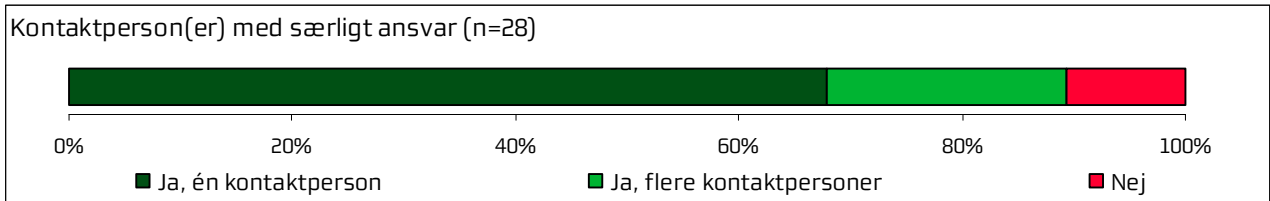
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

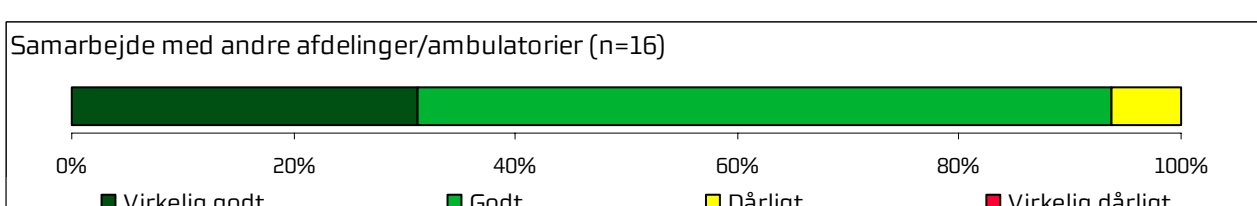
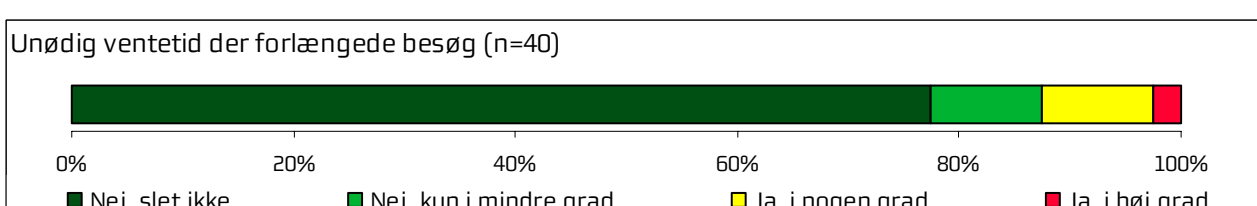
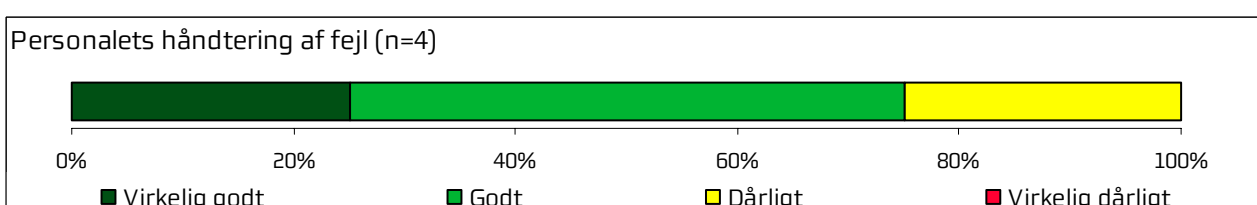
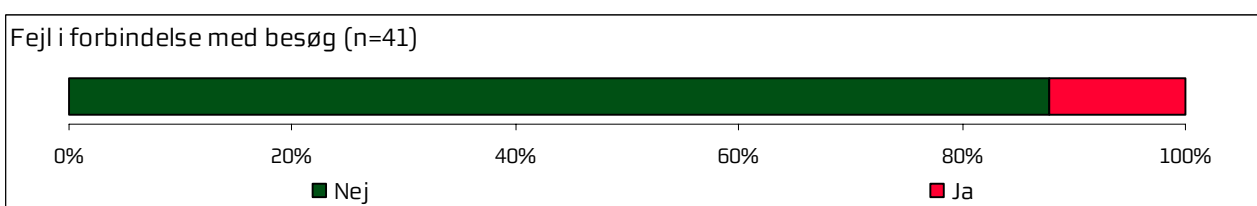
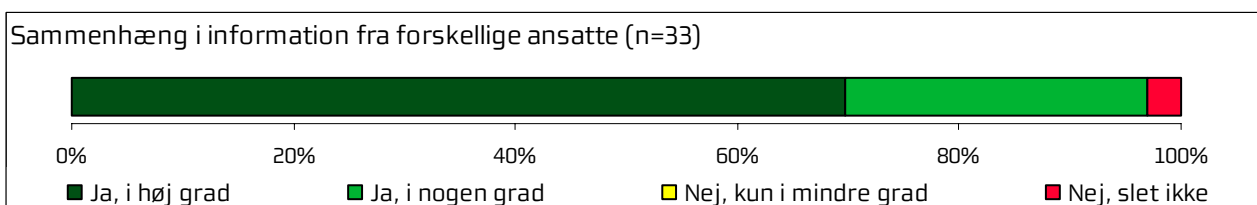
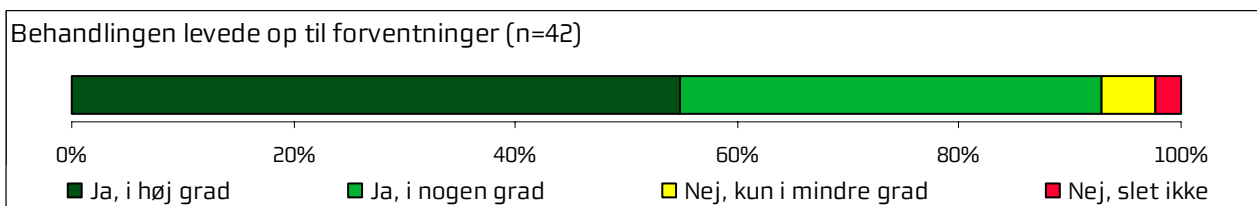
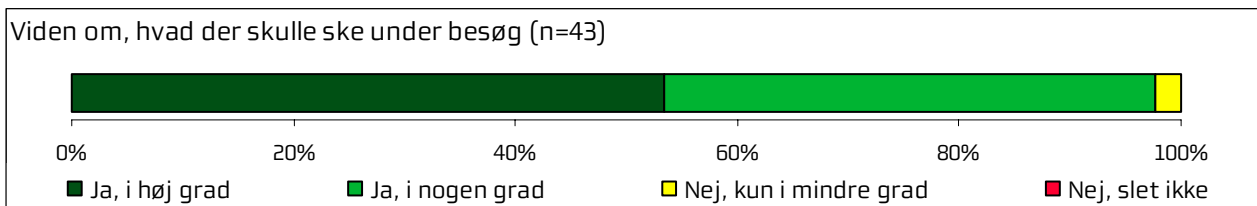
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	98%	87%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	95%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	38%	22%	25%
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?	54%	-	-	42%	27%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	81%	76%	78%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	93%	77%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	92%	88%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98%	-	-	97%	91%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	100%	83%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	97%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	96%	97%

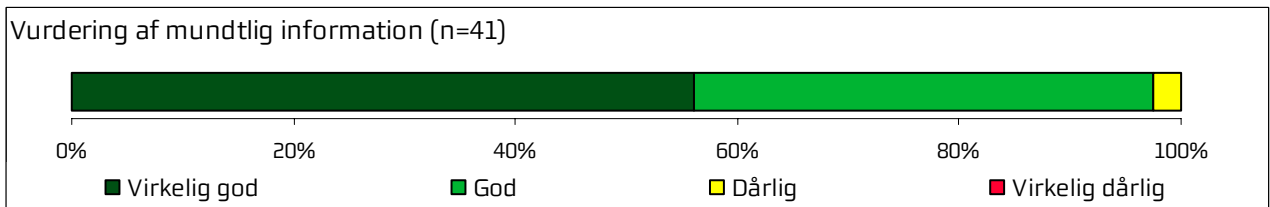
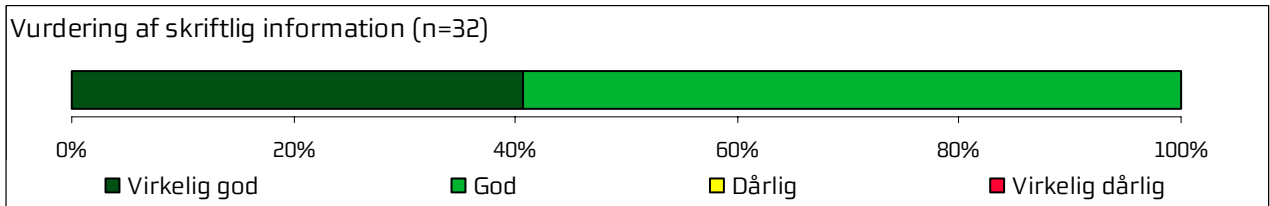
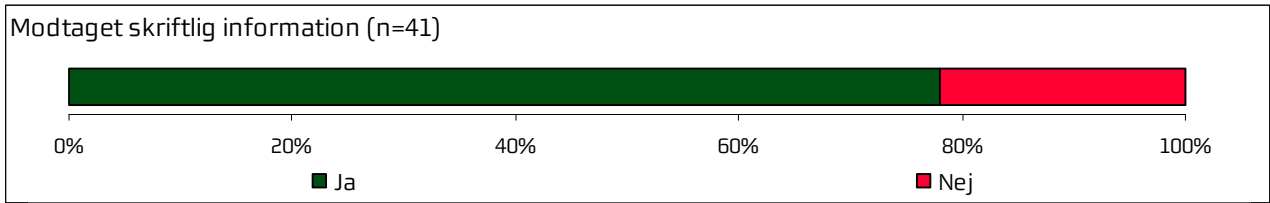
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	98%	-	-	88%	85%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%	88%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	96%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	87%	79%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	93%	73%	83%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	88%	85%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%	88%	92%

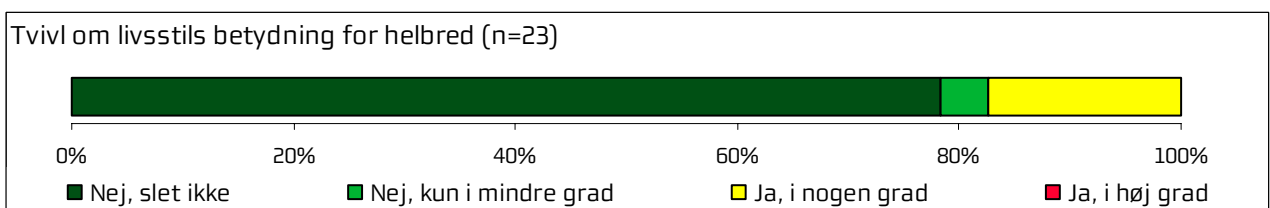
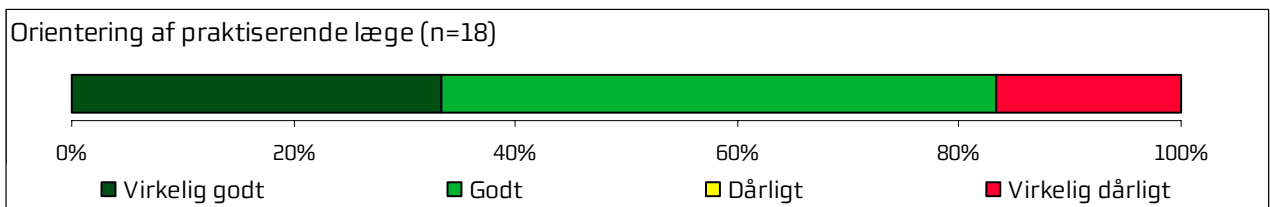
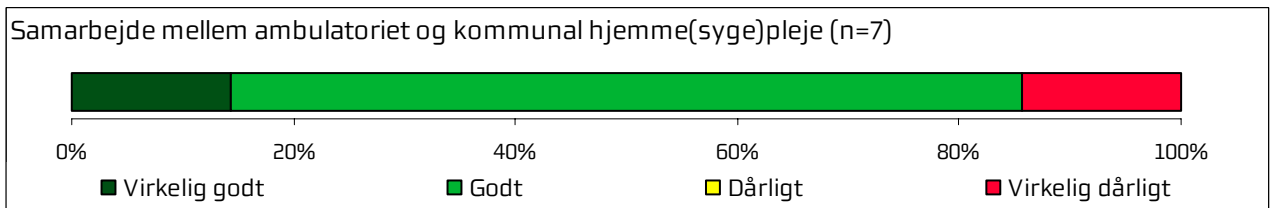
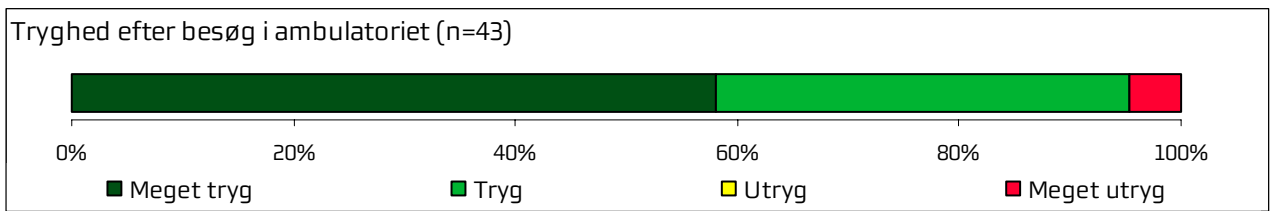
### 4.5 Information





	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?	78%	-	-	72%	35%*	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	96%	89%	95%

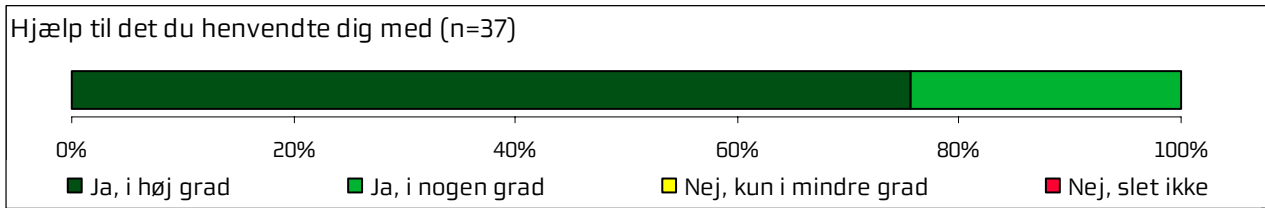
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	97%	91%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	100%	90%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	95%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	89%	74%	77%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100%	-	-	97%	92%	94%



## 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.

## Dagkirurgi









**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	Jeg røg ind i strejke, men da forløbet kørte, gik det godt.	Virkelig godt
2	Godt forhold til min læge på sygehuset. Han var på et plan, der var til at forstå.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at jeg blev sendt for tidligt hjem. Men alle var meget venlige og flinke.	Godt
4	Jeg blev glad for at erfare, at selv om jeg var sendt hjem, vurderede man, at min situation var anderledes end først antaget - som man så ringede og informerede mig om og dermed også en fremrykkelse af min tid. Alt i alt en rigtig god oplevelse :-)	Virkelig godt
6	Jeg synes, at det var en god fornemmelse og oplevelse. Alle er søde og venlige og gør deres bedste. Der var kun det minus, at jeg frøs utrolig meget, da jeg kom på opvågning og det blev afhjulpet.	Virkelig godt
7	Jeg var i det hele taget godt tilfreds med forløbet på ambulatoriet, men jeg ville ønske, at det var muligt at aflevere de krykker, jeg skulle bruge i tiden efter operationen et centralt sted i Århus f.eks. Kommunehospitalet i stedet for at skulle aflevere dem i Silkeborg. Det tog en time hver vej for at komme til og fra Silkeborg. Krykkerne koster 300 kr., når man regner udgifterne og tiden med, vi brugte, kunne vi ligeså godt have købt krykkerne selv og beholdt dem bagefter. Hospitalet hører til Region Midtjylland - det burde være muligt at have nogle centrale steder, hvor man kan aflevere hjælpemidler...	Godt
8	Godt med tydeligt professionelle fagfolk, der skaber trygge rammer.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der er lang ventetid på svar fra MR-scanning, og inden man får en tid hos lægen på sygehuset. Ventetiden på en operation er fin, den er rimelig kort. Ellers synes jeg, at personalet var super, gav et godt indtryk, var søde og imødekommende.	Godt
15	Der var en hyggelig og humoristisk atmosfære under hele forløbet. En god "oplevelse".	Virkelig godt
17	Jeg synes, lægerne, der stillede min diagnose med stor smerte til følge, burde have indkaldt mig for længe siden. Jeg fik det at vide på opvågning, at det ikke hjalp med kikkertoperation. Skulle man så ikke prøve noget andet? Hvis jeg skal igennem egen læge igen, kan man risikere, der går et år igen.	Godt
18	Bagefter sad jeg og fik mad og kaffe. Kunne have fået frugt. God betjening.	Virkelig godt
20	Utroligt venligt personale.	Virkelig godt
21	Hele forløbet har været yderst positivt.	Virkelig godt





## Dagkirurgi

## 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>
	2	Oplevede at møde to minutter før tid, og der havde de allerede været ude at kalde på mig.	Virkelig godt
	3	Der var mangel på stole i venteværelset. Det blev der taget vare på!	Godt
	5	Der var ingen personlig kontakt ved ankomst i ambulatoriet. For dårlig oplysning, hvorfor/hvor man skulle være (Skanderborg Sundhedscenter).	Godt
	8	Fin indretning, der var bare ikke plads til alle ventende. Dumt med stående ventende patienter, der er der med dårlige knæ.	Virkelig godt
	12	Jeg synes, min modtagelse i ambulatoriet var rigtig god. Jeg var tryk under besøget. Det var rigtig dejlig, min mor måtte komme med ind.	Virkelig godt
	13	Kort forløb, ca. 40 min.	Virkelig godt
	16	Modtagelse i ambulatorium: Usædvanligt hjælpsomt og opmærksomt personale. Venteværelse: Min kone ventede der, mens indgrebet blev foretaget. Hun siger: et hyggeligt rum med meget behagelig, dæmpet musik. Hun fik serveret kaffe med lidt frugt og et par småkager.	Virkelig godt
	18	De var flinke og forklarede hele forløbet til mig. Meget tilfreds. Kom ind med det samme til en snak, og så ventede jeg på, at de hentede mig.	Virkelig godt

## Dagkirurgi

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>
	3	Tværtimod fandt de min gamle journal frem.	Godt
	17	Ventetid.	Godt





## Dagkirurgi

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Fik indlæg, der gjorde skaden værre, men de var gode til at gøre noget andet.	Virkelig godt
2	Troede der var ventetid i forbindelse med min operation, men en opringning fra min læge på sygehuset, og jeg blev opereret indenfor tre dage.	Virkelig godt
3	Alle var meget venlige, og jeg blev meget respektfuldt behandlet.	Godt
4	Det var et fint undersøgelses-/behandlingsforløb og effektivt.	Virkelig godt
6	Jeg havde håbet, det ville vare længere tid med et smertefrit knæ. Der var gjort opmærksom på, at det måske ikke ville vare så længe som sidst. Da var jeg smertefri i seks måneder, men denne gang kun i to måneder. Jeg var utrolig kold, da jeg kom fra operationen og fik lungebetændelse og halsbetændelse efterfølgende. Men jeg synes i er fantastiske.	Virkelig godt
9	Jeg synes, det er relevant med eksempelvis to fysioterapeut-tjek efter en operation.	Godt
10	Alt for omfattende materiale om sygehuset, sygehusvalg og transport.	Virkelig godt
12	Alt var rigtig godt. Fik sendt min journal tilbage, så jeg kunne se, hvad de havde skrevet.	Virkelig godt
14	Meget professionelt og imødekommende personale i dagkirurgisk afsnit, regionshospitalet Silkeborg!	Virkelig godt
17	Fra jeg var i røntgen på Kjellerup Sygehus, gik der mange måneder inden indkaldelse, og på trods af dette blev kikkertundersøgelse udsat, og på trods af operationens udfald og yderligere behandling har jeg ikke hørt noget fra sygehuset endnu. Det gør meget ondt.	Godt
19	Da min kone efter operationen kom for at hente mig hjem og havde meddelt sig på afdelingen, sad hun og ventede en ½ time, fordi man glemte at give besked til opvågningen om, at hun var der.	Godt

## Dagkirurgi

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2		Virkelig godt
	3	Jeg føler mig godt behandlet. Men har desværre fået varige mén af min skade.	Godt
	8	Noget mundtlig information fx om dosering af uskreven medicin blev givet, mens jeg var påvirket af narkose... Betød, jeg ikke rigtigt forstod, hvad der blev sagt.	Virkelig godt
	12	Ventetiden trækker ned.	Virkelig godt

