

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Medicinsk Ambulatorium M
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:	134
Besvarelser fra afsnittets patienter:	81
Afsnittets svarprocent:	60%

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.

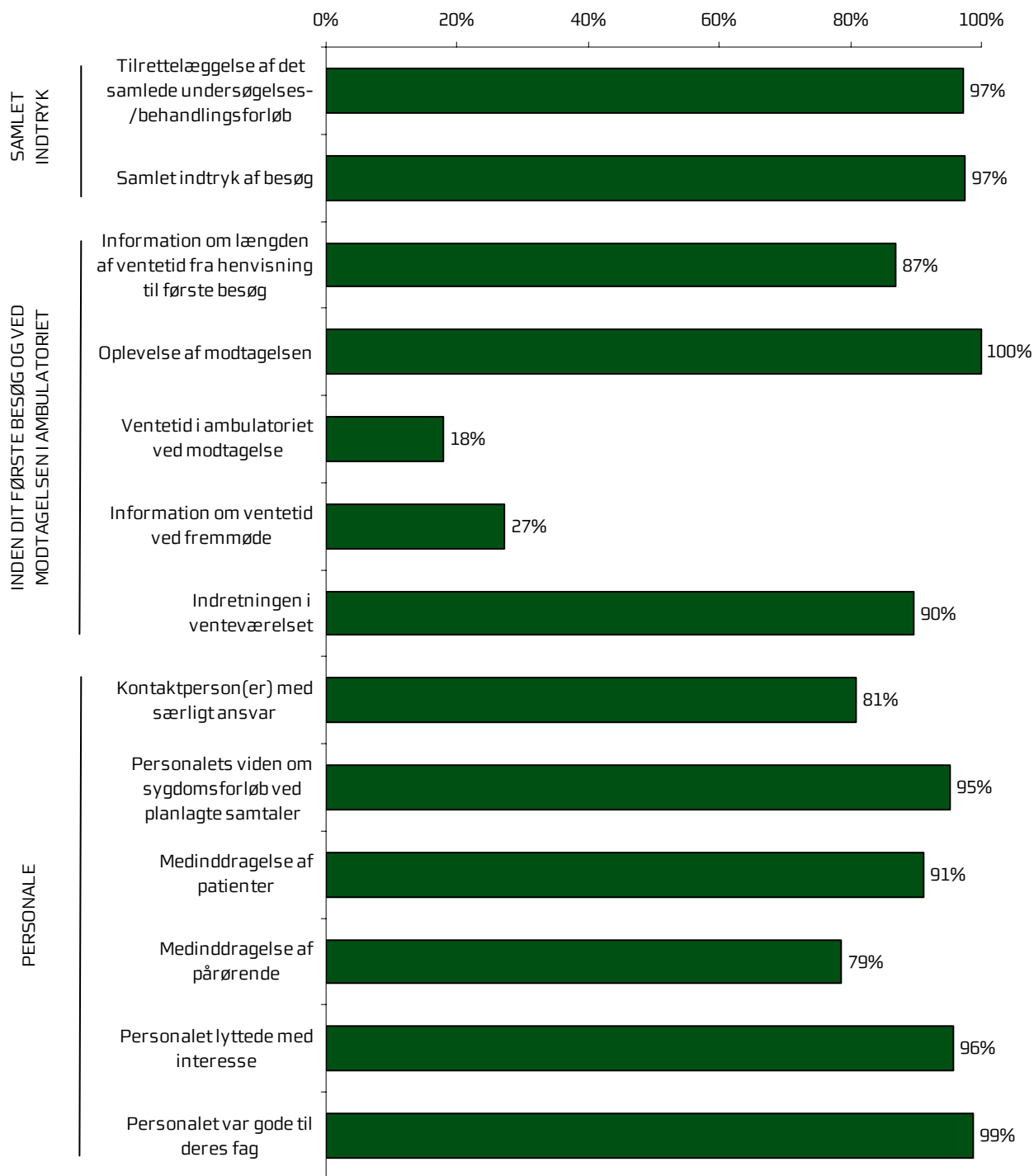
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

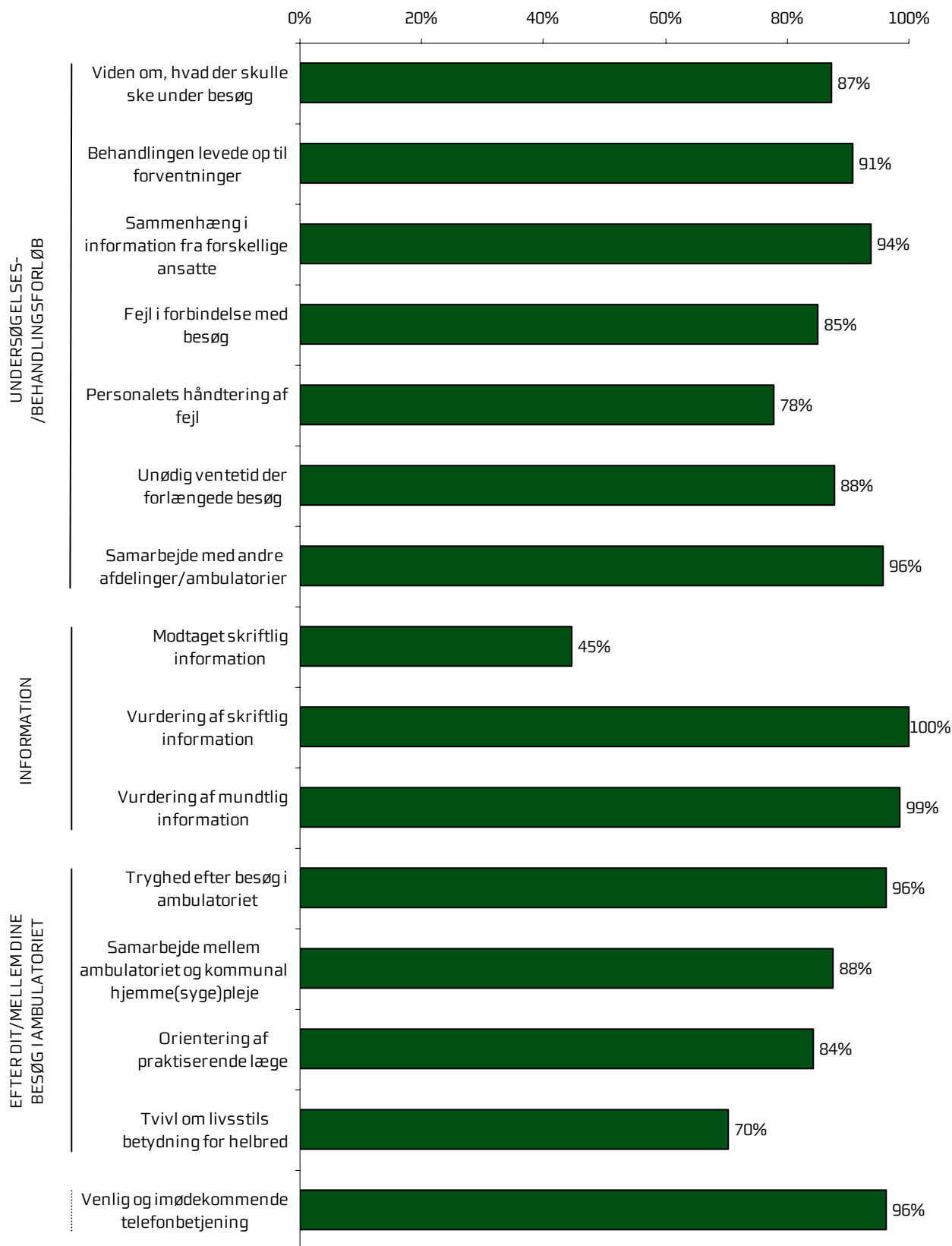
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbeltopslagene 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.

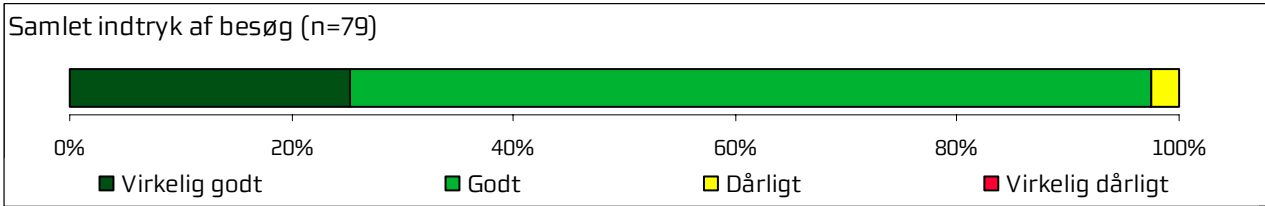
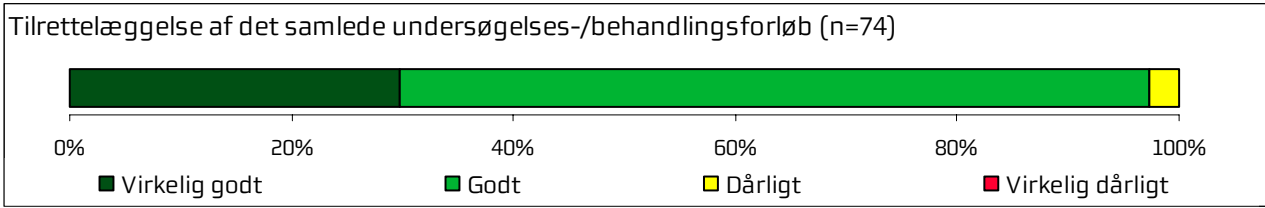
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

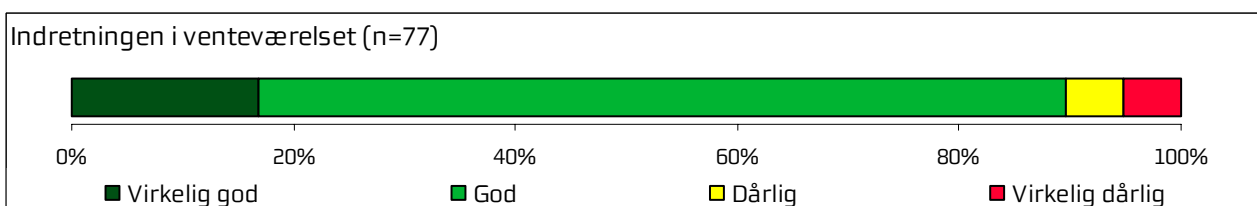
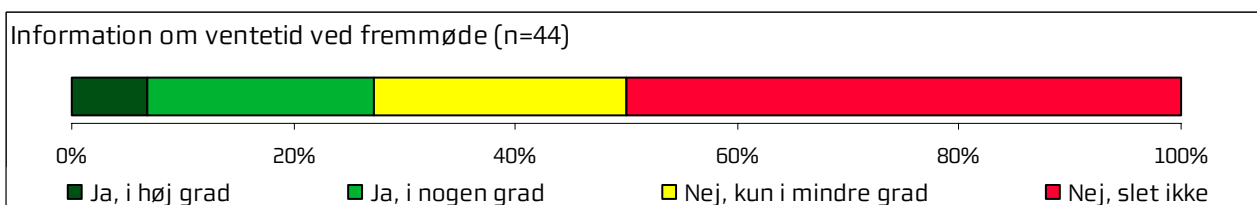
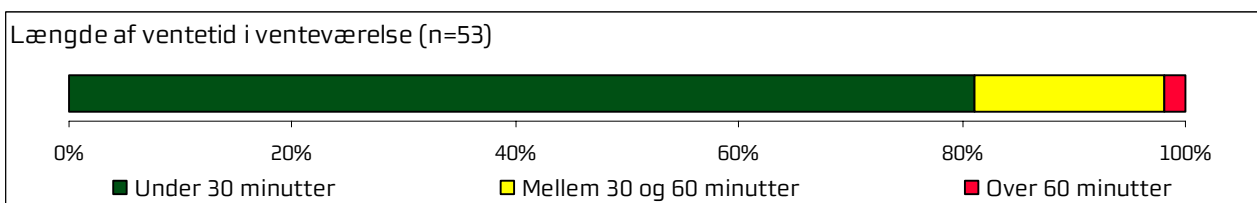
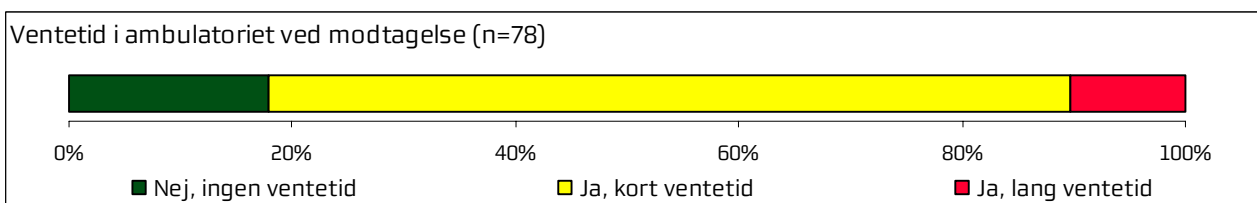
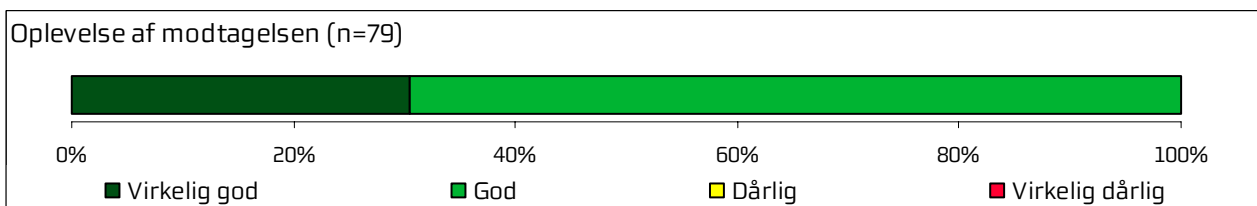
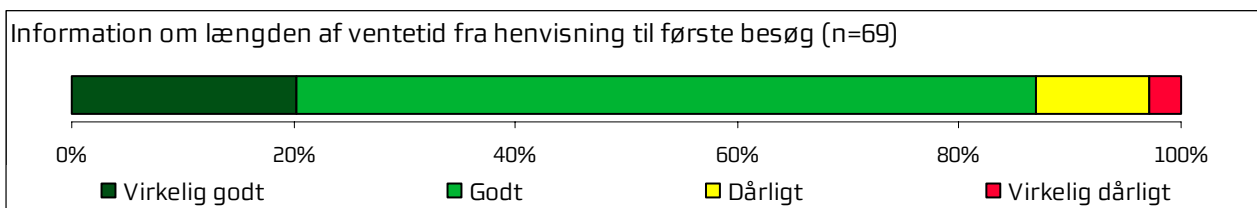
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

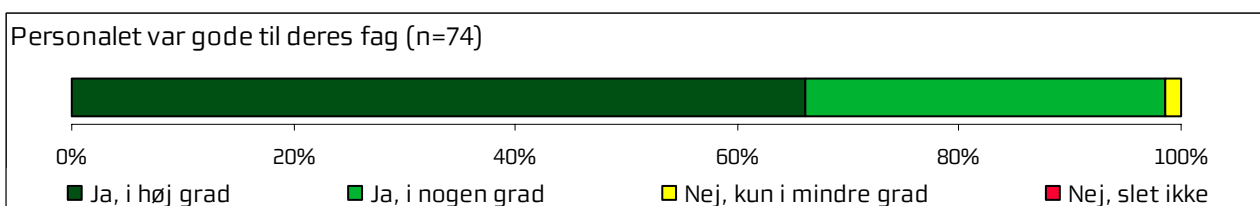
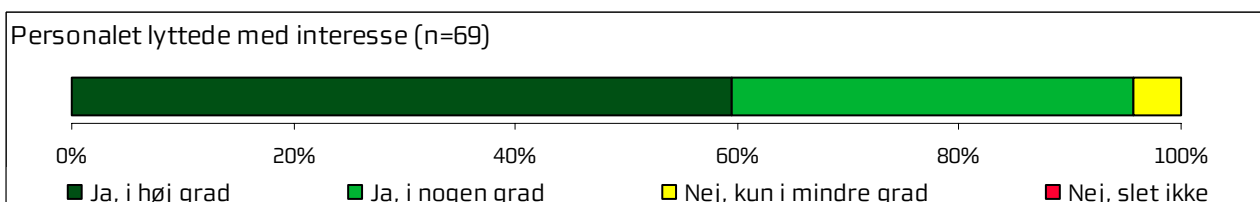
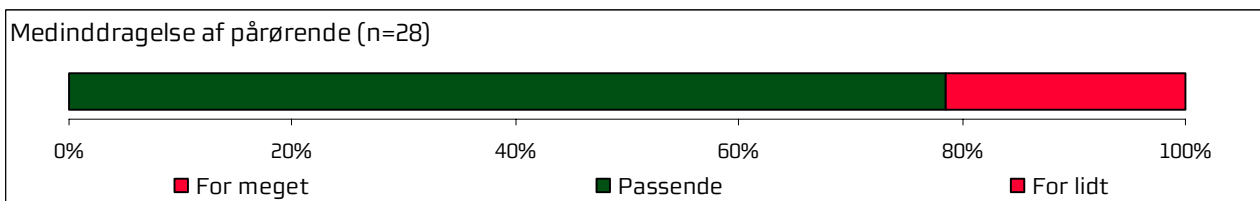
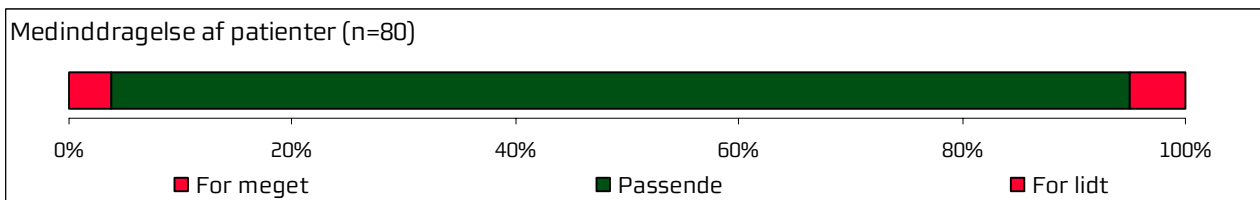
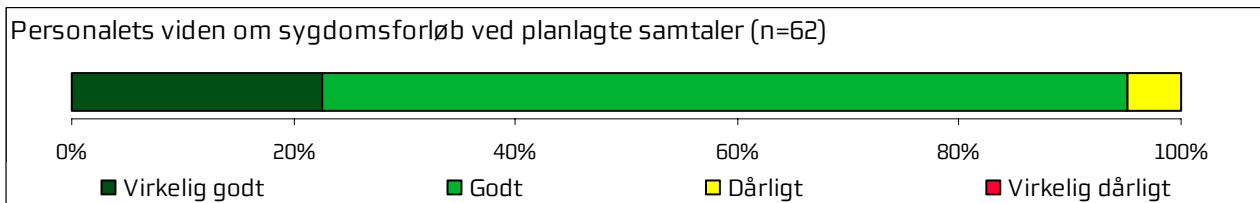
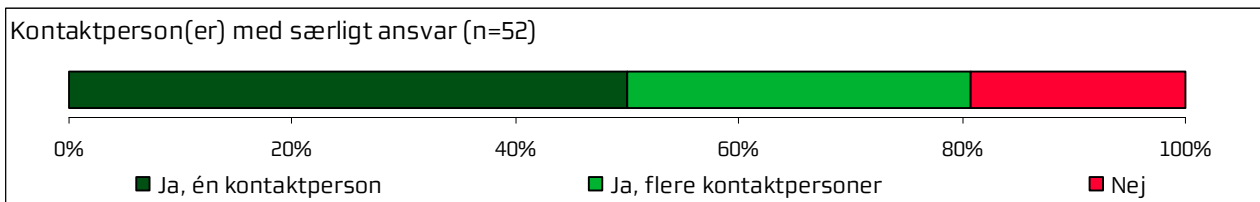
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	93%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



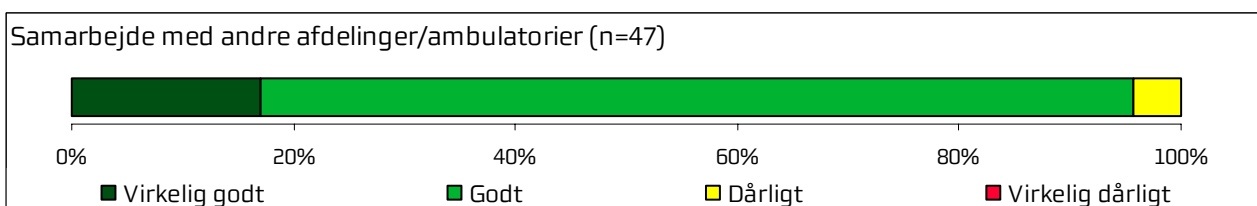
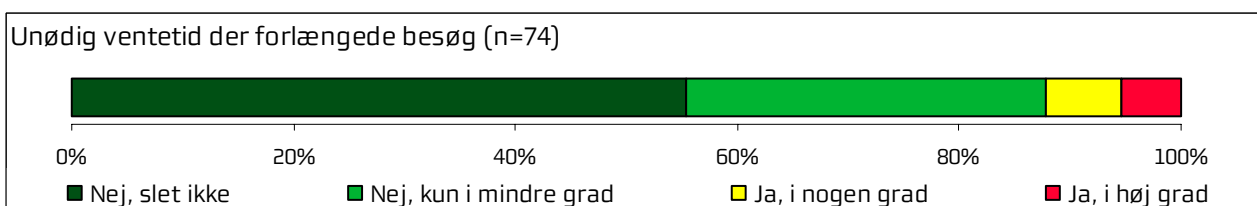
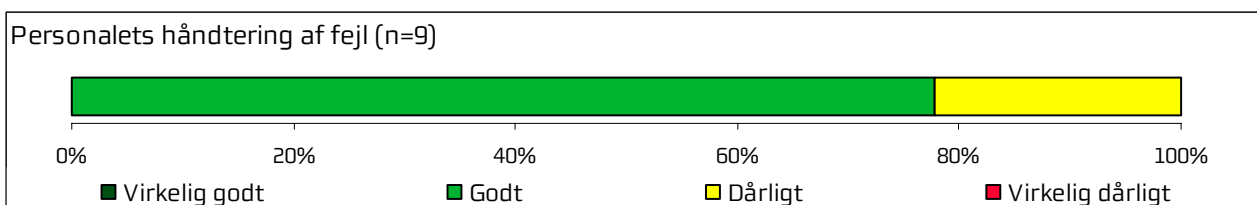
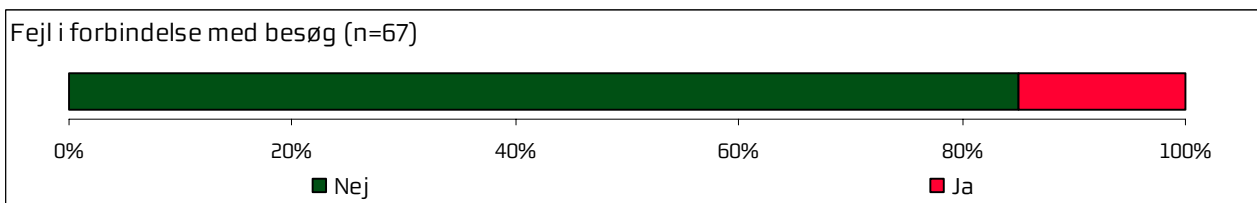
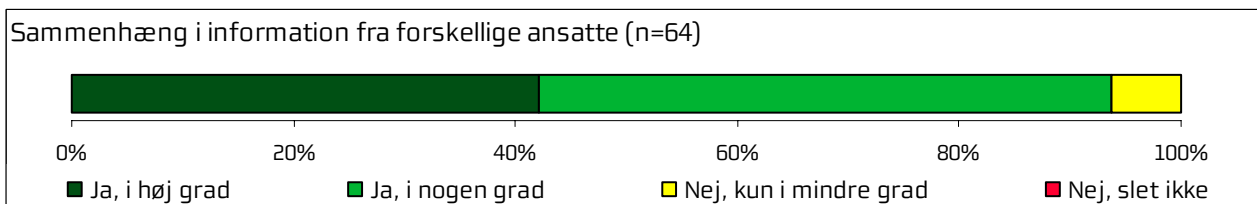
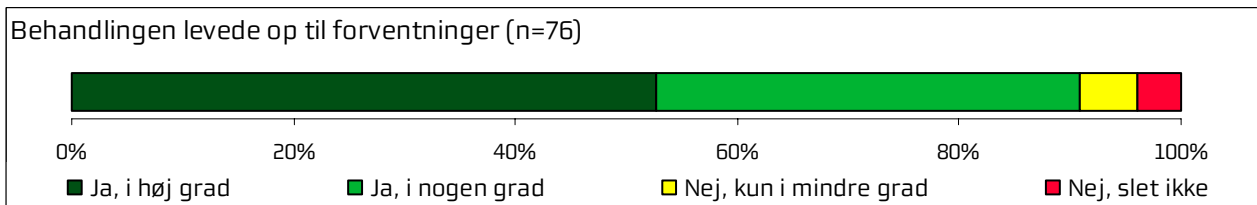
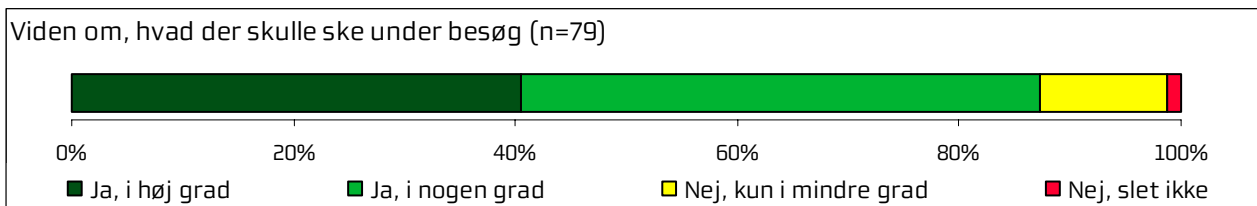
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	100%*	82%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	18%	-	-	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?	27%	-	-	69%*	26%	39%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	98%*	71%*	82%

4.3 Personale



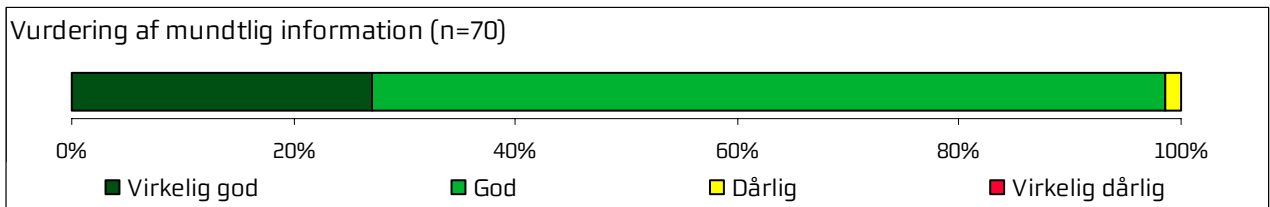
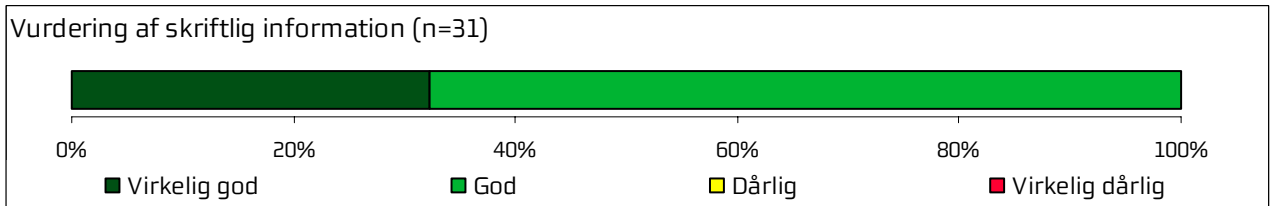
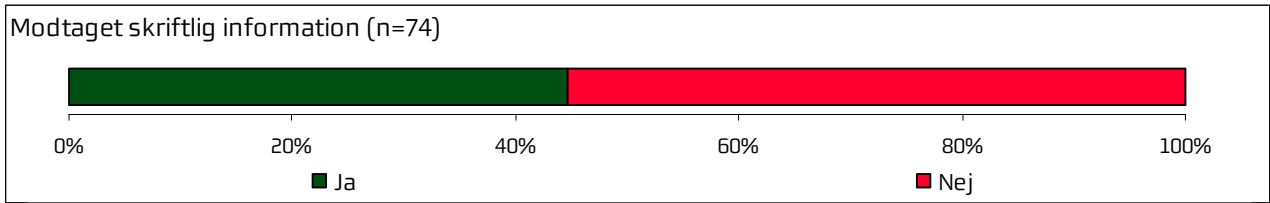
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	95%*	70%	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	100%	86%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	86%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	77%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%	98%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	100%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	100%*	83%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	89%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	98%*	82%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	100%	53%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	98%*	78%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%	87%	93%

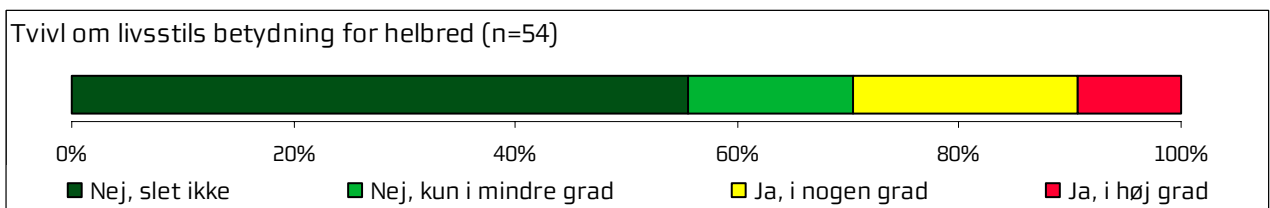
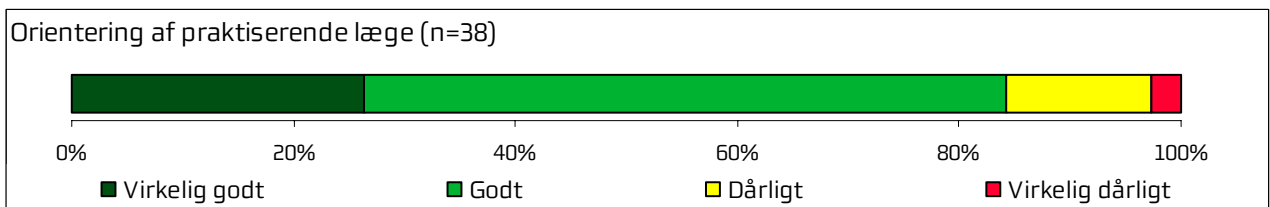
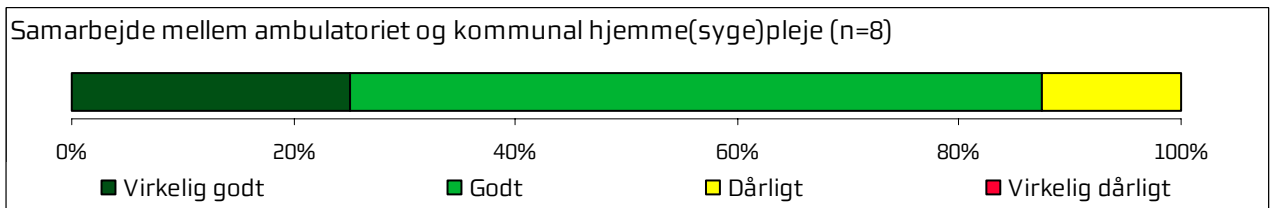
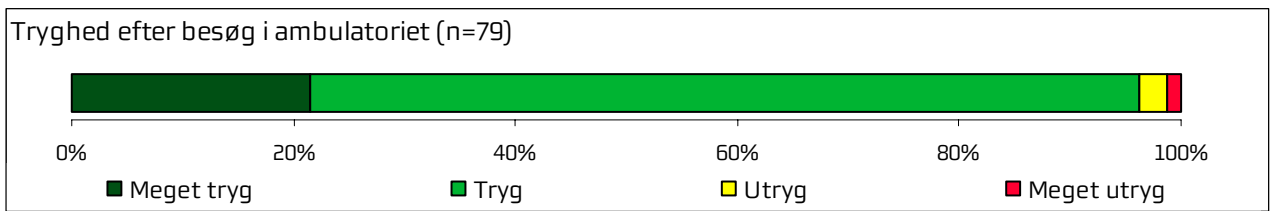
4.5 Information



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?	45%	-	-	88%*	44%	64%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%	96%

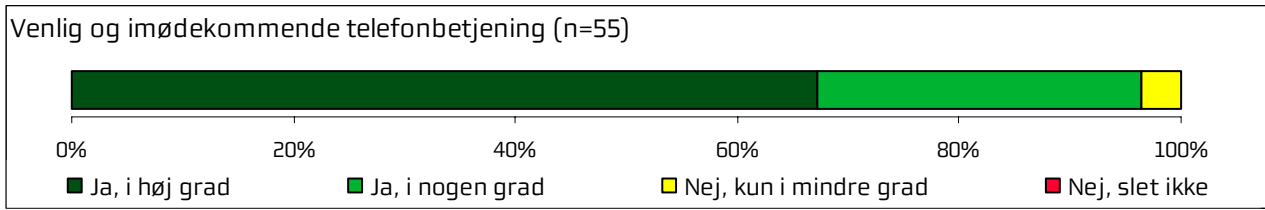
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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%	89%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%	73%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	97%	83%	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?	96%	-	-	100%	93%	97%

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 M

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
4	Personalet i receptionen var utroligt sødt og hjælpsomt. Midt under selve undersøgelsen skulle den sygeplejerske, som var der fra start, til et møde, så der kom en anden. Det var måske godt nok, for det var hende, der sørgede for, at jeg fik noget smertestillende.	Dårligt
6	Der kunne godt være større venterum og bedre udluftning.	Godt
7	Min læge har jeg været meget tilfreds med. Samt sygeplejersken NN som også virker meget dygtig og kompetent. De to skal have en stor ros.	Godt
9	Imødekom ønsker om dato/tid for den ambulante behandling.	Virkelig godt
11	Jeg synes, det bør være den samme læge i hele forløbet/undersøgelsen.	Godt
12	Ambulatoriet fungerer ganske godt.	Virkelig godt
14	Ikke indenfor den angivne tid. Men tidligere har jeg oplevet, at mit ønske om flytning af tidspunkt for konsultation ikke kunne efterkommes.	Godt
16	Give mig brochurer eller anden information om min sygdom med hjem efter undersøgelsen. Jeg har selv skullet finde oplysninger på internettet.	Godt
17	Oplysning om ventetid, når man kommer eller sidder og venter. Ingen oplysning overhovedet.	Godt
18	Der er et venligt og hjælpsomt personale samt en opfølgning på mit behandlingsforløb, som gør, at man føler sig tryk og godt tilpas på medicinsk ambulatorium, Regionshospitalet Randers.	Virkelig godt
19	Ja, ambulatoriet har som sagt gjort noget virkelig godt for mig. Jeg er så tryk ved/med mit liv og tænker også meget på kost, motion og ved, at min sygdom er under fuld kontrol.	Virkelig godt
20	Planlægningen kunne være bedre, så der ikke er så meget spildtid.	Dårligt
23	I ambulatoriet er jeg altid blevet mødt med venlighed og har fået god information, både ved personlig og telefonisk henvendelse.	Godt
29	Det er rigtig godt, at du næsten altid har den samme læge. Han kan faktisk huske en!	Virkelig godt
30	Der har ikke været noget, der kunne gøres meget anderledes i mit ærinde.	Godt
31	Jeg har fået en meget god behandling, det er bare i top. Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt

Medicinsk Ambulatorium M

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg fik en god behandling. Personalet forklarede uddybende, hvad der skulle ske.	Godt
	5	Som på en banegård, man kunne evt. sætte et tv op eller spille lidt beroligende musik, ugebladene er flere år gamle og ikke opdateret.	Godt
	10	Er meget tilfreds.	Intet svar
	12	Jeg er yderst tilfreds med mit første besøg. Meget venligt personale.	Virkelig godt
	25	Venteværelset er alt for lille, der er for mange ting.	Godt
	30	Jeg er generelt meget godt tilfreds.	Godt









Medicinsk Ambulatorium M

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
✎ 4	Da jeg vågnede efter undersøgelsen, kunne jeg ikke finde noget personale i afdelingen. Prøvede at ringe på klokken ved sengen mange gange. Stod op efter 15 minutter, da der ikke viste sig noget personale.	Dårligt
✎ 8	Tiderne blev ændret op til flere gange.	Godt
✎ 15	Jeg blev forvekslet med en anden, lægen havde fået en forkert journal, jeg måtte gøre klart, jeg ikke var den anden person.	Godt
✎ 21	Fik ikke tilsendt tid som aftalt (kunne ikke bookes på besøgsdagen), måtte selv ringe.	Godt
✎ 22	Der var ikke bestilt blodprøver.	Godt
✎ 26	Ikke bestilt tid til blodprøver.	Godt

Medicinsk Ambulatorium M

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Lægeskift for tit.	Godt
	3	synes ikke, skaden var nogens skyld, bare en komplikation.	Godt
	13	Jeg synes, det var så flot, at jeg skulle til to ting, og dem fik de planlagt, så jeg skulle være et sted og næste sted en halv time senere i stedet for at skulle af sted to dage. Og så synes jeg, at det er imponerende, at personalet i et presset sundhedsvæsen ALTID er så søde og professionelle. DE FOR-TJENER STOR ROS!	Godt
	15	Dette beskriver mit første besøg, jeg har været der flere gange siden med et mere opløftende resultat!	Godt
	17	Jeg skulle møde op tre forskellige dage for en ting.	Godt
	23	Tidligt i behandlingsforløbet ville det have været rart at blive orienteret om lægens begrundelse for medicinvalg og -virkning. Denne orientering har jeg dog fået senere i forløbet.	Godt
	24	Meget venlig personale.	Godt
	28	Over 2 måneders ventetid mellem 2 undersøgelser! 3-4 måneders ventetid til den indledende samtale!	Godt

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

		Patientens samlede indtryk
	ID 4 Kommentar Ringede den efterfølgende dag til ambulatoriet og talte med receptionen, som undskyldte for den måde, jeg måtte forlade afdelingen på. Blev senere ringet op af en frustreret læge NN, som mente, jeg nok bare havde været konfus, for selvfølgelig ville man ikke bare forlade mig.	Dårligt
	6 Har haft den samme læge hver gang, jeg har været på ambulatoriet, og det har betydet meget for mig. Jeg får en ny læge, og håber lægen bliver ligeså oplysende som ham, jeg havde.	Godt
	7 Jeg fik taget nogle vigtige blodprøver, som jeg gik og ventede svar på i tre uger. Da der var gået de tre uger, ringer ambulatoriet og fortæller, at blodprøverne er blevet væk. Det var en stor skuffelse, da de har en stor betydning for, at jeg kan komme videre i mit forløb. Da jeg fik taget de nye blodprøver, spurgte jeg, om jeg fik besked om tre uger på dem. Hende der tog blodprøverne, vidste det ikke, så vi gik ned til sygeplejersken på ambulatoriet og spurgte, og hun svarede ikke særlig rart. Hun svarede, at jeg havde en tid om nogle måneder og kunne få det at vide der. Men det var lang tid at vente på. De har betydning for, at jeg hurtigt kan komme videre i mit forløb. Jeg ser sygeplejersken som uvidende. Eller hun svarer på noget, hun er for uvidende om. Det var meget utilfredsstillende.	Godt
	11 Jeg synes, det var ærgerligt med udsættelsen mellem første og andet besøg. Specielt fordi begrundelsen var, at lægen ikke kunne ved den første aftalte tid, og at det alligevel blev en anden læge ved andet besøg.	Godt
	12 Kun rosede omtale af personalet.	Virkelig godt
	19 Ambulatoriet i Randers gør det helt fantastisk.	Virkelig godt
	20 Der er alt for meget ventetid!	Dårligt
	27 Synes alt er perfekt - og ros til både læger og personale. TAK.	Godt

