

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Hjerteklinikken
Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

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:	119
Besvarelser fra afsnittets patienter:	82
Afsnittets svarprocent:	69%

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.

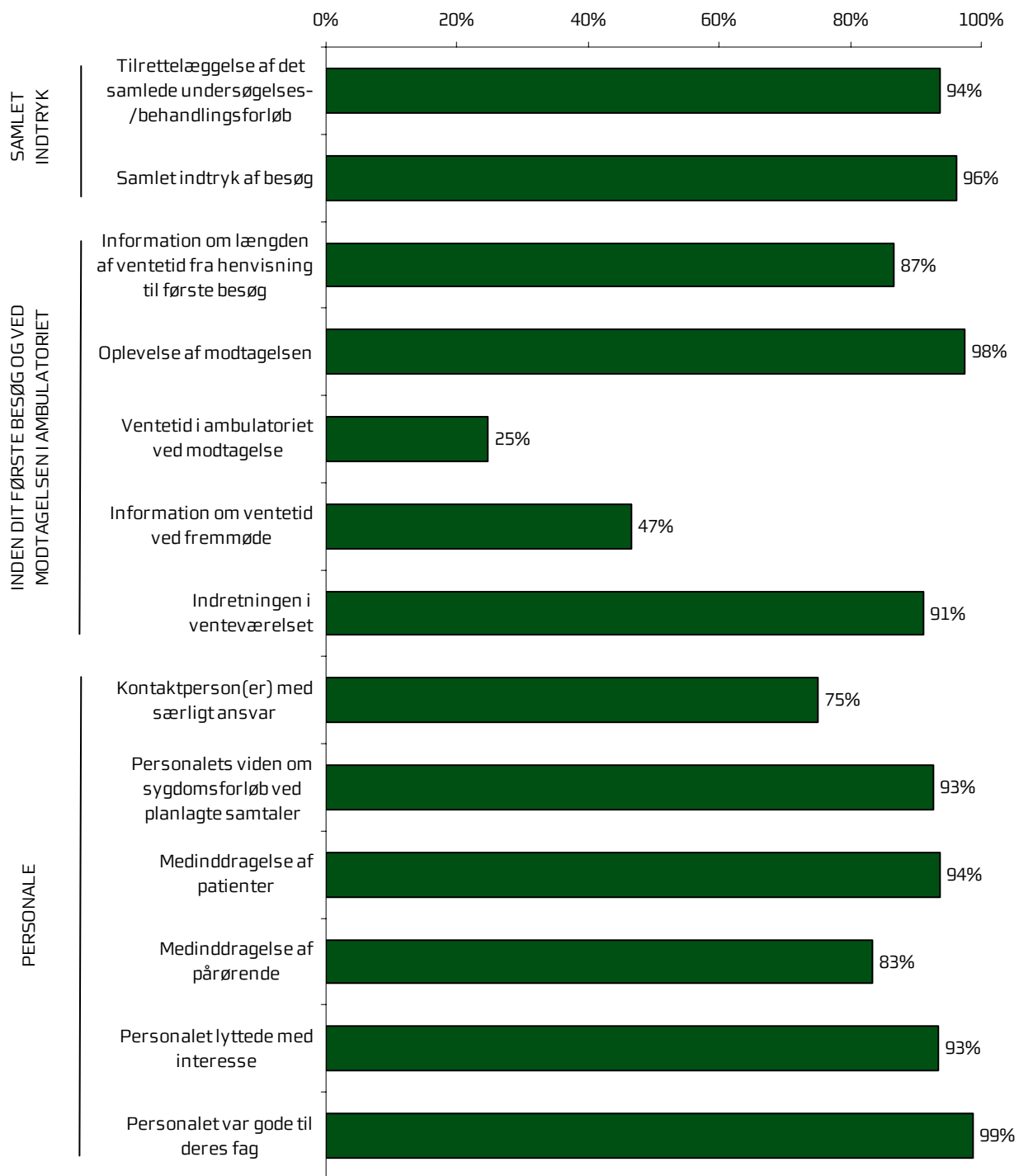
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

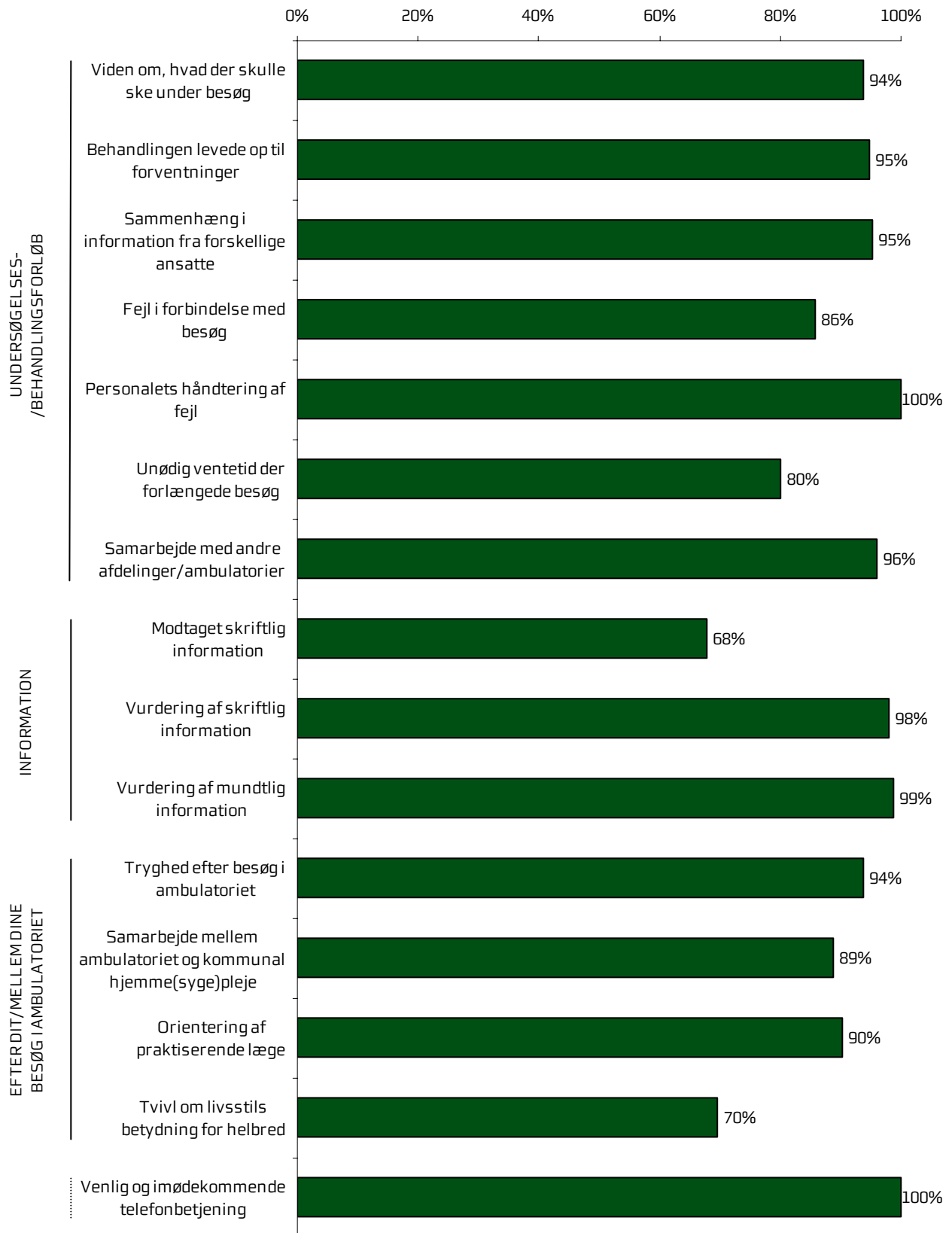
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

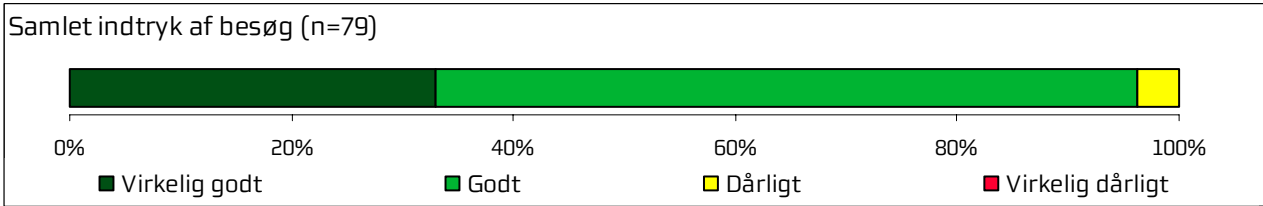
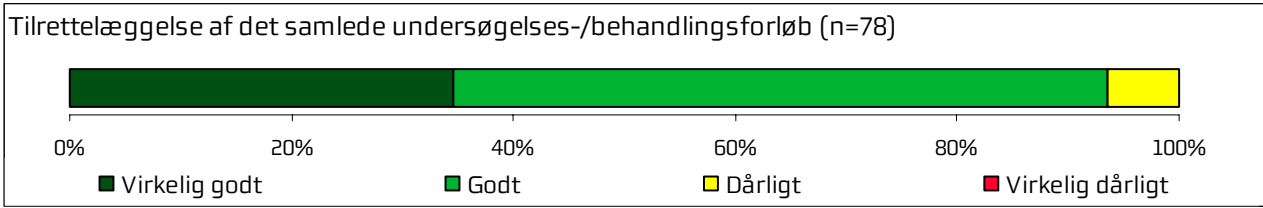
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

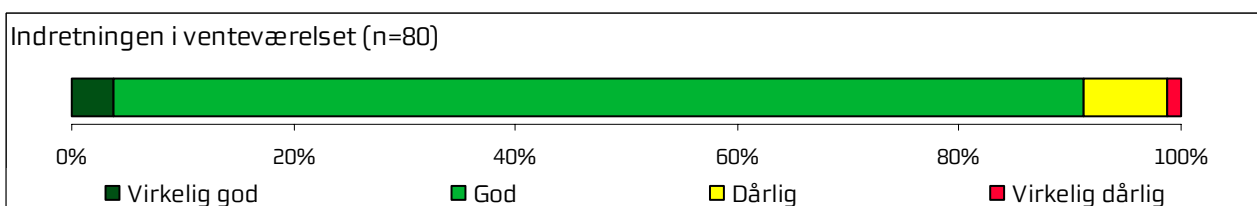
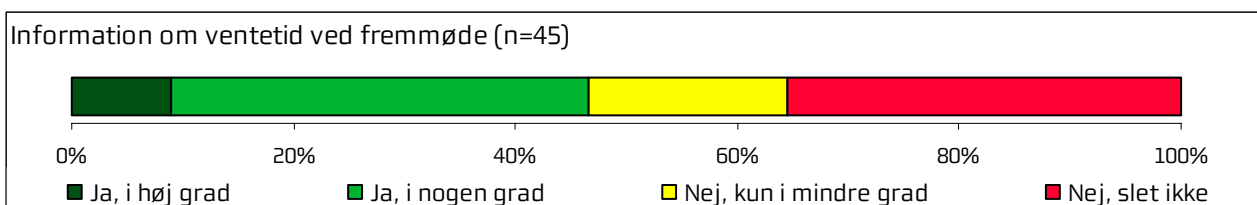
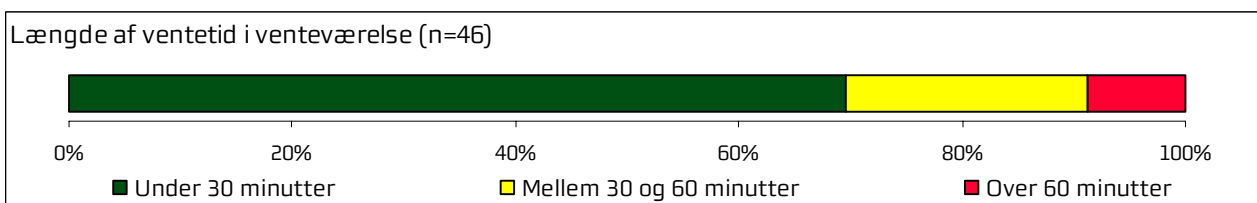
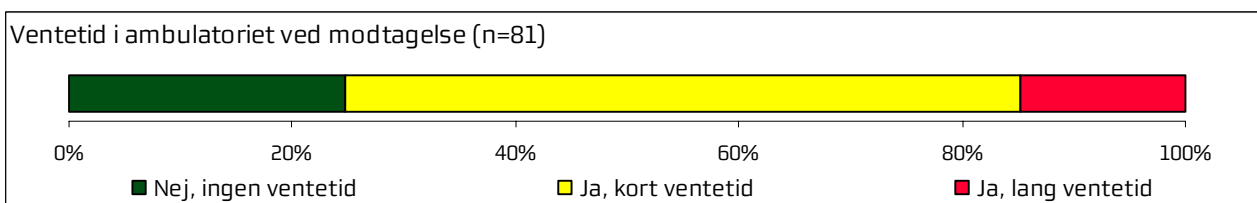
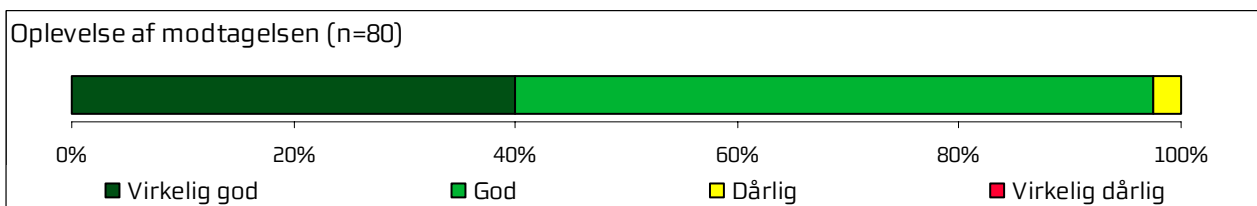
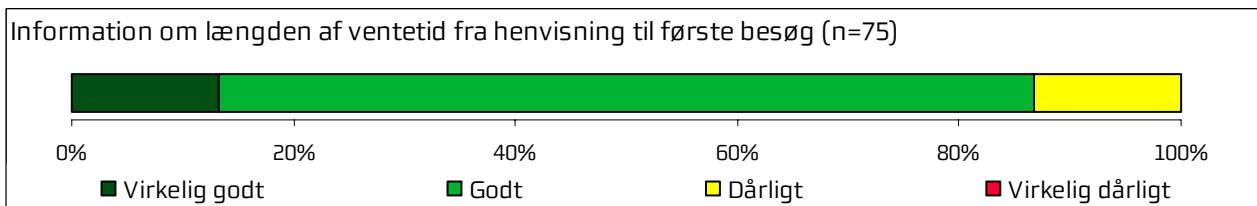
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

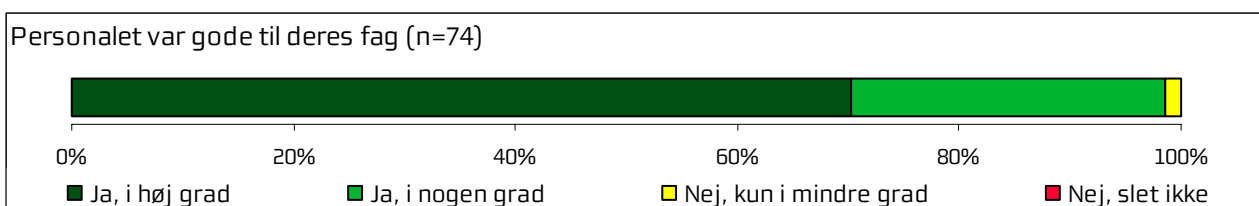
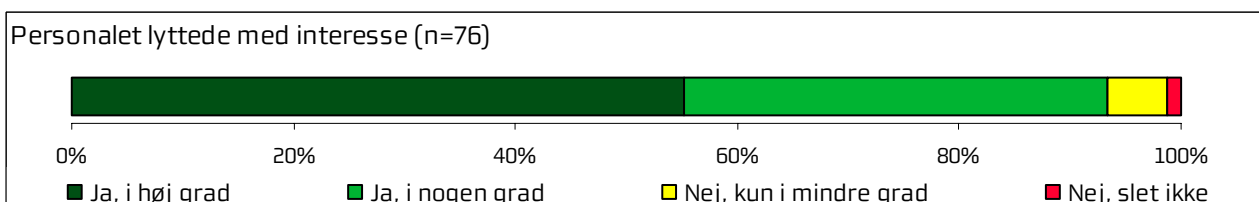
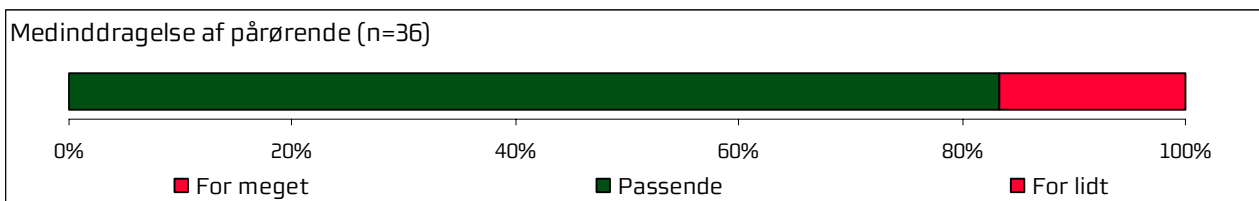
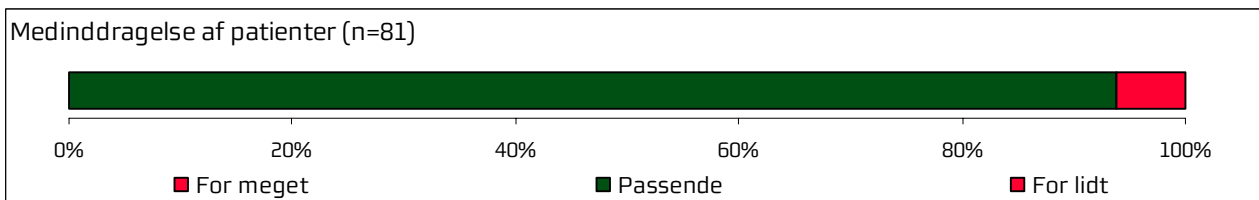
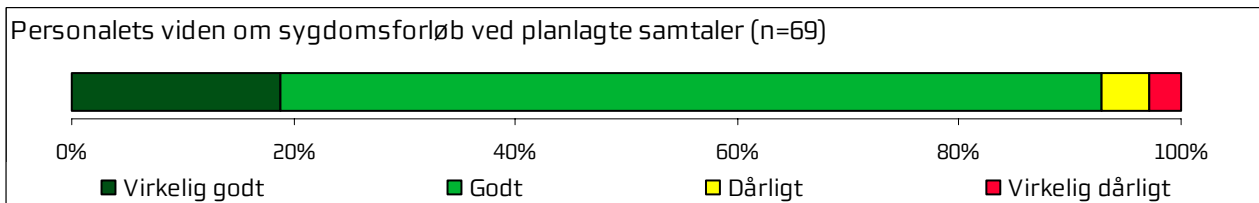
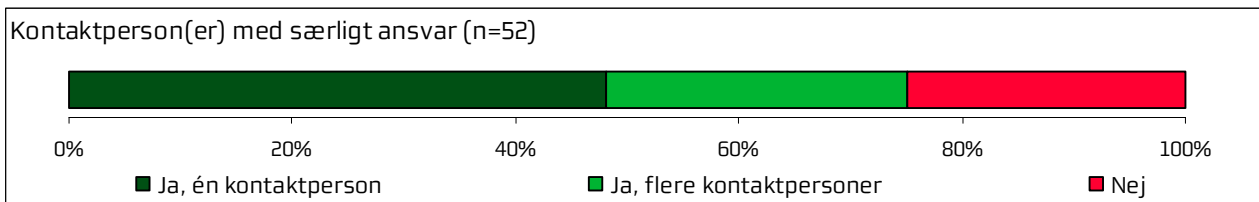
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	92%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	93%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



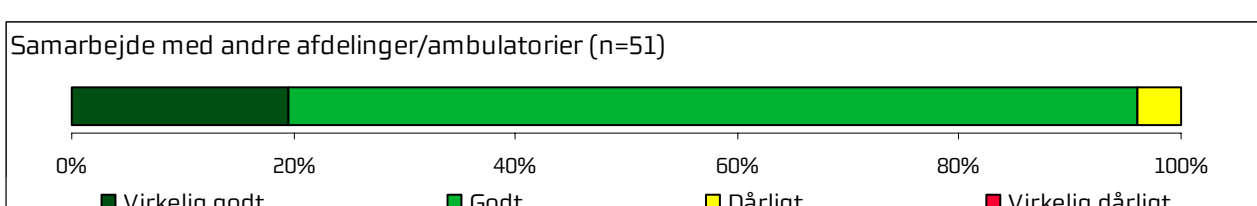
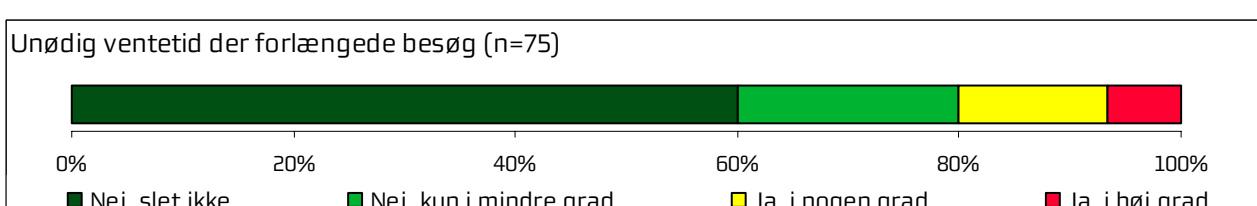
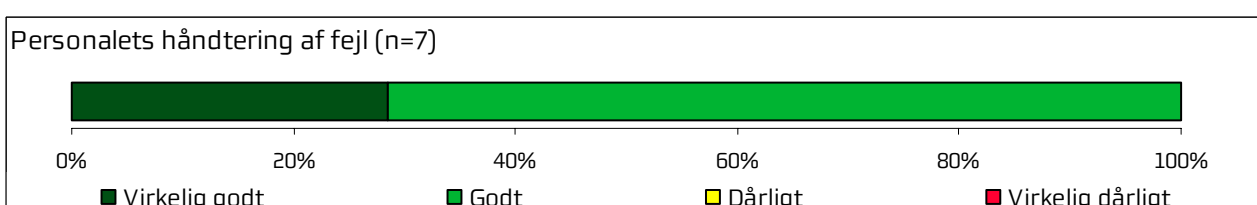
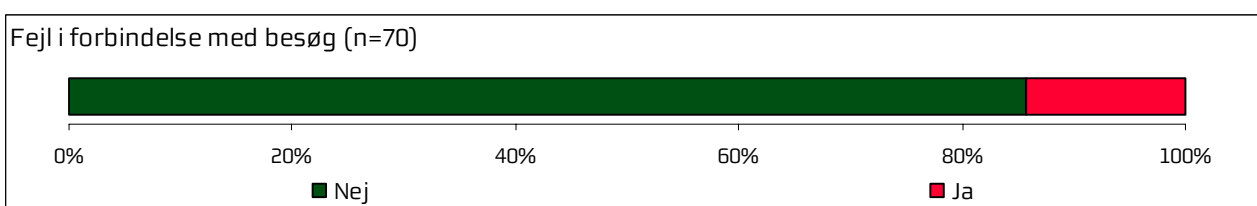
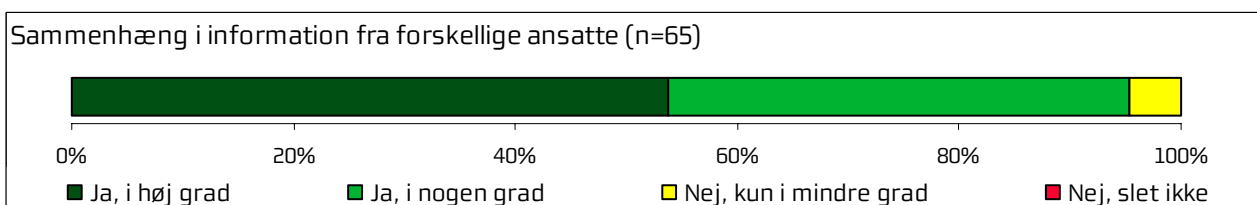
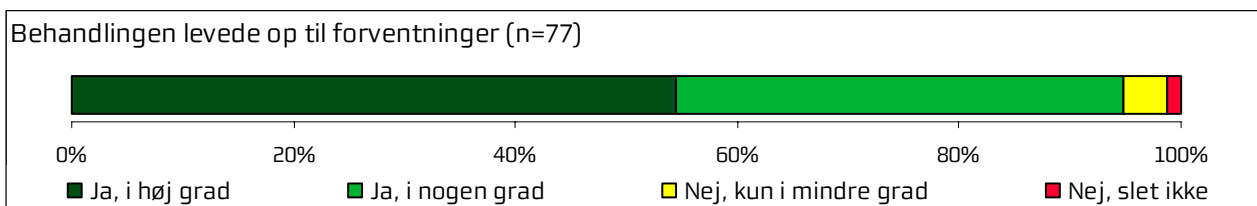
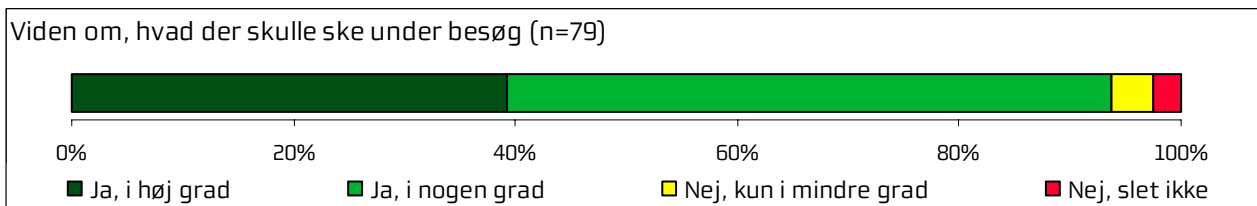
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	100%*	82%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	53%*	18%	31%
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?	47%	-	-	69%*	26%*	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91%	-	-	98%	71%*	81%*

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%	-	-	95%*	70%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%*	86%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	86%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	100%*	77%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	100%*	91%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%	98%

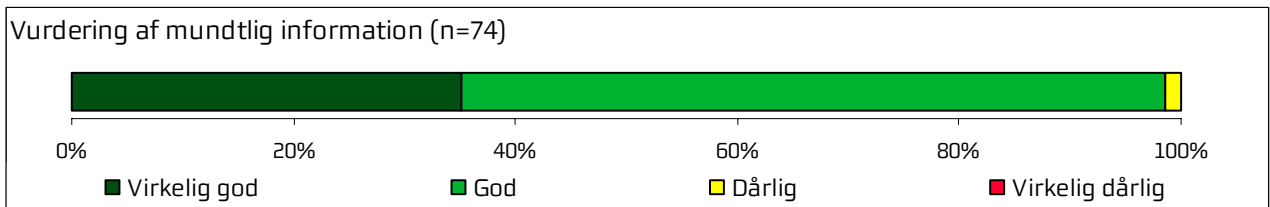
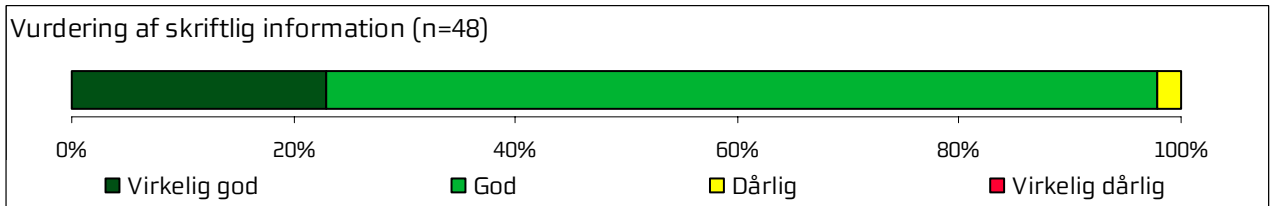
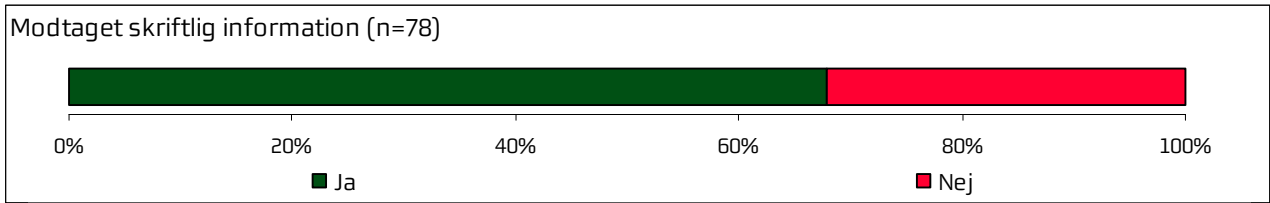
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

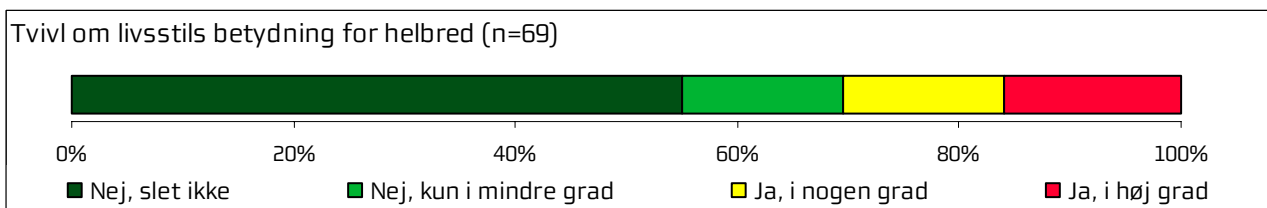
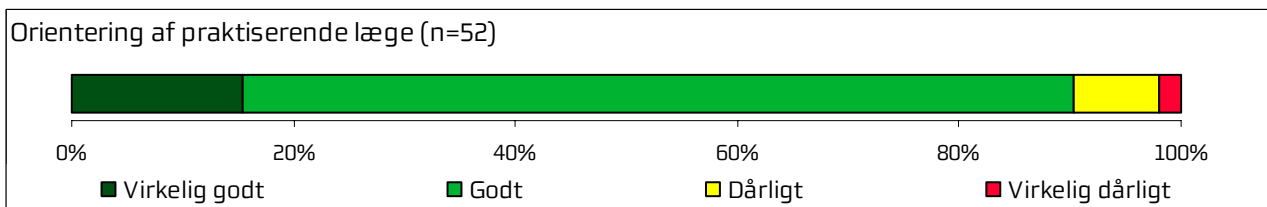
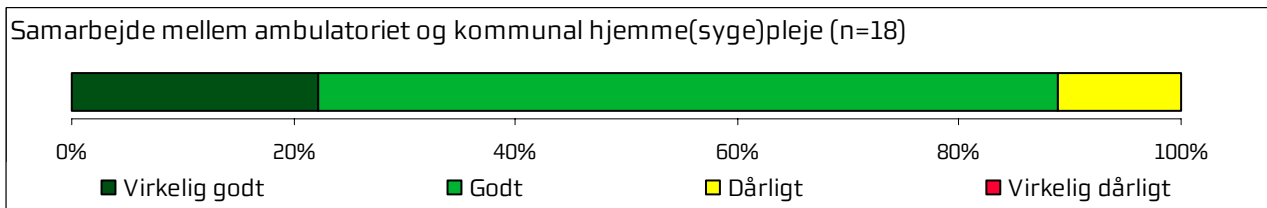
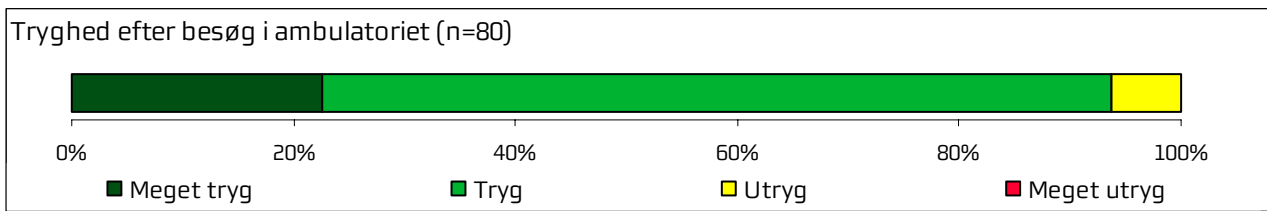
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	100%*	83%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	100%	89%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	98%*	82%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	53%*	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80%	-	-	98%*	79%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%	87%	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?	68%	-	-	88%*	44%*	63%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%	95%

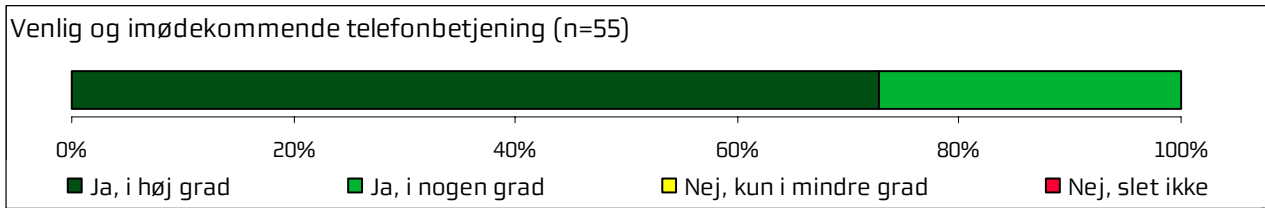
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	94%	-	-	100%*	89%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%	73%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	97%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	90%*	62%	77%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

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

Hjerteklinikken

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
	2	Kortere ventetider.	Godt
	3	Generelt venlig atmosfære.	Godt
	5	Jeg er glad for, at man kontaktede vagtlægen om den forkerte besked til mig.	Virkelig godt
	6	Jeg har ikke noget at klage over, jeg har altid fået en fin behandling.	Virkelig godt
	7	På Skejby sygehus var informationerne gode for både min hustru og mig, og behandlingen på Skejby for mig som patient var rigtig god.	Intet svar
	8	Venteværelset. Flere siddepladser - også til ældre mennesker.	Godt
	9	At der spørges ind til arbejdets og fritidsbeskæftigelsens forløb og indvirken og at samtalerne og small talks følges op fra gang til gang. At man behandles som mere end et objekt, men som en levende patient med en fortid, nutid og fremtid.	Virkelig godt
	10	Ambulatoriet fungerer meget bedre pt. end tidligere.	Godt
	14	Jeg påpegede lang ventetid på ambulatoriet, men jeg fik en god uddybende forklaring om ventetiden. Der var sygdom blandt sygehuspersonalet, der var en del influenzatilfælde på det tidspunkt. Det må jo også siges at være positiv orientering.	Virkelig godt
	15	Jeg synes, at de har været enestående. Da jeg blev informeret om min sygdom, tog jeg det ikke godt, da vi har mange grimme tilfælde af det i familien, var sygeplejersken rigtig god til at berolige mig.	Godt
	17	Giv os noget mere kaffe eller te.	Godt
	18	Det ville være rart at møde samme læge oftere.	Godt
	19	Bedre kontakt til praktiserende læge, når det er denne, der henviser, hvis der er tvivl om praktiserende læge selv har foretaget nogle undersøgelser, og disse ikke er medsendt ved ambulatoriebesøg. Den korte tid der er til rådighed pr. patient burde ikke bruges på at faxe fra praktiserende læge til telefonkontakt med denne. Det burde være klaret, når patienten møder i ambulatoriet.	Dårligt
	20	Personalet arbejder under hårdt pres, fordi der tilsiges for mange patienter (derfor opstår stress og ventetid). Flot, at personalet bevarer overblik og venlighed trods deres urimelige arbejdsvilkår - de er alt for få om en kæmpe arbejdsbyrde.	Godt
	21	Bliv ved med at holde humøret højt, da det tager brodden af det ubehagelige ved behandlingen: Der er intet som en god joke.	Virkelig godt

Hjerteklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Personalet var nødt til at gå igennem venteværelset, hver gang de skulle til og fra - vil jeg tro - deres kontor, det gav meget uro i venteværelset. I henvisningen til ambulatoriet stod der, at undersøgelserne kunne vare ca. fire timer, men selve undersøgelserne tog hver kun ca. et kvarter. Hvorfor så den lange ventetid?	Godt
5	Jeg kom til skade, og der var en del blod. En sygeplejerske anbefalede mig at tage på skadestuen i Grenå. Jeg havde ikke telefonnummeret, og derfor ringede jeg til vagtlægen for at få oplyst nummeret. Han fortalte mig, at der ikke var noget personale i Grenå, og han henviste mig til at køre til Randers, og han ville anmelde min ankomst der. Jeg kom til Randers og blev straks mødt med spørgsmålet: Hvorfor er du ikke taget til Grenå, hvor der går personale til kl. 22? Det var vinter og dårligt føre. Vi har næsten dobbelt så langt til Randers som til Grenå. Jeg forklarede, at jeg havde fået oplyst, at der ikke var personale i Grenå og derfor. Man fortalte mig, at det ikke var rigtigt, og man tog kontakt med vagtlægen og fortalte, at det var en forkert besked, han havde givet. Jeg blev syet, og vi kunne tage hjem igen.	Virkelig godt
8	Ventede i over to timer, uden der kom noget personale og informerede mig. Måtte selv opsøge personalet.	Godt
17	Man bliver dårligt informeret.	Godt








Hjerteklinikken

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
	15	Gået forkert af hverandre.	Godt
	18	Aldrig samme læge? Besøg 3-4 gange!	Godt

Hjerteklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	1 Der var lidt fejl - kommunerne imellem angående min genoptræning, hvor og hvordan, men da det endelig kom i gang, var det fint.	Godt
	3 Egen læge bad om at blive orienteret, men uden held. Grenå/Randers - dårlig udveksling af information.	Godt
	10 Mange forskellige læger.	Godt
	15 Skejby og Randers, synes jeg, har gået lidt fejl af hverandre, så ventetiden er blevet lidt for lang. Man er jo meget nervøs.	Godt
	16 Der har været lang ventetid mellem den videre behandling efter behandling ved ambulatoriet.	Godt
	20 Sygeplejersker samt undersøgende læge: meget grundige, kompetente og informative. Overlæge: mere i samtale med sig selv end med patienten.	Godt

Hjerteklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Min praktiserende læge har ikke orienteret mig om undersøgelserne. Det, jeg ved om resultatet af undersøgelserne, har jeg fået at vide af de læger, der undersøgte mig på ambulatoriet.	Godt
10	For lang tid mellem kontrolbesøg, f.eks. efter DC stød - ny tid efter 4½ måned?	Godt
11	Kun den lange ventetid før man kan komme i behandling.	Intet svar
12		Godt
13	Bedre information når man har været på f.eks. Skejby Sygehus til undersøgelse. Man får absolut ingenting ud af at ringe til afdelingen, men bliver henvist til egen læge. Lægen henviste til ambulatoriet og sådan bliver det ved. Der går for lang tid uden samtaler på ambulatorium. Efter undersøgelserne på andet hospitalet ca. 2 mdr.	Godt
16	Ønsker mere fysioterapibehandling.	Godt

