

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing
Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)
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:	170
Besvarelser fra afsnittets patienter:	96
Afsnittets svarprocent:	56%

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.

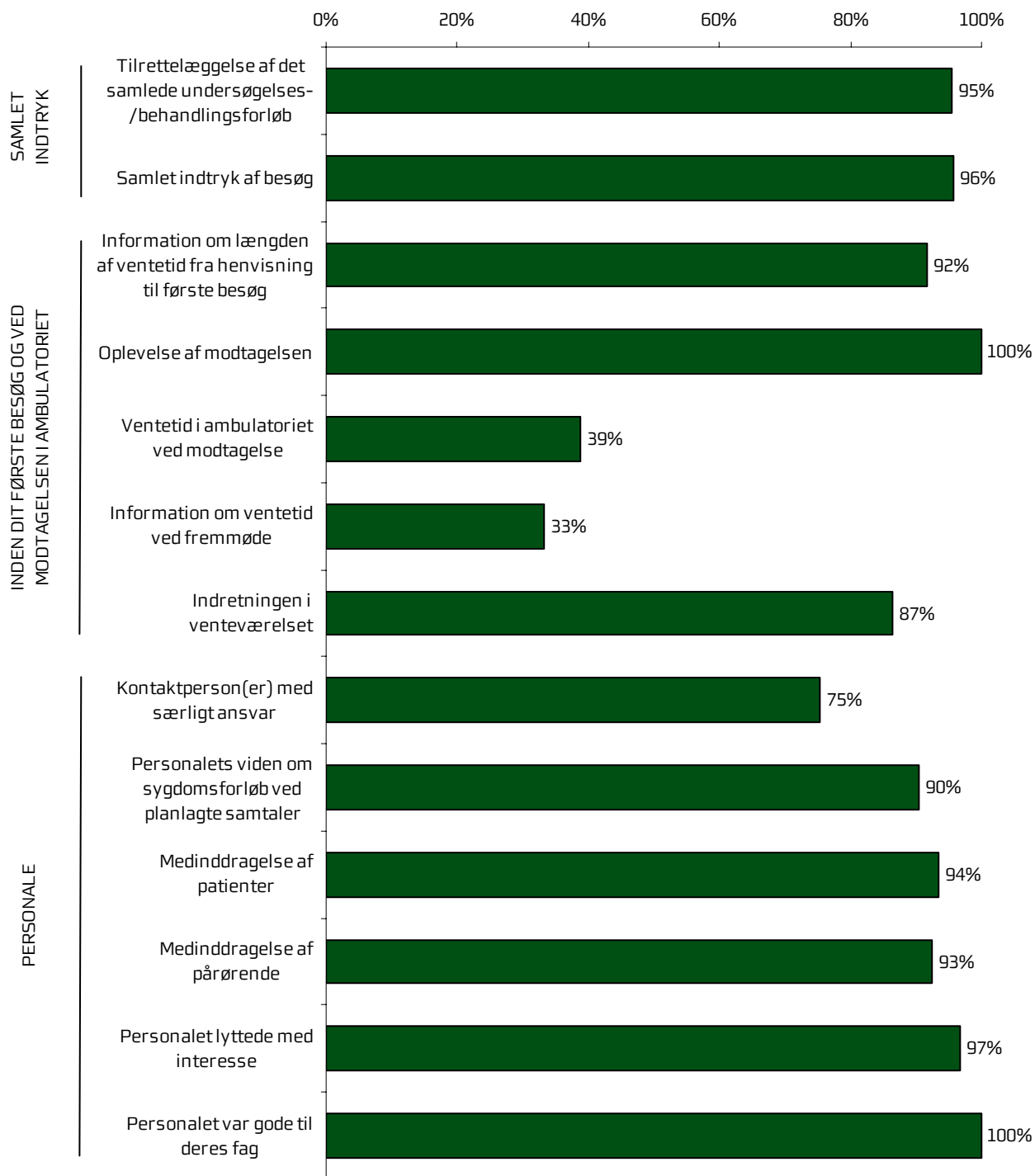
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

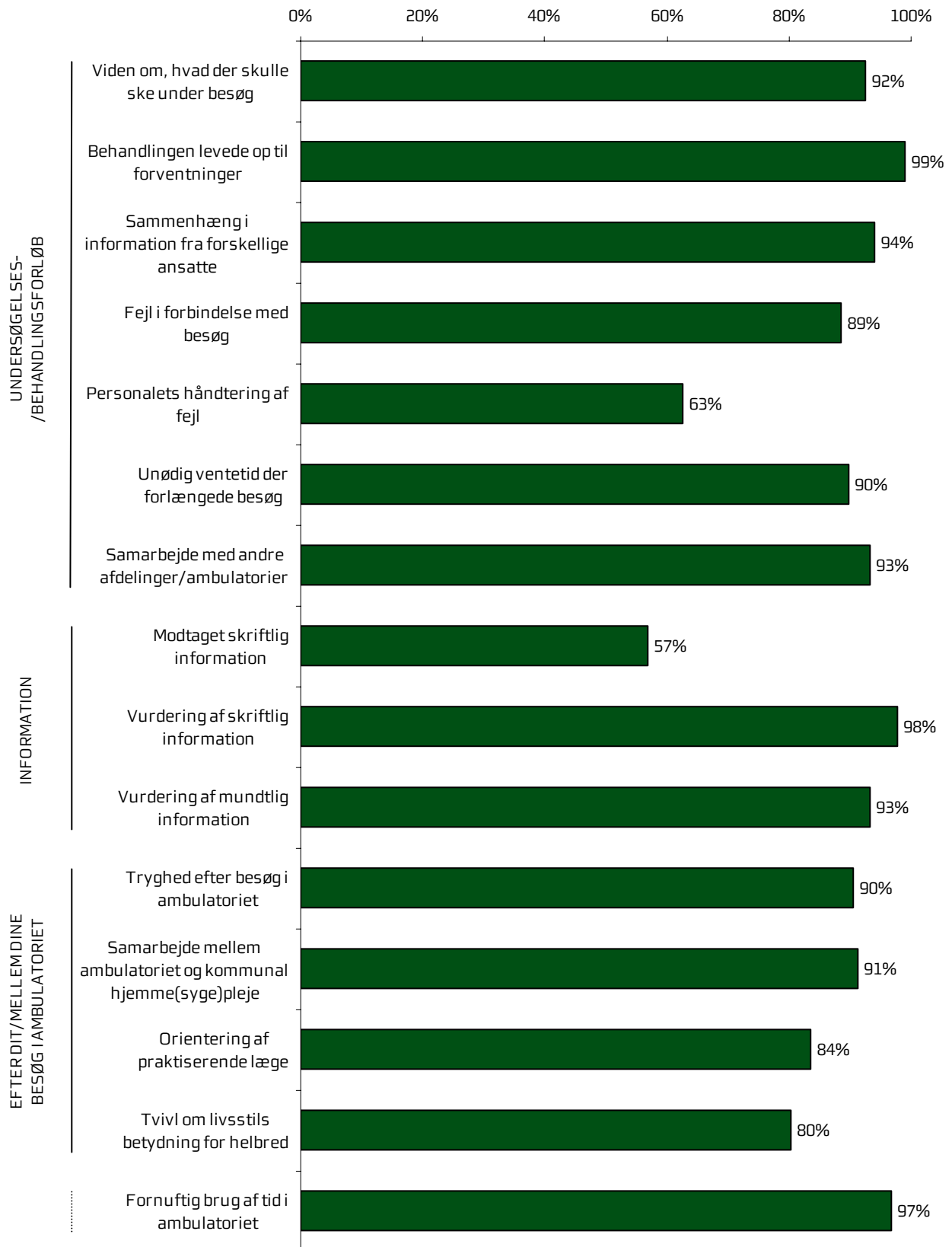
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

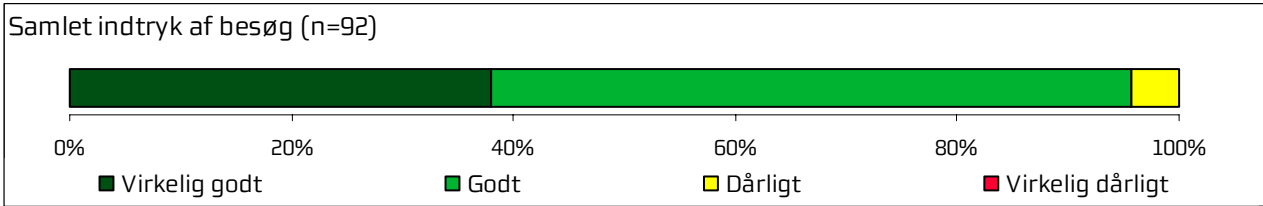
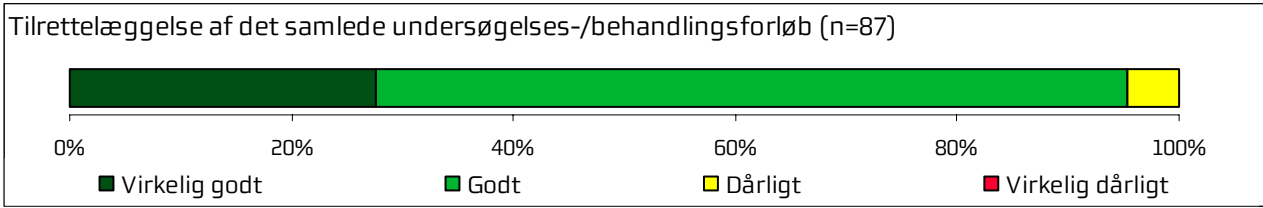
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

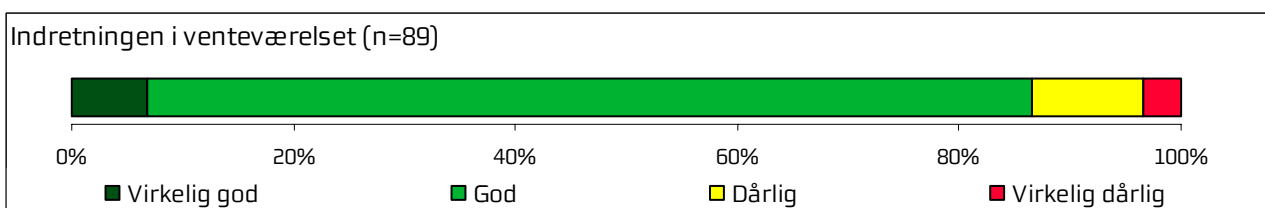
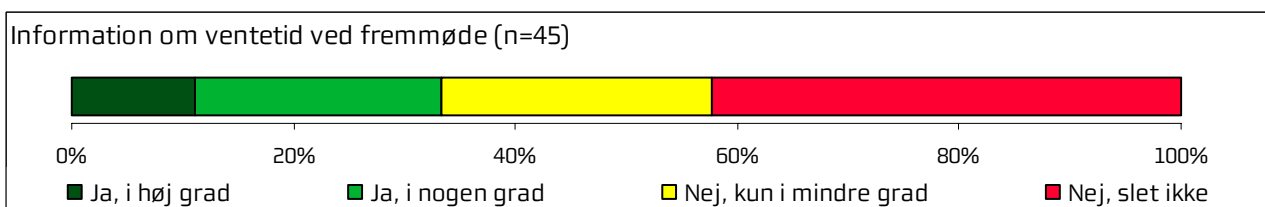
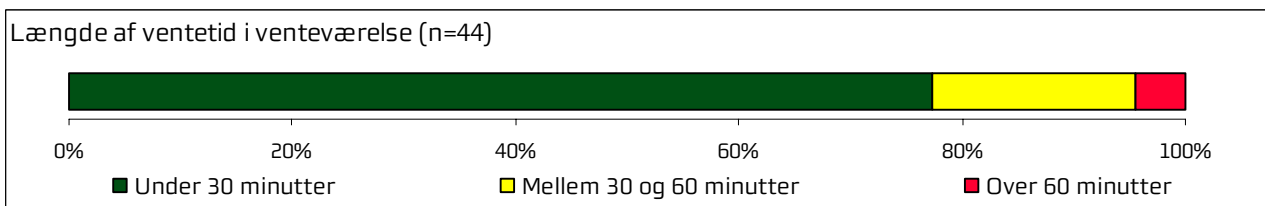
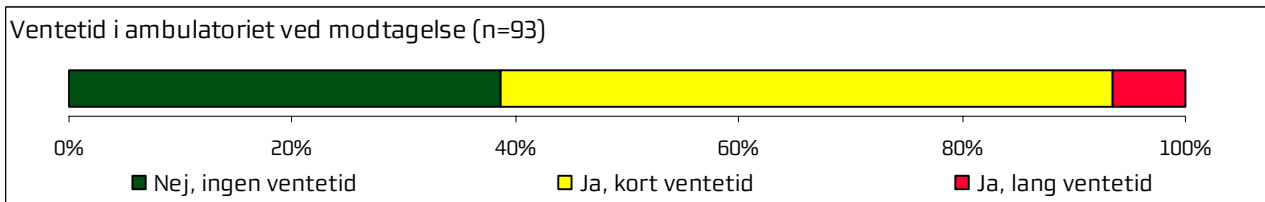
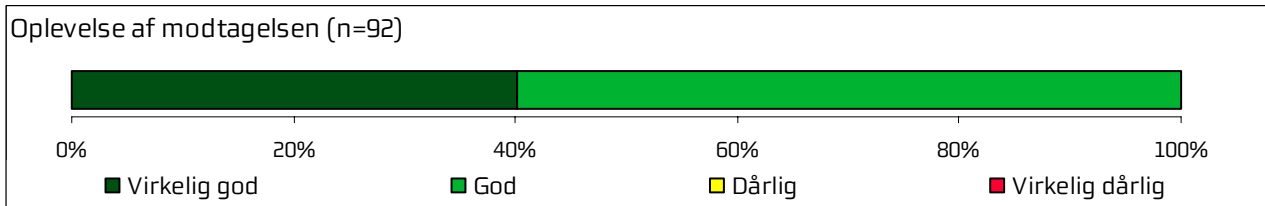
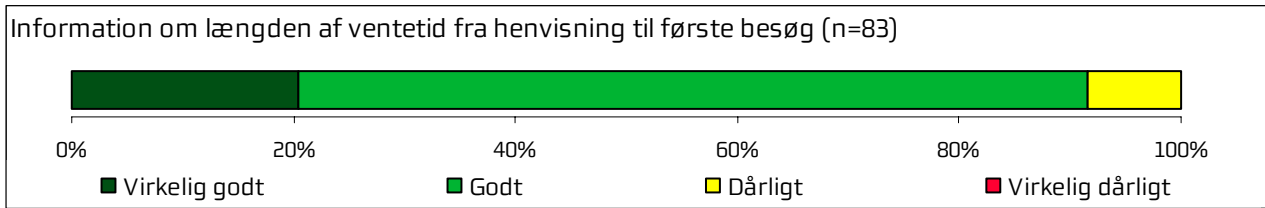
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

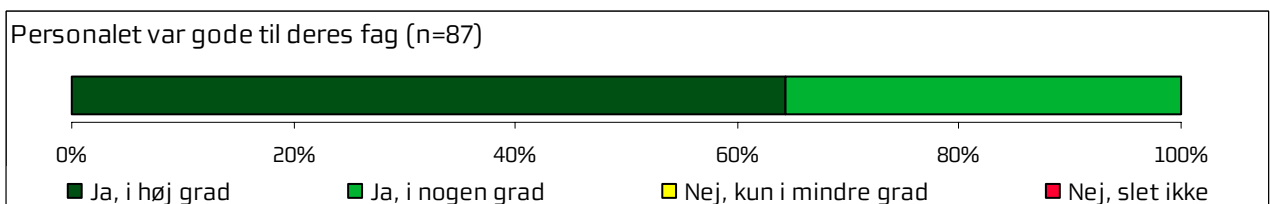
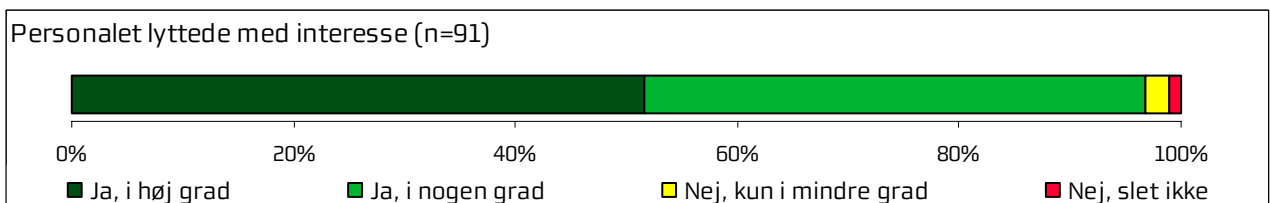
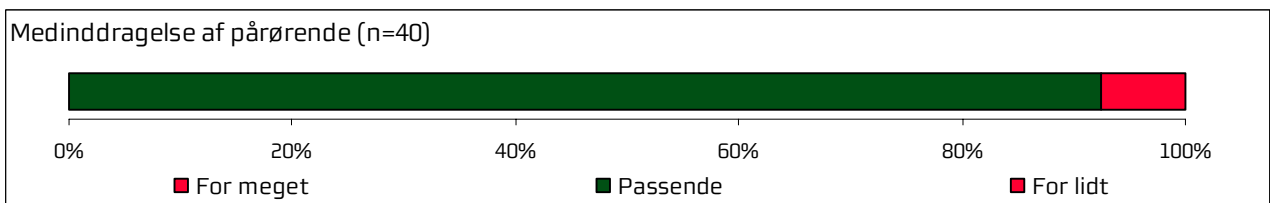
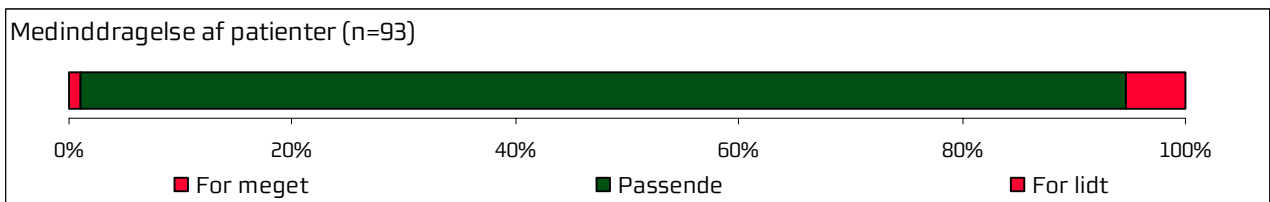
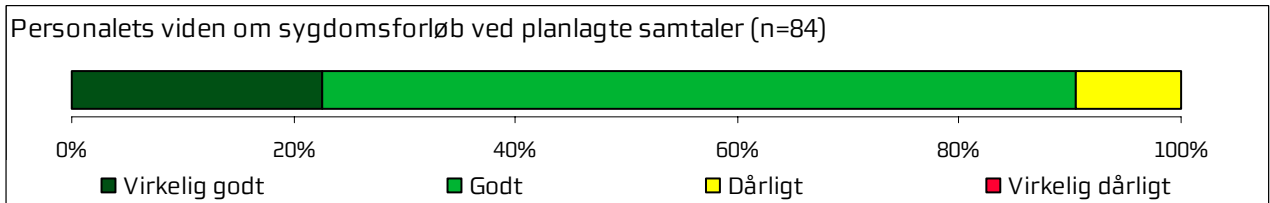
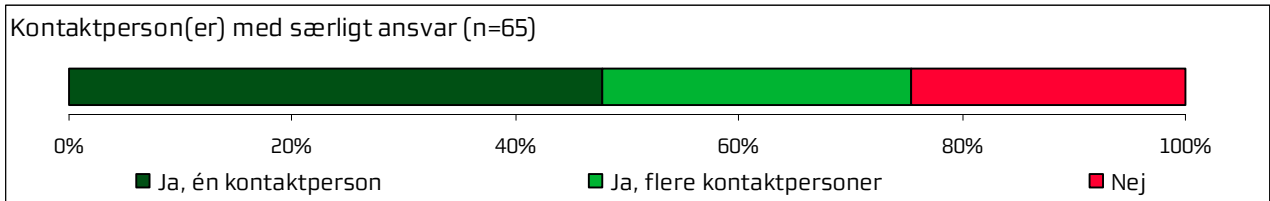
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%*	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



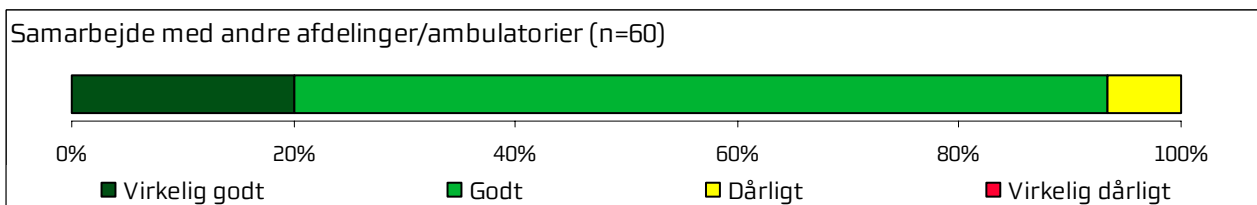
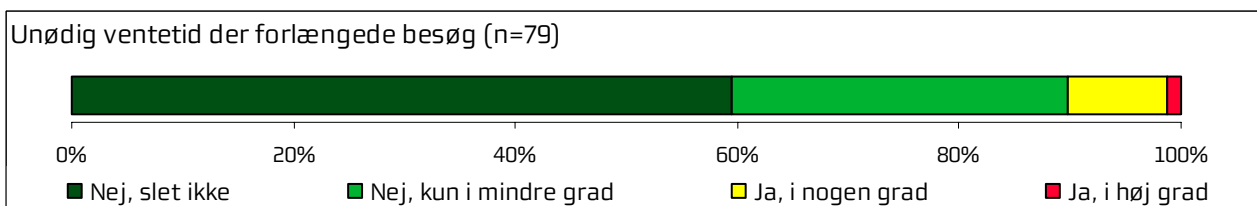
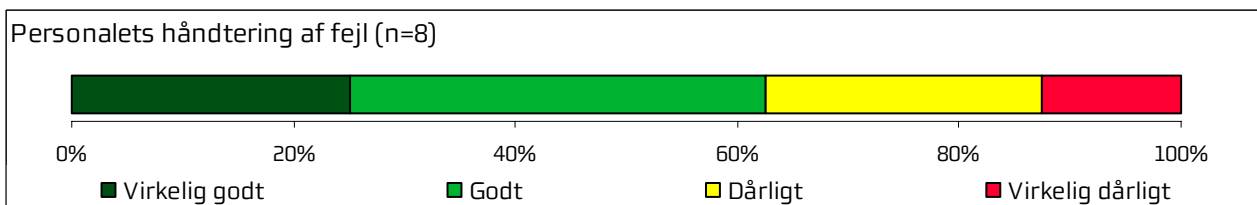
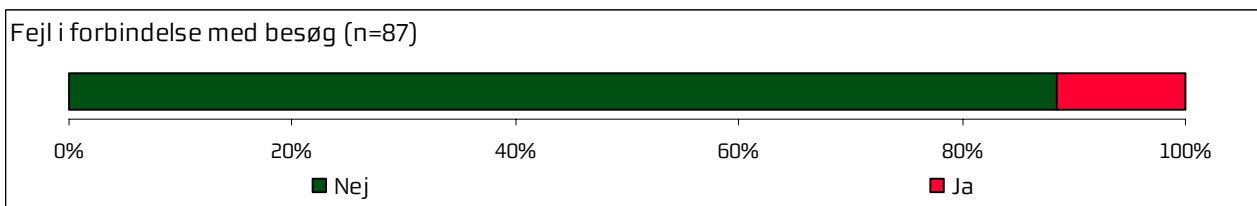
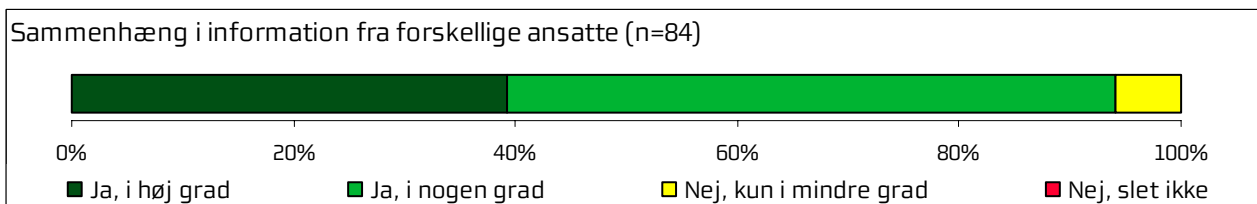
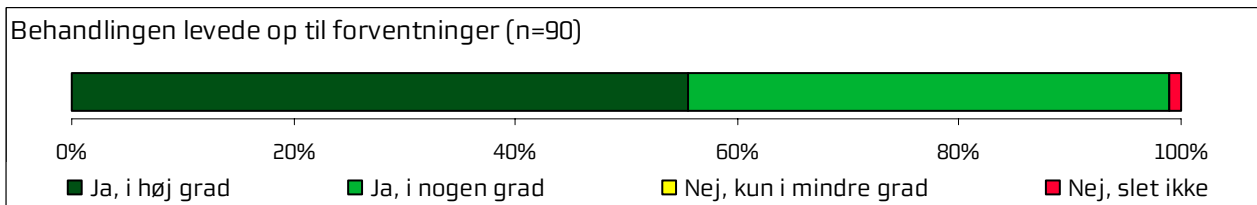
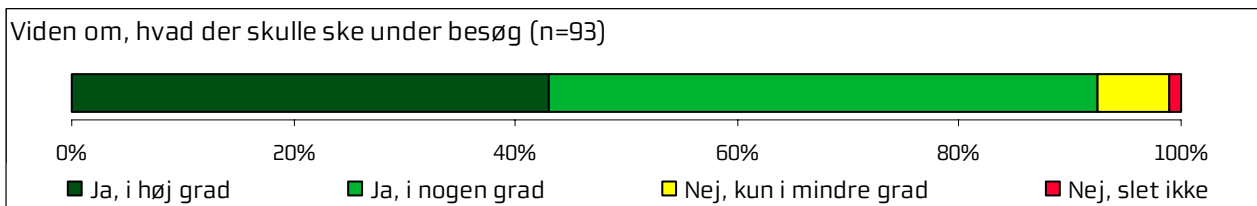
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	39%	-	-	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?	33%	-	-	80%*	25%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	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?	75%	-	-	100%*	60%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	82%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%	73%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	93%*	98%

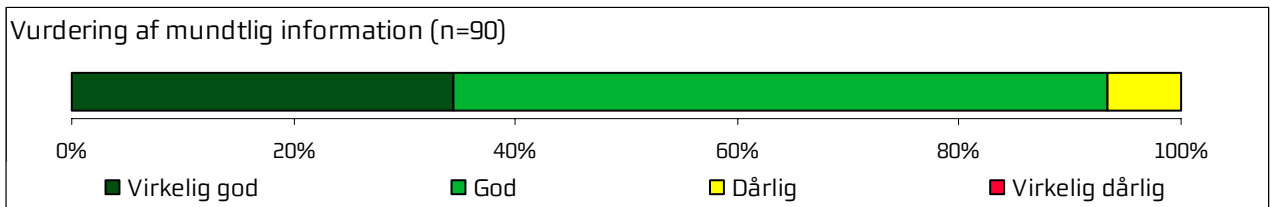
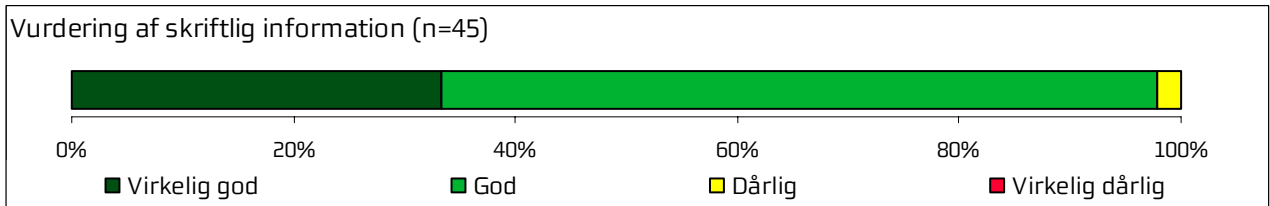
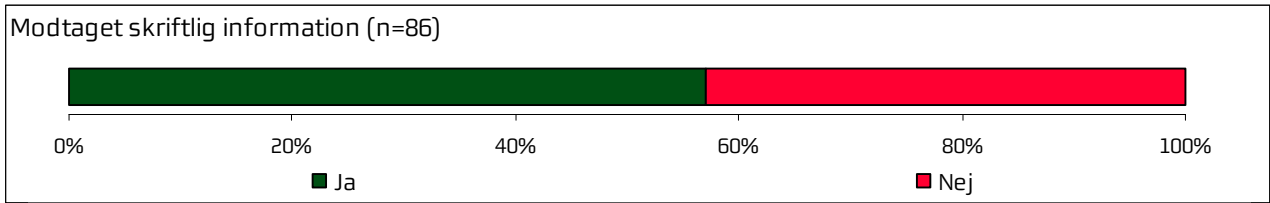
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	92%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99%	-	-	100%	84%*	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	77%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	100%	25%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	76%*	93%

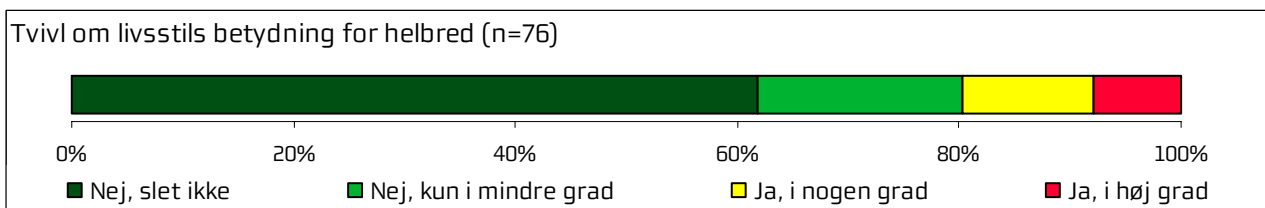
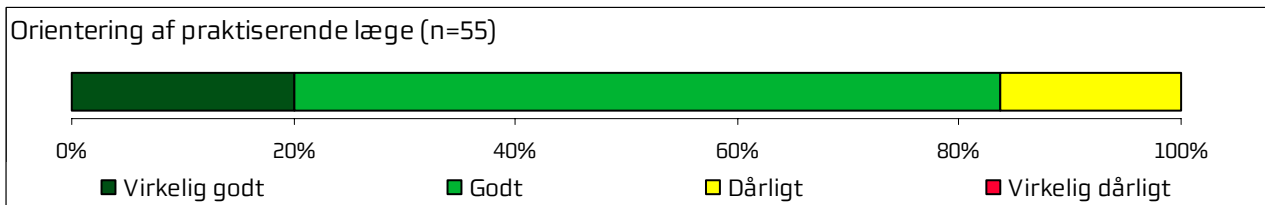
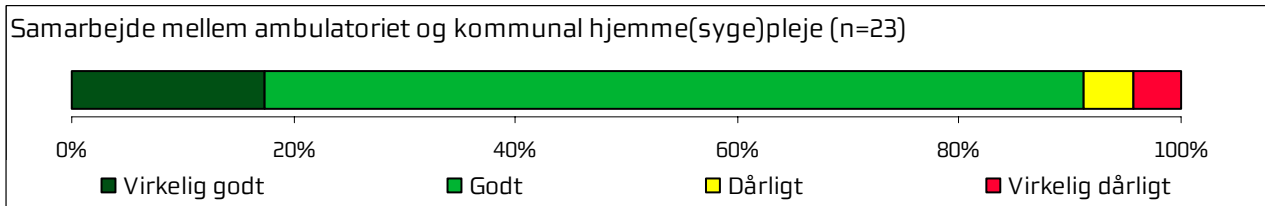
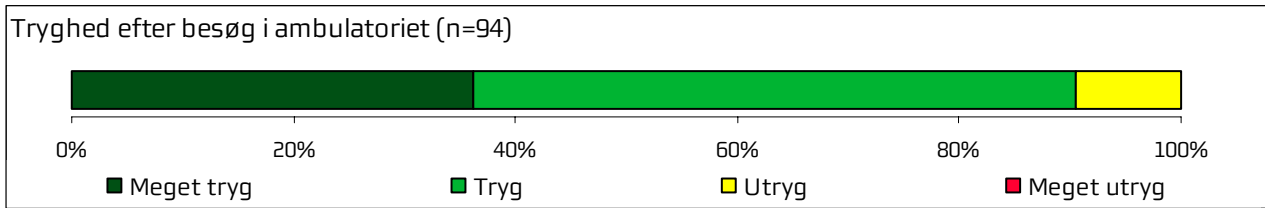
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	57%	-	-	87%*	45%	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	86%	96%

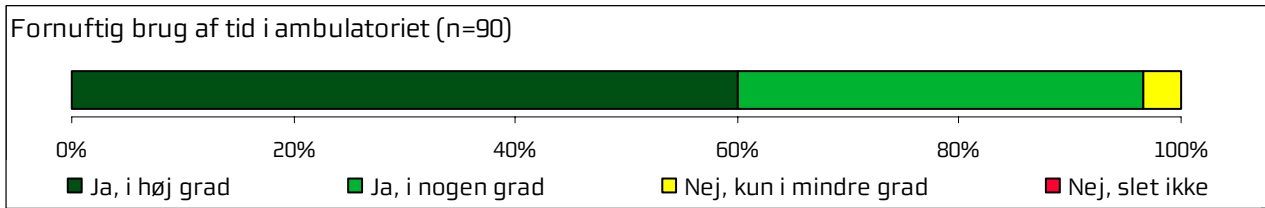
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	100%*	86%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	100%	71%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	100%*	65%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	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?	97%	-	-	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.

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

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	Ambulatoriet burde nok renoveres, så det er mere informativt, f.eks. kontoret hvor sekretærene sidder. Det burde være mere åbent, så det er nemmere at komme i kontakt med dem. Venteområdet er ekstremt kedeligt, ingenting at underholde sig med udover helsebladet. Det bliver lidt ensformigt, når man er der regelmæssigt.	Godt
2	Hurtig henvisning til scanning og anden speciallæge. Jævnlig kontrol af forløb.	Virkelig godt
3	Kunne huske tid fra udskrivelse fra hospitalet, til samtale med en læge i ambulatoriet.	Virkelig godt
4	Ventetiden som dagpatient var meget lang, og der var ingen information om dette.	Virkelig godt
5	At der blev lyttet mere til patienten.	Intet svar
6	Ventetiden bør sættes ned. Det er virkelig trist at sidde og vente op til 45 minutter.	Virkelig godt
7	God velkomst, hvor personalet præsenterede sig. God forklaring om undersøgelser, henvisninger til yderligere undersøgelser. Kort og fyldestgørende svar. Kort svartid. Helt igennem en god oplevelse af Ringkøbing Sygehus.	Virkelig godt
9	God forklaring vedrørende mit problem og hvad der kunne afhjælpe det.	Virkelig godt
10	Jeg synes, det er vigtigt, at de snakker sammen om en patient, så man føler, at de alle ved, hvad der er/har foregået, før de sender patienten videre.	Godt
11	Har oplevet at skulle ringe og rykke for svar fra en undersøgelse. At de ikke fattede at det med hjertet var undersøgt og under kontrol, men at det drejede sig om min ryg, hofte og bækken. Sekretæren har pænt travlt.	Godt
13	I betragtning af hvor meget de skal nå på en dag i ambulatoriet, så synes jeg, personalet klarer det meget flot.	Godt
15	Særlig godt: Personalet altid velorienteret om, hvad der skal ske - også ved telefonisk henvendelse oplever jeg et meget kompetent personale, der straks følger op på, hvad sagen drejer sig om.	Virkelig godt
16	Positivt: Ingen ventetid af betydning. Negativt: Jeg tror på, at når man/jeg har fået indopereret en kunstig hjerteklap - så må der være rutinekontrol - efter passende tidsperioder.	Godt
17	Jeg ved ikke om, det er relevant her, men forinden den afsluttende undersøgelse i to ambulatorier deltog jeg i et flere måneder langt kursus på Ringkøbing Sygehus. Jeg kan give dette kursus topkarakter.	Godt
19	Det var til og det hele, jeg følte virkelig, at det VIRKELIG drejede sig om mig, hvis ikke der lige kunne	Virkelig godt

gives svar, blev jeg ringet op meget hurtigt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 20 | Der var stor opmærksomhed på min person. | Virkelig godt |
|  | 25 | Venlige og hjælpsomme, fin behandling af mødetid og information om hvad jeg skal fremover med behandlingen såsom øjenlæge og mit eget lægehus, specielt fra lægens side i Ringkøbing om det livsforløb med motion og andet, som styrker mig i det daglige. | Virkelig godt |





Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Dejligt personale. God præsentation og information.	Virkelig godt
	18	Det var ikke så nemt at finde.	Godt
	20	En god oplevelse.	Virkelig godt
	21	Jeg har ikke været i noget venteværelse. Jeg blev indlagt med det samme. Den behandling, jeg har fået på Ringkøbing Sygehus, kan jeg ikke klage over.	Intet svar
	22	Undersøgelsen blev udsat i to uger.	Virkelig godt
	23	Dårlig oplysning.	Dårligt
	24	Når man ikke rigtig ved, hvad man skal spørge om, så får man en dårlig information i ambulatoriet.	Godt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

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






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Tid ved en læge, som ikke var til stede.	Godt
	10	Fik ingen tilbagemelding.	Godt
	12	Manglende rekvisitter i laboratorium.	Godt
	14	Manglende tolk.	Dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, det er irriterende, at man bliver flyttet rundt mellem 3-4 læger. Den ene gang sætter lægen noget i gang, som den næste læge ikke forstår eller synes er forkert eller unødvendigt. Det er ret frustrerende. Jeg har hver gang bedt udtrykkeligt om en bestemt læge og har også fået tid ved ham, men når jeg kommer til konsultationen, er det alligevel ofte sket, at det er en anden læge.	Godt
4	Forløbet var meget personligt og effektivt.	Virkelig godt
5	En fordel, hvis det var samme læge hver gang.	Intet svar
7	Jeg blev af praktiserende læge henvist til et andet hospital, hvorfra der blev sendt besked til "ambulatoriehospitalet" (Ringkøbing), hvor jeg fik foretaget den samme undersøgelse, som jeg havde fået foretaget 1½ år tidligere. Fra "ambulatoriehospitalet" blev jeg derefter henvist til yderligere undersøgelse på "henvisningshospitalet". Endelige svar kom fra "ambulatoriehospitalet". Min oplevelse af "ambulatoriehospitalet" var meget bedre end "henvisningshospitalet".	Virkelig godt
9	Lægen var god til at forklare tingene, så jeg og mine pårørende forstod, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
14	Personalet skaffede ikke en tolk, da jeg havde bedt om det, fordi jeg kan hverken skrive, snakke eller forstå dansk ret godt.	Dårligt
16	Jeg undrede mig over, at lægen - medens jeg var til stede - skulle læse journalerne for at finde ud af, hvad jeg fejlede, hvad min operation omhandlede osv. Det tyder på dårlig forberedelse - jeg ville hellere have ventet 20 minutter længere!!	Godt
21	Jeg har været indlagt i Ringkøbing, men undersøgelserne forud for operation foregik i Herning. Jeg har fået en god behandling i Ringkøbing.	Intet svar
23	I skal lytte til, hvad vedkommende siger.	Dårligt

Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8 Havde ikke sat sig ind i et tidligere sygdomsforløb af samme karakter. Havde måske ingen betydning, men virkede for mig mærkeligt.	Intet svar
	9 Mit ene besøg blev aflyst, men det var i god tid, jeg modtog et brev vedrørende det.	Virkelig godt
	16 Jeg tog initiativet til en kontrolundersøgelse, idet der var gået over to år siden sidste tjek (jeg har fået isat en kunstig hjerteklap). Via egen læge fik jeg en tid i ambulatoriet!!	Godt
	17 Jeg synes, at alle resultater fra prøver, undersøgelser m.m. altid bør fremsendes til ens praktiserende læge, da det jo er denne, der efterfølgende bliver kontaktet af patienten.	Godt
	21 Jeg har fået taget blodprøve i Ringkøbing i laboratorium, der fungerer det fint. Ingen ventetid.	Intet svar

