

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Øre-, Næse- og Halsklinikken
Øre-, Næse- og Halsklinikken
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:	208
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	49%

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.

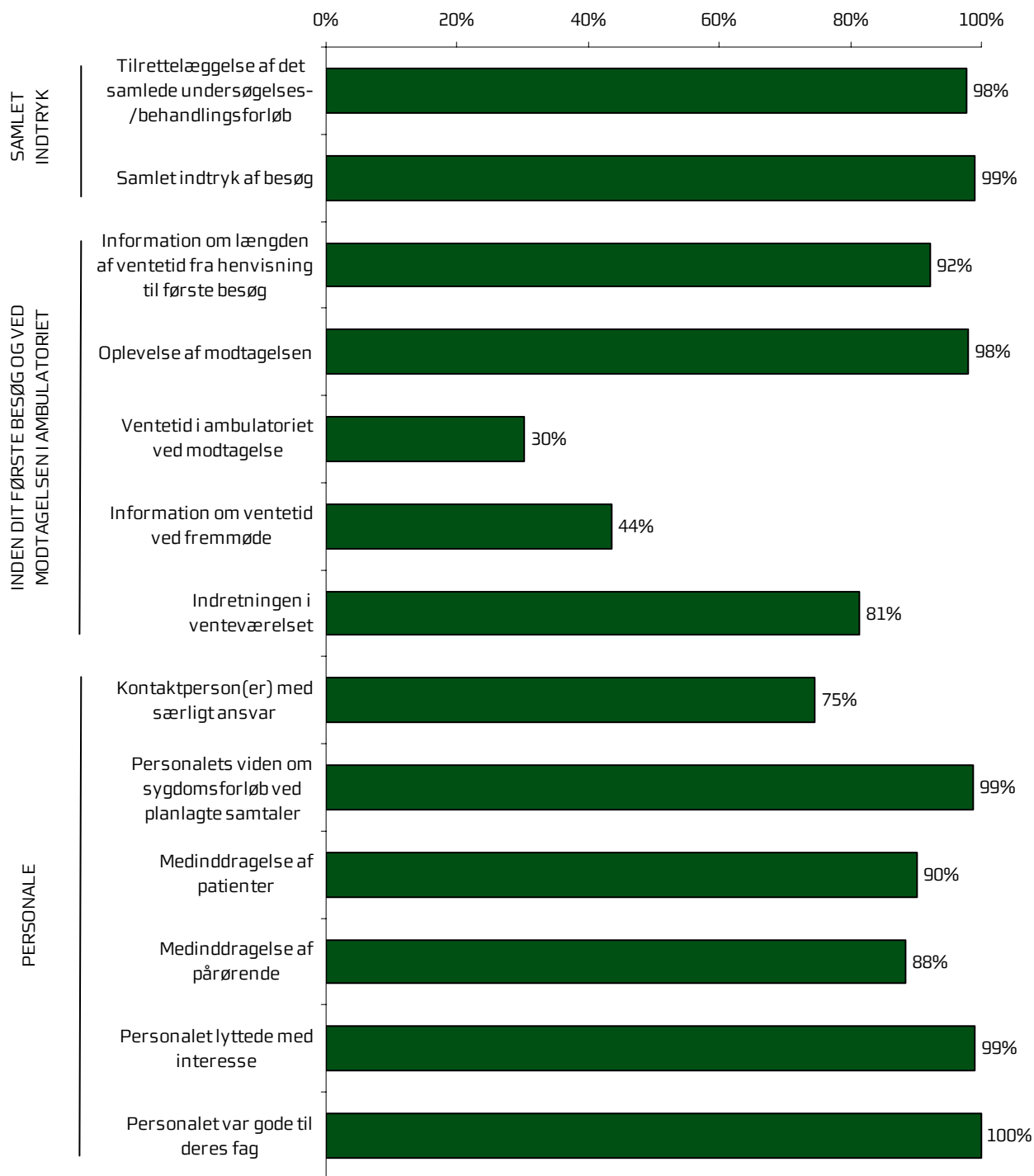
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

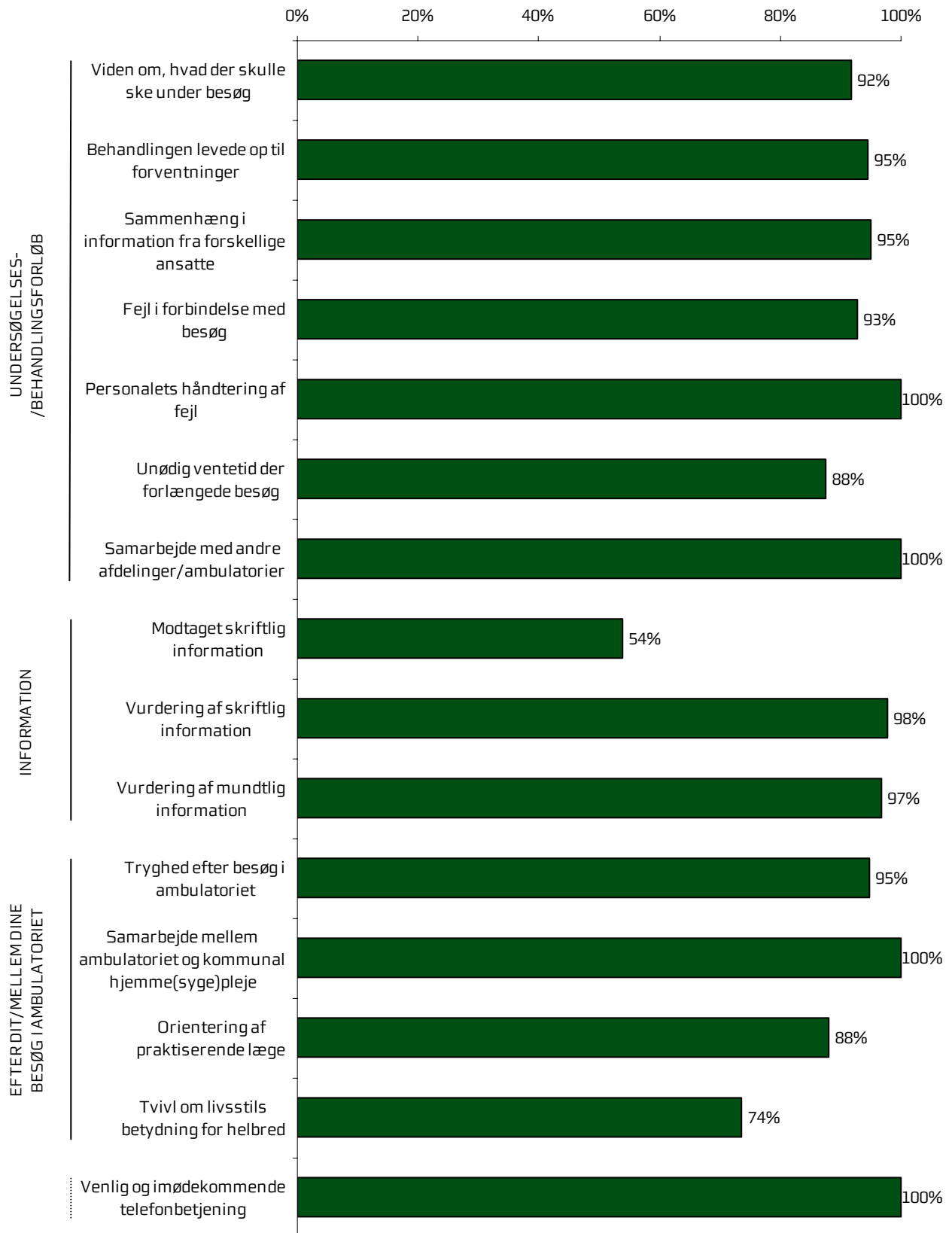
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

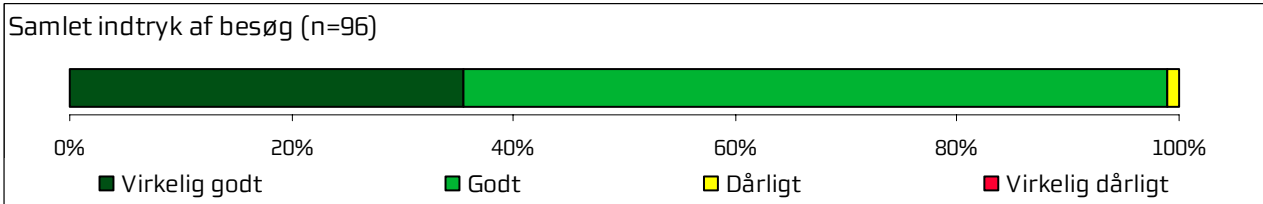
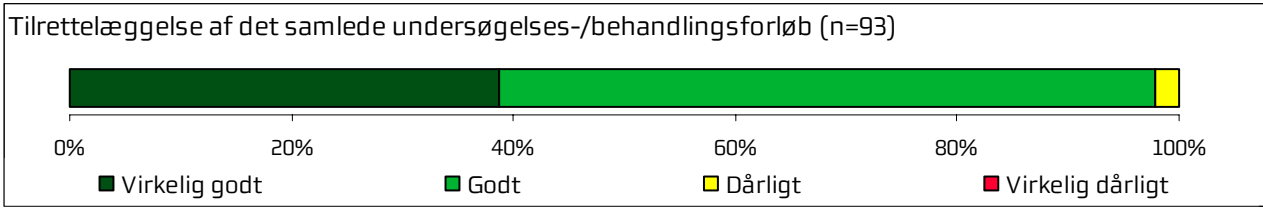
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

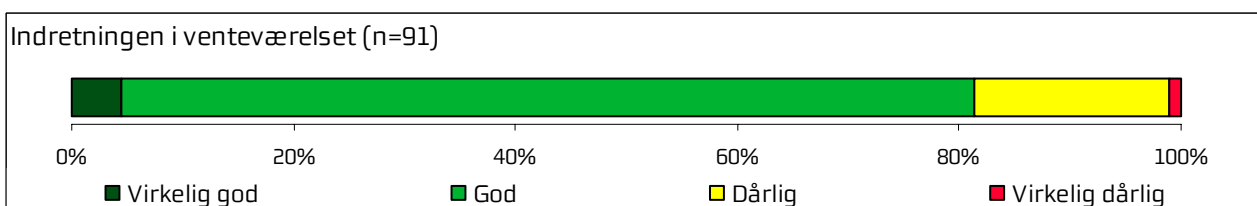
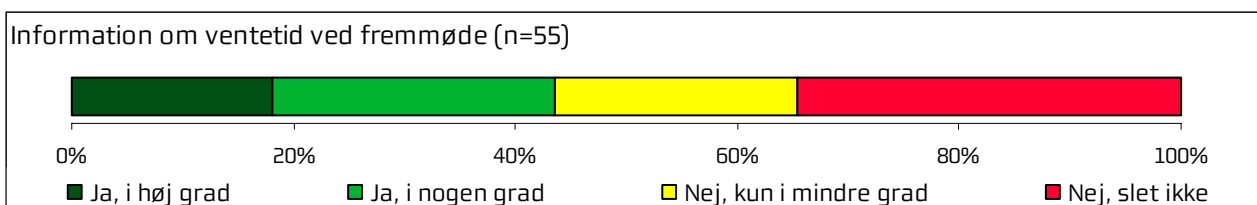
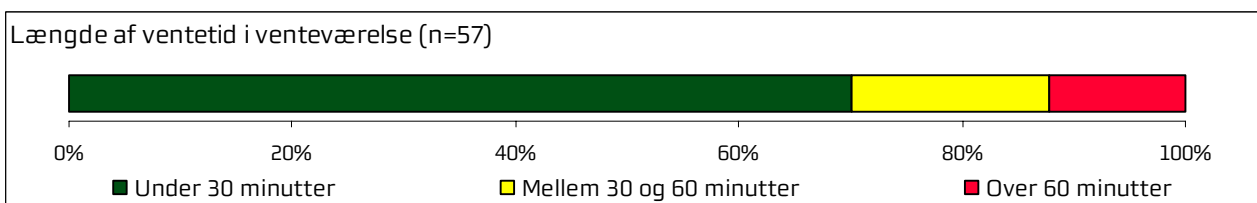
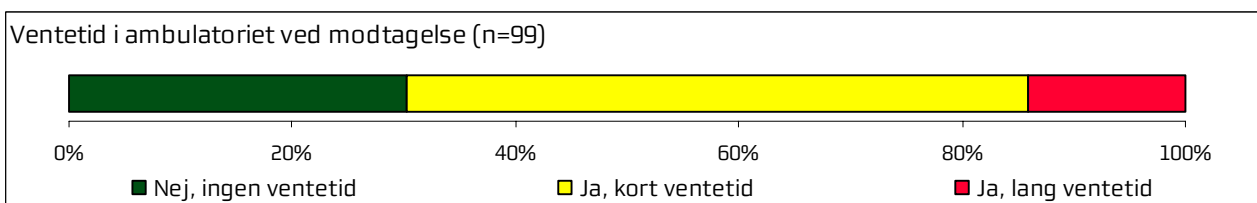
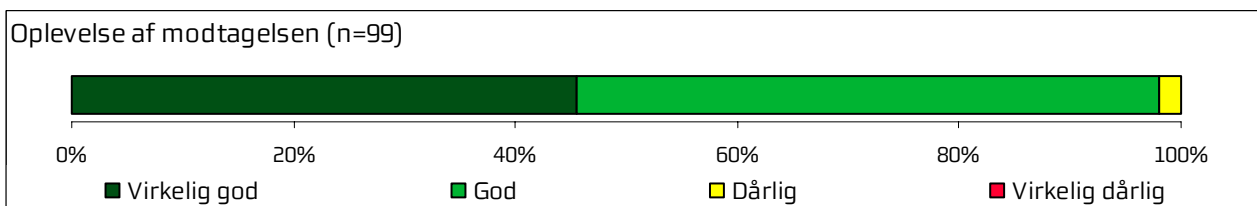
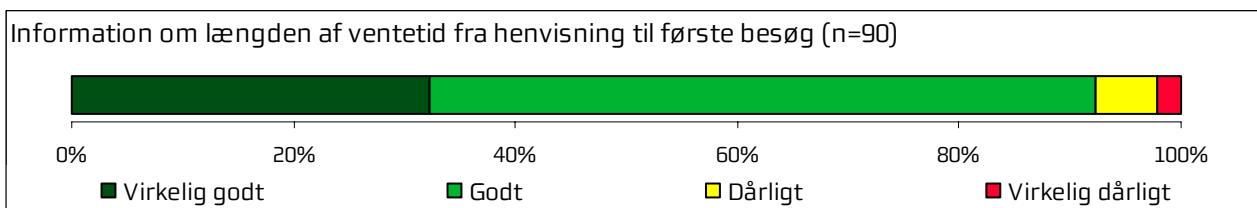
4.1 Samlet indtryk



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?	98%	-	-	100%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%*	96%

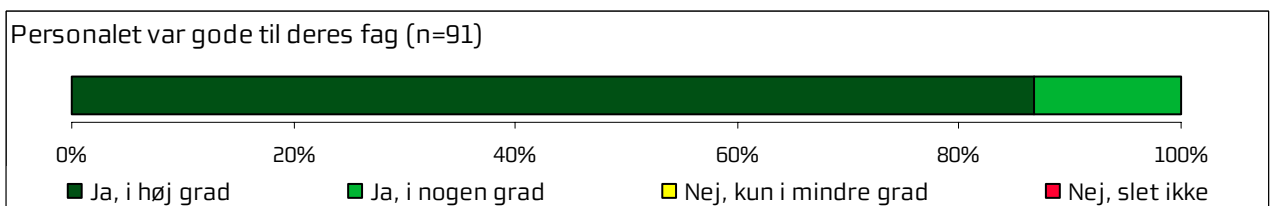
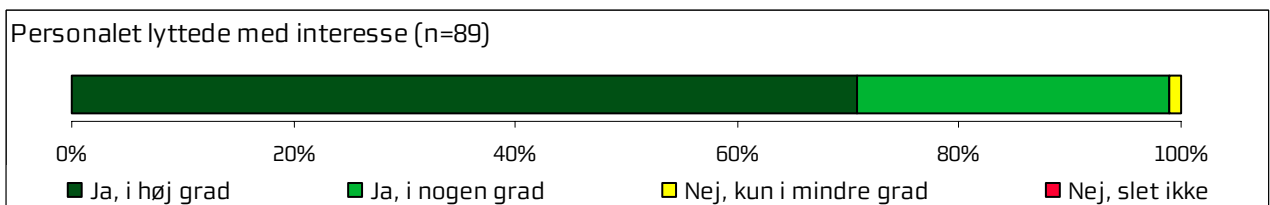
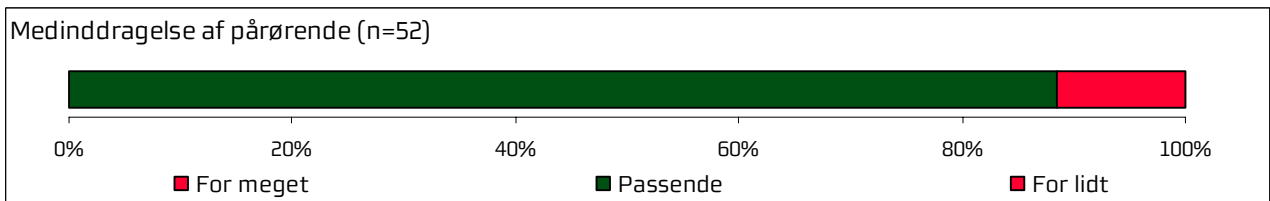
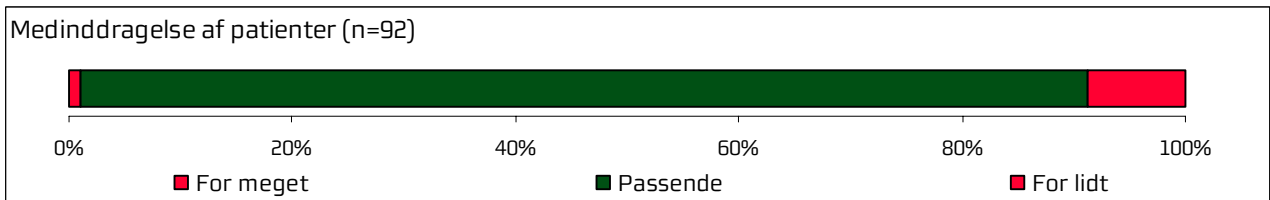
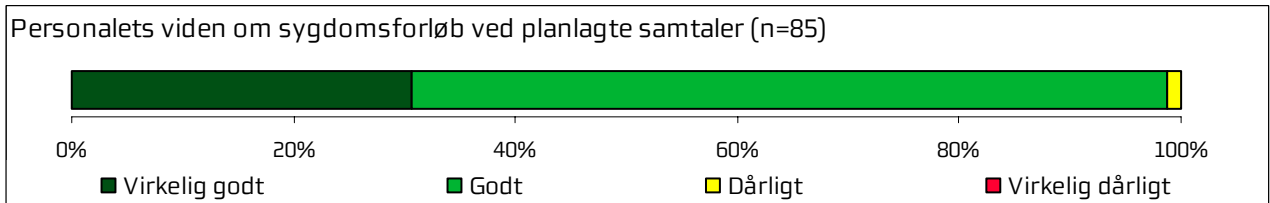
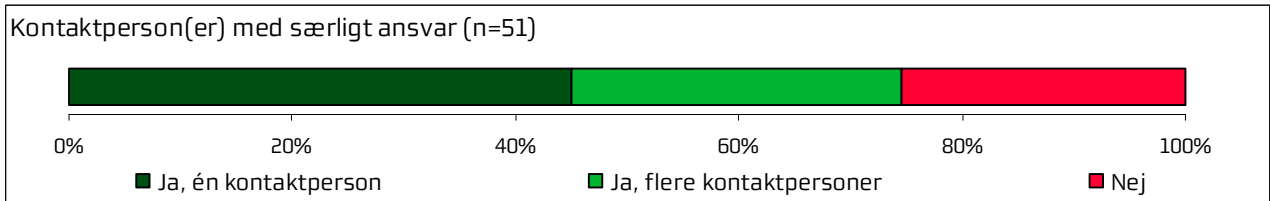
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

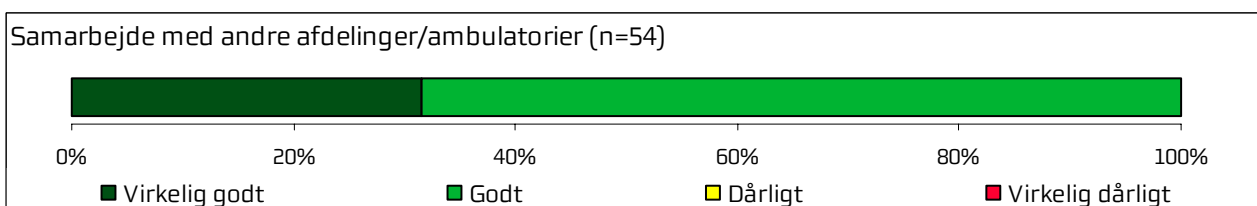
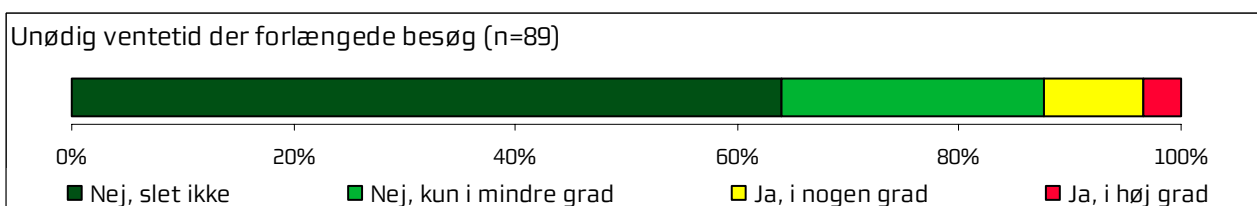
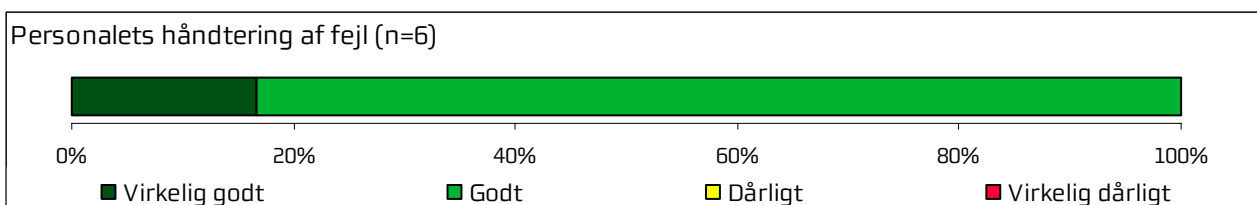
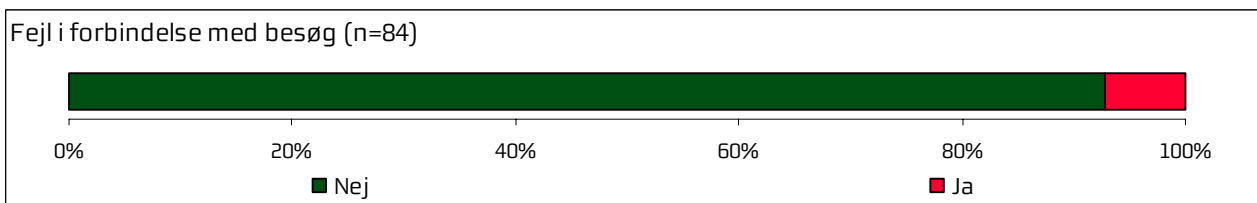
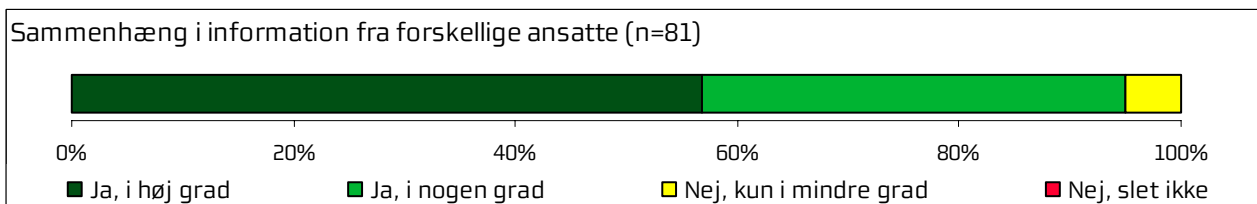
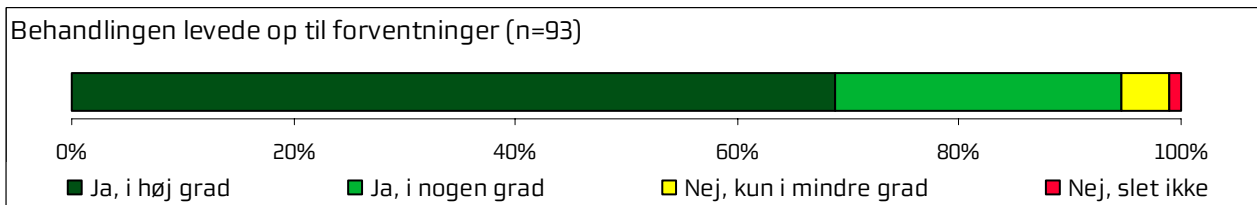
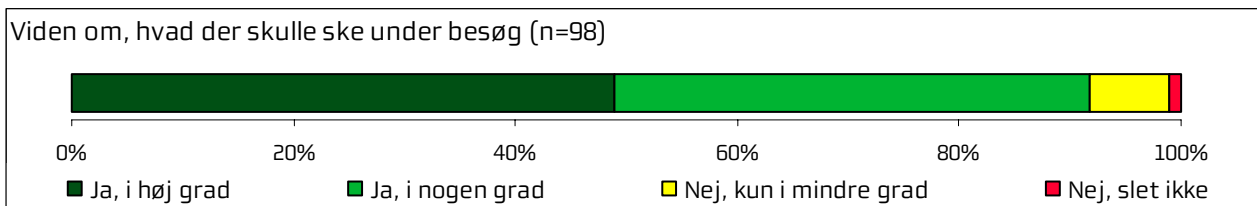
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	82%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	30%	-	-	53%*	18%*	30%
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?	44%	-	-	69%*	26%*	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81%	-	-	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?	75%	-	-	95%*	70%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99%	-	-	100%	86%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	86%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	77%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99%	-	-	100%	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	95%*	98%

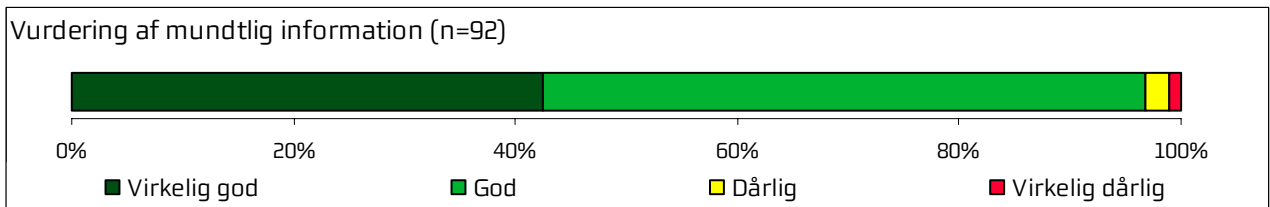
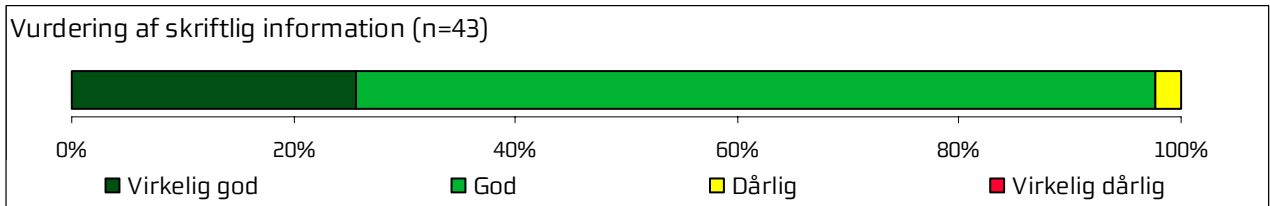
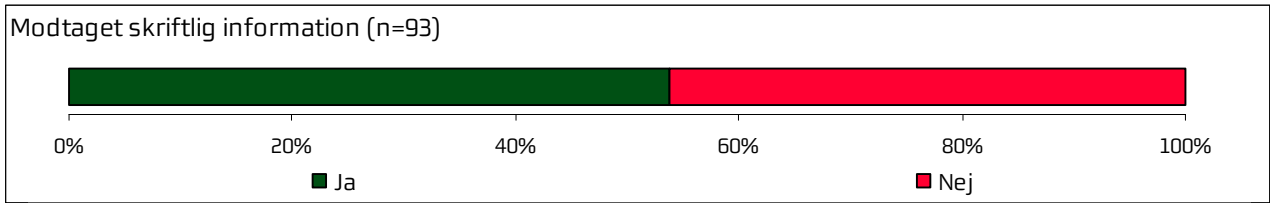
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	92%	-	-	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?	93%	-	-	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?	88%	-	-	98%*	78%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100%	-	-	100%	87%*	93%*

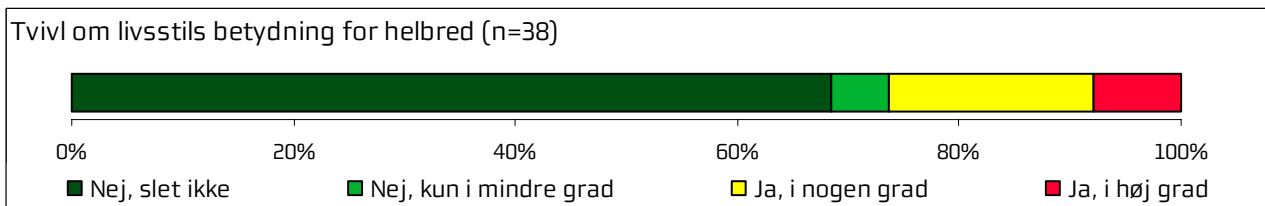
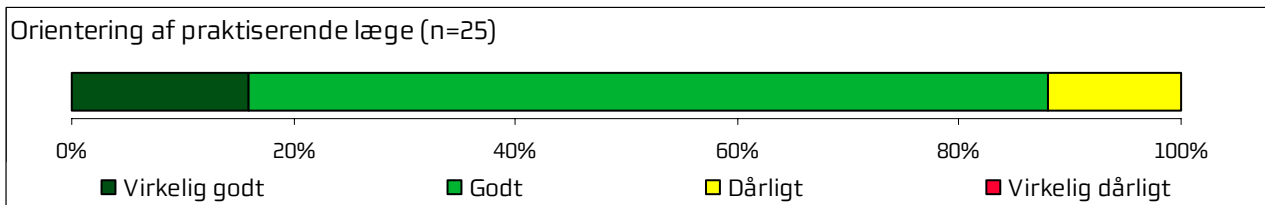
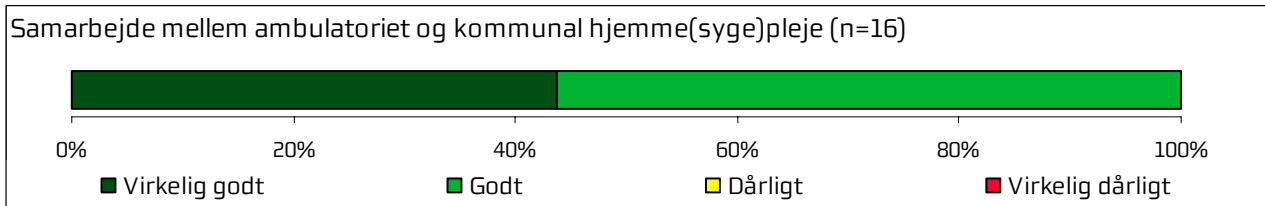
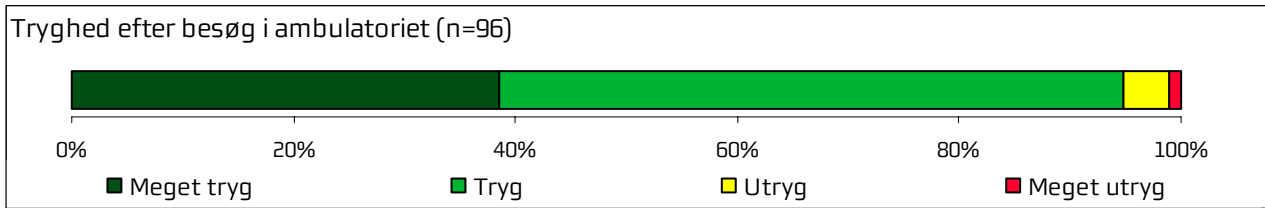
4.5 Information



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?	54%	-	-	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?	97%	-	-	100%	93%	96%

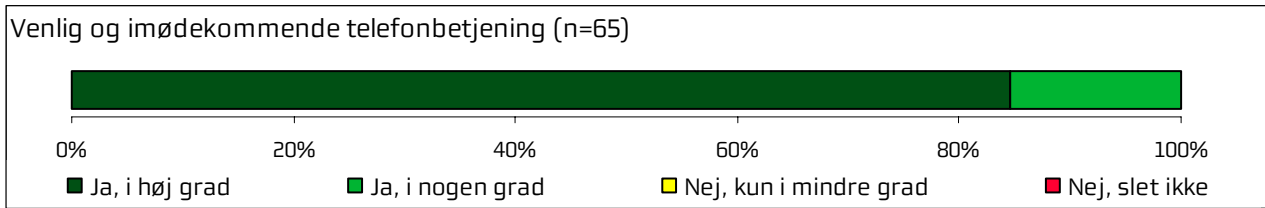
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	100%*	89%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	73%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	97%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	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.

Øre-, Næse- og Halsklinikken

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	Der var god og rar stemning mellem personalet, som smittede meget af på patienterne. Så det var en rigtig god ting, som gjorde, at man følte sig tryk.	Godt
7	De var gode til at tage sig af NN, han er kun et barn. NN følte sig meget tryk, både ved personalet og behandlingen.	Virkelig godt
8	Vi har følt os utrolig godt behandlet.	Virkelig godt
12	Ved problemer er der blevet tid og plads til mig.	Godt
13	Ros til et velfungerende ambulatorium, hvor personalet var smilende og imødekommende.	Virkelig godt
16	Generelt god behandling. Jeg var på besøg flere gange pga. komplikationer med sårhelingen. Men altid venlig service både ved telefon/ankomsten samt det behandlende personale.	Godt
19	Da min datter skulle have taget stingene bag ørerne gjorde de alt, hvad de kunne gøre. MEN: kort tid efter måtte vi til egen læge, da alle stingene ikke var fjernet. Den situation ville vi gerne have været foruden og ikke mindst på vores datters vegne, som ikke er så gammel. De to - tre sting, som stadig sad der, var klippet på den forkerte side af stingknuden, det var vi meget utilfredse med.	Virkelig godt
20	Mener, at jeg har fået en utrolig venlig og fin behandling, er endnu ikke afsluttet i afdelingen.	Virkelig godt
21	Det tror jeg ikke, at de har mulighed for. De havde vist ret travlt!	Intet svar
25	Helt igennem fint.	Virkelig godt
28	Dejligt, at de i første omgang ringede og sagde, de havde afbud til 1. undersøgelse. Det satte skrev i processen og min søn var opereret inden det aftalte besøg for undersøgelse. Det har været en meget positiv oplevelse for både min søn og jeg (mor). Masser af ros fra os :-)	Virkelig godt
29	Jeg er kommet på klinikken jævnligt gennem mange år, og har altid fået en særdeles god behandling både af klinikpersonalet og af lægen.	Virkelig godt
30	Vi har haft et rigtig fint forløb i ambulatoriet - god information, dygtigt og kompetent personale. Forslag til forbedring: At det er muligt at langtidsplanlægge. Vi var til kontrol i vinteren - skal komme igen et halvt år senere. Har haft ringet for at få en tid, men har endnu ikke fået en ny tid.	Virkelig godt
31	Vil ville gerne, at lægen havde haft mere tid til os, vi var inde i fire min. Lægen sprang hurtigt hen over vores spørgsmål.	Godt
32	Vær bedre til at fortælle og forklare. Evt. også fortælle mere om sygdommen og evt. komplikationer, der kan følge med. Fortælle mere om behandling eller manglende behandling.	Dårligt





-  33 Det virkede effektivt og et meget venligt personale. Lægen, der opererede mig, var venlig, humoristisk og dygtig - stemningen imellem personalet var god, og dermed følte det trygt for mig som patient. Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsklinikken**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Lidt mere til større børn i venteværelset. Ellers ok.	Virkelig godt
6	Det var et lille barn vi ventede med, derfor synes jeg ikke, ventetiden var ok.	Godt
9	Lang ventetid fra besøget hos lægen, der henviste til besøg ved hudlægen, som henviste til sygehuset. Undersøgt om formiddagen og opereret om eftermiddagen - FLOT!!	Virkelig godt
10	Venteværelset meget tæt.	Godt
14	Jeg blev i første omgang henvist direkte fra skadestuen. Stort set uden ventetid.	Virkelig godt
16	Jeg er udmærket tilfreds med forløbet. Personligt synes jeg, det gik relativt hurtigt.	Godt
22	Ved det første besøg var der vrøvl med computeren. Det blev meddelt kort efter planlagte mødetid, og da det viste sig der var noget galt, der ikke kunne ordnes her og nu, blev jeg tilbudt en ny mødetid ugen efter.	Godt
24	Venteværelsets indretning ok. Der er siddemuligheder og læsestof samt fjernsyn.	Godt
25	Under 10% syn. Blev ledsaget venligt.	Virkelig godt
27	Jeg synes naturligvis, at det er urimeligt, at der skal gå et halvt år fra lægens henvisning til jeg kommer i den rigtige behandling.	Godt
30	Vi fik en god modtagelse i ambulatoriet - meget imødekommende personale. Vi savnede spil og/eller bøger til højtlesning i venteværelset. Fint for voksne med tv.	Virkelig godt
31	Der er for lidt plads i venteværelset.	Godt

Øre-, Næse- og Halsklinikken

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	Blev ved et besøg behandlet med forkert medicin.	Virkelig godt
	3	Glemte indkaldelse.	Godt
	15	Det bestilte høreapparat forkert leveret.	Godt
	23	Blodprøve.	Virkelig godt

Øre-, Næse- og Halsklinikken**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 3 Kommentar Man kan ikke få en ny tid, hvis næste undersøgelse ligger mere end tre måneder fremme? Der er åbenbart kun en "tre-månederskalender" i hospitalets IT-system!	Godt
	4 Unødig/meget lang henvisningstid for yderligere undersøgelser på andre afdelinger.	Godt
	5 Er glad for, at vi blev taget alvorligt, og at lægen ville konsultere med ældre kollegaer før endelig beslutning om videre undersøgelser.	Virkelig godt
	6 Lægen var ikke enig i, at et lille barn skulle have fjernet mandler.	Godt
	11 Jeg har været meget tilfreds med forløbet på afdelingen. Dog med et lille "hikop" til venteværelset. Det er kedeligt og for lille (i hvert fald på travle dage). Folk sidder "klinet" op ad hinanden og glør tv. Forslag: Større - eller flere rum - mere lys og luft. Og lad os så blive fri for de gamle ugeblade!	Virkelig godt
	13 Der var en god dialog og god tid til at spørge ind.	Virkelig godt
	24 Ventede 4-5 timer i forbindelse med operation på grund af akut operation - som naturligvis fik højere prioritet.	Godt
	25 Behandler særdeles kompetent.	Virkelig godt
	26 Alle på sygehuset var søde og meget hjælpsomme, en meget rar fornemmelse, og man var helt tryk.	Intet svar
	28 Vi synes, det var godt, at de tog sig godt af os. Dejligt, at mor kunne sove lige ved siden af min seng, og at de sagde vi måtte rykke sengene helt tæt sammen. Meget søde sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
	32 Manglede at høre noget om behandlingsforløbet efterfølgende.	Dårligt

Øre-, Næse- og Halsklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg fik udsat min tid en måned frem uden begrundelse, hvilket jeg fandt lidt irriterende.	Godt
13	Det var et kort forløb, hvor personalet var meget parat til at finde datoer, som passede mig og kontaktlægen.	Virkelig godt
17	Kun at jeg havde cirka et års ventetid.	Godt
18	Mit besøg i ambulatoriet omfattede kun udlevering af nye høreapparater, som jeg blev grundig instrueret i brugen af. En meget fin behandling. Meget glad for de nye høreapparater.	Godt
21	Ja, var faktisk sikker på, at jeg kun havde kort tid tilbage at leve!	Intet svar
32	Meget lidt information gennem forløbet. Og mangler endnu at få sendt ny tid til undersøgelse. Meget rodet at snakke med flere forskellige læger.	Dårligt
34	Der er for lang ventetid imellem en eventuel behandling.	Godt

