

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg
Karkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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:	90
Besvarelser fra afsnittets patienter:	55
Afsnittets svarprocent:	61%

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.

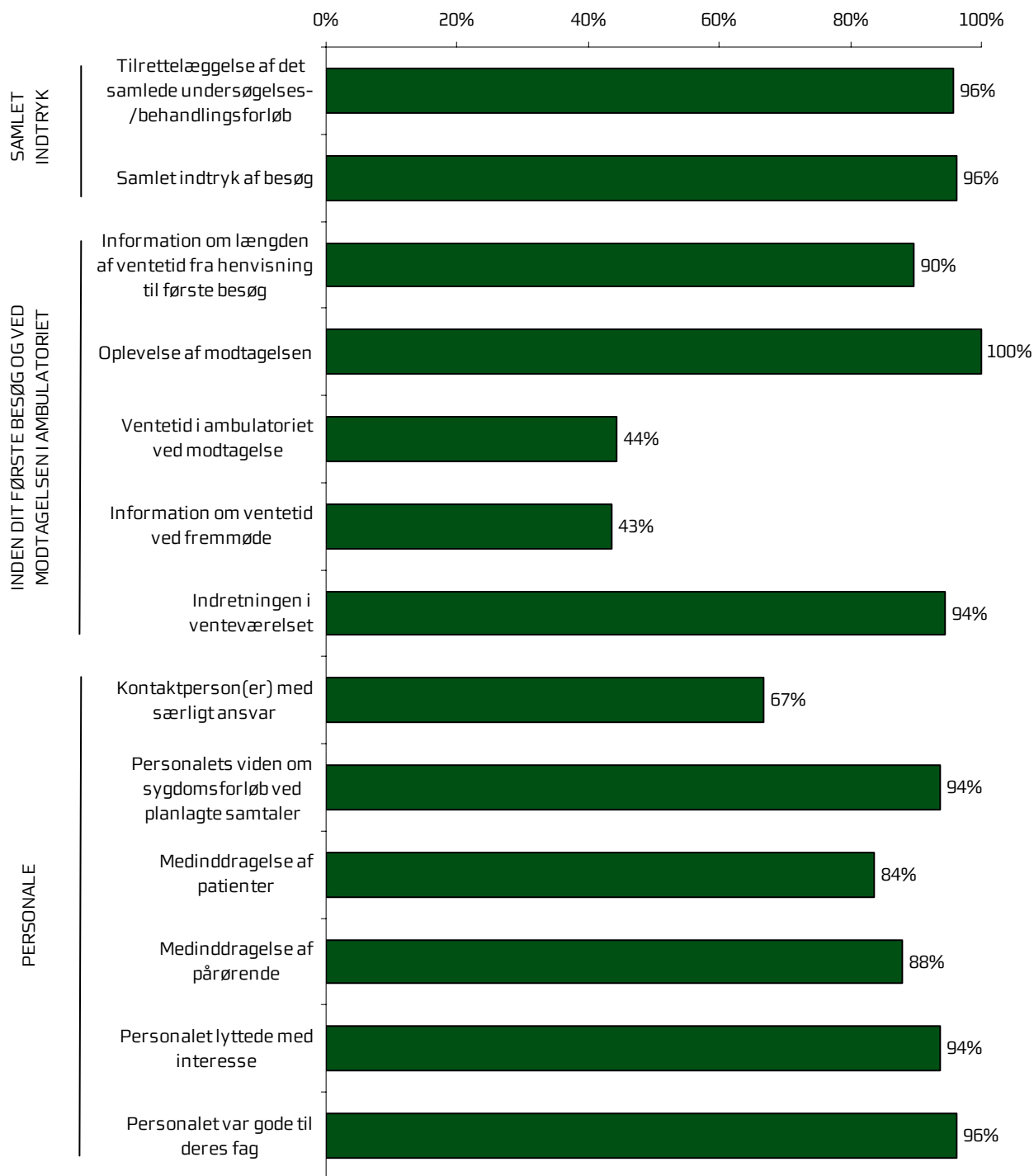
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

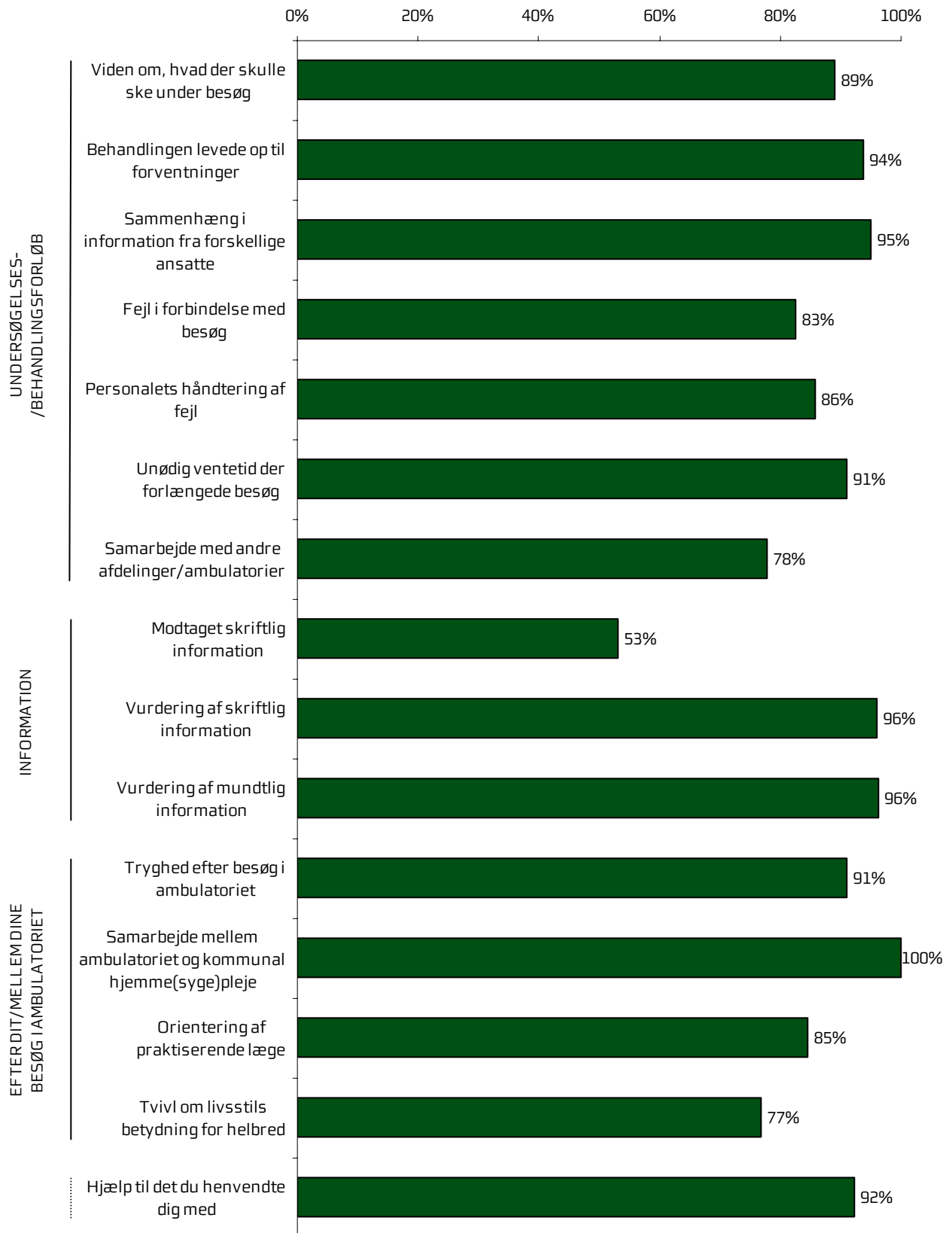
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

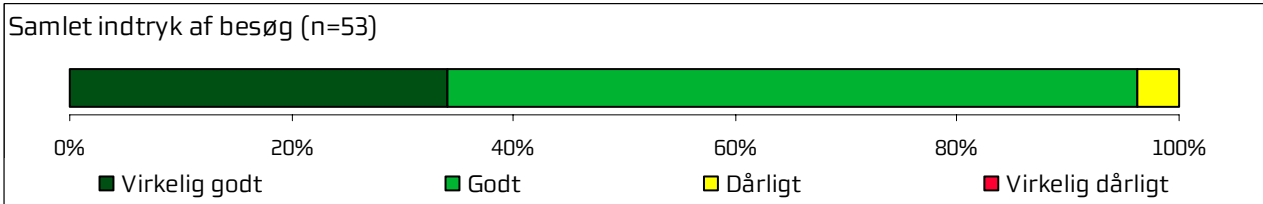
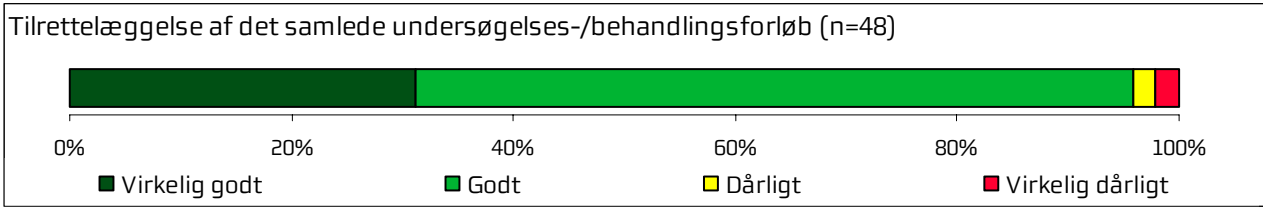
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

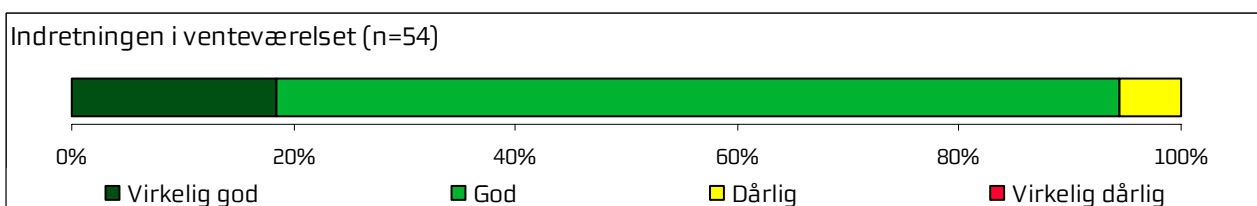
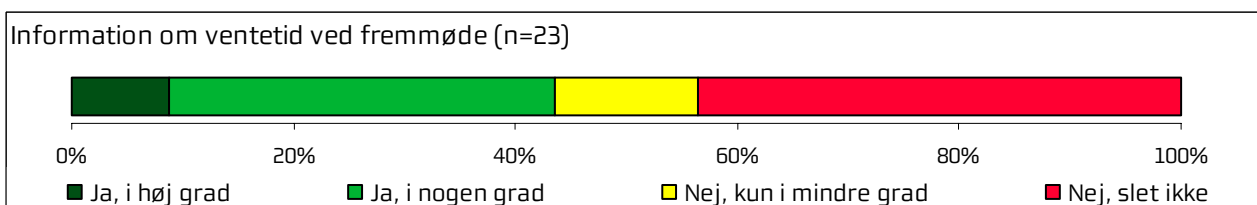
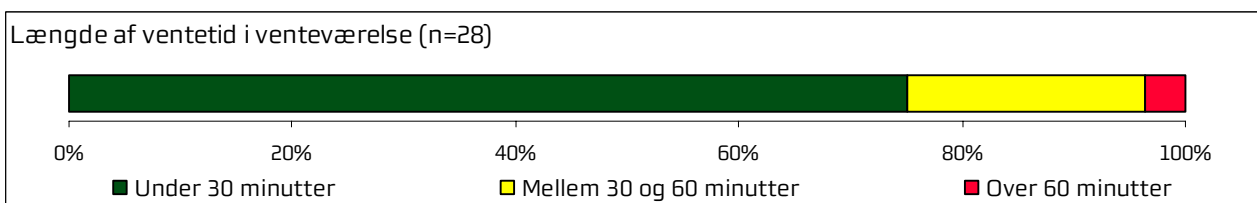
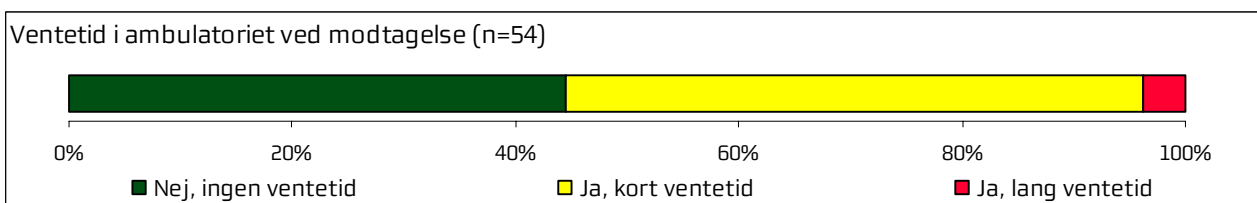
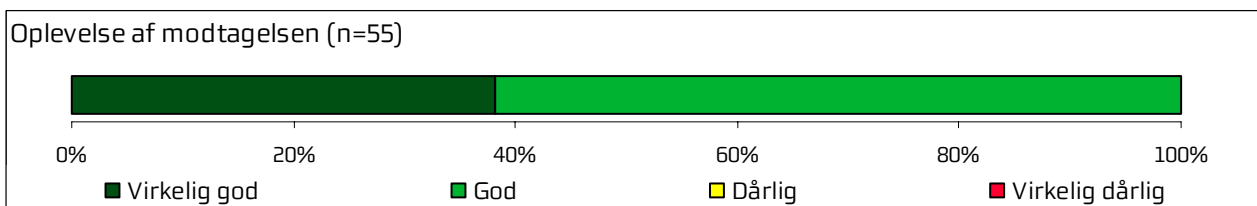
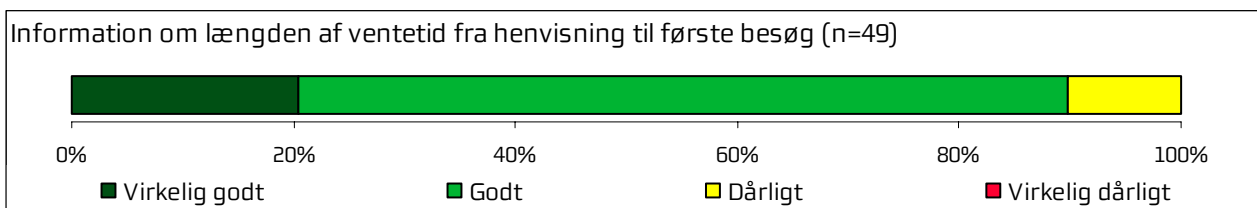
4.1 Samlet indtryk



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?	96%	-	-	100%	87%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	85%*	97%

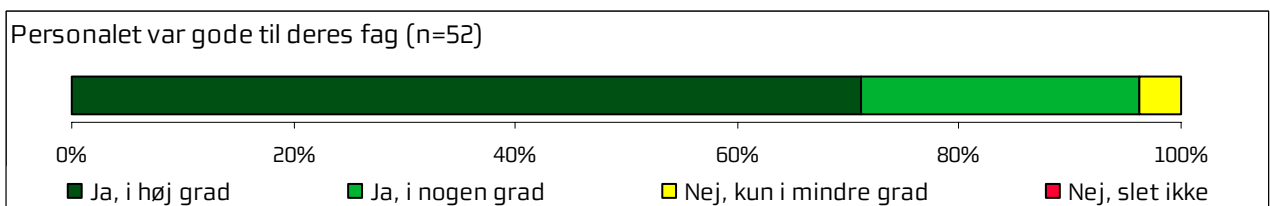
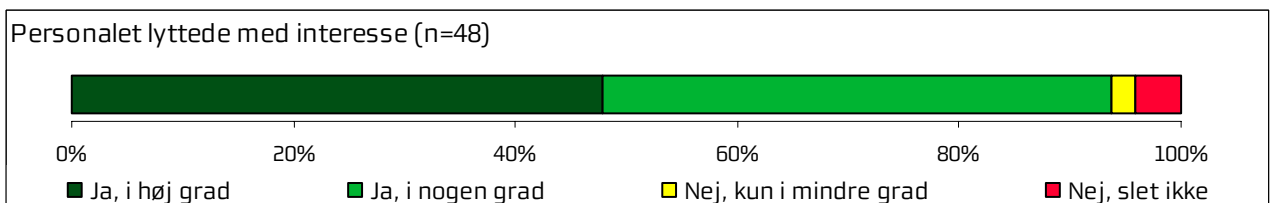
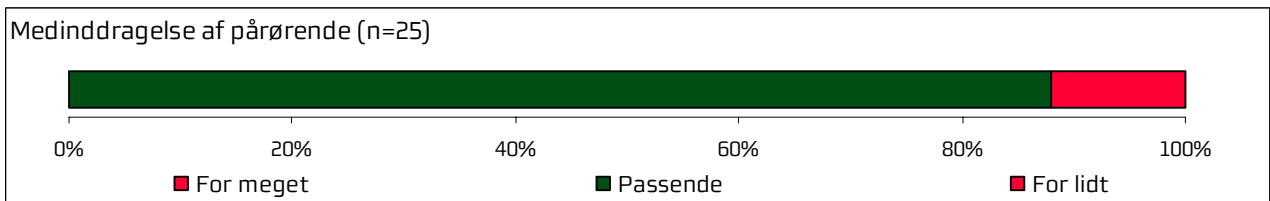
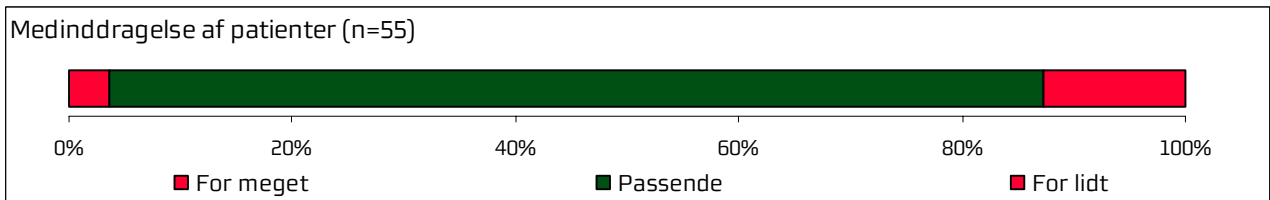
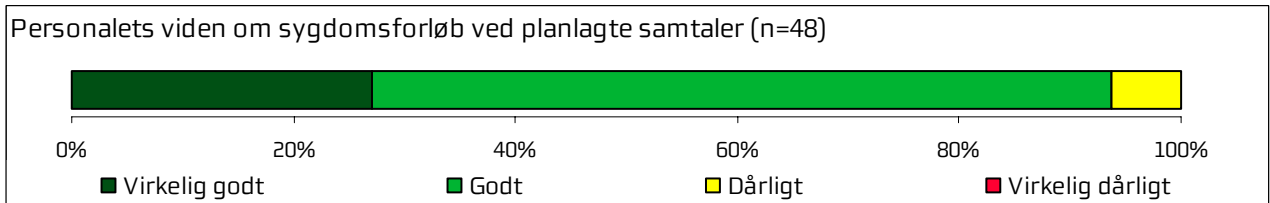
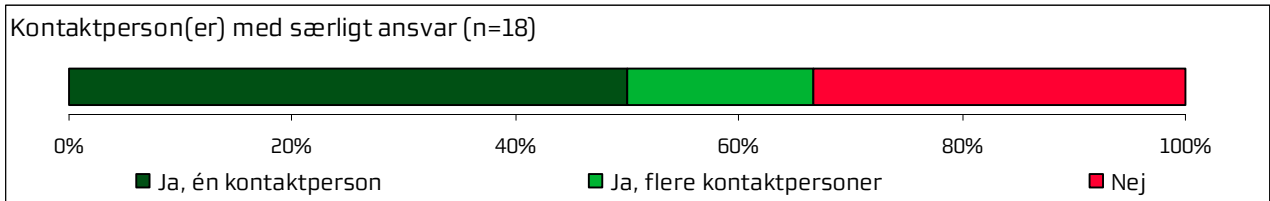
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

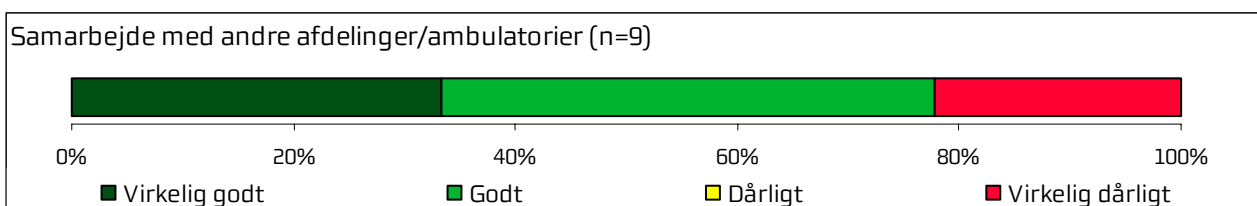
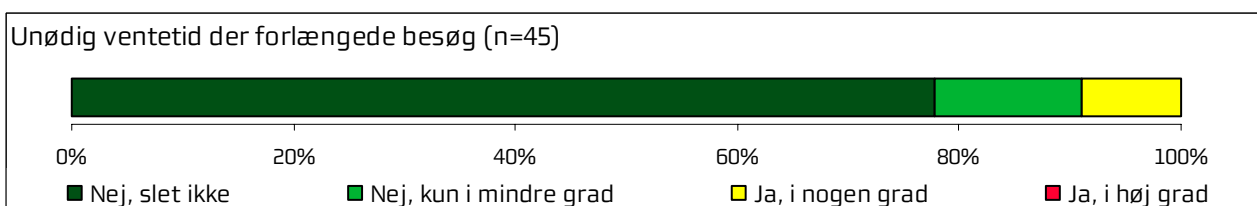
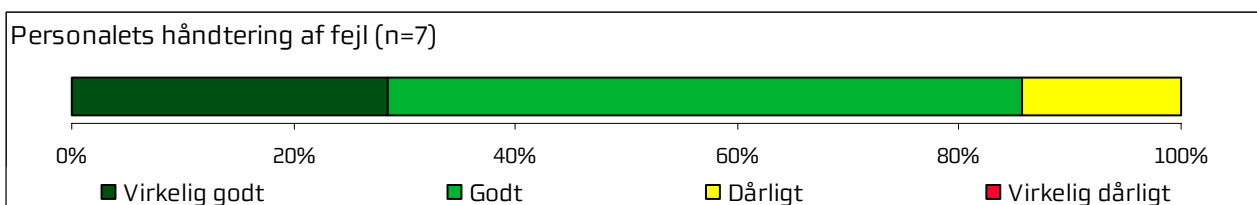
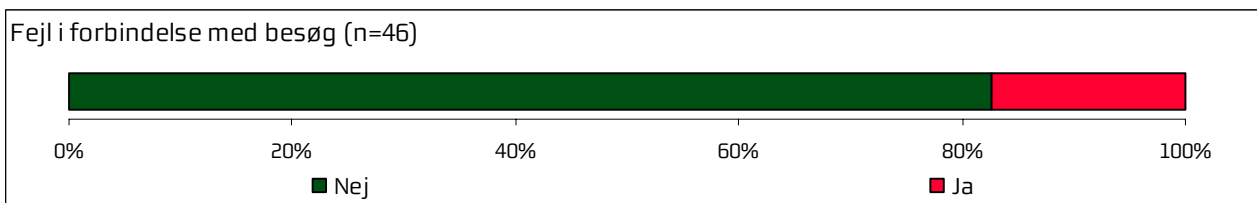
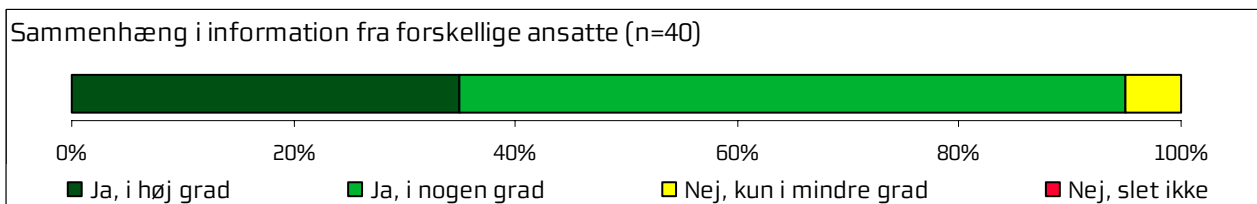
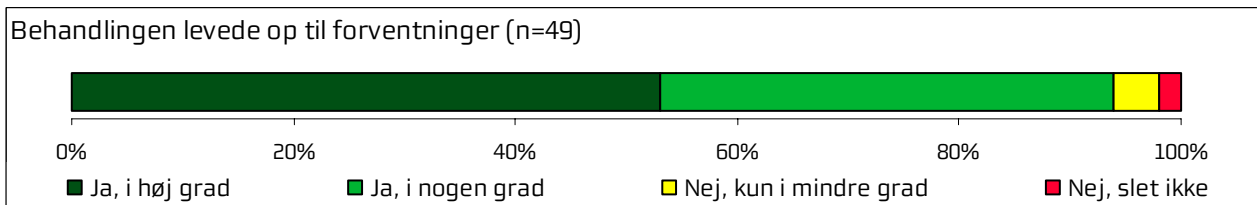
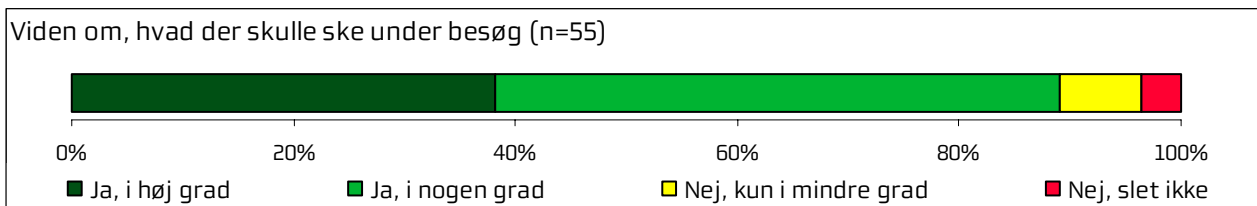
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	99%*	77%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	65%*	19%*	36%
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?	43%	-	-	72%*	18%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94%	-	-	99%	51%*	84%*

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?	67%	-	-	100%*	50%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	100%	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	100%*	79%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	97%	68%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%	85%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%	92%	98%

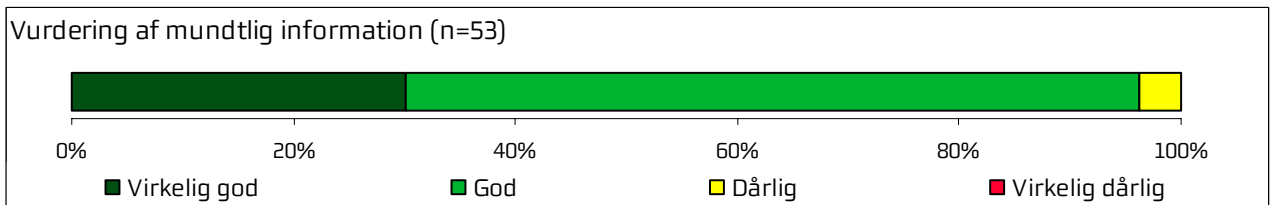
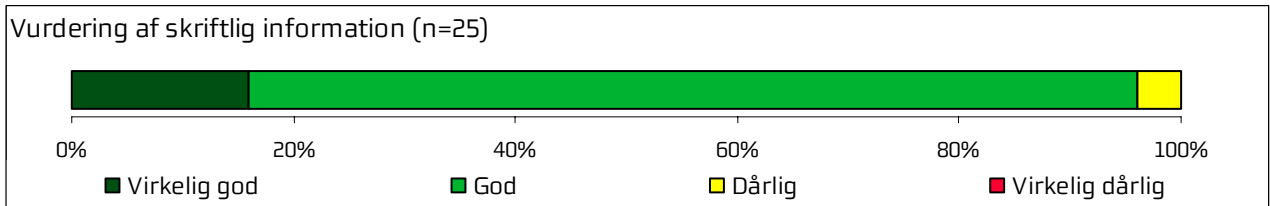
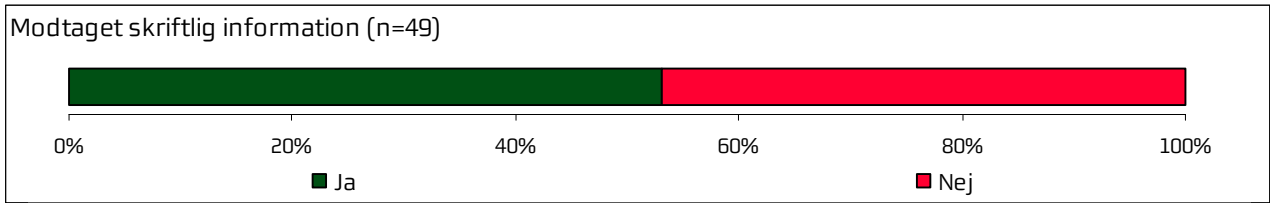
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

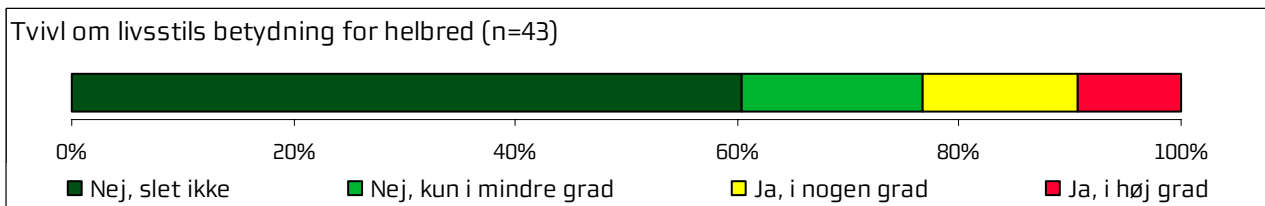
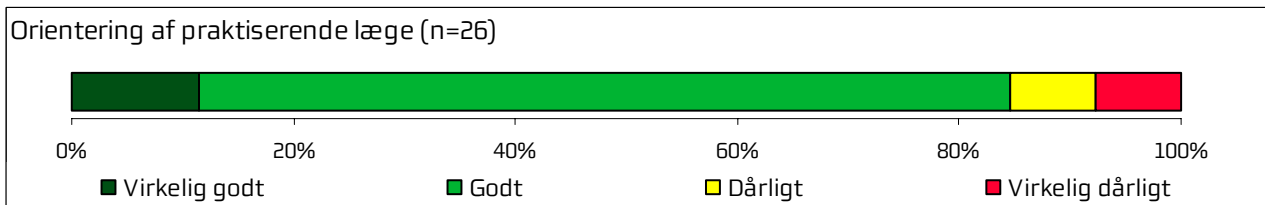
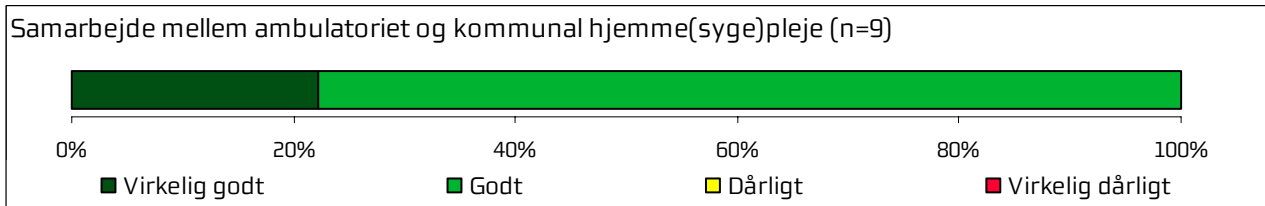
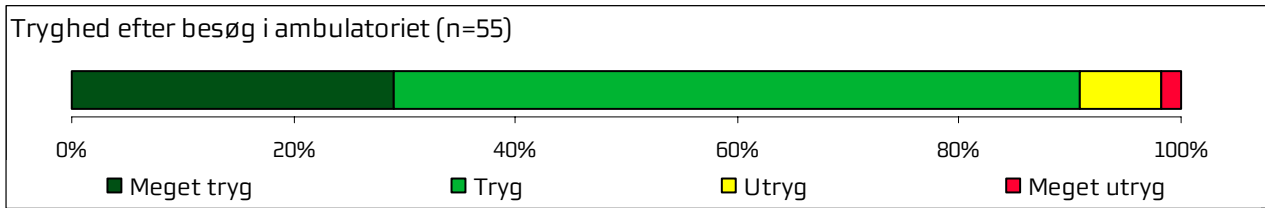
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	100%	84%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	98%*	76%	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86%	-	-	100%	13%*	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	100%	77%	90%

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?	53%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	85%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	84%*	95%

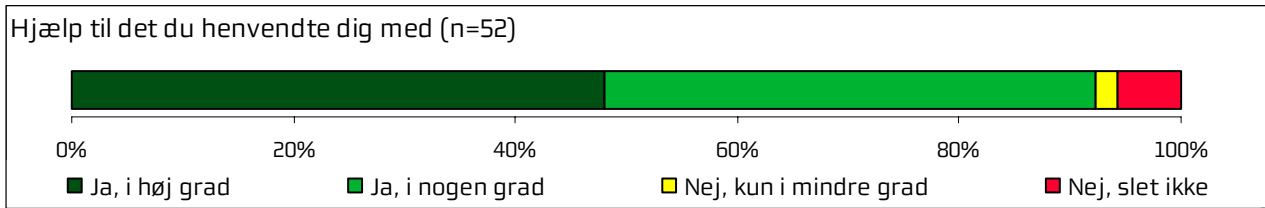
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	91%	-	-	100%*	79%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	60%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	86%	48%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92%	-	-	100%*	85%	95%






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.









Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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	Var meget opmærksomme på min sukkersyge.	Virkelig godt
	2	Udenlandsk læge og sygeplejerske talte begge flydende dansk. Lægen udtalte sig meget klart og præcist.	Godt
	4	De var søde og venlige. Informerede om, hvad der skulle ske. Jeg har ikke noget negativt, at sige om det hele forløbet, og behandlingen synes jeg er til ug.	Virkelig godt
	5	Bedre forklaring hvad der under og efterfølgende ville ske ved operationen med det udførte indgreb, og hvilket dette vil medføre i fremtiden.	Godt
	8	Jeg blev fulgt op til ambulatoriet og ned igen af personalet.	Godt
	9	Alt for lang ventetid.	Godt
	11	Tilfreds!	Godt
	12	Lægerne var utrolig gode til at lytte og opmærksomme på, hvad jeg fortalte om mit problem.	Godt
	13	Håber kirurgen ikke længere bruger forældet metode ved sammensyninger. Min sygemelding fra mit arbejde blev meget lang pga. inficeret sår.	Intet svar
	14	Der var god forbindelse til personalet, herunder også lægenNN.	Virkelig godt
	15	Efterlod et indtryk af et professionelt, engageret og venligt personale!	Virkelig godt
	17	Jeg har fået den bedst mulige behandling. Jeg er overmåde tilfreds såvel med omtalte besøg som med tidligere besøg og behandlinger.	Virkelig godt
	18	Ambulatoriet fungerede efter min oplevelse aldeles udmærket. Det kan ikke være bedre.	Virkelig godt





Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
	2	Meget rimelige forhold.	Godt
	3	Venteværelset lidt kedeligt.	Godt
	8	Ventetiden var for lang, fra jeg havde været ved egen læge, til jeg blev kaldt ind.	Godt
	11	Meget positivt, at "man" ringede til mig på arbejde, om jeg kunne komme om ti minutter - det kunne jeg!	Godt
	12	Den ene gang kom jeg til et venteværelse, hvor der både var frugt, te, kaffe og vand. Sågar nikotinplastre var der og strikketøj. Jeg har aldrig set noget lignende, det var bare super. Næste gang jeg mødte var et andet sted uden alle disse ting.	Godt
	15	Rigtig fint - absolut ingen klager.	Virkelig godt
	18	Min oplevelse af mine forundersøgelser: Det hele fungerede perfekt. Jeg var til to undersøgelser, hvor jeg fik foretaget diverse målinger. Systemet fungerer perfekt for mig.	Virkelig godt

Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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	Vurdering ikke mulig.	Godt
	10	Bortkommen prøve.	Godt
	12	Jeg kom første gang for at blive scannet, men i stedet lavede de en anden undersøgelse, hvorefter jeg skulle til en samtale om resultatet. Jeg skulle nu tage fri for tredje gang for at få den scanning, som jeg kom for første gang. Det har været utilfredsstillende. Nu er jeg uden job og har god tid til at høre om resultatet, men efter to måneder har jeg stadig ikke hørt noget.	Godt
	13	Forkert metode ved sammensyning.	Intet svar






Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var vanskeligt for mig at forstå, hvad de sagde, da jeg ikke havde mine høreapparater med!	Virkelig godt
3	Følte mig tryk, når jeg var der, og følte, at jeg altid kunne spørge, hvis jeg var i tvivl om noget.	Godt
4	Jeg synes, der blev taget godt hånd om en, og en afslappende atmosfære.	Virkelig godt
6	De blodprøver, som var taget inden operationen, var ikke modtaget på behandlingsstedet. Jeg skulle selv henvende mig flere dage efter operationen for resultat af blodprøver. Kraftig blødning efter operationen, hvor sygeplejersken udtrykker panik. Lægen havde forladt stedet. Nogle dage efter operationen opstår der smerter. Senere undersøgelse viser, der er opstået ny lidelse. Jeg var efterhånden så utryk, at jeg takkede nej til denne operation.	Dårligt
8	Da jeg har ondt i benet, og jeg blev glemt i Kjellerup, synes jeg, der er lang tid, fra jeg var i forundersøgelse, til jeg skal komme til.	Godt
12	Ikke andet end at jeg godt kunne bruge et svar, når nu man har brugt tre tider på mig. Desuden undrer det mig, at der til hver gang sidder en sygeplejerske inde hos lægen og mig, uden at hun foretager sig noget. Måske kunne hun, på den pc der står ved siden af hende, notere hvad patienten siger, så lægen ikke bagefter skal diktere.	Godt
13	Har kun godt at sige om ambulatoriet i Viborg, men blev opereret på Kjellerup Sygehus. Kirurgen syede mig sammen på forældet metode, "rullepølse-metode", hvilket resulterede i en åben "kødlomme" ca. 2 cm. dyb i lysken, som der flere gange gik stafylokokker i. Såret kunne ikke vokse sammen af sig selv og jeg måtte reopereres.	Intet svar
15	Virkede meget professionelt og tilfredsstillende.	Virkelig godt
16	Jeg vil sige, at lægen havde meget travlt. Ca. 10 min. til første samtale og hun hørte ikke efter, hvad jeg fortalte. Jeg lider af tinnitus, og da hun snakkede meget hurtigt og ikke på ordentligt dansk, var det svært for mig, og det er med til, at jeg er noget utryk.	Intet svar

Karkirurgisk Ambulatorium, Viborg

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	3 Jeg har det rigtig godt med, at jeg fik at vide, at jeg altid kunne kontakte Jer, hvis der var problemer, da jeg var til den seneste kontrol. Det gør mig mere rolig og tryk.	Godt
	4 Jeg kunne bare ringe, hvis der kom problemer - det gjorde der ikke. Fint.	Virkelig godt
	7 Et halvt år er for lang tid at vente på behandling eller undersøgelse.	Godt
	13 Oplevede ikke samarbejde og information mellem operation i Kjellerup og ambulatoriet i Viborg. De kunne ikke forstå, at jeg ikke havde været til en kontrol efter operationen.	Intet svar
	16 Jeg var meget tilfreds med personalet ved de forskellige undersøgelser, jeg har fået foretaget. Så de skal have ROS!	Intet svar

