

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

Medicinsk Dagafsnit

Medicinsk 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:	92
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	70%

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.

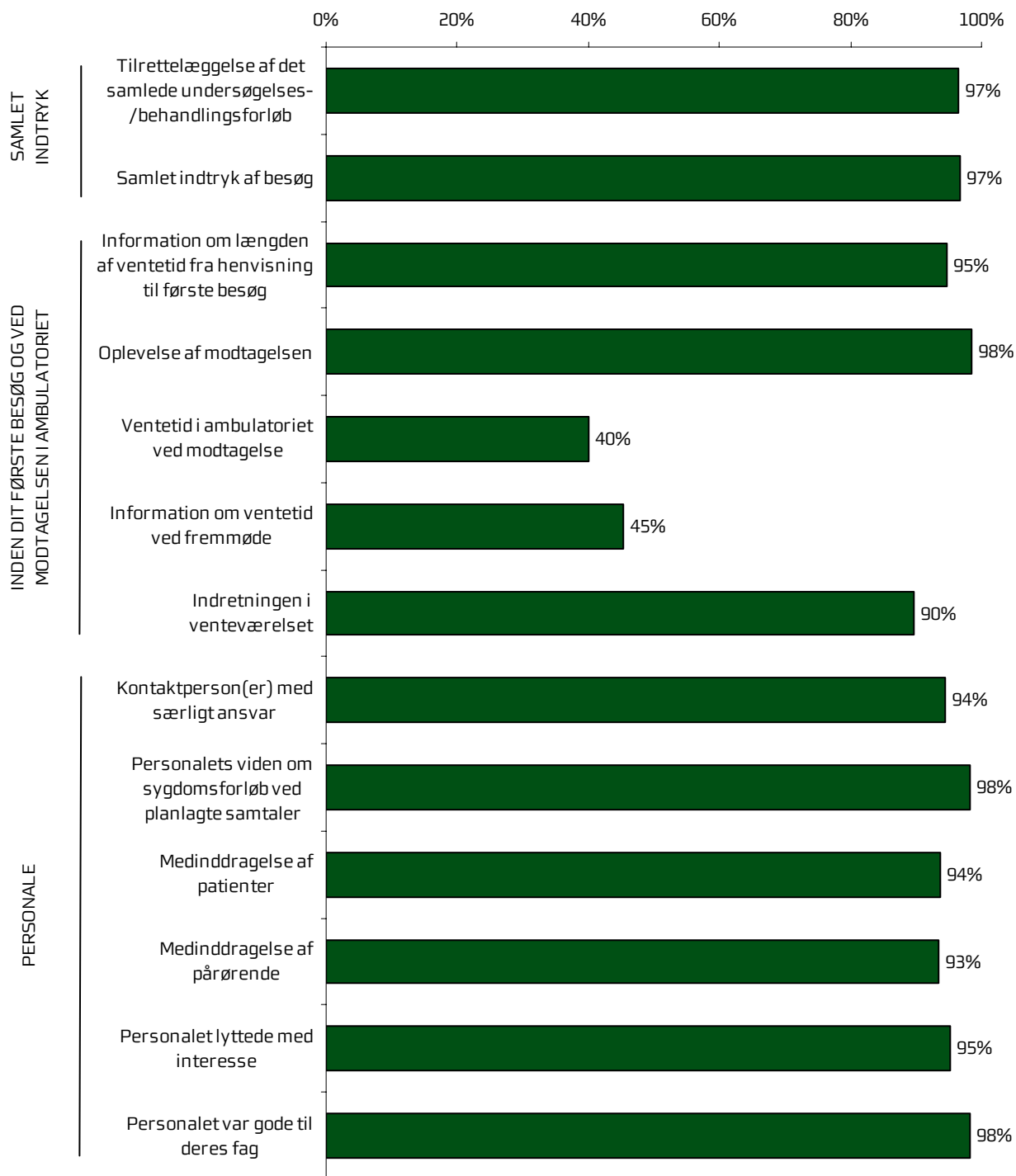
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

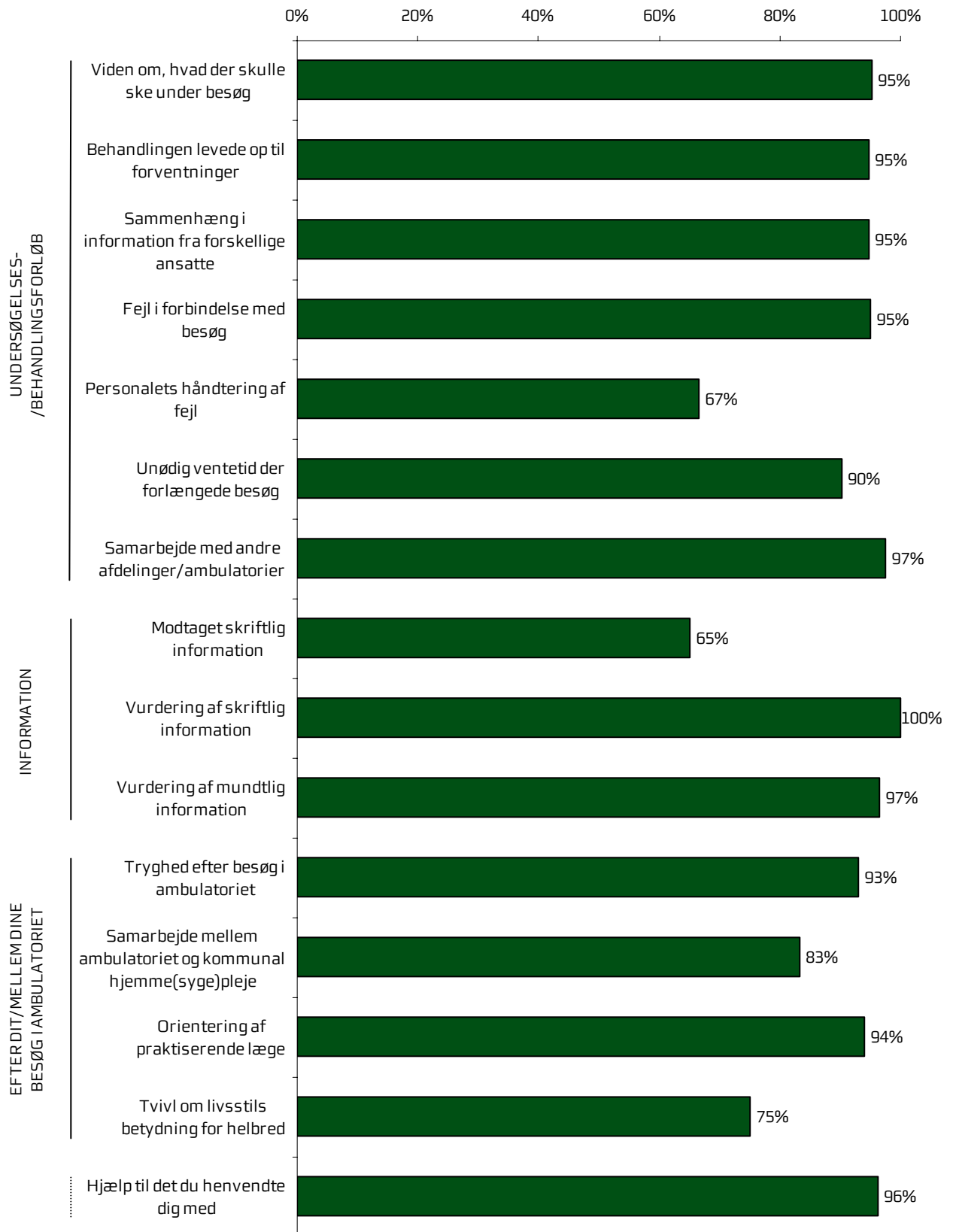
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

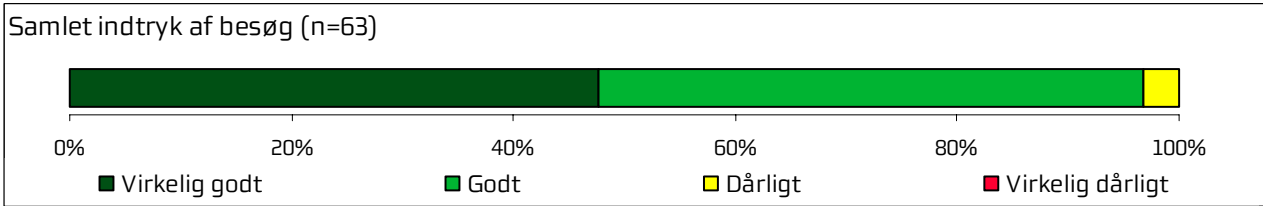
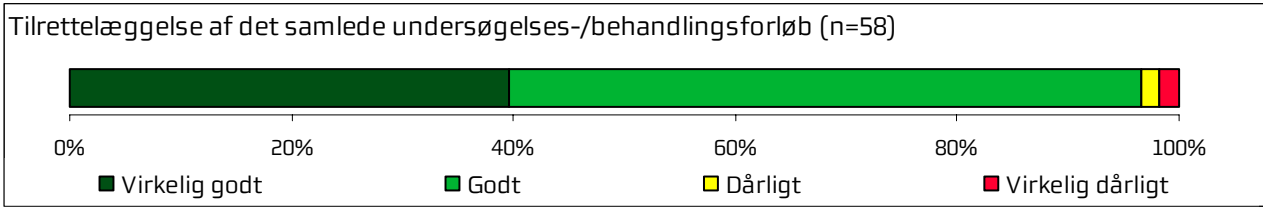
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

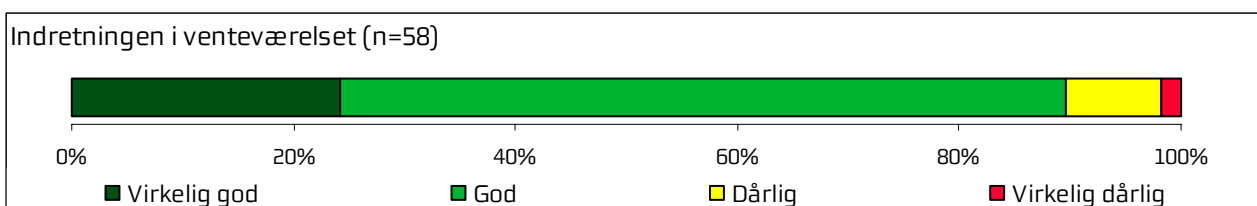
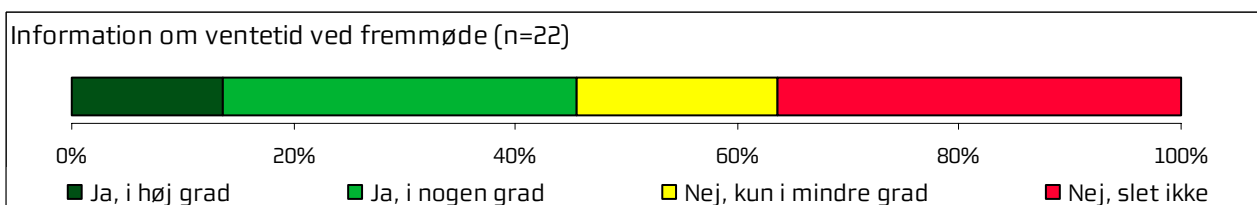
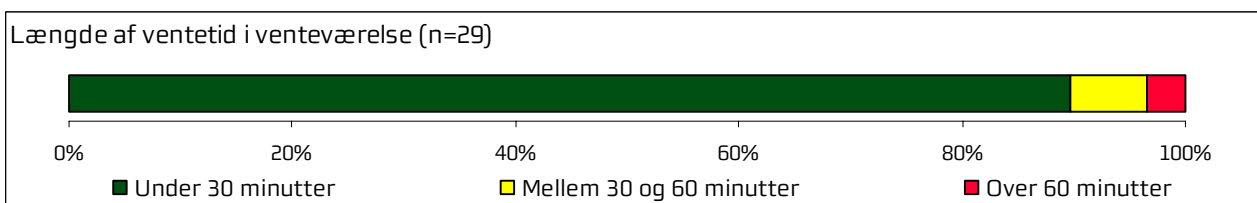
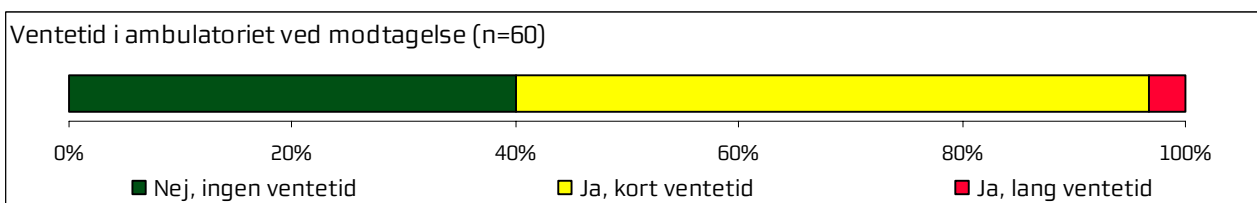
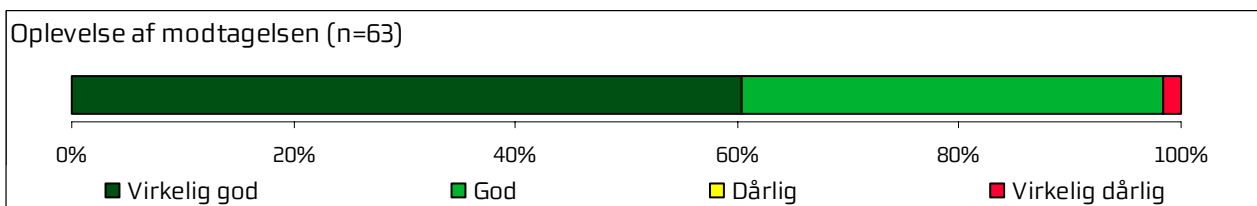
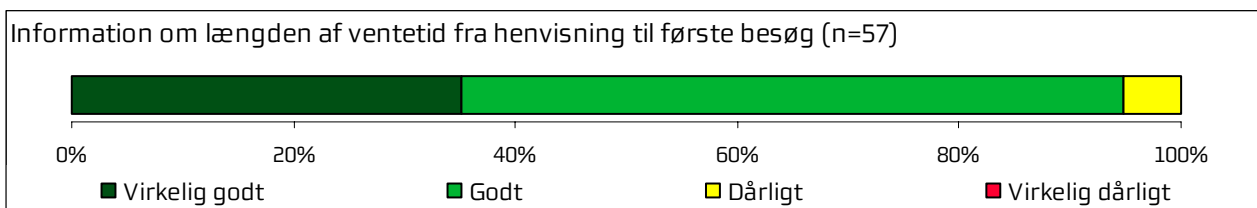
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

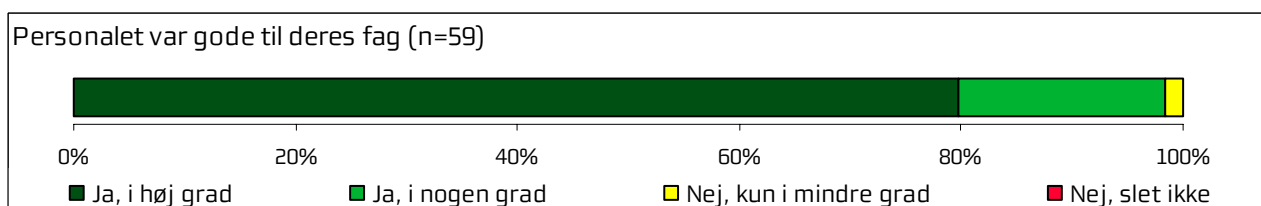
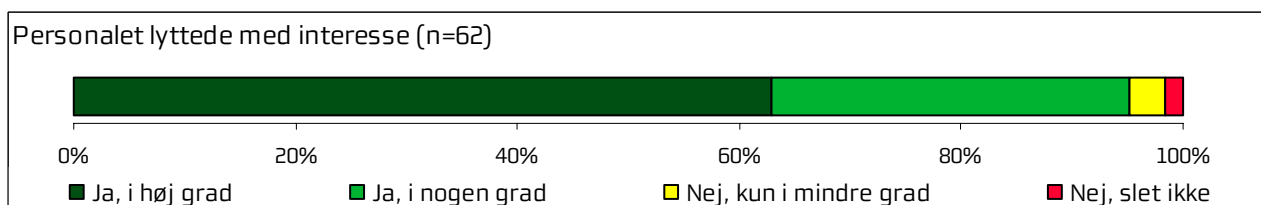
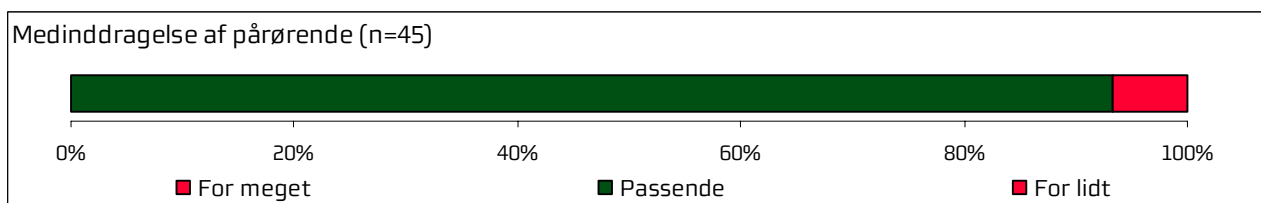
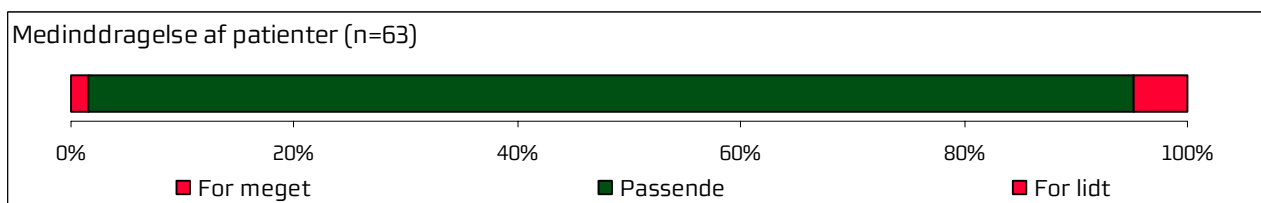
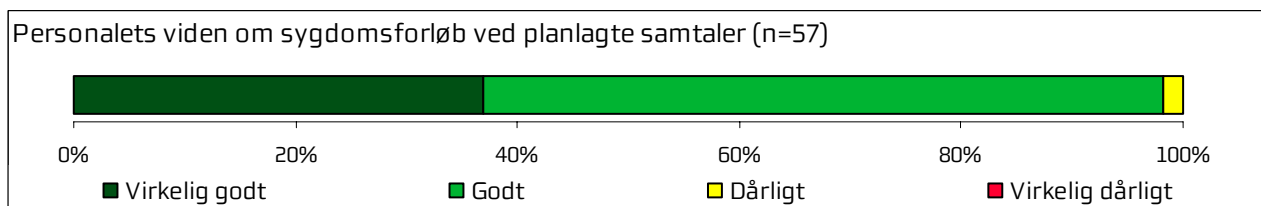
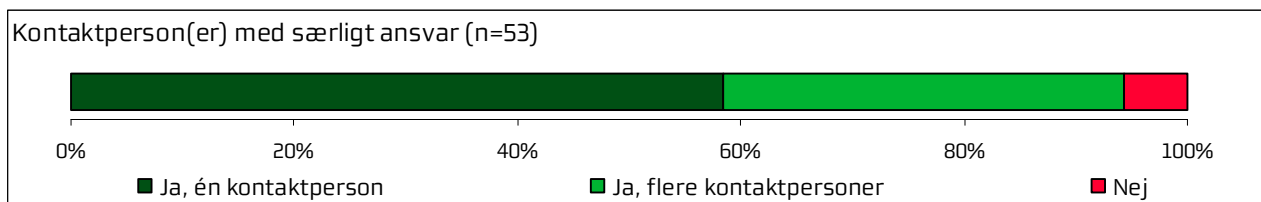
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	85%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



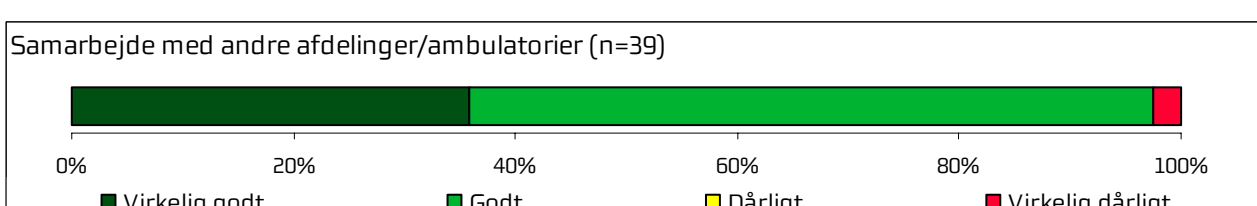
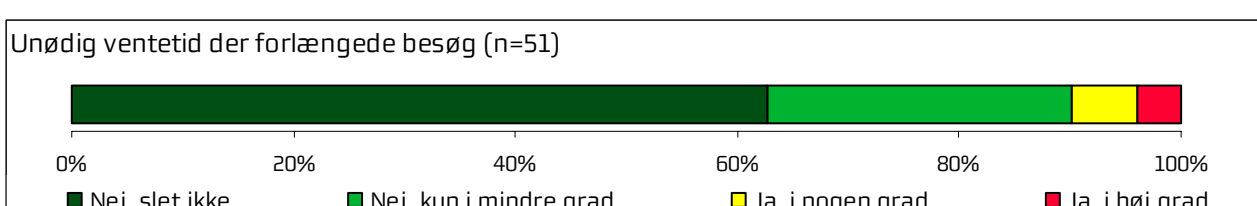
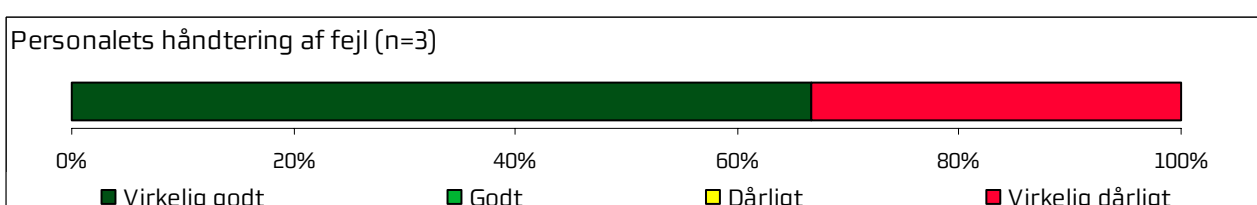
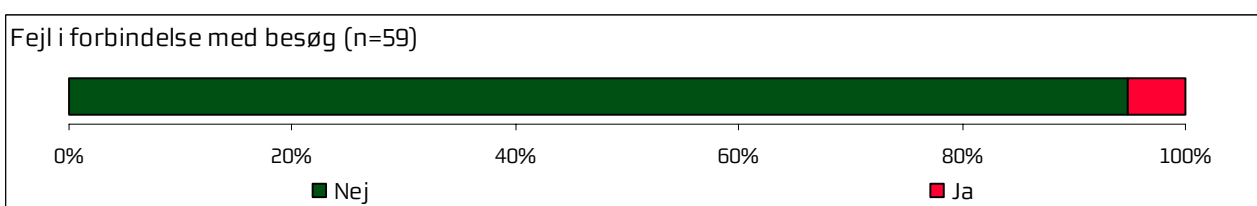
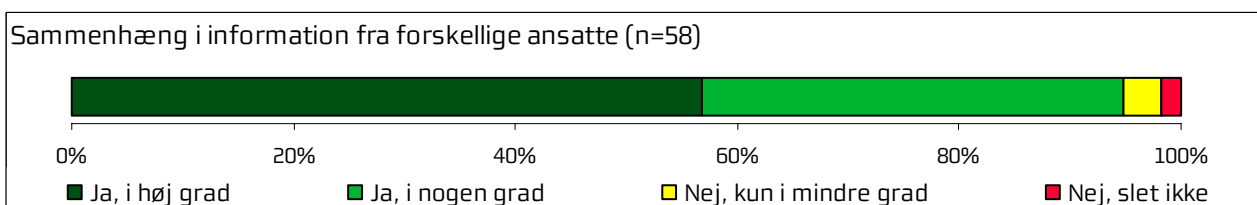
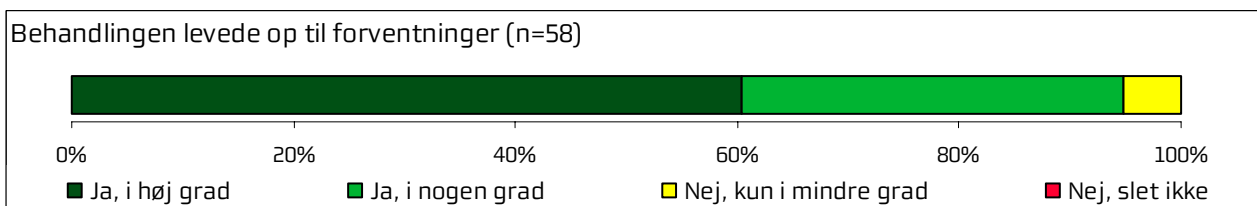
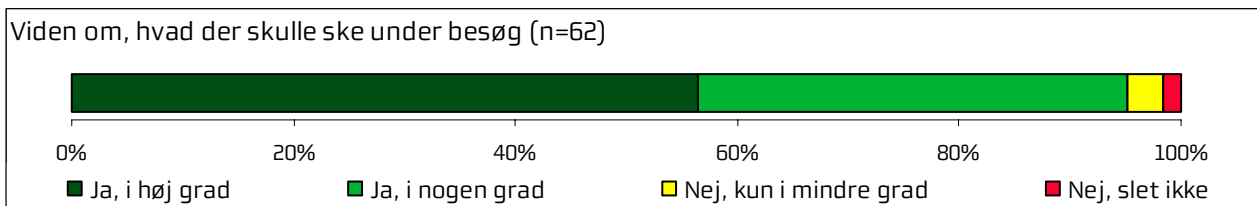
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	40%	-	-	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?	45%	-	-	72%*	18%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	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?	94%	-	-	100%	50%*	80%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	100%	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	97%	68%*	87%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%	85%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	92%	98%

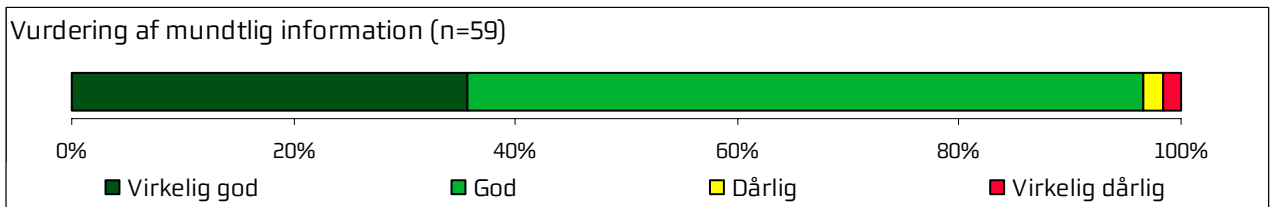
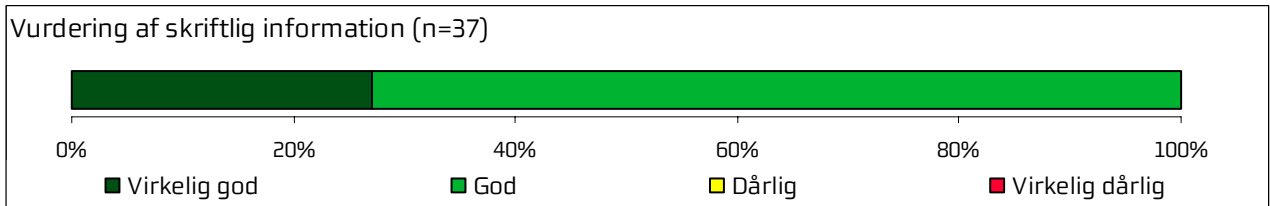
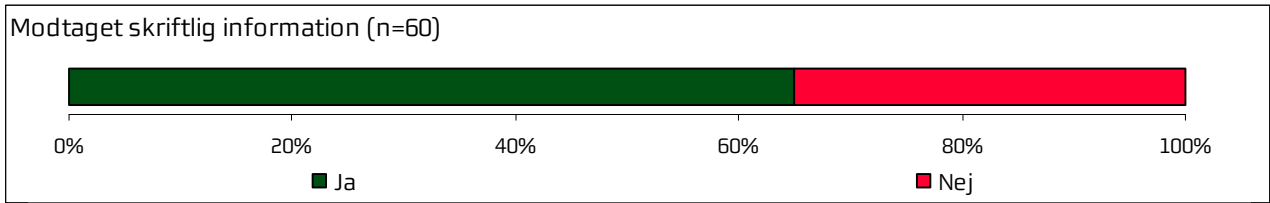
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

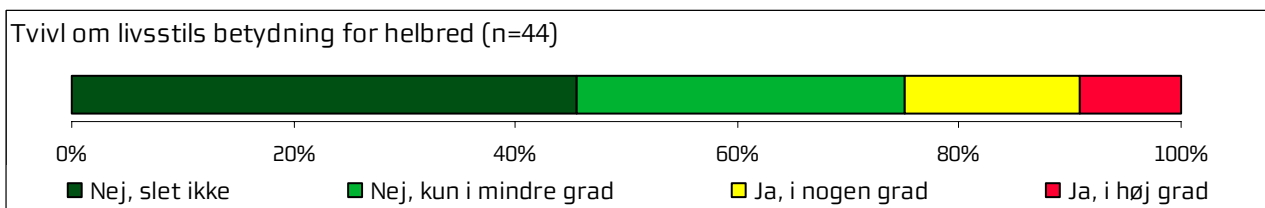
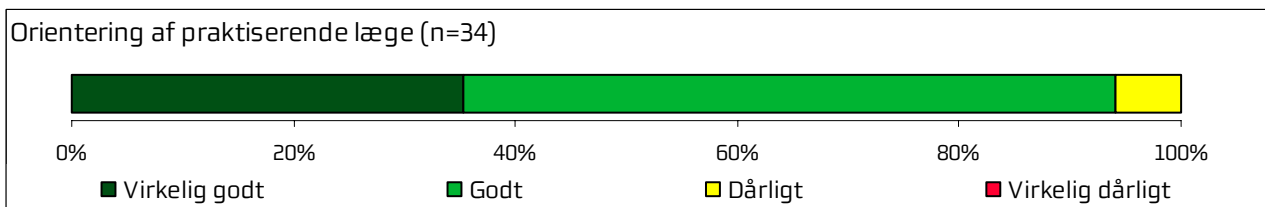
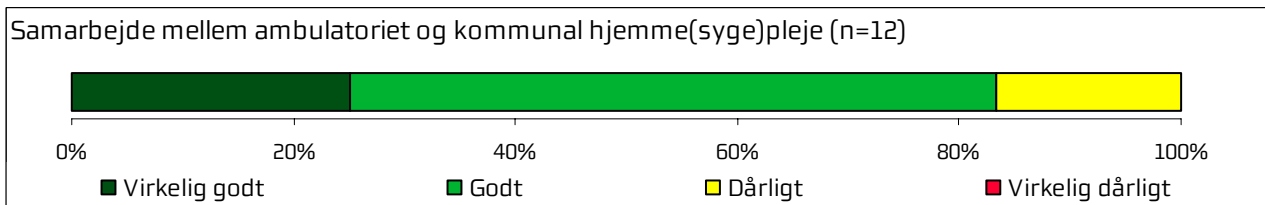
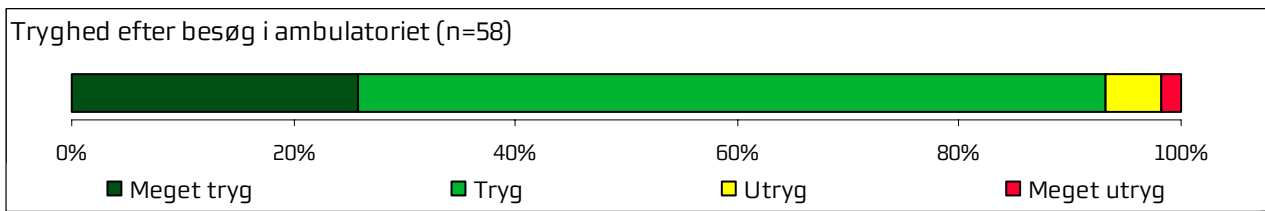
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	100%	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	100%	84%*	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%	13%	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	100%	75%*	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?	65%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	84%*	95%

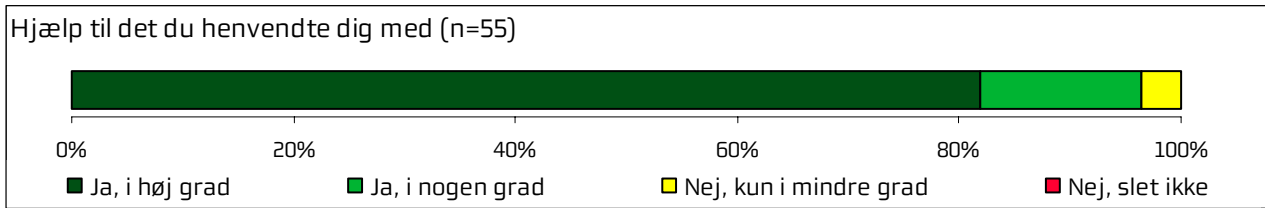
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	93%	-	-	100%*	79%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	60%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	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?	96%	-	-	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.

Medicinsk Dagafsnit

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ambulatoriet burde underrette patienterne skriftligt eller pr. telefon, hvis der er lange afstande.	Godt
3	Oplever ikke at de ikke har tid til patienten. God kontakt.	Godt
4	Personalet gør - på trods af de trange forhold - virkelig en forskel! :-)	Virkelig godt
6	Kontaktsygeplejersken ringede til mig for at høre om mit befindende, dagen efter vi havde hentet ekstra kvalmestillende medicin.	Virkelig godt
7	På medicinsk ambulatorium er der mulighed for lidt mad og drikke. Der er tilknyttet en "madmor", som på sin stille og rolige måde - samt unikke måde at anrette maden på - gør opholdet på M22 til en positiv oplevelse.	Godt
8	Sygeplejerskerne gjorde et enormt godt arbejde for, at jeg skulle være tryk. Kontaktsygeplejersken viste omsorg, indlevelse og stor faglig kompetence. En stor rose. Det ville være godt med længere tid til den lægelige samtale. At det ikke skal foregå så hurtigt. Afdelingen trænger virkelig til mere plads - og ikke til at være i en kælder.	Virkelig godt
9	Det er virkelig rart, at man har sin egen kontaktsygeplejerske (og endda en stedfortræder), som man kan ringe til, hvis man får brug for det.	Virkelig godt
11	Jeg synes, de gør det rigtig godt. Man bliver modtaget med venlighed og omsorg. Jeg er helt tryk og glad for at komme der.	Virkelig godt
12	Især patientmodtagelsen og den varme det skaber i venteværelset er fremragende.	Virkelig godt
13	Jeg kunne godt tænke mig at få noget mere viden om kost og tilberedning, flere eksempler på en uges madplan for hele dage.	Virkelig godt
14	Ambulatoriets kælderplacering er deprimerende og trist. Føles som om, man gemmes væk fra offentligheden (som sidste endestation). Personalet kom altid ud i venteværelset og bød patienter velkommen, og det personale har altid overskud (føles rart og trygt).	Virkelig godt
15	Skulle høre mere på patienterne, når der er noget man er bange for. Fordi de måske synes, det er noget pjat, at man er bange for nåle, sådan følte jeg det. Ikke særlig rart.	Godt
16	Personalet i ambulatoriet møder én med venlighed og der er ro og en god atmosfære. Som patient er man usikker, urolig og har mange spørgsmål; det ville være godt, hvis der var endnu mere tid til at lytte til alle disse bekymringer og spørgsmål om fremtiden og det at leve med en kronisk sygdom.	Godt
18	Ved kemobehandlingerne kunne det være rart med mulighed for at høre musik. Også at rummene blev gjort hyggeligere med blomster og knap så sterile.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 19 Personalet hilste altid på med et venligt og imødekomende smil. | Godt |
| ✎ | 21 Viborg Sygehus bør ikke ligge i kælderen, da man i gangen indtil afdelingen føler, at det er "dødens forgård". | Godt |
| ✎ | 22 Det ville være bedre, man fik den samme læge hver gang. | Intet svar |
| ✎ | 23 Jeg er kommet i ambulatoriet i mange år, og jeg er altid blevet taget seriøst. Også hvis der er noget jeg er ked af, eller bange for. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 Jeg har altid været tryk ved at komme på ambulatoriet og vil gerne rose personalet, som er meget kompetent og samvittighedsfuldt. På afdelingen hersker en god og varm atmosfære, og man føler, at alle virkelig er der for én. | Virkelig godt |

Medicinsk Dagafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventetid efter kørsel hjem.	Virkelig godt
5	Der er ikke taget højde for, at det kan være mennesker med store handicap, der skal modtages - der findes ikke engang skråpude at sidde på!!	Dårligt
6	Fantastisk venligt personale, hvor man føler sig velkommen.	Virkelig godt
10	Meget fin behandling hele vejen igennem.	Godt
12	Ambulatoriet og dets personale er helt fantastisk. Det har i flere år været en fornøjelse og en meget tryk og glad oplevelse. Tak for det.	Virkelig godt
14	Det at have et behandlingsforløb mht. en livstruende sygdom, hvor jeg ingen erfaring har på området (heldigvis da), gør det rart at være i trygge hænder på en kompetent og rolig kontaktsygeplejerske, som altid var der når behovet opstod og under behandlingen.	Virkelig godt
18	Selve placeringen af ambulatoriet er ikke god på Viborg Sygehus. Man skal ned på 2. sal (går ind på 3.). Kun vinduer ud til en side og ud i en gårdhave uden sol. Det er ikke rart at komme ud fra elevatoren eller trappegang og træde ud i en kælder.	Godt
19	Når man kommer i god tid, kunne det være dejligt med lidt flere nye blade til at læse i for at fordrive ventetiden.	Godt
20	Vi blev meget utrygge til samtale i [Manua?]centret.	Virkelig godt

Medicinsk Dagafsnit

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
	5	Sikkerhedsprocedure ikke overholdt.	Dårligt
	8	Blodprøve for lav til at få kemo.	Virkelig godt




Medicinsk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Aller første gang jeg var i ambulatoriet sammen med min datter, fik vi en grundig information mundtligt.	Virkelig godt
4	Fremragende personale!	Virkelig godt
5	Der er alt for ringe samarbejde mellem speciallæge og afdelinger. Fejlmedicinering er mere en regel end undtagelse. Fejlmedicinering bliver ikke registreret. Utrolig ligegyldighed over de fejl, der ustandselig bliver begået.	Dårligt
7	Alle steder på Viborg Sygehus bliver man påmindet om at vaske hænder. Det er rigtig godt. Når man er til undersøgelse på medicinsk ambulatorium, bliver der ikke vasket hænder! - Er læger NN undtaget? Tankevækkende - da mange patienter netop har et lavt immunforsvar!	Godt
12	Fremragende behandling! Tak for det.	Virkelig godt
14	Burde være enkeltmandsstuer under kemobehandling. Skræmmende at ligge blandt dødssyge side om side. Kræver virkelig overskud at stå det igennem, og belastende indtryk.	Virkelig godt
15	Jeg er meget bange for nåle. Gjorde opmærksom på dette, og spurgte om jeg kunne få noget beroligende. Det kunne jeg ikke. Kemobehandlingen var forfærdelig, fordi jeg brugte meget energi på at berolige mig selv dagene op til kemokuren. Skulle have seks kure. Først da egen læge tog affære, var der lige pludselig noget jeg kunne få. Noget de bruger mod bivirkninger på afdelingen. Det synes jeg virkelig er DÅRLIGT.	Godt

Medicinsk Dagafsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg havde en kræftsygdom, og fik lavet en biopsi. Er skuffet over at blive kaldt til Viborg for at få besked om, at det er kræft. 200 km kørsel. Lægen NN sagde, at det ikke kunne klares ved telefon eller skriftligt.	Godt
	14	Har der været spørgsmål eller usikkerhed, har jeg altid kunnet ringe og få svar.	Virkelig godt
	17	Jeg har kun oplevet én gang, at jeg ikke er blevet forstået.	Godt

