

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro
Kirurgisk Afdeling (Holstebro/Herning)
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:	64
Besvarelser fra afsnittets patienter:	46
Afsnittets svarprocent:	72%

Rapportens opbygning

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

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

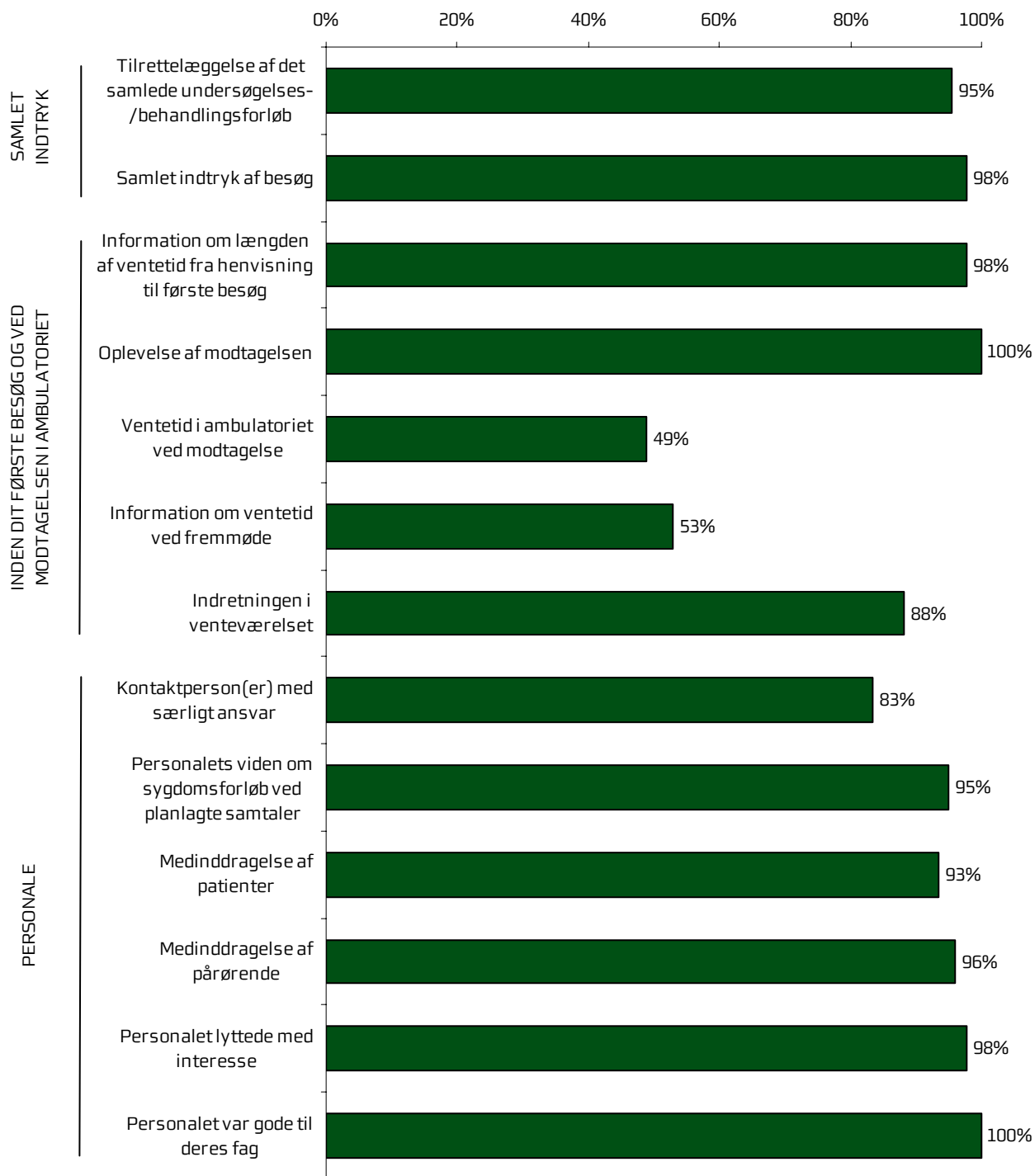
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

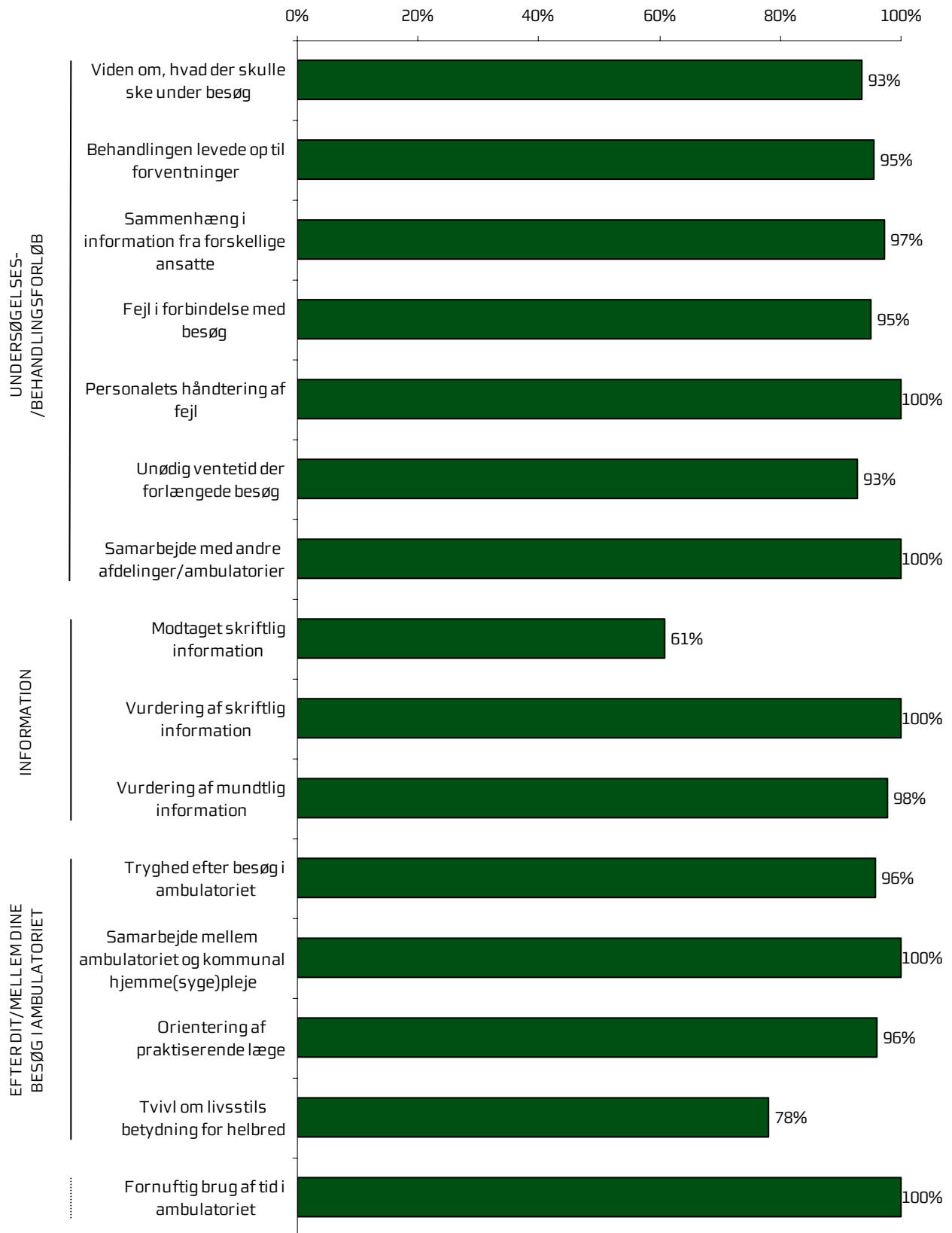
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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



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

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

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et 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.³

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.

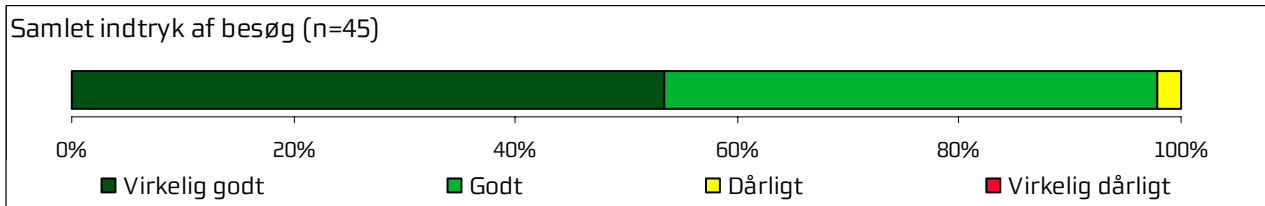
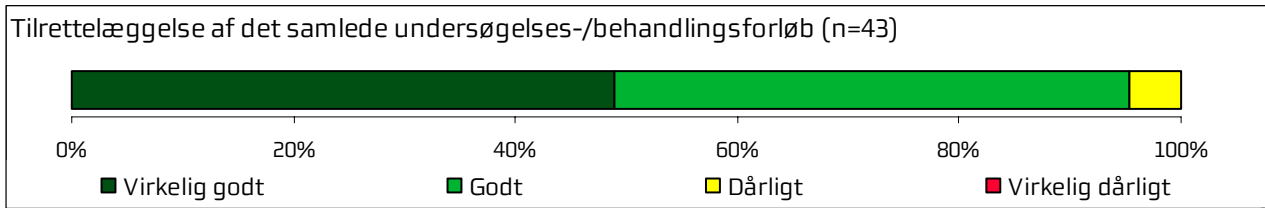
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

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

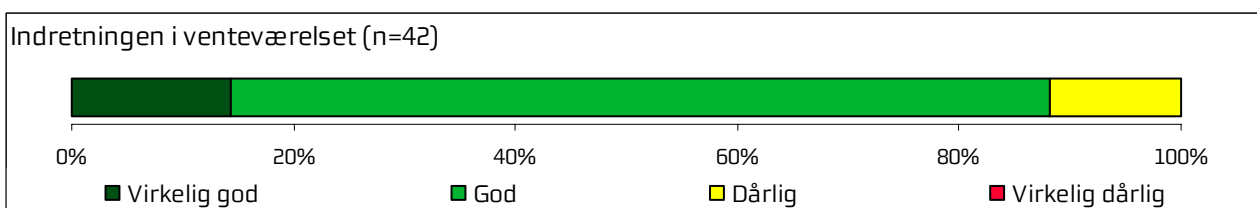
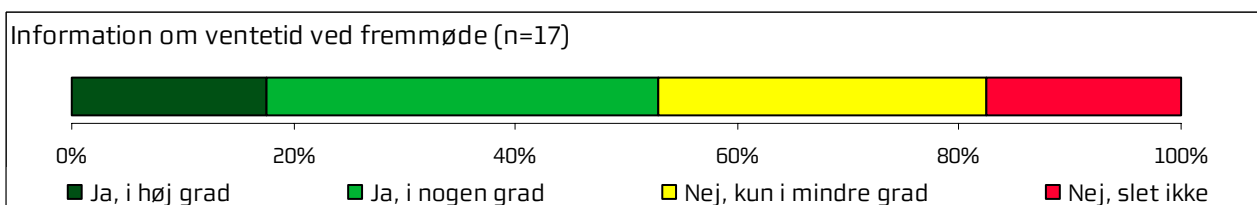
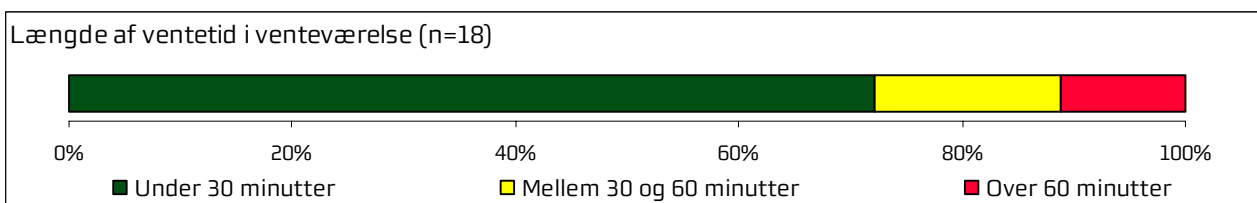
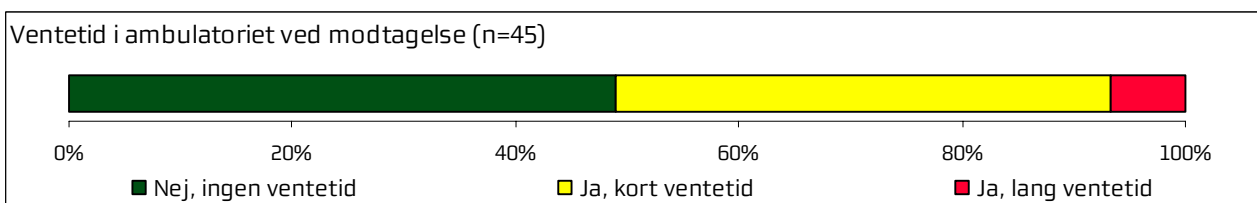
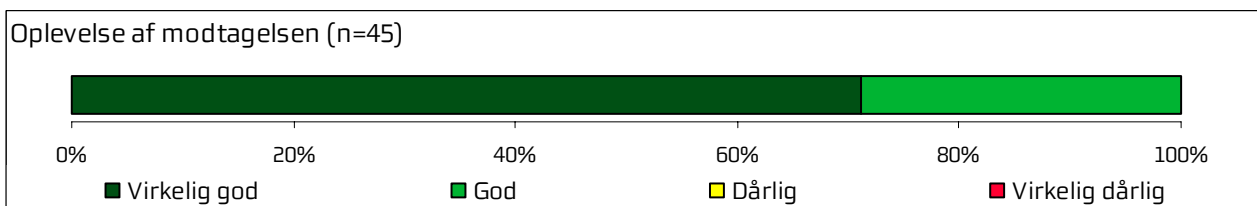
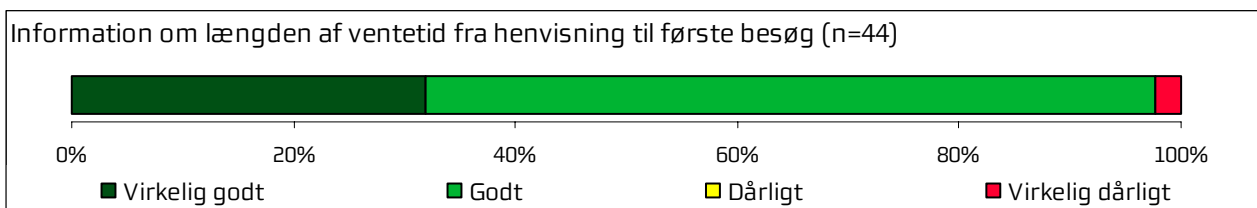
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

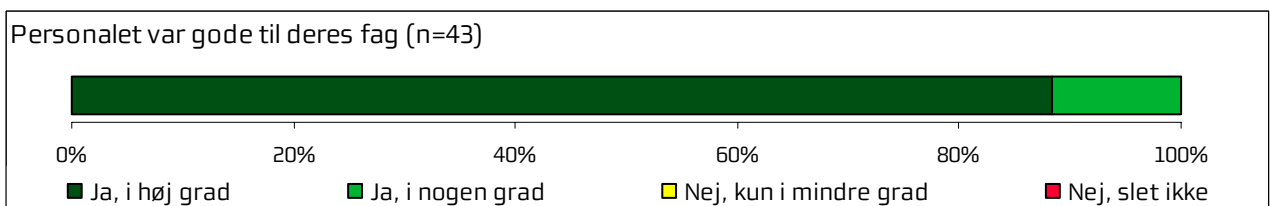
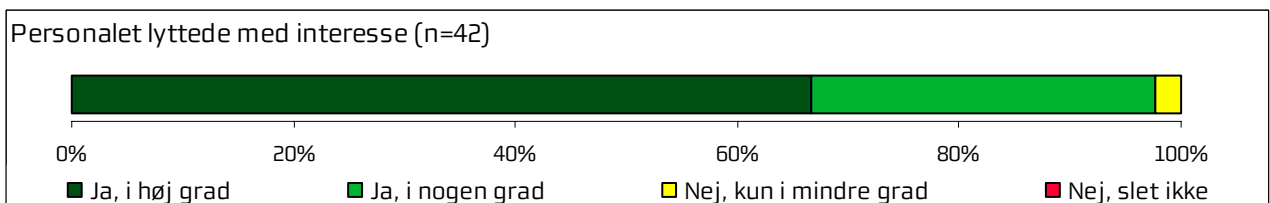
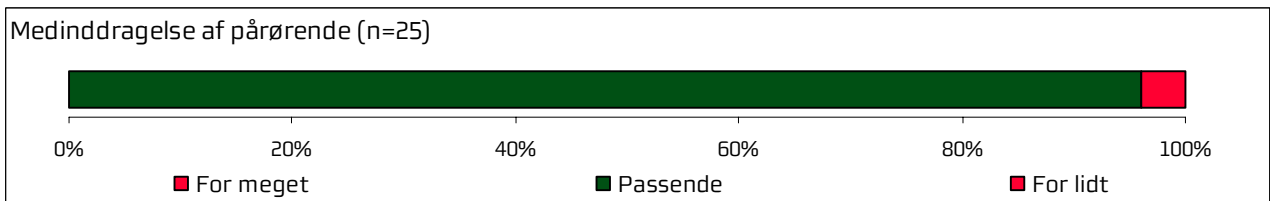
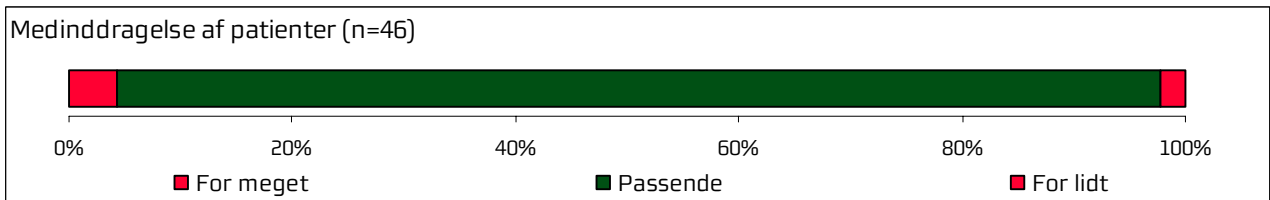
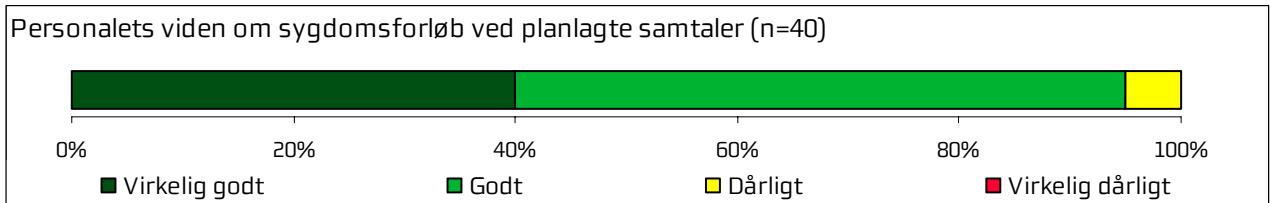
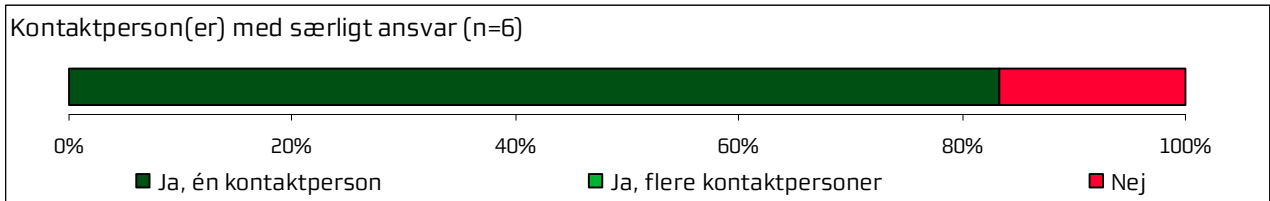
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



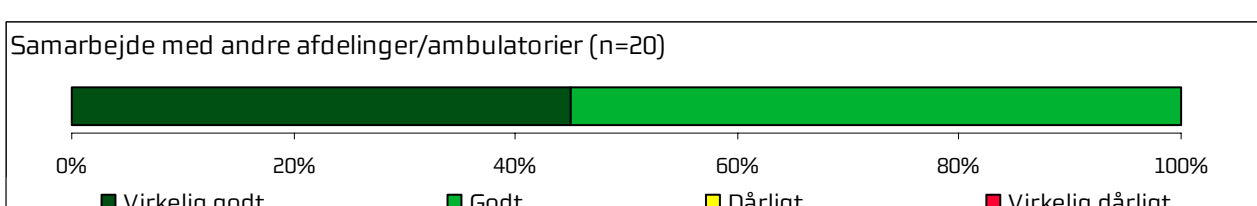
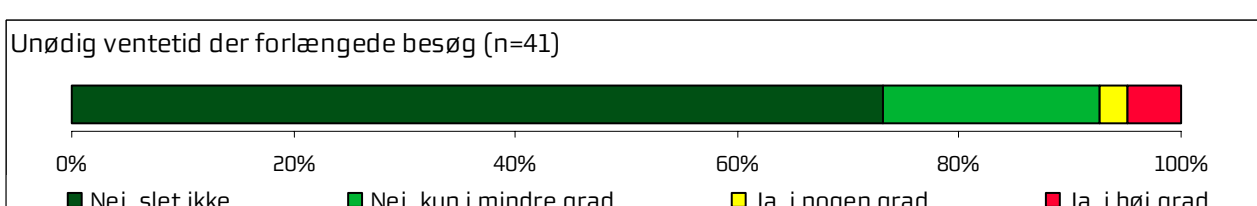
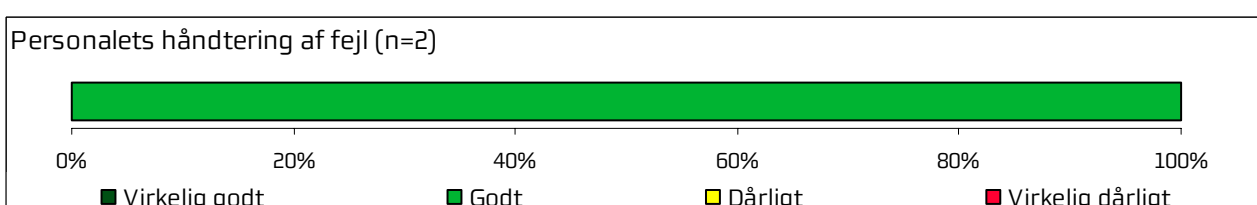
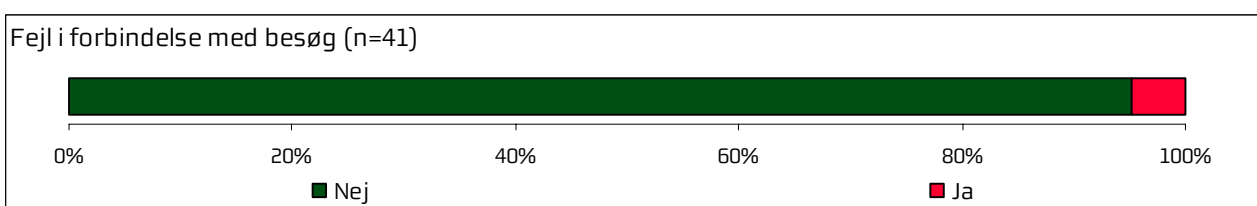
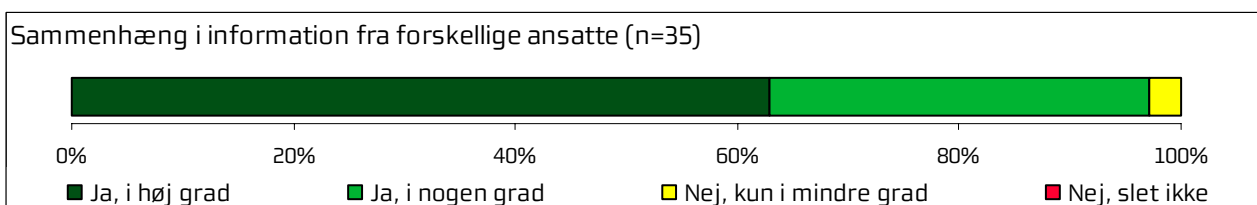
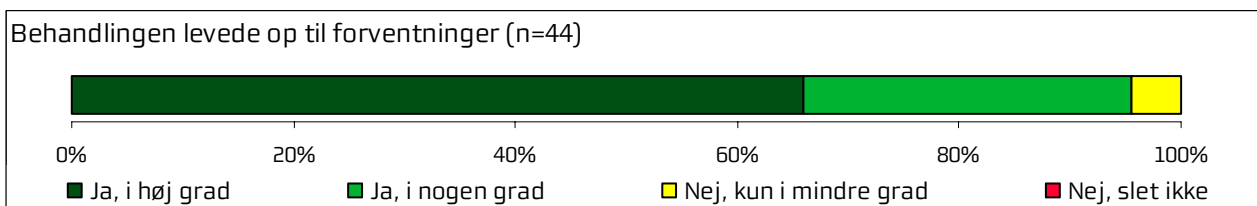
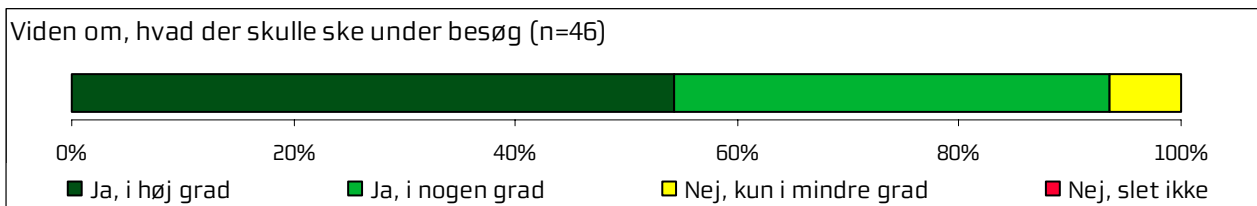
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	49%	-	-	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?	53%	-	-	80%*	25%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	98%*	70%*	88%

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?	83%	-	-	100%	60%	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	100%	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%	82%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%	73%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	88%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	93%	98%

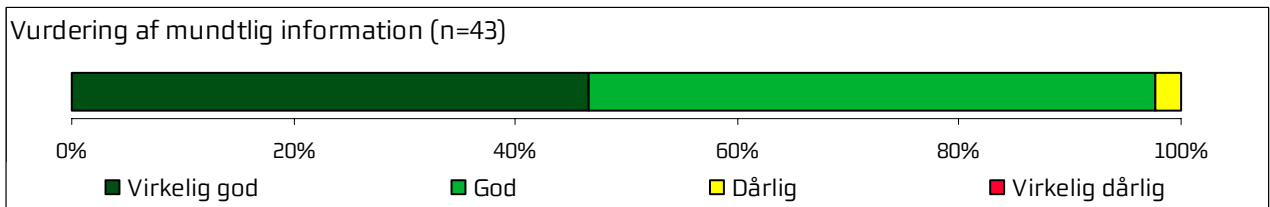
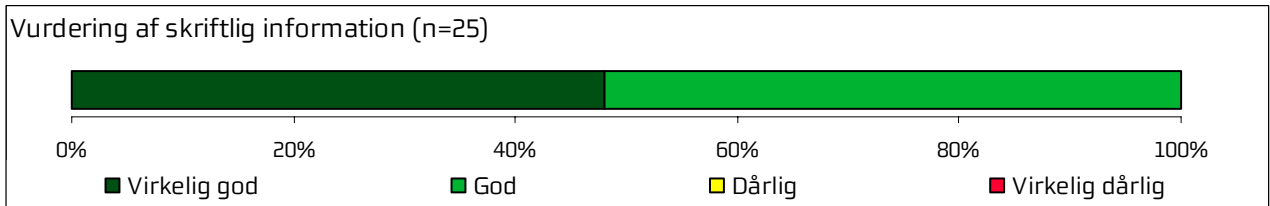
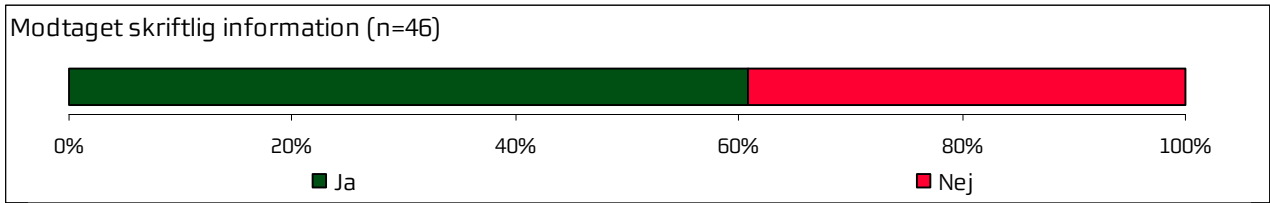
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

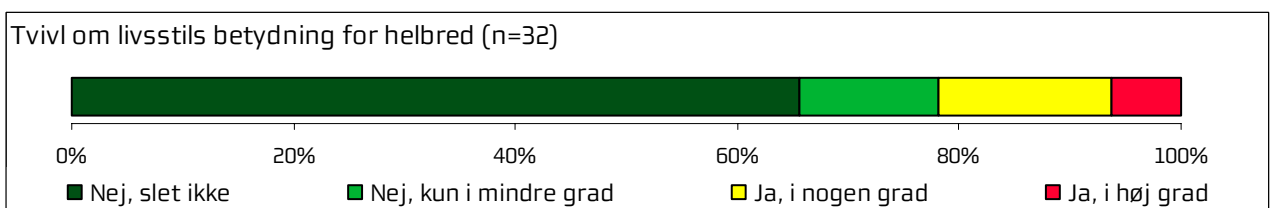
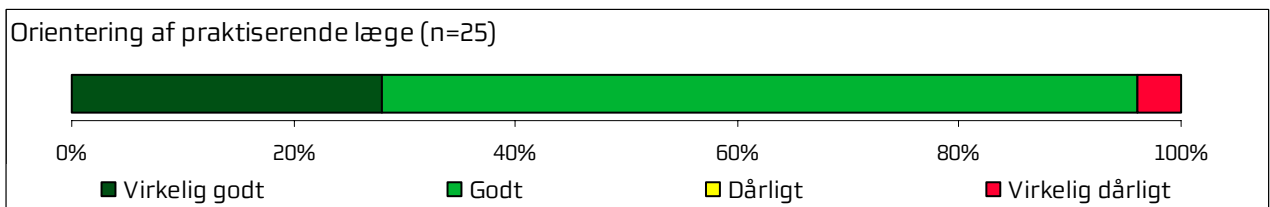
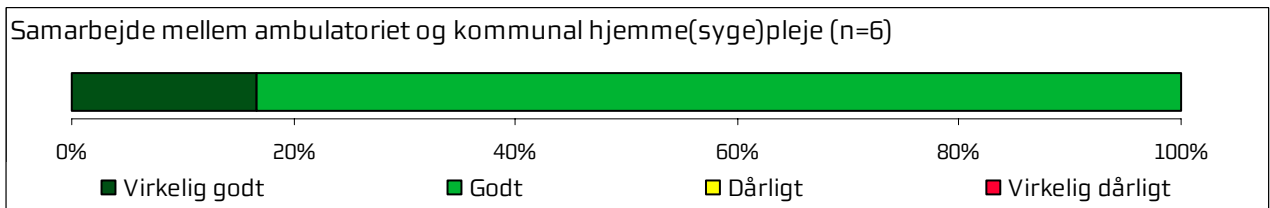
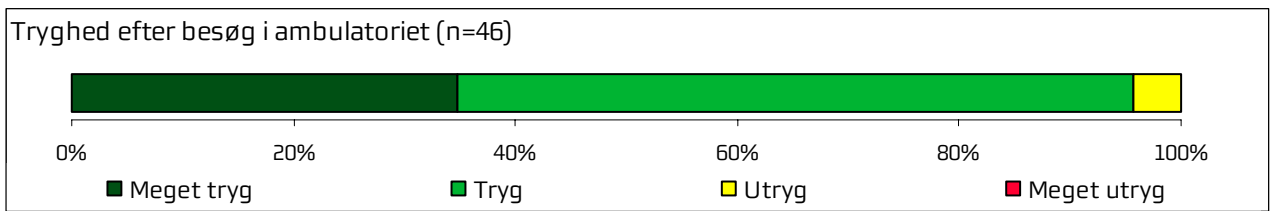
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	100%	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	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 unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93%	-	-	98%	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100%	-	-	100%	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	61%	-	-	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?	98%	-	-	100%	86%*	96%

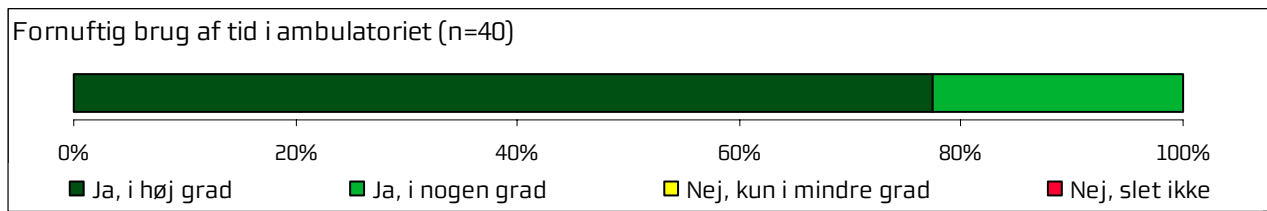
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	96%	-	-	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?	96%	-	-	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



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	100%	-	-	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.

Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

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	Såvel sygeplejersken som lægen NN viste forståelse og beslutningskraft.	Virkelig godt
	3	Meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	4	Særlig god orientering/forklaring af den læge, som undersøgte mig til sidst.	Virkelig godt
	5	Jeg har fået god behandling af venligt personale - hjælpsomme. Jeg tror også, jeg har været heldig fra start til operation gik der kun fire en halv måned. Tre kikkertundersøgelser og en scanning. Jeg mener selv at have fået en god behandling.	Godt
	6	Jeg synes, at alle var søde og rare, en god snak om de ting, jeg var der for.	Virkelig godt
	8	Har kun godt at sige om ambulatoriet/forløbet.	Virkelig godt
	11	Kommunikationen mellem og efter besøgene fungerede overhovedet ikke. Jeg anede på intet tidspunkt, hvem der var ansvarlig for det videre forløb. Min egen læge - praktiserende - vidste ej heller besked, men han formåede at trække i nogle tråde, så vi langsomt kom videre. Forløbet var alt for langt og alt for frustrerende pga. manglende ansvarlighed fra en eller anden, som skulle have været kontaktperson.	Dårligt
	13	Jeg vil anbefale, at man ikke bruger movprepulver til udtømmning af tarmen, men Phosphoral, der er MEGET mildere at indtage.	Godt
	18	De var bare så søde.	Virkelig godt
	19	Jeg kom til behandling tre gange i døgnet, der var aldrig ventetid af betydning. For mig var det en god oplevelse.	Virkelig godt

Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	I indkaldelsen stod der: tag af sted i god tid for at have tid til at finde parkeringsplads. Det kan være vanskeligt. Jeg tog af sted i god tid, fandt nemt en parkeringsplads og mødte ca. 20 min. før tid i ambulatoriet. Det var omkring frokosttid. En sygeplejerske modtog mig meget venligt. Hun forklarede, at lægen NN var kommet tilbage efter frokost, og at jeg kunne komme til med det samme. Det var måske lidt uheldigt, at ventende patienter, patienter, der forberedes og patienter, der afsluttes befandt sig i samme lokale. Da der udover mig kun var en færdigbehandlet patient i ambulatoriet, gjorde det ikke så meget.	Virkelig godt
8	Jeg fik tid i kirurgisk ambulatorium ganske kort tid efter henvisningen. Jeg fik en virkelig god modtagelse og ventetiden var ganske kort.	Virkelig godt
10	Blev virkelig godt modtaget, lige fra jeg talte med sekretæren, til jeg gik derfra igen.	Virkelig godt
12	Der var tale om en lille afdeling uden et egentligt venteværelse, men med et par stole i gangen, hvor man blev bedt vente, indtil det blev ens tur. Det var der ingen problemer i.	Virkelig godt
14	Det var en rigtig god modtagelse.	Virkelig godt
16	Der var elektrikere. Når man har været igennem undersøgelsen én gang og synes, at det var meget ubehageligt og ventetiden lang, så er det træls.	Godt
19	Jeg fik en god information om undersøgelsen og måden at gøre det på.	Virkelig godt











Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

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
	2	God behandling.	Virkelig godt
	7	Afleveret prøve var væk.	Godt




Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Jeg er taknemmelig for den kompetente behandling, jeg modtog såvel menneskeligt som fagligt. Det gælder også de breve, jeg senere fik.	Virkelig godt
 2	Alt OK.	Virkelig godt
 6	En meget fin behandling.	Virkelig godt
 8	Alle virkede meget kompetente og jeg følte mig velkommen og som en aktiv deltager i forløbet.	Virkelig godt
 9	Jeg synes godt, at man kan ringe til en, når der er over to timers ventetid.	Godt
 12	Jeg følte mig tryk og godt tilpas med undersøgelsen. Syntes, at den blev udført fuldt fagligt kompetent. Der blev ligeledes udvist stor forståelse for de gener, som undersøgelsen medførte.	Virkelig godt
 13	Det produkt jeg købte på apoteket var meget ubehageligt at indtage. Ved mine to forrige samme undersøgelser i Holstebro var det produkt, jeg købte på apoteket, væsentlig mere behageligt på grund af mindre totalmængde.	Godt
 16	Jeg synes, der gik lang tid uden jeg fik smertestillende, selvom jeg bad om det flere gange.	Godt
 17	Meget bøvlet.	Godt
 18	Kun godt.	Virkelig godt
 19	Jeg fik indtryk af en meget seriøs behandling.	Virkelig godt

Endoskopisk Afsnit (ambulatoriet), Holstebro

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Der var lidt knas med informationen fra sygehuset i Thisted til Holstebro, men ikke noget af betydning for mig.	Virkelig godt
	11	Det var ofte svært at finde ud af, om min journal lå på det ene eller det andet hospital. Det havde måske været nemmere, hvis jeg ikke havde været til undersøgelse både i Herning og Holstebro. Det var svært eller umuligt at komme i kontakt med den læge, der sidst havde stået for undersøgelsen, fordi lægerne var på forskellige sygehuse. Lægerne kontaktede aldrig mig med resultater. Jeg skulle altid opsøge.	Dårligt
	15	Personalet var venligt og glad samt effektivt og dygtigt. Det var jeg også efter besøget.	Virkelig godt

