

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Iskæmiklinikken
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
Århus Sygehus**

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		23

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:	81
Besvarelser fra afsnittets patienter:	48
Afsnittets svarprocent:	59%

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".

Det 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.

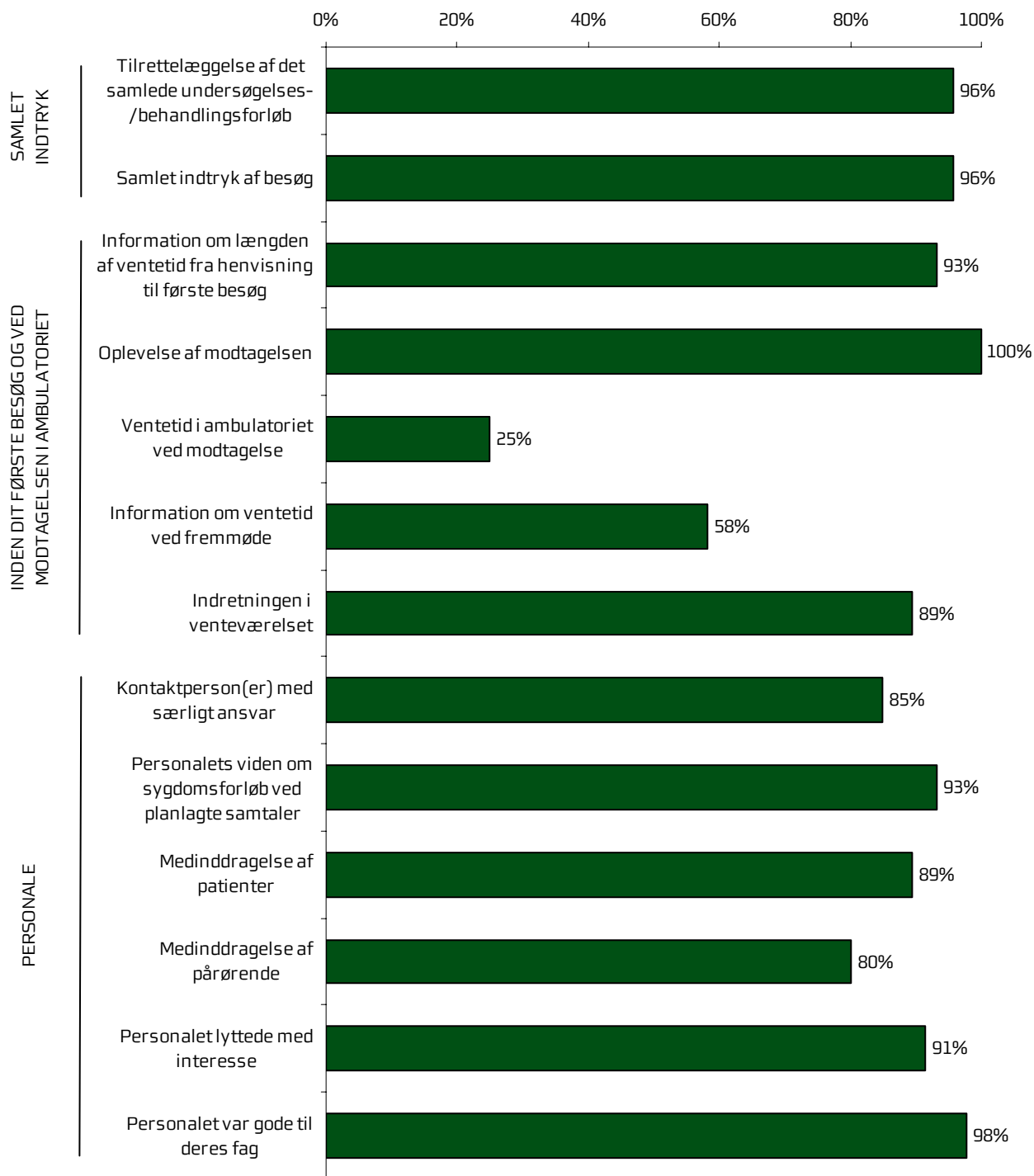
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

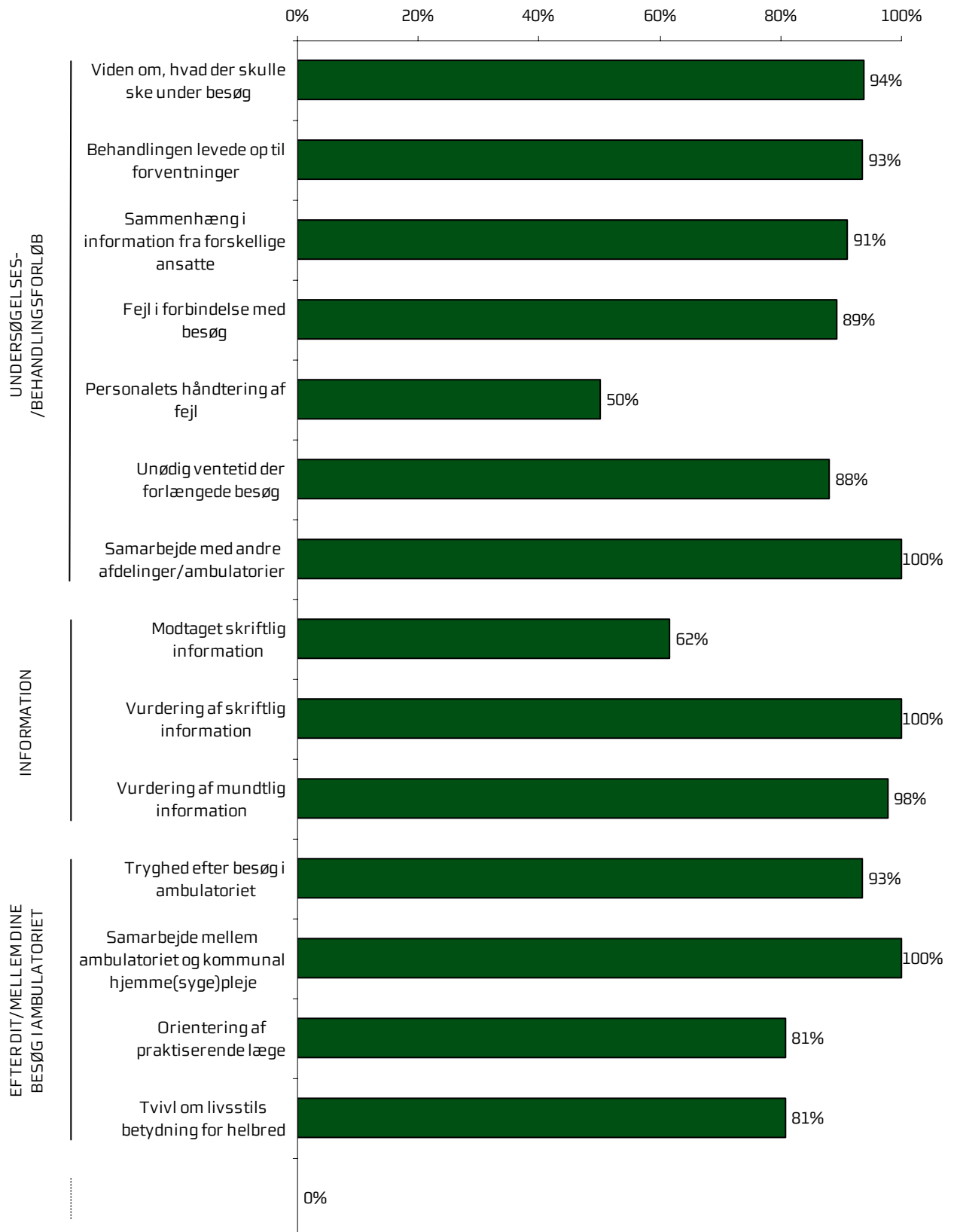
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

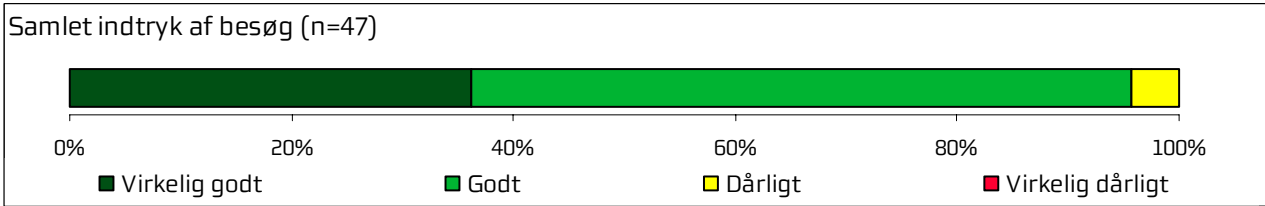
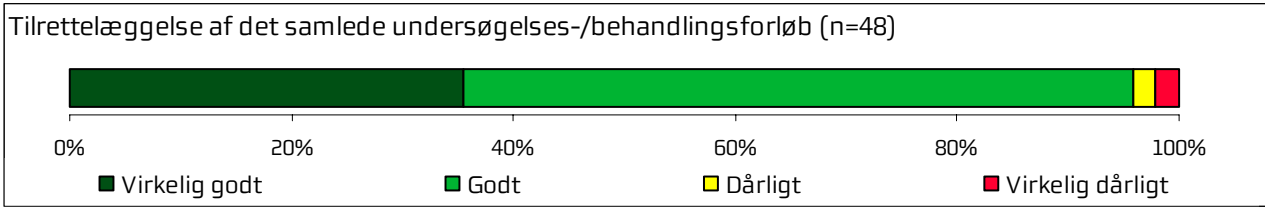
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

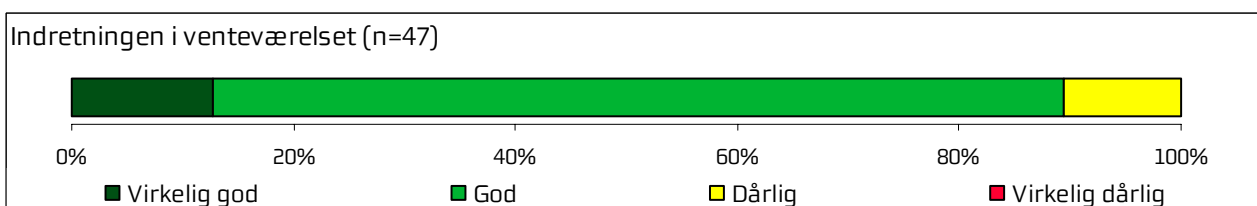
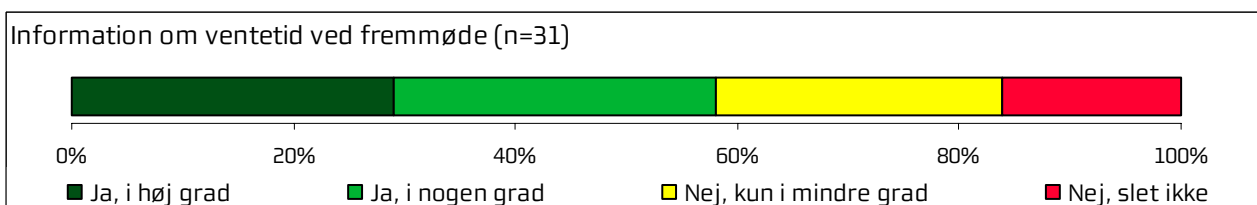
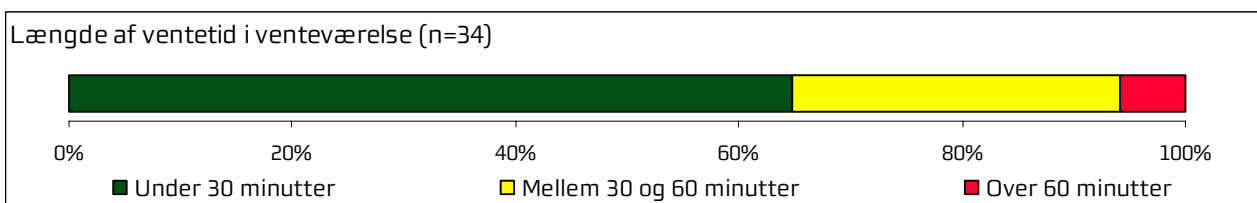
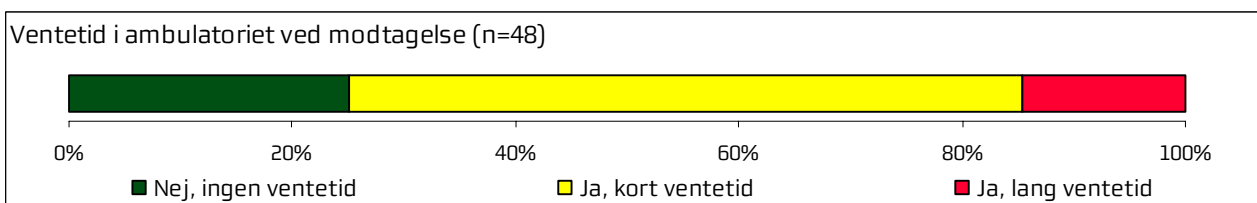
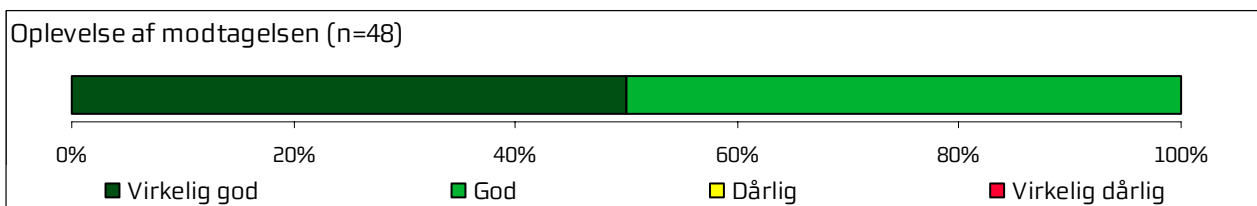
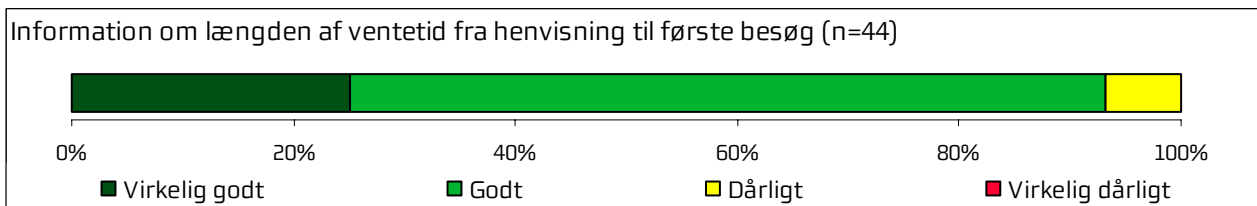
4.1 Samlet indtryk



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%	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	88%	95%

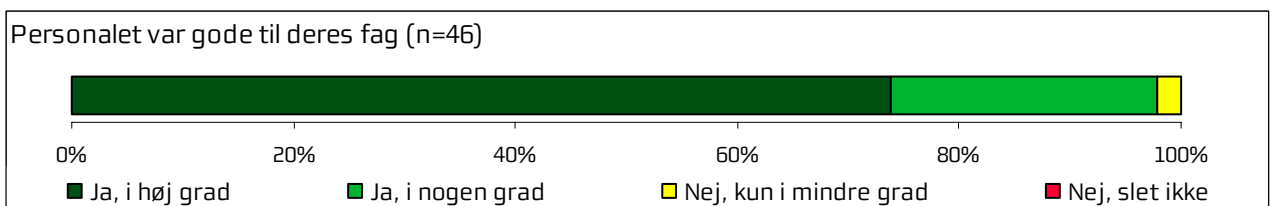
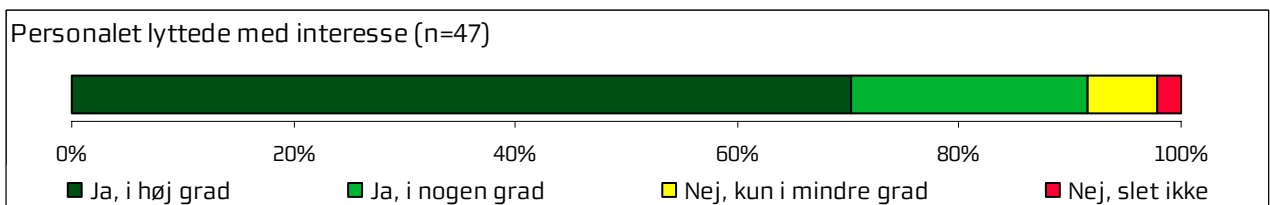
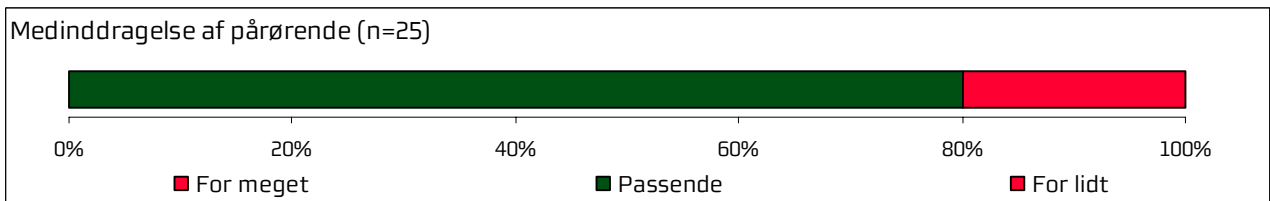
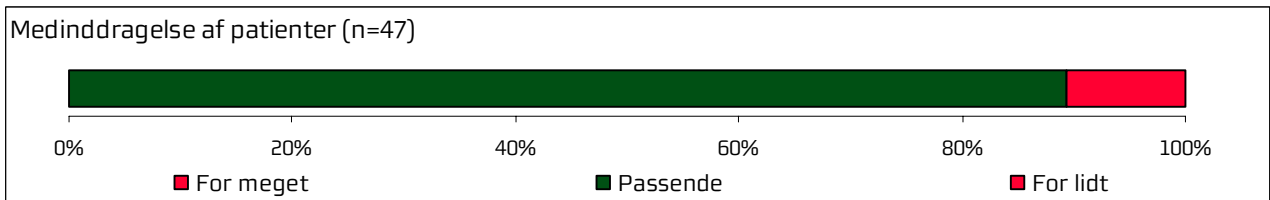
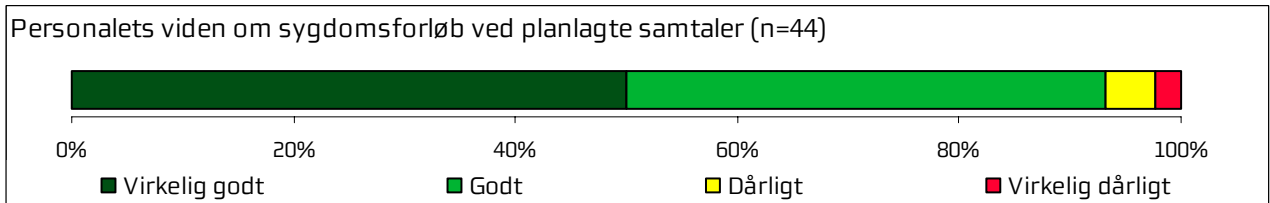
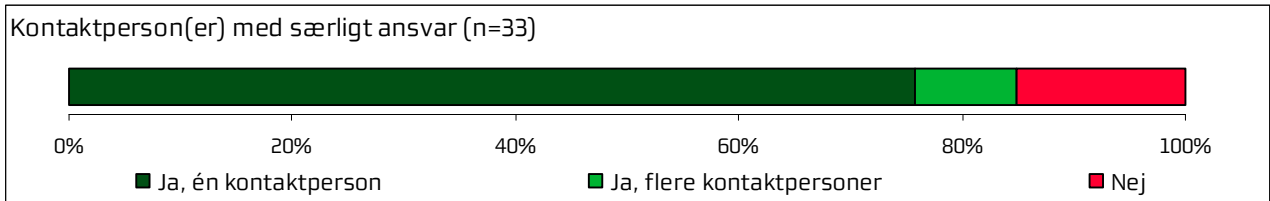
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	50%*	10%*	24%
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?	58%	-	-	69%	19%*	35%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89%	-	-	89%	48%*	71%*

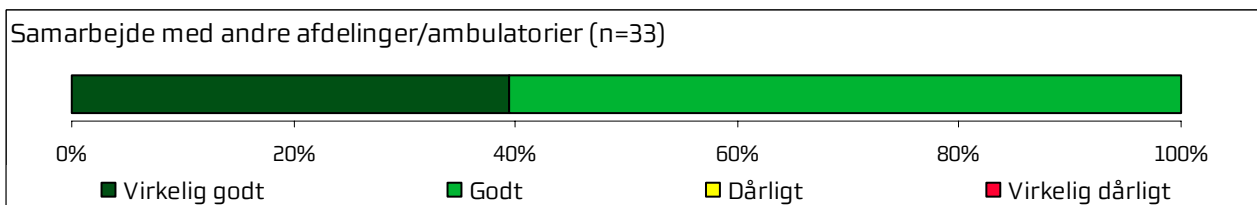
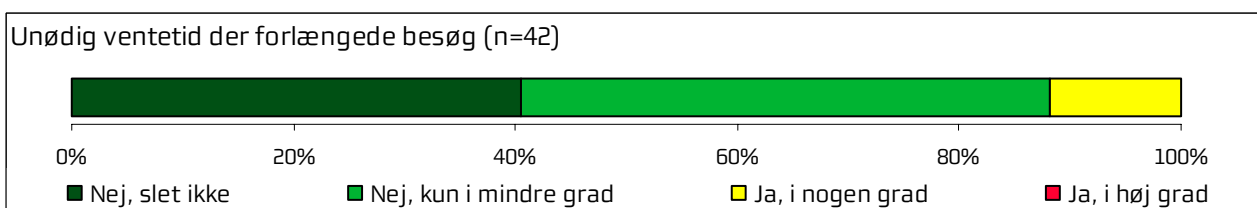
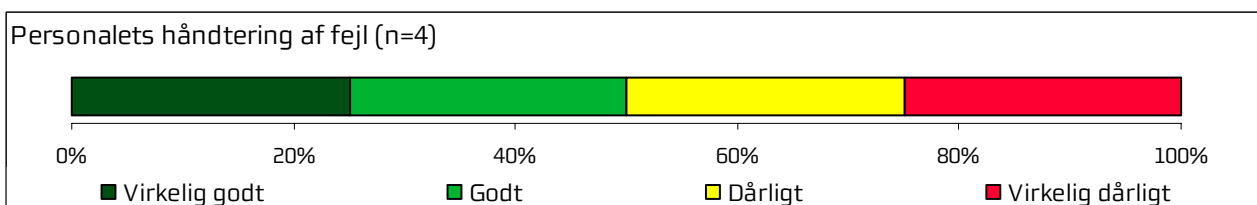
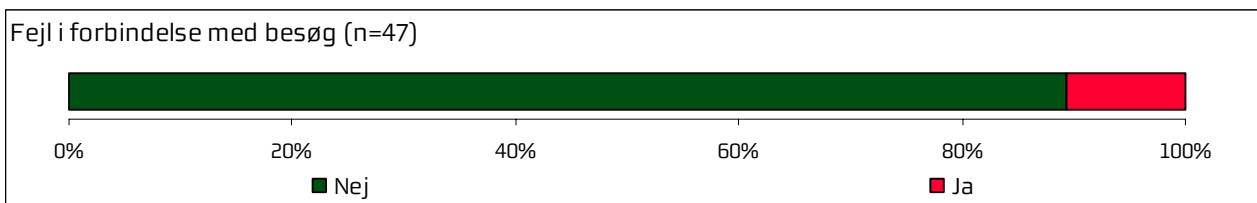
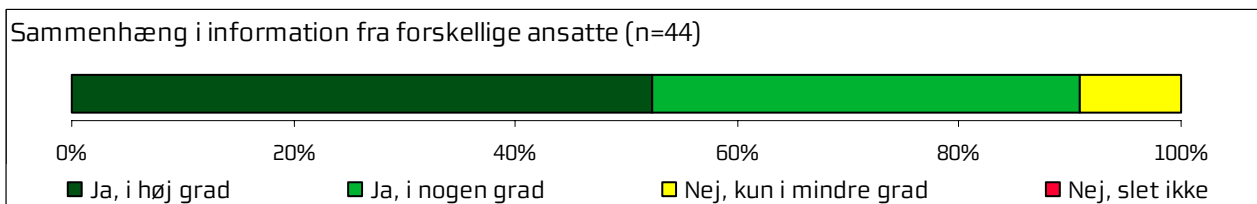
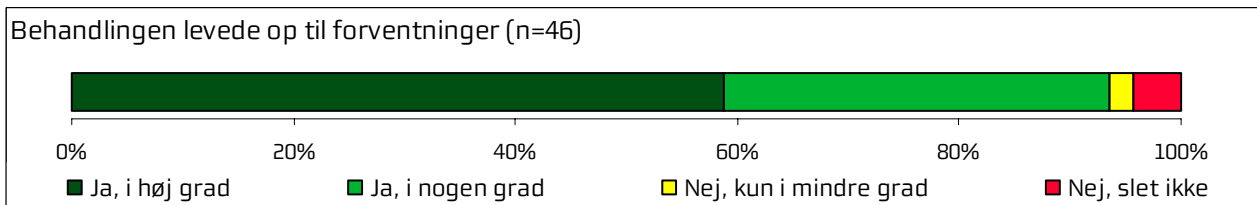
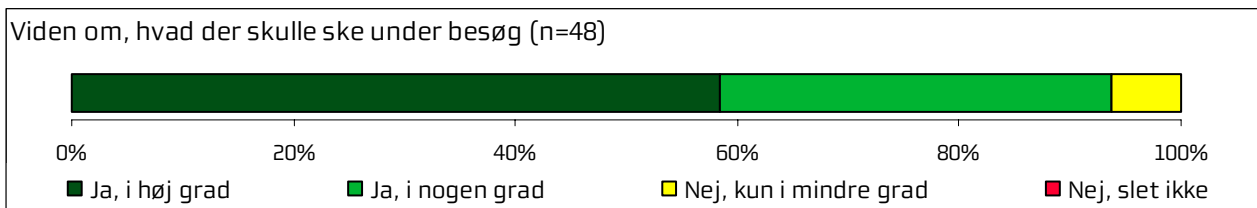
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	96%	54%*	74%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	80%	-	-	100%*	69%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91%	-	-	100%*	85%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	91%	97%

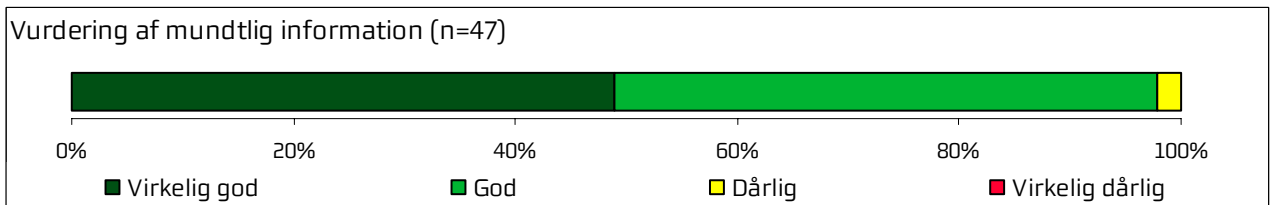
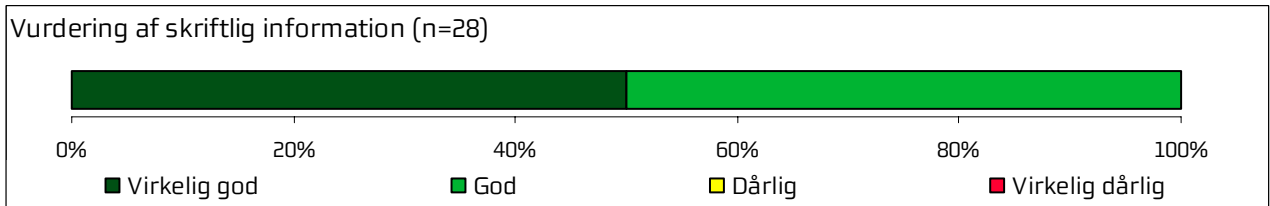
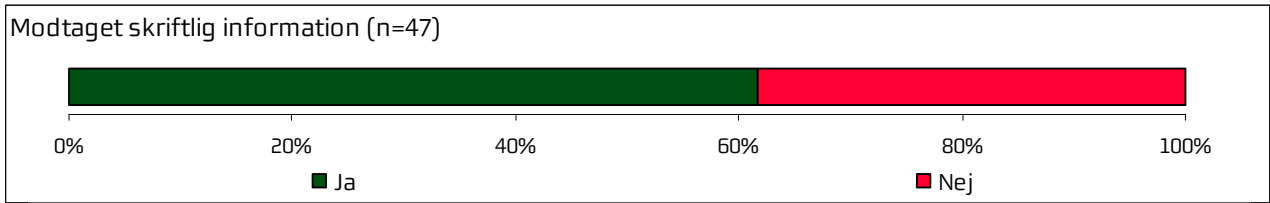
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

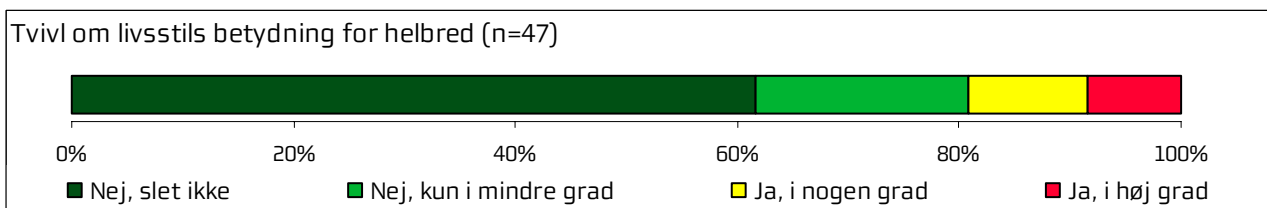
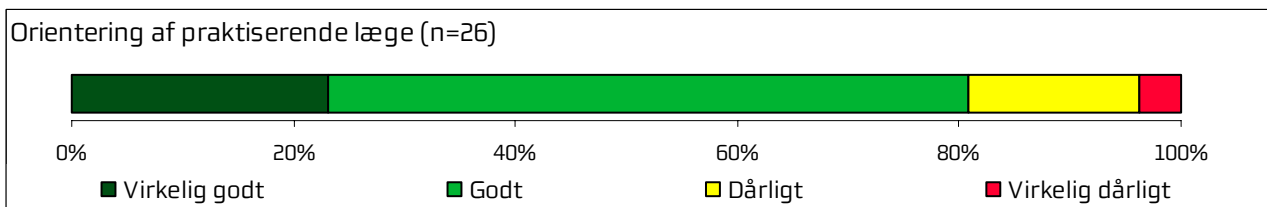
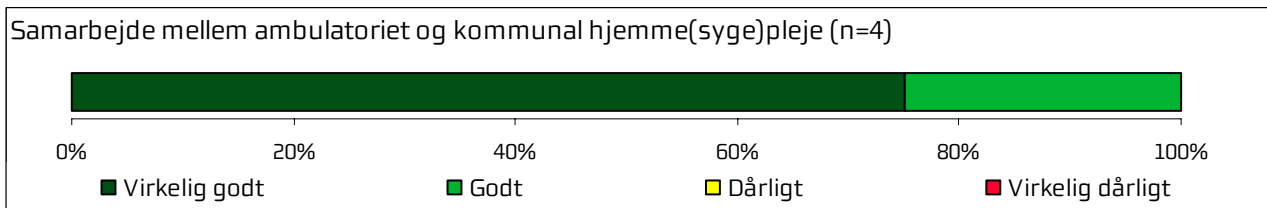
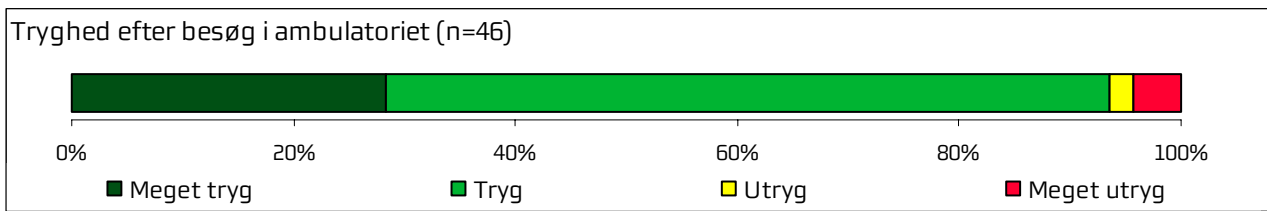
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	98%	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	95%	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%	25%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	96%	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100%	-	-	100%	77%*	88%*

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?	62%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	87%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

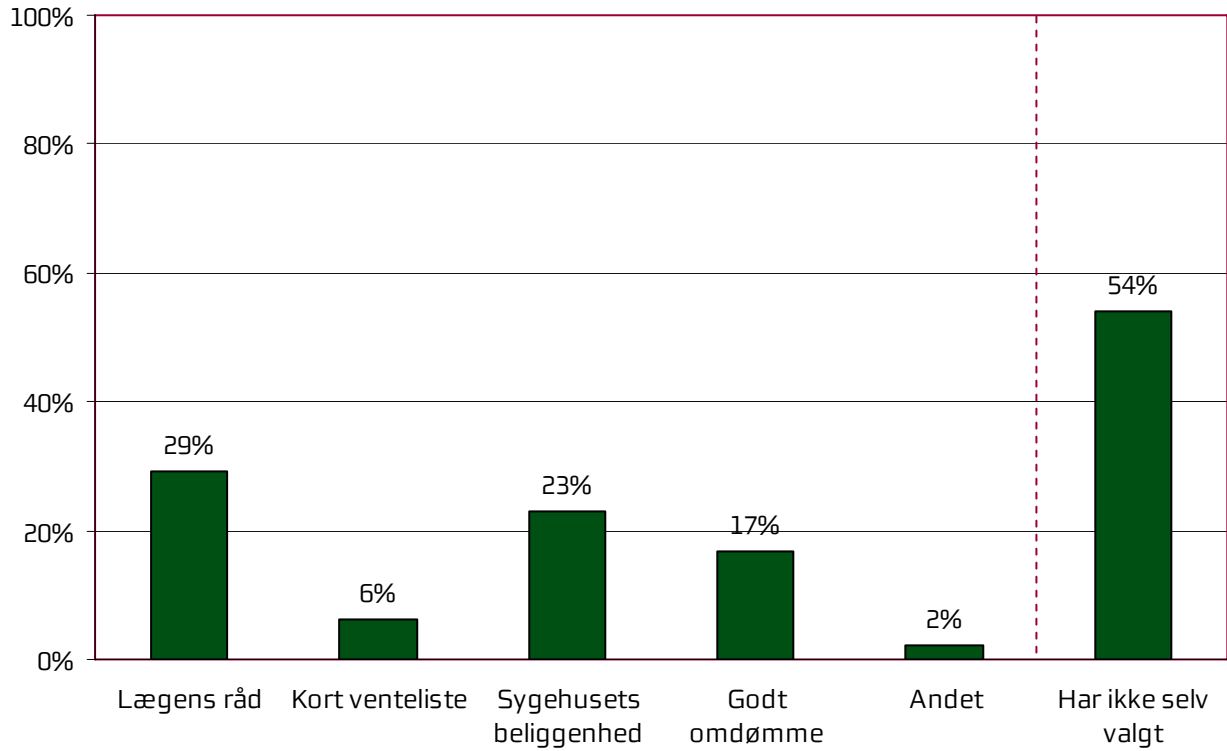


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	99%	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	100%*	57%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	91%	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Iskæmiklinikken

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	Jeg har lyst til at afkrydse i et ikke-eksisterende felt mellem "godt" og "virkeligt godt".	Godt
2	Sørge for at tjekke, at den patient, der står i døren, også er den, der står på skærmen. Når man spørger "hvordan går det?", så har man også reelt interesse i at høre om det.	Dårligt
3	Personalet opførte sig yderst venligt og imødekommende. Oplyse om vanskeligheder med at finde p-plads på sygehuset.	Virkeligt godt
4	Jeg har fået en god og grundig forklaring på problemerne og er helt tilfreds med forløbet.	Godt
6	Har altid været meget glad og tryk ved at komme der.	Virkeligt godt
7	Jeg syntes, det var flot, der var stillet brød frem den første dag, jeg mødte op. Fik en personlig kontaktperson, jeg blev klemt ind, da jeg havde et afbud.	Virkeligt godt
8	Jeg følte mig i centrum, da jeg var i ambulatoriet, og det skal de have stor ros for.	Virkeligt godt
9	Især har jeg været yderst tilfreds med Skejby Sygehus/Kommunehospital og Amtssygehus undtagen på Amtssygehuset sidste gang (lægen).	Virkeligt godt
10	Personalet på sygehuset var meget empatisk og medmenneskeligt, det gør, at man bliver tryk ved indlæggelsen.	Virkeligt godt
12	Ambulatoriet har gjort det virkelig godt. Samlet indtryk: Noget bedre end man læser om i avisen/fjernsyn.	Virkeligt godt
13	Personalet er meget informative og virker professionelle. Jeg kunne godt tænke mig, at der følges mere op fra diætisten. Rigtig god behandling generelt fra personalet.	Godt
16	Sygeplejerskens og lægens håndtering af tilfældet med en anden læges fejl virkelig god. Nye læger ved hvert besøg virkelig dårligt.	Godt
17	Det fungerede fint med at komme ind på et afbud, så det hele blev fremrykket.	Godt
19	Mindre ventetid, men er også klar over at lægen kan blive forsinket af indlagte patienter. Men der er generelt megen ventetid på sygehuset.	Godt
20	Alt i alt fremragende. Eneste anke: Tit meget lang ventetid, når man skal hjem.	Virkeligt godt


Iskæmiklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Jeg blev henvist fra min læge efter indlæggelse.	Virkelig godt
7	Jeg syntes, personalet var søde og rare, og fortalte hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
9	Sidste gang: virkelig dårligt inde ved lægen. Ingen ventetid.	Virkelig godt
10	Det har været godt i det hele taget. Men jeg vil rose personalet på sygehuset for deres god indsats og god behandling og ikke mindst, altid med smil på læben.	Virkelig godt
11	Usædvanligt at der var mellem 30 og 60 minutters ventetid. Jeg har tidligere besøgt ambulatoriet mange gange, og ventetiden plejer altid at være under 30 minutter.	Virkelig godt
14	Det følte en anelse usikkert, at man bare skulle sætte sig i venteværelset, som der stod på papiret. Jeg havde mere lyst til at melde mig ved en skranke :-)	Virkelig godt
15	Jeg ventede to timer - havde fået at vide, der var ventetid, men ikke hvor længe - jeg var fastende.	Godt
17	Jeg undrede mig over, at der blev taget blodtryk i venteværelset. Det kan til nød gå, men at sygeplejersken direkte spørger til min tilstand i andre patienters påhør, finder jeg meget uetisk og generende.	Godt
21	Virkelig god.	Godt

Iskæmiklinikken

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
	1	Blodprøve(r) hvor glasset var gået itu.	Godt
	5	Forkert journal.	Godt
	16	Uforberedt læge.	Godt




Iskæmiklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Læge, der nærmest skældte mig ud over, at jeg ville fortælle om mine symptomer, over at jeg ikke selv kunne huske mine "tal" fra forrige besøg - kaldte mig "John", selvom det ikke er mit navn. Dernæst viste det sig, at den forkerte journal var på "skærmen". Hun skældte så ud "på det dårlige system". Ville så pludselig godt ordinere medicin, da hun så den rigtige journal. Begyndte så at undskylde - men det var for sent. Måtte efterfølgende gå til egen læge - med nye prøver. Fik derefter ordineret stærkere medicin. Jeg var rystet og grædefærdig efter den behandling, jeg fik på Amtssygehuset.	Dårligt
7	Jeg syntes, forløbet var positivt med et personale, der var til for mig og ikke omvendt.	Virkelig godt
10	Jeg følte, at der blev taget vare på mig, altid glade personaler, der er gode til at informere mig om forløbet løbende.	Virkelig godt
12	Mere information om medicinen.	Virkelig godt
13	Synes ikke, rygestopklinikken er særligt godt fungerende. Det virker mere som en reklameklinik for nikotinprodukter. Samtalerne gik mest på, hvad de forskellige producenter kunne tilbyde og ingen information om skadevirkninger. Kunne godt virke som jobskabelse for en person.	Godt
16	Ved fem undersøgelser/kontrolbesøg fem forskellige læger, heraf en udenlandsk læge, der overhovedet ikke vidste, hvad han talte om.	Godt
18	Bliver behandlet meget godt.	Virkelig godt
22	Jeg er meget glad for at kunne samtale med den samme læge, hver gang jeg kommer i ambulatoriet. Det giver mere tryghed.	Virkelig godt

Iskæmiklinikken

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

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 2 I mit hoved er et besøg sådan her: 1) Modtagelse/information 2) Prøvetagning og 3) Konsultation. Hvad angår 1 og 2 har jeg ikke noget at klage over. Hvad angår 3 - den læge jeg sidst var i kløerne på, håber jeg aldrig, at jeg skal være i rum med mere.	Dårligt
	15 Jeg mener, at 24 timer er for kort tid, man kan henvende sig til hospitalet.	Godt
	17 Det ville være dejligt med en skriftlig vurdering af forløbet/årsagen til undersøgelsen. Her bagefter er det svært at huske, hvad der blev sagt. Jeg regner med, at der er sendt journal til egen læge, men har ikke været der siden.	Godt

