

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Organkirurgiske skopier, Odder
Organkirurgisk Afdeling**

Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

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:	132
Besvarelser fra afsnittets patienter:	81
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.

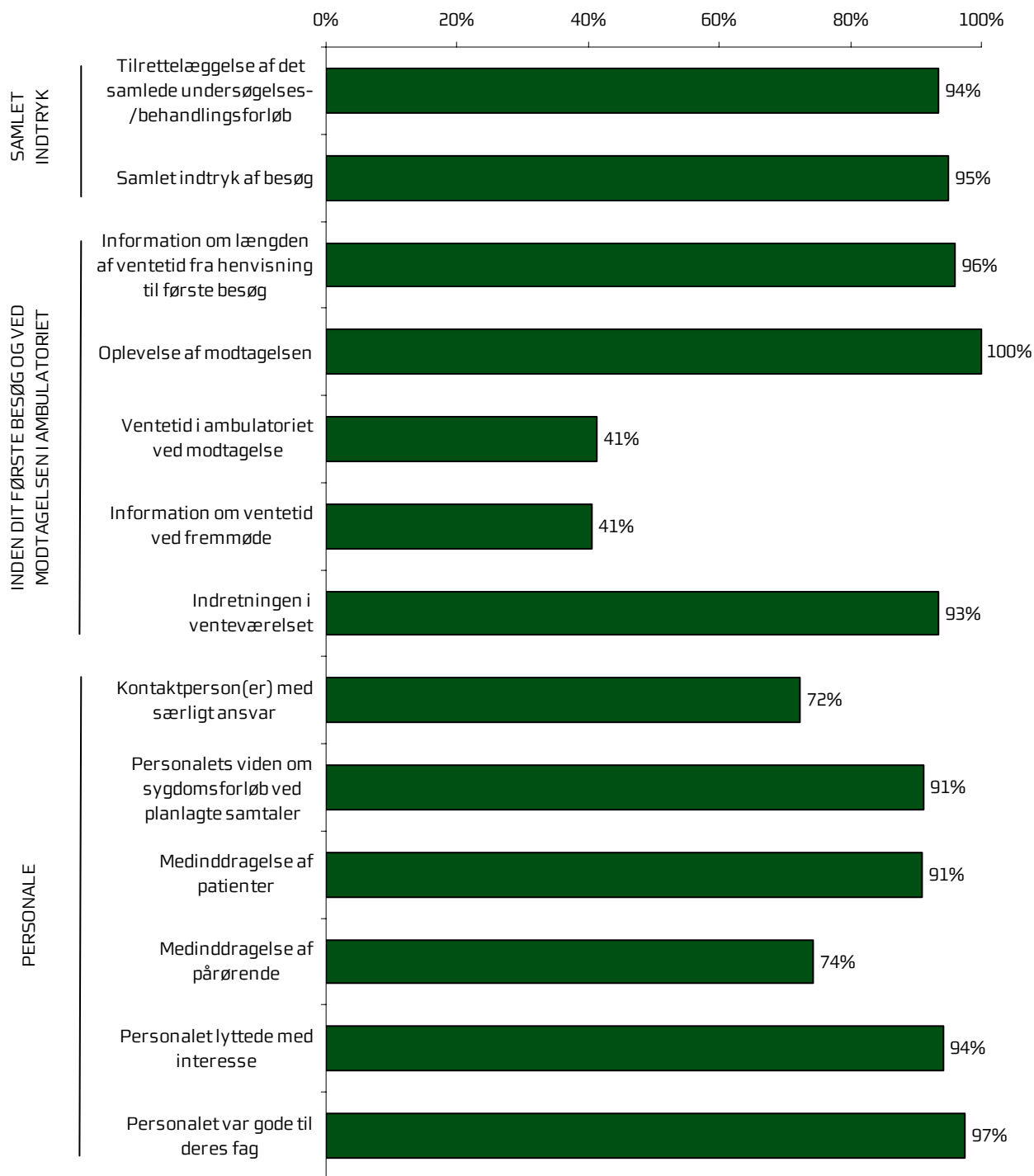
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

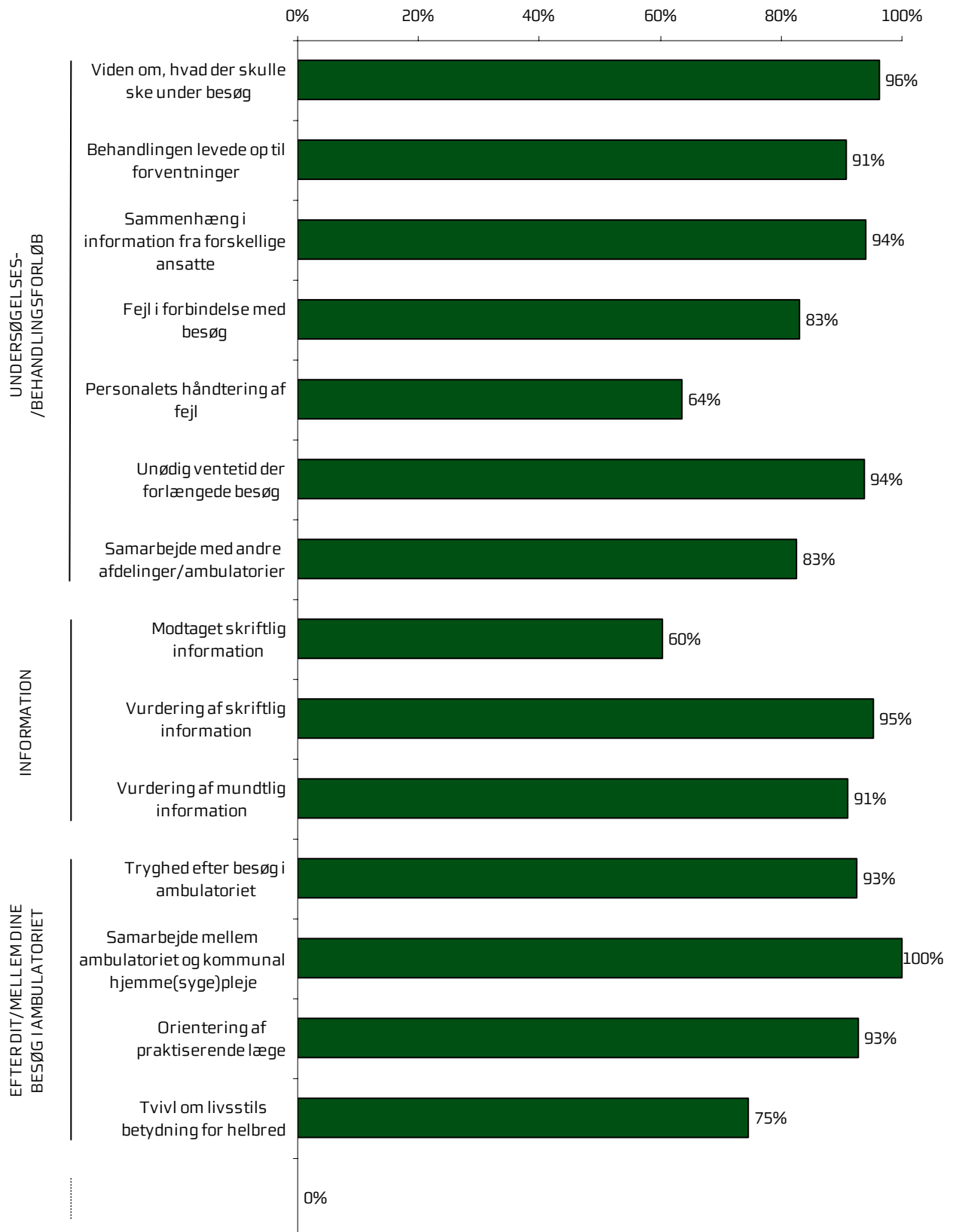
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

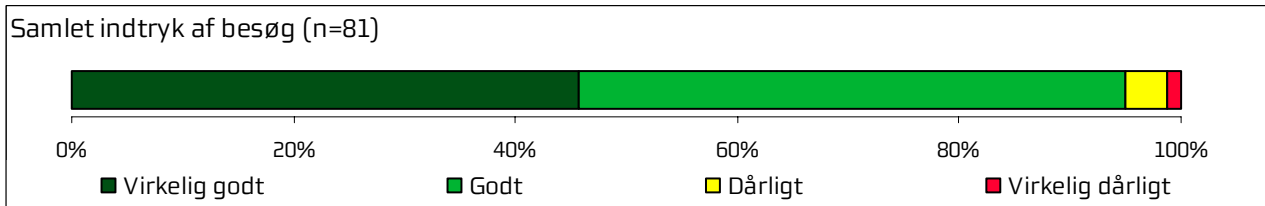
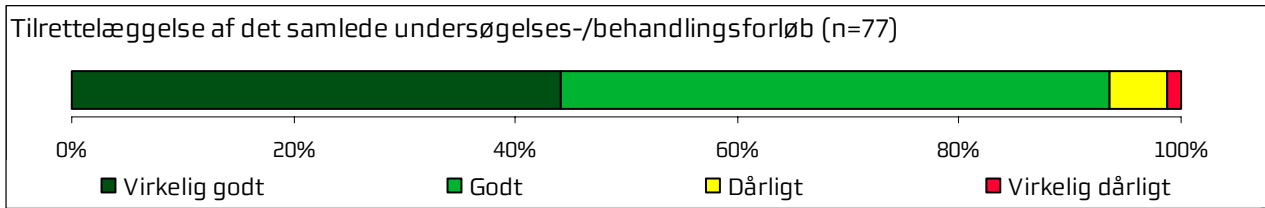
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

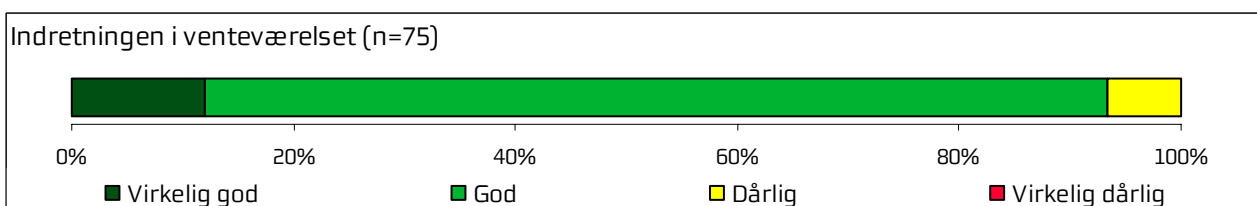
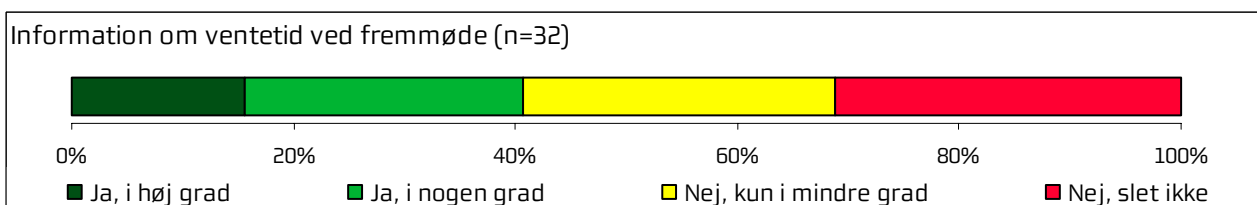
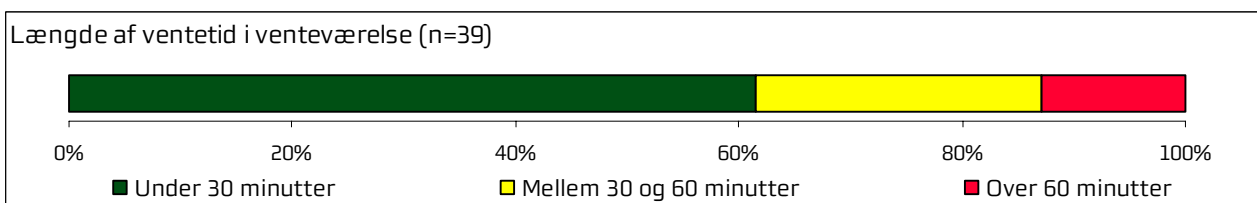
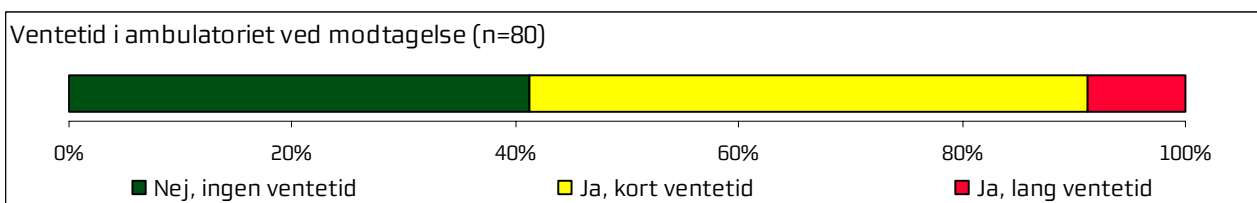
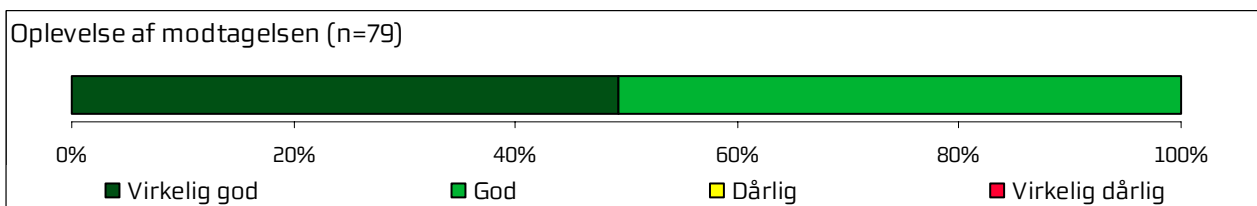
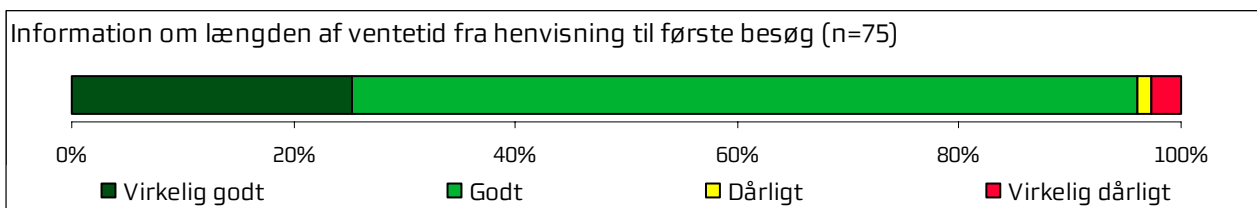
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

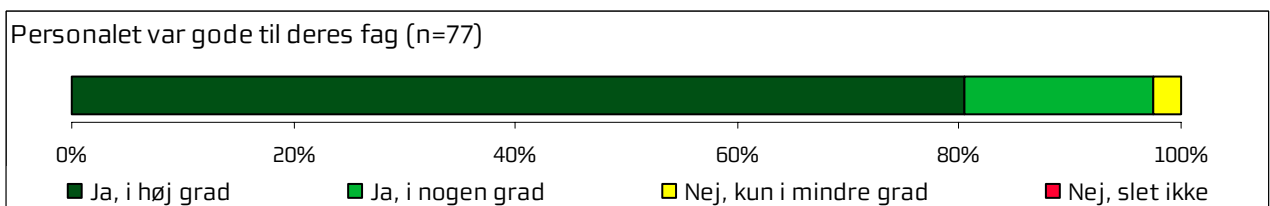
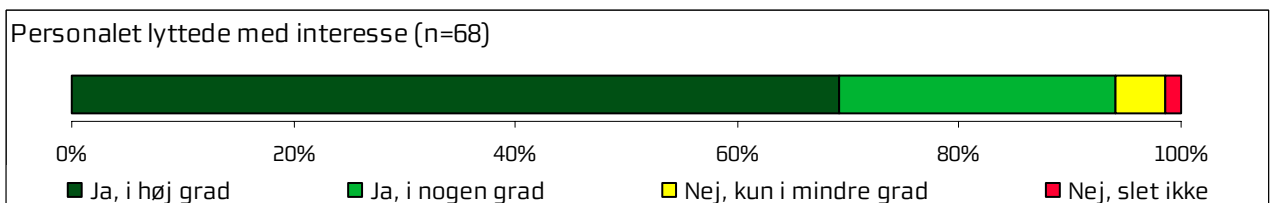
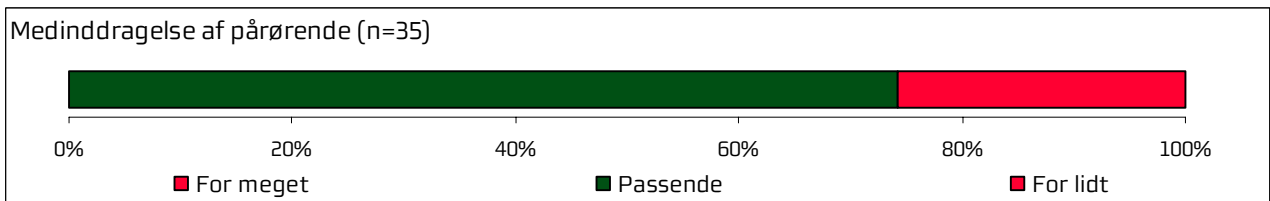
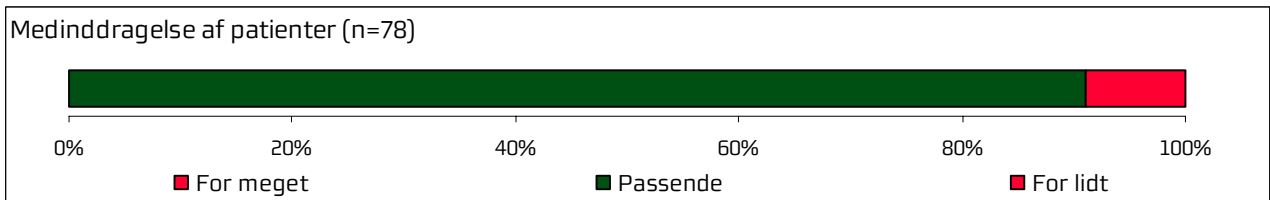
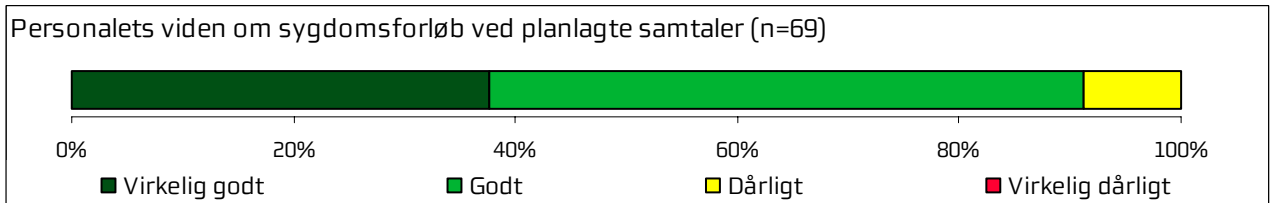
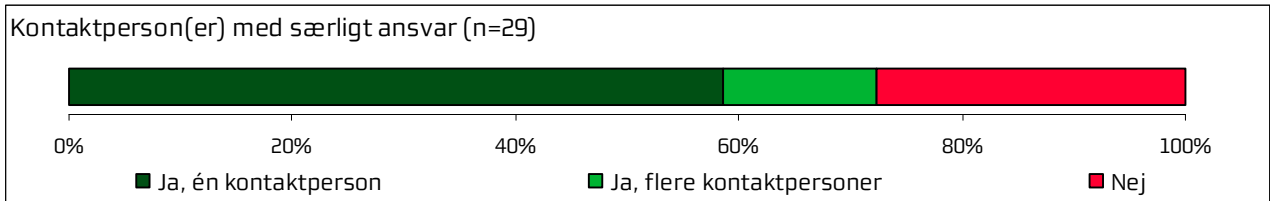
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	99%	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	94%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



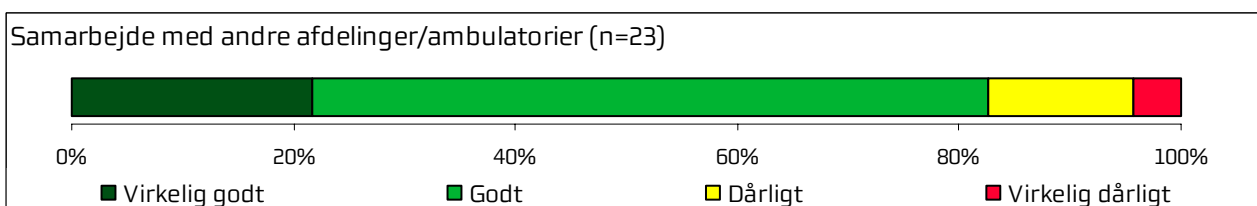
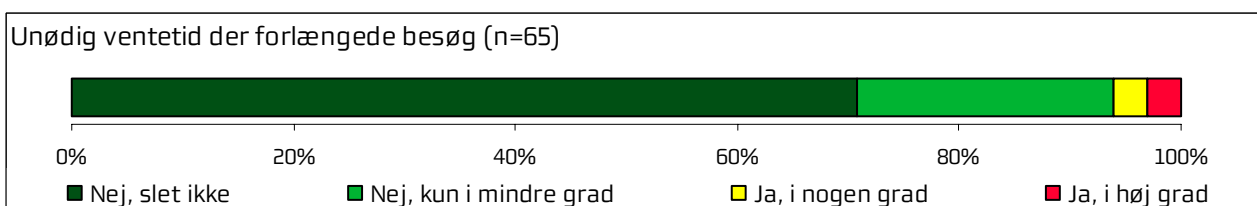
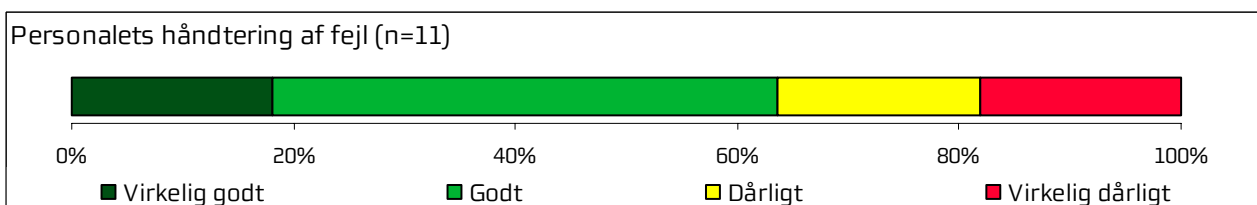
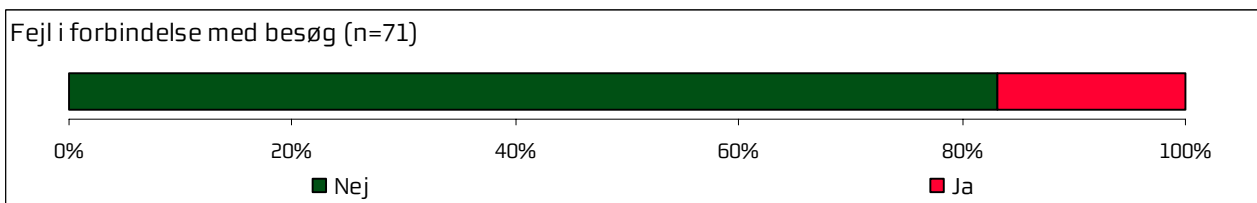
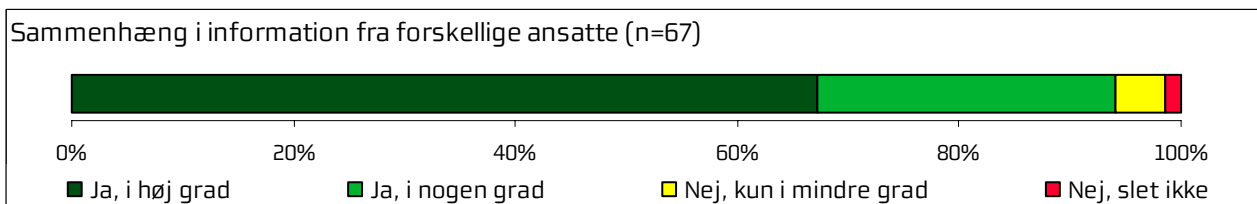
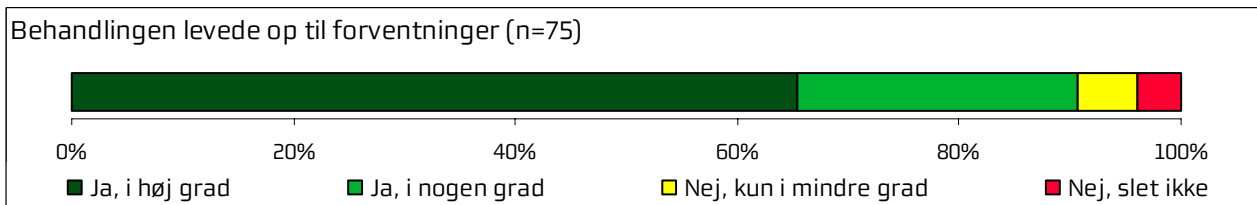
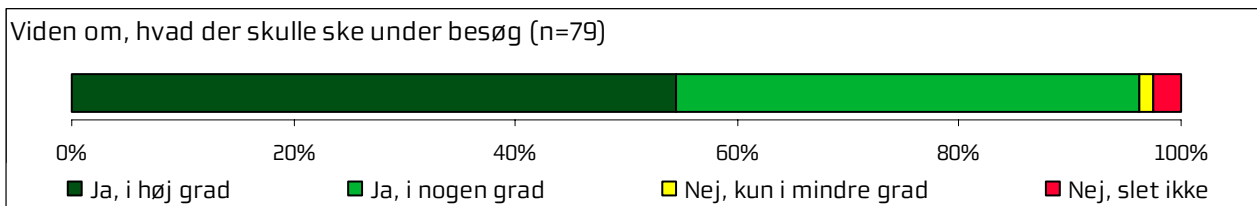
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	84%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	41%	-	-	40%	16%*	28%*
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?	41%	-	-	69%*	33%	47%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93%	-	-	96%	74%*	88%

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?	72%	-	-	94%*	63%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%*	89%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	98%*	90%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	74%	-	-	100%*	82%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%*	93%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	95%	98%

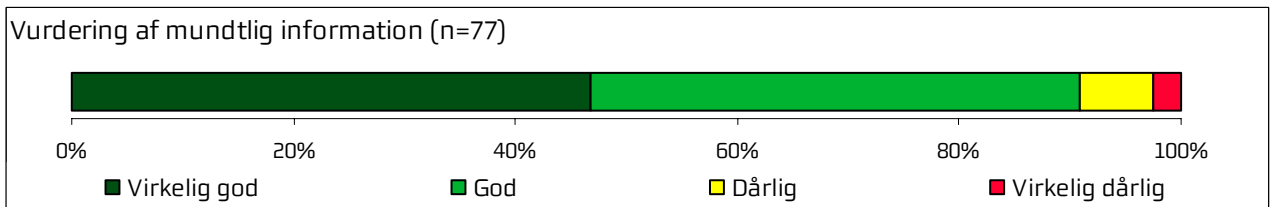
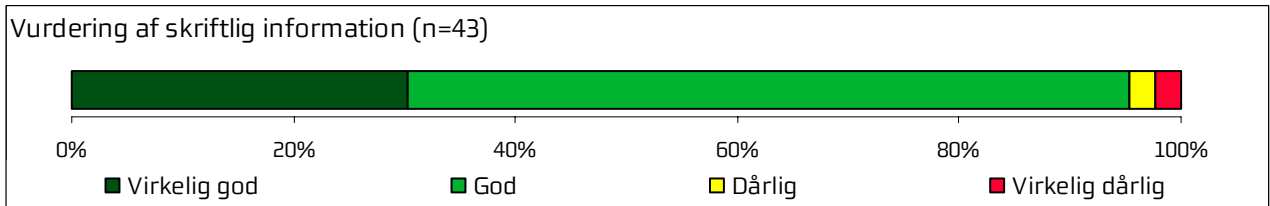
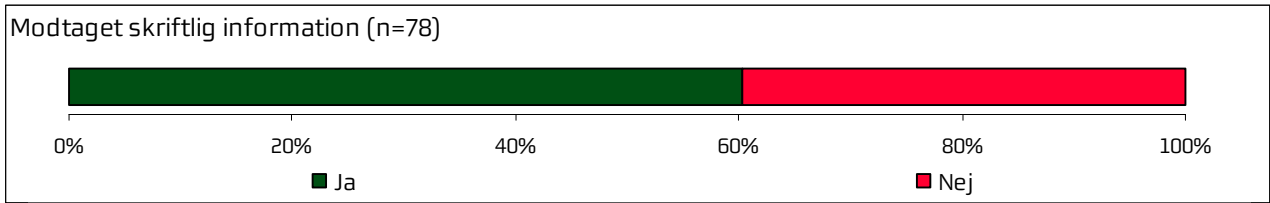
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

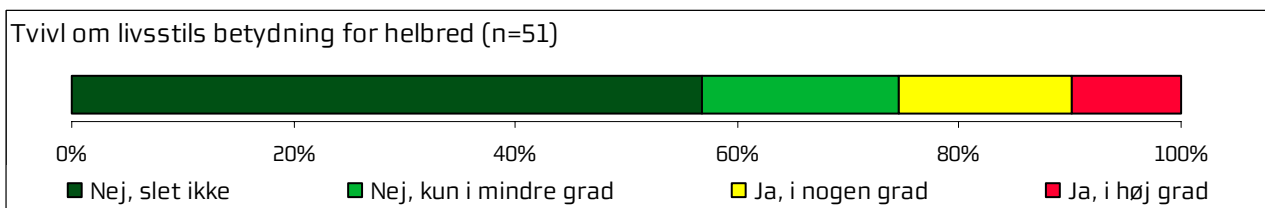
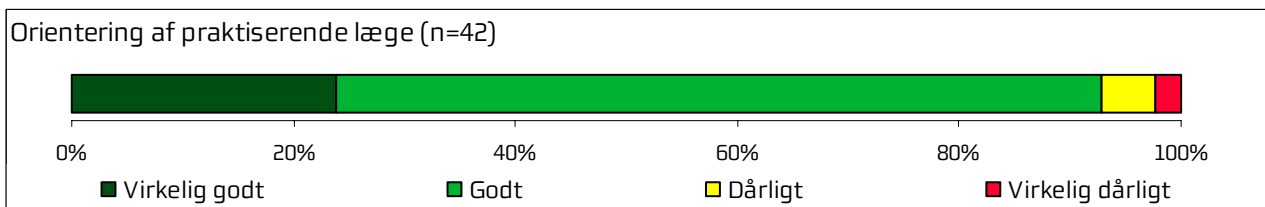
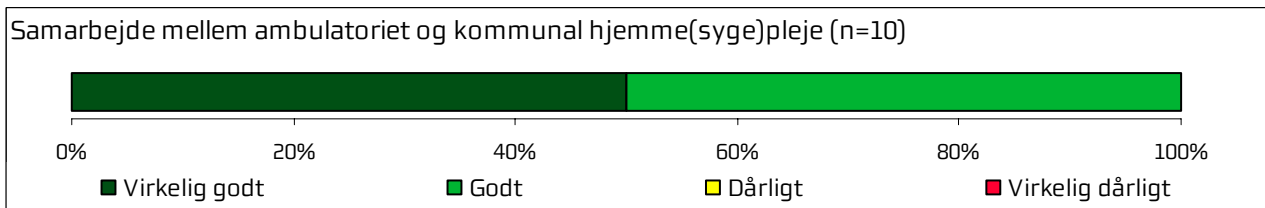
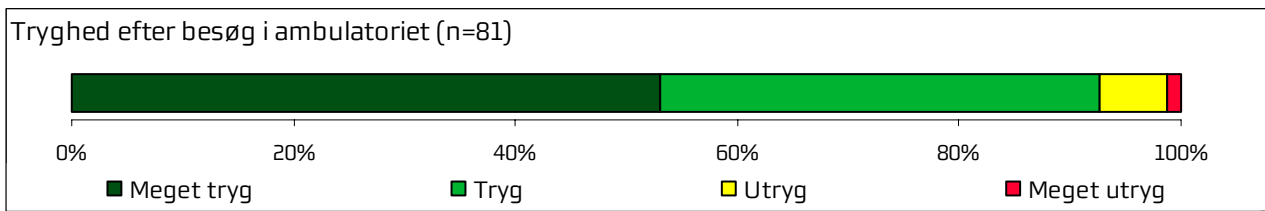
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	85%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	98%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	97%	87%	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	94%*	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64%	-	-	92%	31%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94%	-	-	95%	83%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	96%	86%	92%

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?	60%	-	-	93%*	56%	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	92%	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?	93%	-	-	98%	90%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	83%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	98%	65%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	85%	68%	74%

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.

Organkirurgiske skopier, Odder

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
3	Mit besøg på Regionshospitalet i Odder var en GOD OPLEVELSE. Ikke for meget venlighed og ikke for lidt omsorg og uvenlighed.	Virkelig godt
9	Jeg følte virkelig, at jeg blev behandlet som et menneske og ikke som et nummer i rækken.	Virkelig godt
10	Alt i alt; var perfekt.	Virkelig godt
12	På grund af sekretærens mangel på overblik og orden havde jeg en særdeles dårlig oplevelse med den behandlende læge. Jeg bad om kopi af journalen, måtte ringe og rykke for den efter en måned.	Dårligt
13	Alle var meget imødekommende, beroligede, omsorgsfulde, søde og smilende.	Virkelig godt
14	Fortsæt på samme måde og I kan kun have tilfredse patienter.	Virkelig godt
15	I indkaldelsen til undersøgelsen stod skrevet, at man kunne få beroligende midler, og at man kunne blive bedøvet i svælget. Narkosesygeplejersken prøvede ihærdigt at snakke mig fra beroligende medicin. Og bedøvelse af svælget gik lægen ikke ind for!! Det var virkelig træls!!	Godt
16	Regeringen kan gøre noget bedre - ikke ambulatoriet!	Godt
19	Synd, at det lukker!	Godt
20	Første gang, jeg blev undersøgt i Odder, var det, da ventetiden var kortere end i Århus. Første gang blev jeg kørt i en seng ind til undersøgelsen. Bagefter sagde jeg, at jeg følte mig sygeliggjort, og jeg hellere ville gå til og fra undersøgelsen, hvilket jeg har fået mulighed for siden. Efter første undersøgelse kom lægen og fortalte om undersøgelsen kort efter, hvilket betød meget for mig og min søster (der var med). Første gang blev jeg tilbudt en kedelig ostemad, inden jeg skulle gå. Sidste gang en sund lille anretning med lidt grønt og saft. Jeg har derfor opfattelsen af, at personalet hører efter og reagerer.	Godt
21	Kunne ikke gøres bedre, alt var ok.	Virkelig godt
22	Nedsætte ventetiden.	Godt
23	Yderst professionel behandling, alle var søde og hjælpsomme. Fik hurtigt indtryk af, at de kunne deres kram. Følte mig tryk i deres varetægt. De viste meget omsorg og forståelse (stor ros). Alle tiders sted. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
25	Bedre mulighed for noget mere attraktivt mad, når man må spise igen efter ca. 36 timer. På forhånd tak, vi ses om et par år.	Virkelig godt
26	Den gruppe, der forestod min undersøgelse, udgjorde et velfungerende team, der gav tryghed midt	Godt

i det uundgåelige ubehag.

 28 Regionshospitalet Odde SKAL bevares og må ikke nedlægges.

Virkelig godt






Organkirurgiske skopier, Odder

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var en sød og venlig modtagelse!	Virkelig godt
2	Positiv over personalets evne til at indleve sig i ens problemer og til at informere om, hvad der kunne gøres, og hvorfor osv. :-)	Virkelig godt
8	Da jeg bliver meget dårlig af udrensningen i dagene før undersøgelsen og på selve dagen, var jeg meget glad for at komme i en seng og få et drop. Udrensningen er meget hård - kunne tænke mig en anden form.	Godt
10	Det var virkeligt godt.	Virkelig godt
13	Jeg fik kun lige frakken af, så kom sygeplejersken.	Virkelig godt
14	Selv om jeg mødte for tidligt, blev jeg taget med det samme for at få skrevet data ned. Herefter fik jeg lov til at skifte tøj, så jeg var klar til undersøgelsen, og fik derefter en seng at ligge, i mens jeg ventede.	Virkelig godt
17	Især Odder sygehus og Horsens sygehus er de BEDSTE.	Godt
18	Jeg synes, at alt var fint, og folk var flinke.	Godt
22	Ekstremt dårligt forløb. Min henvisning blev via egen læge sendt til Århus Kommunehospital, der derefter sendte den videre til Horsens Sygehus, som derefter igen sendte den videre til Odder Sygehus, hvorefter jeg så fik en tid, der efterfølgende blev ændret to gange. Forløbet gjorde at jeg alt i alt måtte vente i over fire måneder på at komme til undersøgelse.	Godt
27	Meget venlig.	Virkelig godt

Organkirurgiske skopier, Odder

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
	6	De tog et stykke af min mavesæk til undersøgelse uden at spørge mig om det.	Godt
	8	Ingen orientering om ventetid.	Godt
	20	Tab af vævsprøve.	Godt
	24	Kunne ikke finde blodåren i armen.	Godt
	28	Operationspåklædning.	Virkelig godt



Organkirurgiske skopier, Odder

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg fik via telefonisk kontakt med min egen læge at vide, at undersøgelsen ikke var afsluttet som den skulle, og derfor ikke gav noget sikkert resultat, men der var NOK ikke noget galt. Jeg henvender mig ikke til min læge, uden jeg har rigtig ondt og har haft det længe.	Dårligt
5	Jeg fik skriftlig information, da jeg blev indkaldt.	Virkelig godt
7	Da jeg tidligere har fået foretaget gastroenterologi uden særlige gener, mener jeg, at denne gang var betydelig værre, da man pustede luft ned i maven under hele undersøgelsen. Dette havde man ikke oplyst mig om forinden.	Godt
10	De var fantastiske.	Virkelig godt
11	Der skulle lægges en venflon for evt. senere bedøvelse, og den blev stukket forkert, så jeg efterfølgende havde en pæn stor bule i flere dage efter.	Virkelig godt
12	To sekretærers totale mangel på overblik og samarbejde, afdelinger imellem.	Dårligt
14	Det var en rigtig god måde at blive ført igennem en undersøgelse. Der var humor, respekt og megen tid til overtalelse til at deltage i, hvad der foregik. Min bekymring gik på, at det gjorde ondt, og at det ville være ubehageligt. De fik mig til at følge med på skærmen og var gode til at forklare, hvad der kunne ses. Dette gjorde, at det utrygge forsvandt, og at der næsten ikke skulle bruges bedøvelse. Dette har gjort, at der ikke vil være betænkeligheder i at skulle prøve igen, og at andre får en god forklaring på, at det ikke er en ubehagelig undersøgelse, hvis de står foran en lignende.	Virkelig godt
16	Personalet arbejder under alt for stort tidspres og med ventetid til følge. Til trods for dette leverede de et kompetent og empatisk arbejde!	Godt
17	Især Odder Sygehus og Horsens Sygehus er de bedste.	Godt
18	Jeg blev godt behandlet.	Godt

Organkirurgiske skopier, Odder

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	De havde perfekt samarbejde med mig og hinanden.	Virkelig godt
	12	En læge glemte at skrive journal, men udleverede i stedet det eneste papir, der fandtes over undersøgelsen til patienten. Der skete i øvrigt mange småfejl!	Dårligt

