

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**C900 Osteoporose  
Medicinsk Afdeling C  
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](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 .....		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.<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:	162
Besvarelser fra afsnittets patienter:	107
Afsnittets svarprocent:	66%

## 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.

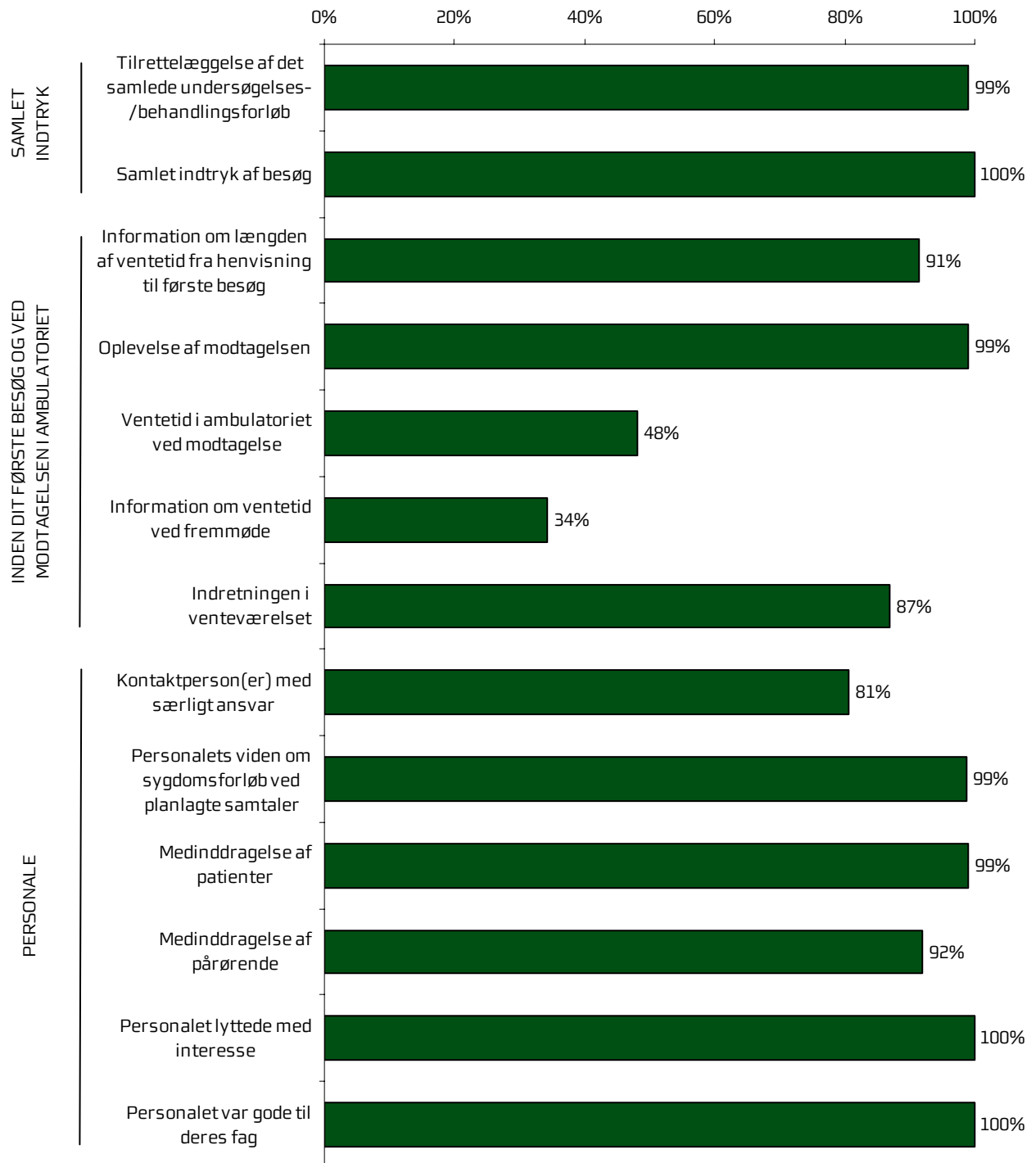


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

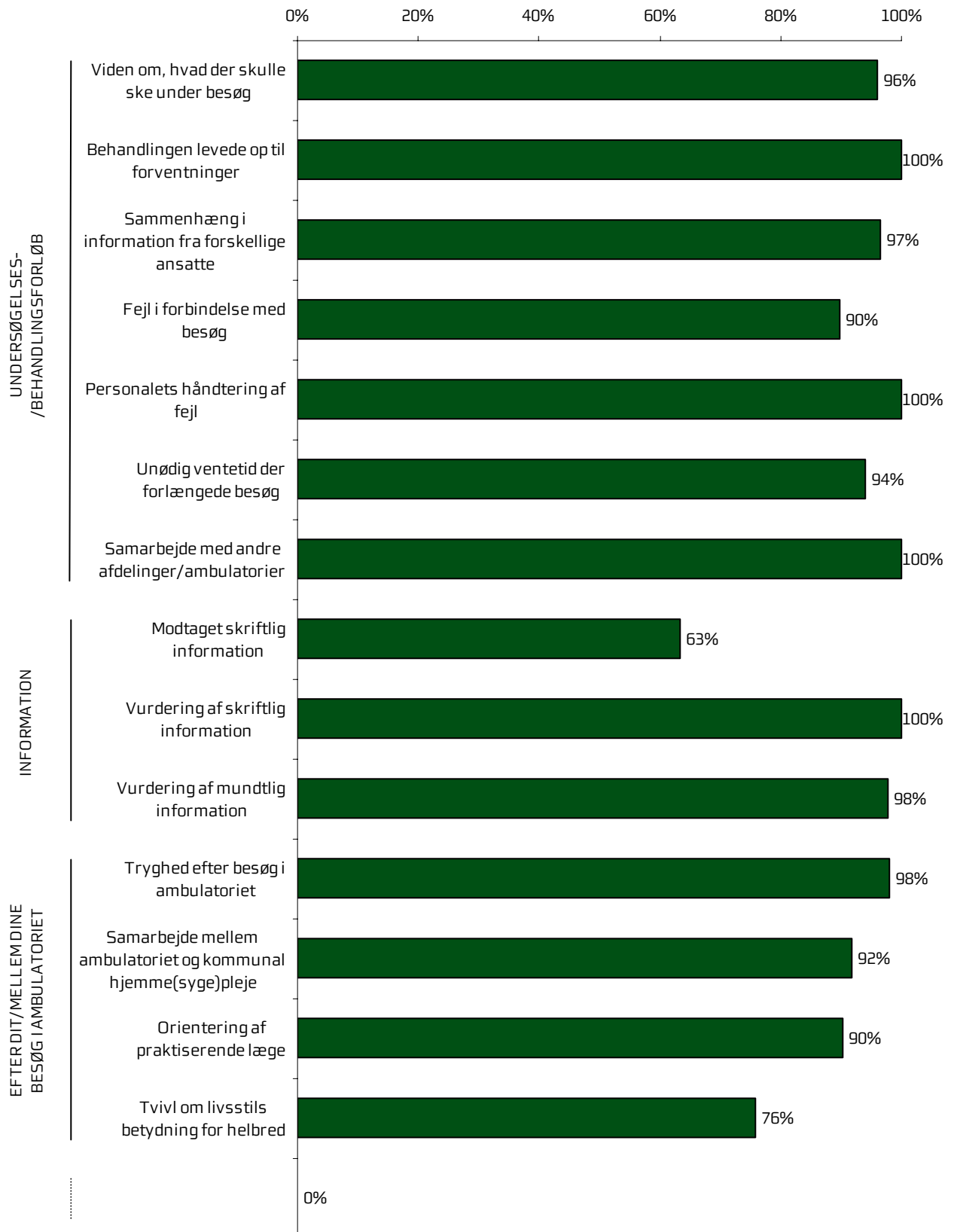
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

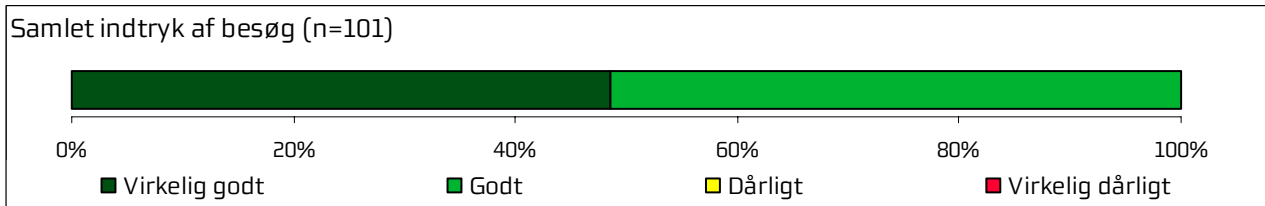
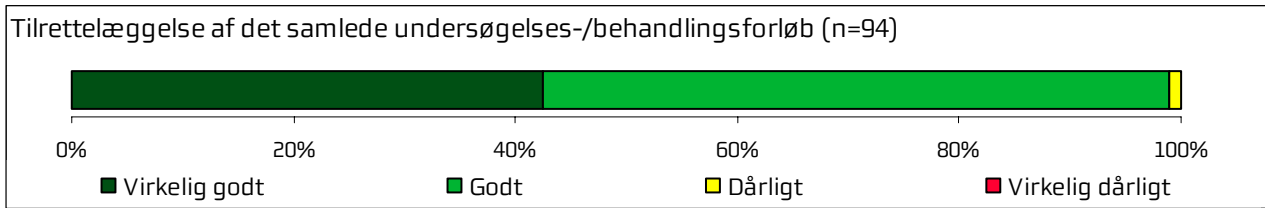
### Tilfældige forskelle?

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

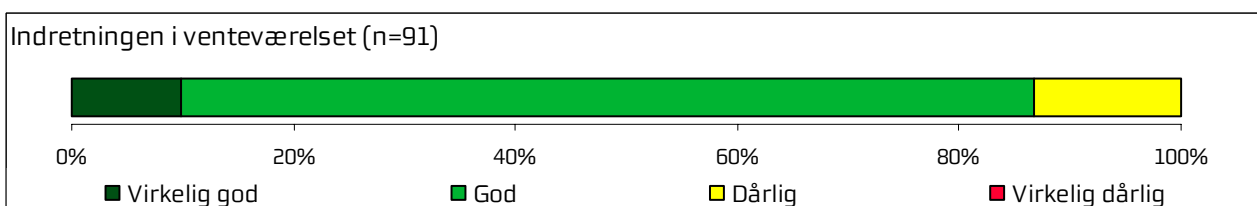
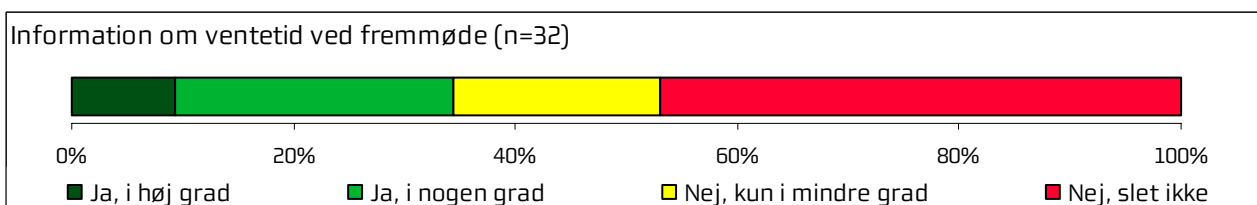
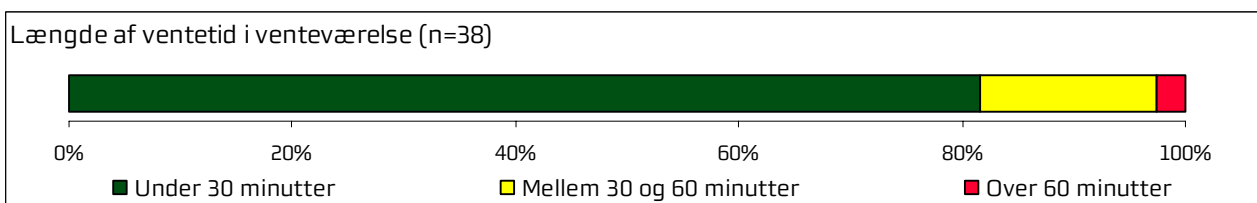
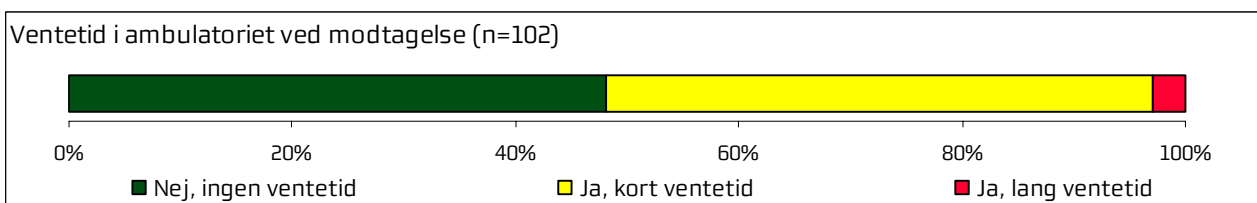
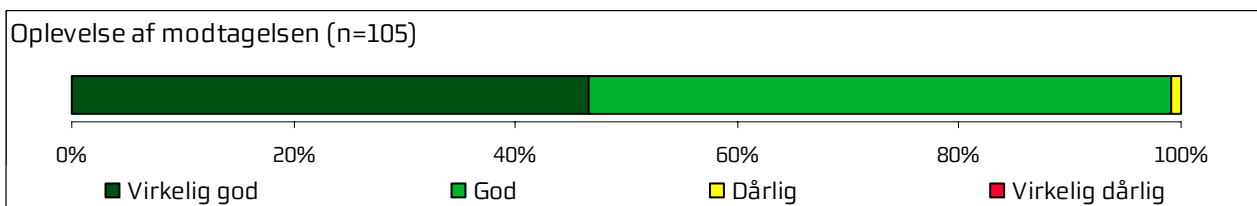
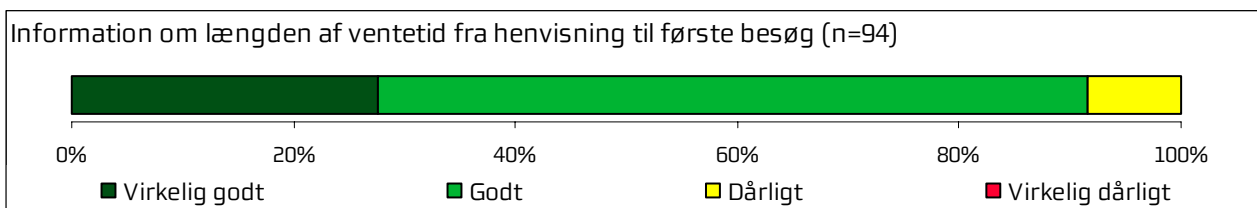




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

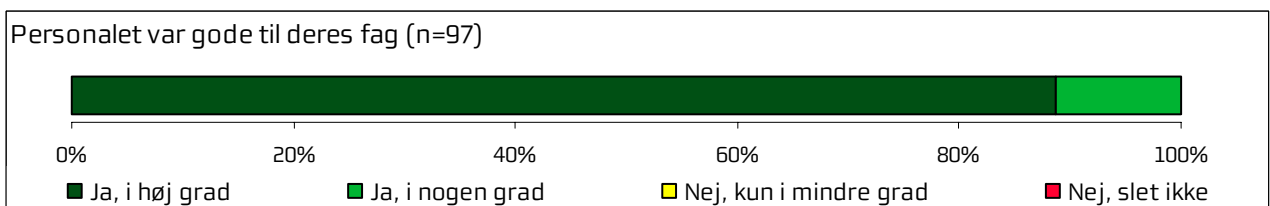
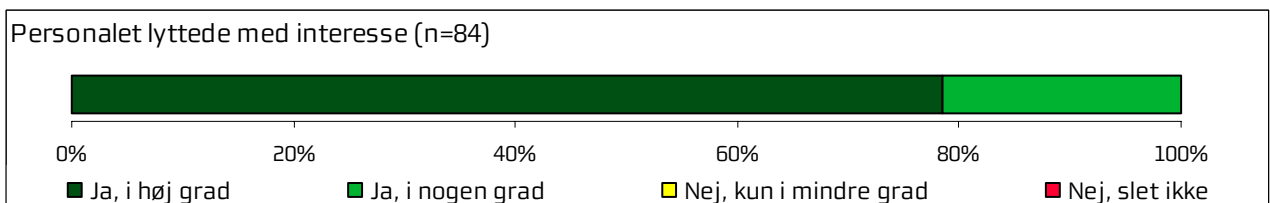
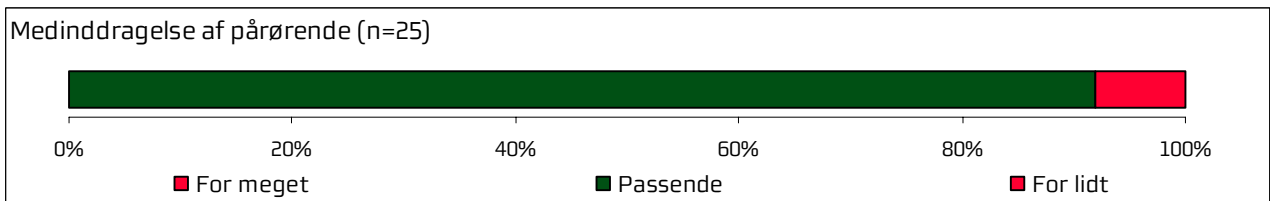
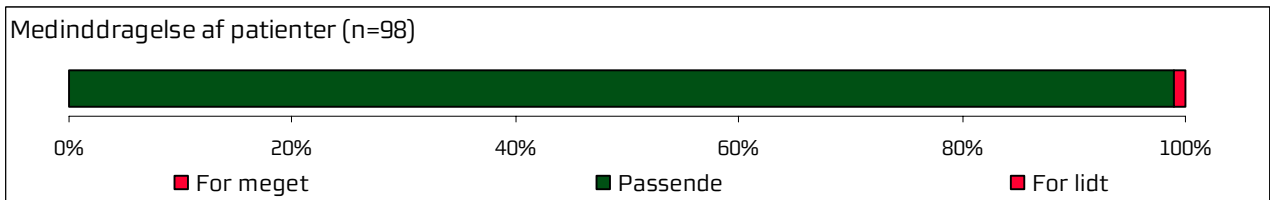
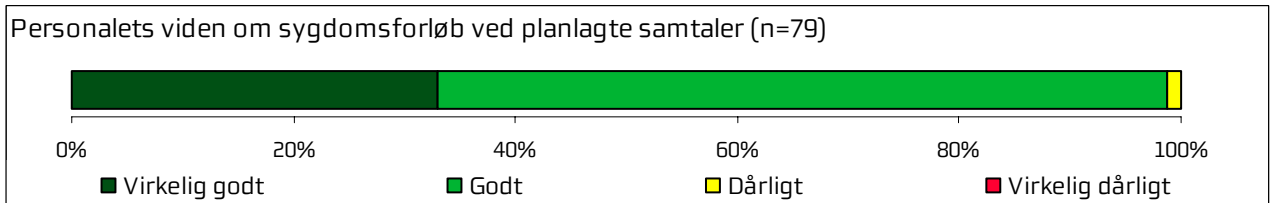
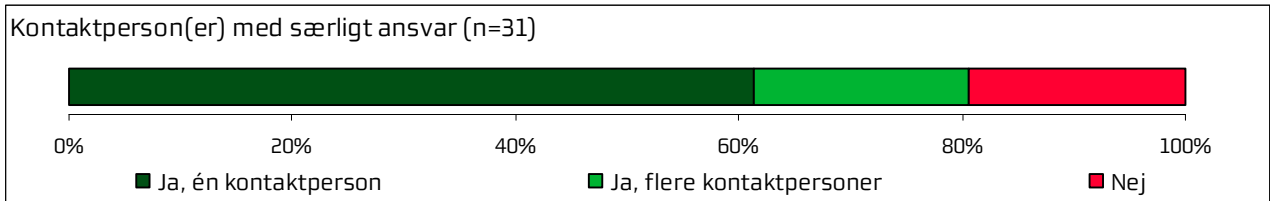
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	100%	86%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	88%*	94%*

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



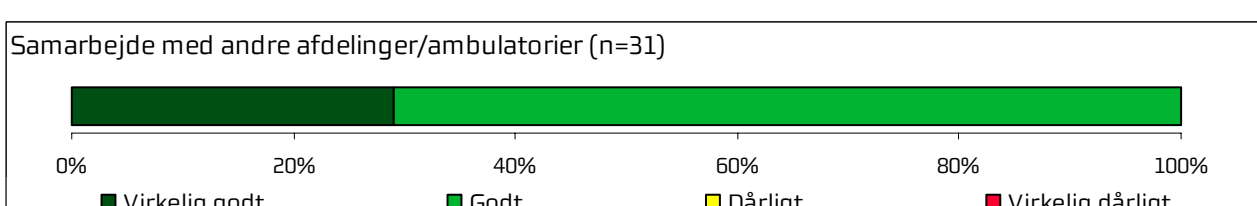
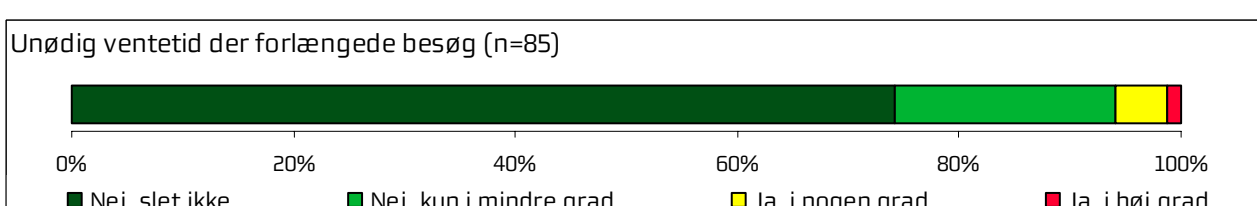
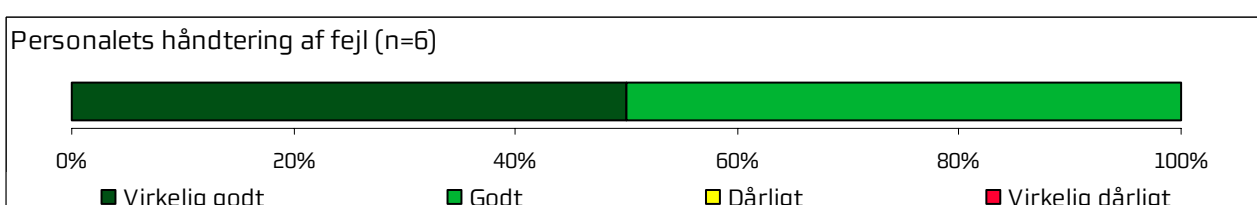
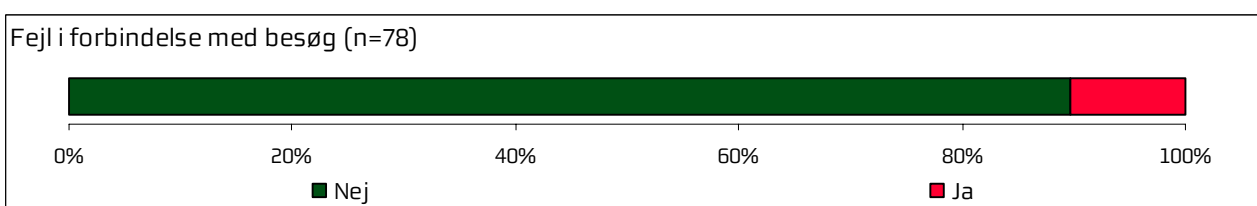
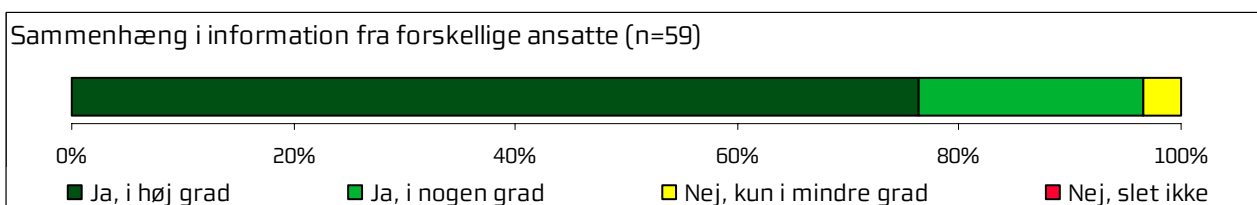
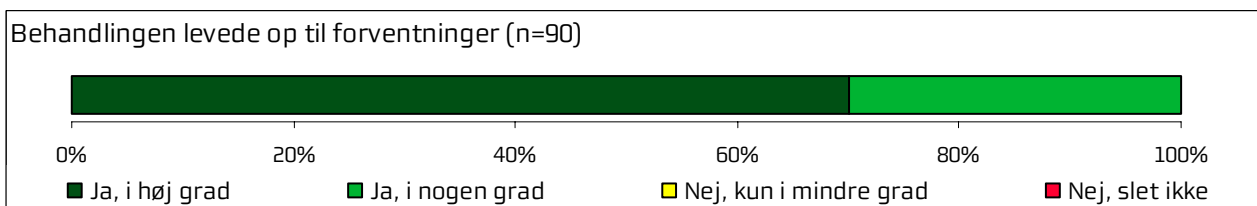
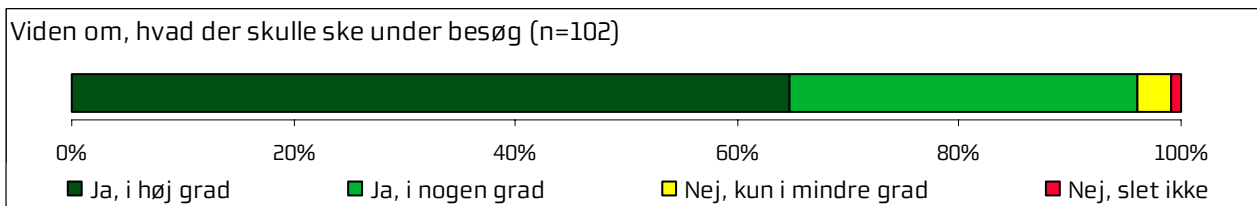
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	48%	-	-	52%	10%*	23%*
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?	34%	-	-	69%*	19%	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	89%	48%*	71%*

### 4.3 Personale



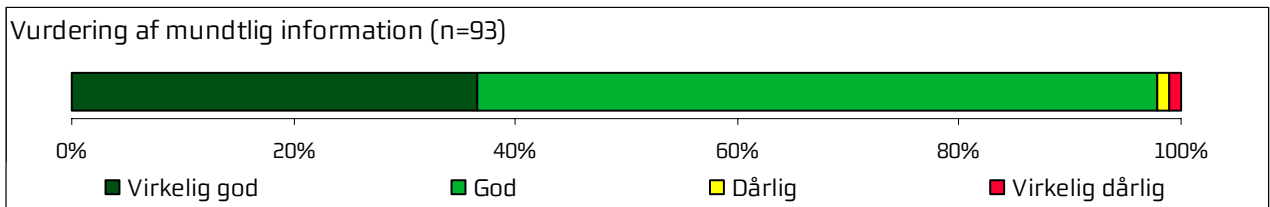
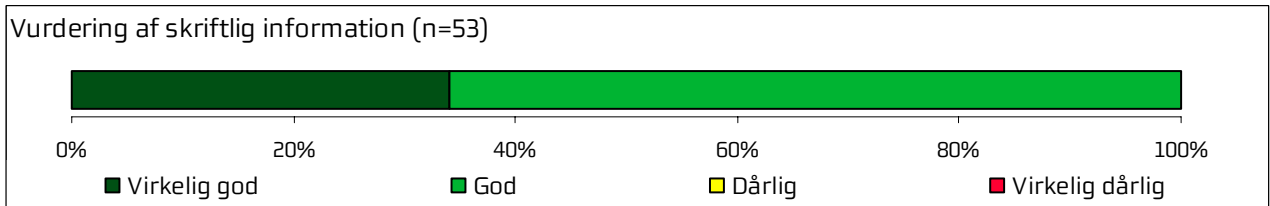
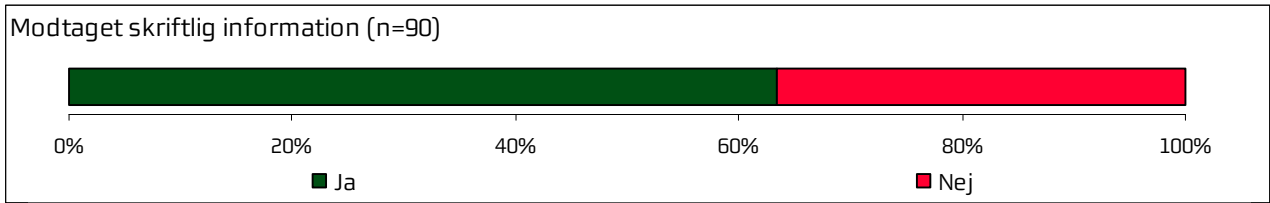
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99%	-	-	100%	78%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	99%	-	-	97%	79%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100%	-	-	100%	85%*	94%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	91%*	97%

## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	72%*	87%*
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?	97%	-	-	98%	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94%	-	-	96%	67%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100%	-	-	100%	77%*	88%*

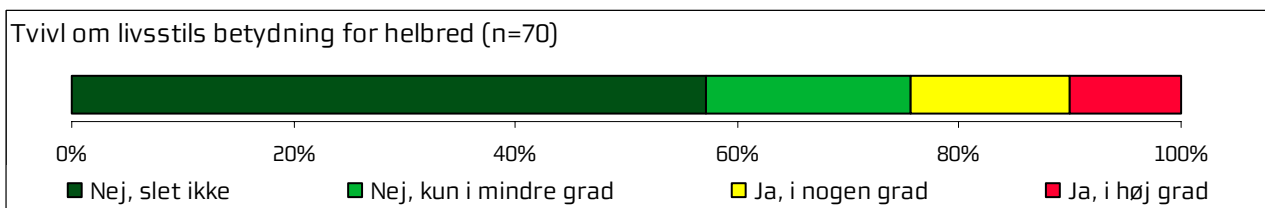
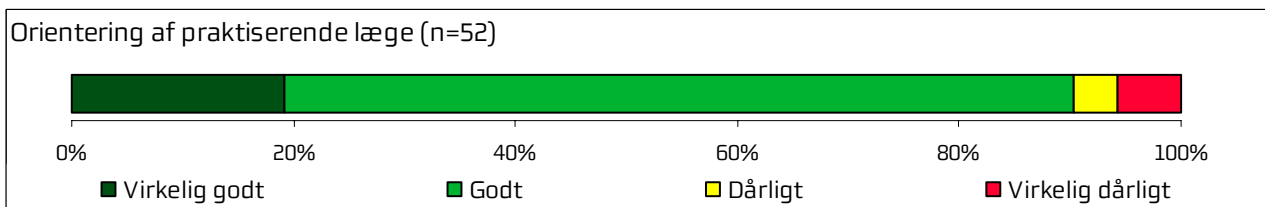
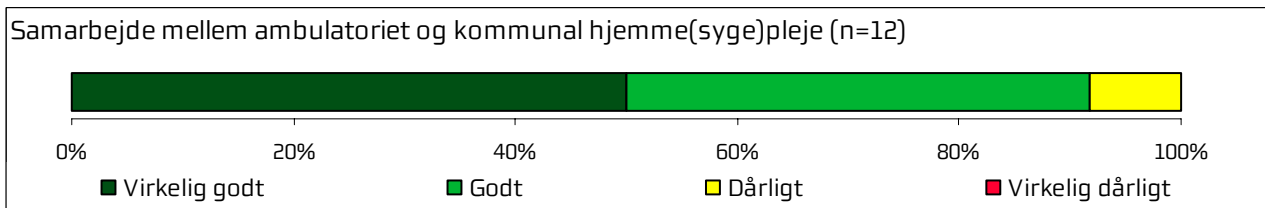
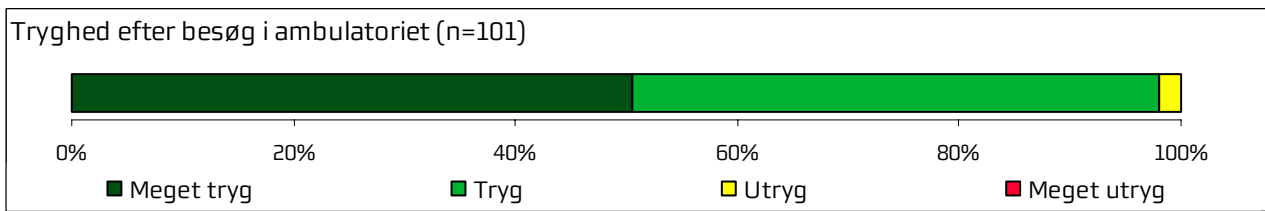
### 4.5 Information





	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?	63%	-	-	80%*	37%*	52%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	87%*	94%

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

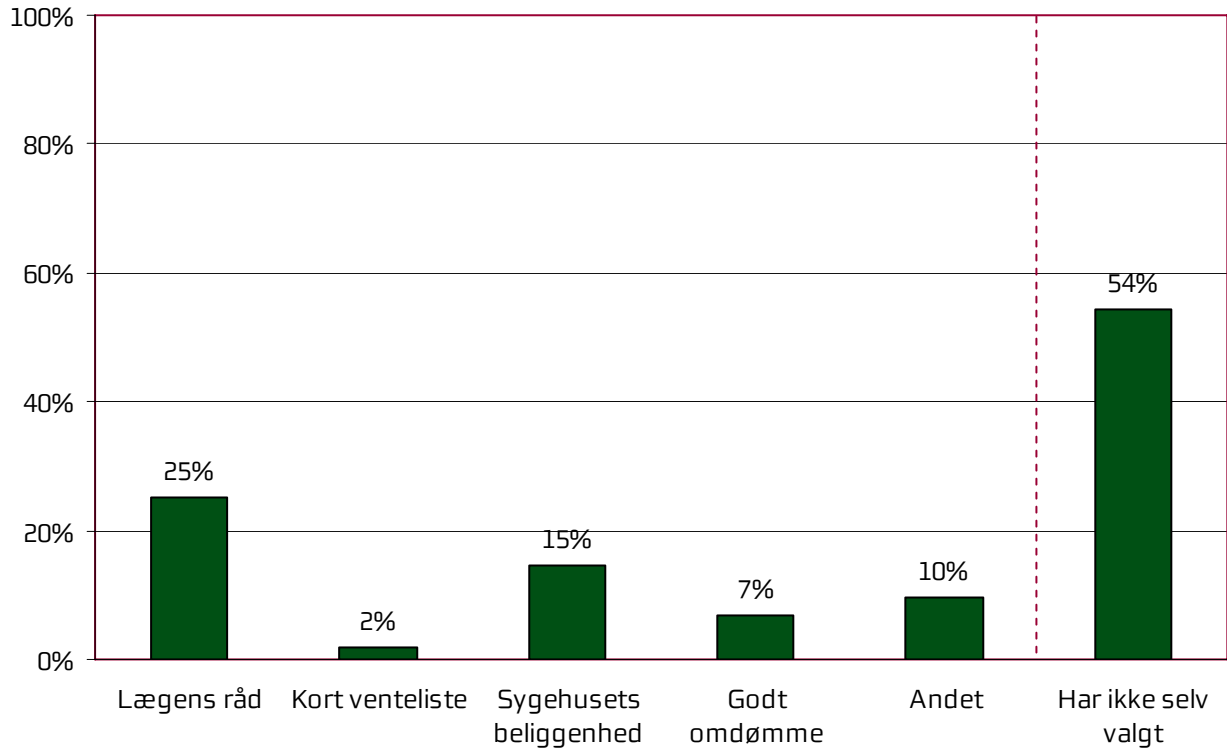


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	82%*	91%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	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.

**C900 Osteoporose**

**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	Man kunne måske godt tage lidt mere hensyn til folk, der kommer langvejs fra og samle flere undersøgelser samme dag af hensyn til kørsel og fri fra arbejde.	Godt
3	Jeg har følt mig utryk på grund af det skiftende personale. Det virker som om lægen ser journalen en gang, når man er kommet indenfor døren.	Godt
6	Meget venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
7	Atmosfæren var venlig og behagelig.	Virkelig godt
8	Det vil helt sikkert være bedre, hvis man havde den samme læge hver gang.	Godt
9	Jeg opdagede tilfældigt, at der et sted stod kaffe og brød til fastende patienter. Det ville jeg gerne have vidst, da jeg dårligt tåler at faste og de første gange derfor selv medbragte kaffe og brød. Så orientering vedrørende mad, ellers INTET at udsætte, meget fin behandling!	Virkelig godt
10	Alle var søde og imødekommende - god stemning og smil på læben. Det betyder meget for, om man føler sig tryk.	Virkelig godt
11	Jeg vil sige tusind tak for virkelig god hjælp. Det kan ikke være bedre. Min læge henviste mig til en meget dygtig læge. Han gjorde alt for at jeg blev rask igen. Jeg er meget taknemmelig for hjælp fra alle sammen.	Virkelig godt
13	Nu går der for lang tid, inden man kommer i behandling.	Virkelig godt
14	Det hele var så nyt og flot. Det var rart at se, der var gode forhold for både patienter, personale, mm.	Godt
16	Meget venlig og fin behandling.	Virkelig godt
20	Mere rengøring på stuerne.	Godt
25	Et meget fint og informativt forløb - kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
28	Har altid mødt et smilende og positivt personale.	Virkelig godt
29	Den lange ventetid er ikke så rar. Jeg valgte alligevel Aarhus Sygehus på grund af det gode om-dømme, og fordi det er svært at skulle langt væk for at komme til tidligere.	Godt
31	Har været meget tryk ved, at der er blevet ringet til mig og spurgt til, hvordan jeg har det.	Virkelig godt
32	Fint nok!	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Bortset fra det var svært at finde rundt (og finde p-plads), var alt fint-fint, og der var en "venlig sjæl" læge, der fulgte mig gennem kælderen og pegede på "min" dør. Så det har været en positiv oplevelse på et så stort sygehus! Venlig hilsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Meget venligt personale - grimt venterum.   | Godt          |
| ✎ | 39 Jeg blev undersøgt for osteoporose med henblik på et behandlingsprojekt. Jeg vil gerne udtrykke min taknemmelighed over at denne mulighed blev tilbudt mig.   | Godt          |
| ✎ | 40 Undersøgelsen var meget kompetent. Jeg fik forklaret resultatet og fik også en kopi af scanningsresultatet.   | Virkelig godt |







**C900 Osteoporose****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Da jeg kom til hospitalet, var det meget svært at finde afdelingen. Gør noget ved det.	Virkelig godt
5	De første års besøg i ambulatoriet foregik uden ventetid. Det sidste halve år har der været mindst tre timers ventetid, og behandlingen er ikke koordineret, så man venter fra fysioterapeut til røntgen til læge. To gange er jeg blevet glemt i forløbet.	Godt
6	Venteværelset er alt for lille.	Virkelig godt
12	Kom på "afbudslisten" og var heldig at komme til.	Virkelig godt
13	Venteværelset for lille.	Virkelig godt
17	Jeg får tid i ambulatoriet fra gang til gang en gang hvert andet år.	Godt
18	Jeg er blevet meget venligt og behandlet fint, hvor jeg har været.	Virkelig godt
19	Jeg mødte kompetente personer, fleksible med henblik på at finde tider, ingen kø i venteværelset. Mødet med lægen igennem mange år skabt tryghed og forståelse af sygdommen. I er fantastiske :-)	Godt
21	Jeg mener, at der er alt for lang ventetid efter lægens henvisning. Desværre var jeg så uheldig at løbe ind i strejken i april 2008, hvor ventetiden blev yderligere fire måneder. Der er nu gået 1½ år for at blive opereret.	Virkelig godt
22	Blev indkaldt på grund af min henvendelse om deltagelse i screening for knogleskørhed, men der var ingen sygdomstegn, så jeg gik ikke videre i forsøget.	Virkelig godt
24	Efter at være blevet informeret om at jeg havde osteoporose, uventet og chokerende, havde det været passende med en lægesamtale.	Intet svar
29	Venteværelset for lille - svært at finde en ledig stol.	Godt
31	Man kan ikke hænge sit tøj op.	Virkelig godt
33	God og positiv oplevelse. Alt ok.	Intet svar
36	Har kun været der en gang, da jeg deltog i undersøgelsestilbudet fra ODANA.	Intet svar
37	Idet at jeg er med i et forsøg, er det svært at kommentere noget specielt, da jeg altid har på fornemmelsen, at man bliver båret frem på hænder.	Virkelig godt
40	Det, som jeg oplevede, var meget fint.	Virkelig godt










**C900 Osteoporose**

**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	Opgivet forskellig dato.	Godt
	3	Opdagede selv, at jeg havde fået svar på en scanning fra to år tidligere!	Godt
	15	Mangler dato til blodprøvetagning.	Godt
	16	Læge udeblev.	Virkelig godt
	26	Materiel fejl.	Virkelig godt
	30	Der var ikke svar til praktiserende læge/mig på alle de undersøgelser, der blev foretaget.	Godt






## C900 Osteoporose

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Personalet var meget venlige, bestilte hjemtransport til mig.	Virkelig godt
	14	Jeg var meget glad for tilbuddet, de kunne ikke bruge mig, da alt var i orden. En glad ældre person.	Godt
	16	Utrolig kompetente og venlige sygeplejersker.	Virkelig godt
	19	Jeg har kun de positive superlativting at sige!	Godt
	23	Jeg deltog i et besøg om knogleskørhed og fik den bedste behandling.	Virkelig godt
	31	Har været en positiv oplevelse, personalet og den læge, der har kontakt med mig, har virkelig været professionelle.	Virkelig godt
	37	Jeg er hele tiden blevet behandlet godt.	Virkelig godt

**C900 Osteoporose**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	27 Jeg kan ikke svare for et enkelt ambulatorium, da jeg de sidste mange måneder har været "kunde" i de fleste i byen. For alle gælder det: En venlig og hjælpsom modtagelse.	Intet svar
	29 Kunne ikke benytte mig af offentlig transport pga. få busforbindelser. Parkeringsforholdene var fortvivlende - hvis jeg ikke var blevet kørt af min mand, havde jeg ikke kunnet overholde tiden, selvom jeg var der mindst 30 minutter før undersøgelsens start. Min mand havde lige akkurat fundet en parkeringsplads, da jeg var færdig på ambulatoriet.	Godt
	30 Jeg undrede mig over, at resultatet af undersøgelsen ikke kunne sendes til mig selv også.	Godt
	31 Alt er forløbet godt, jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
	35 Jeg har været meget tilfreds med den måde det hele er foregået på i Århus, de 2 gange, jeg har været der.	Virkelig godt

