midt
regionmidtjylland

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport

Ambulatorium

Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på

Kirurgisk Dagafsnit, Herning
Kirurgisk Afdeling (Holstebro/Herning)
Hospitalsenheden Vest

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:	155
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
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 præsentationsmæssige 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.

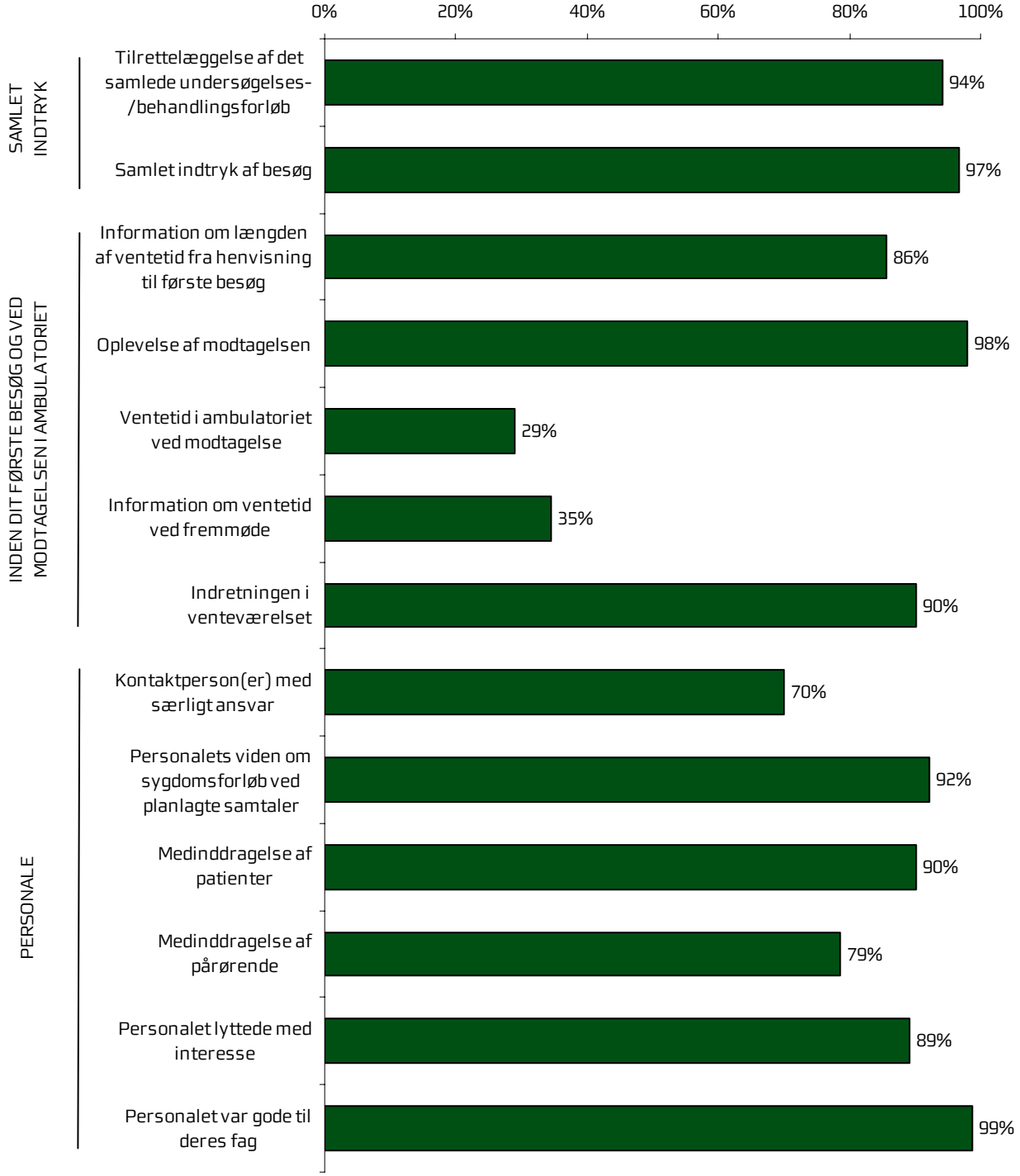
[2] For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

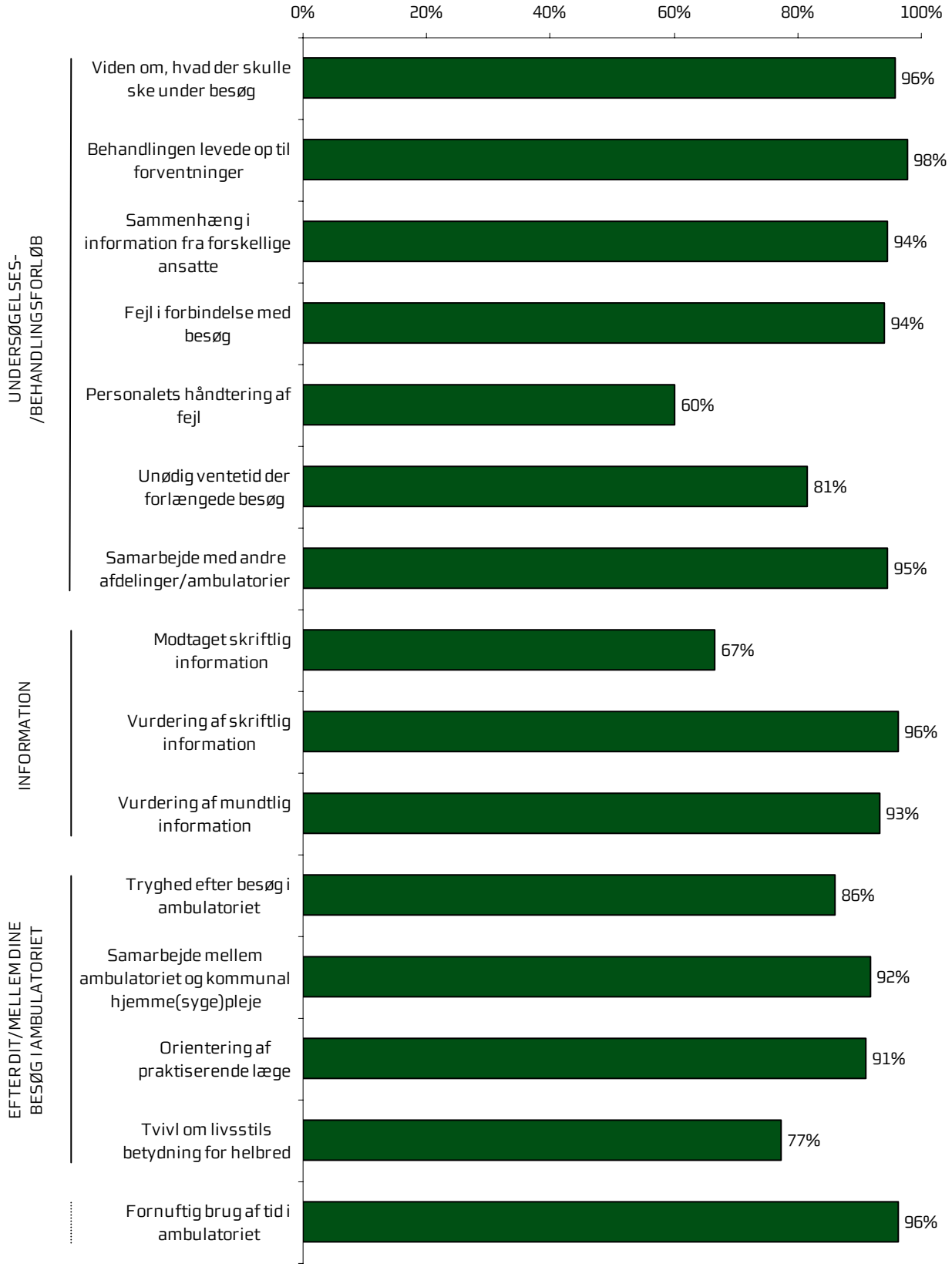
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbeltopslagene 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.

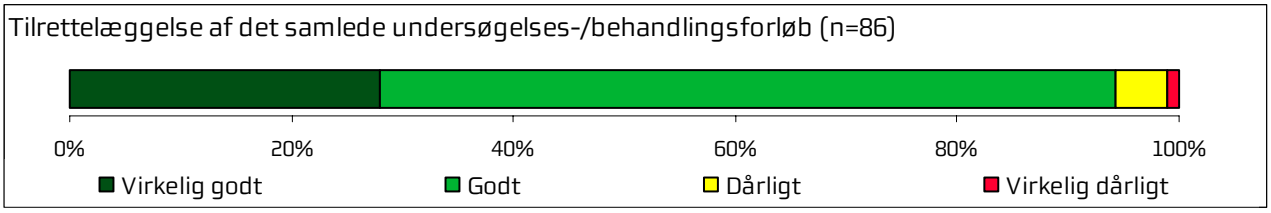
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

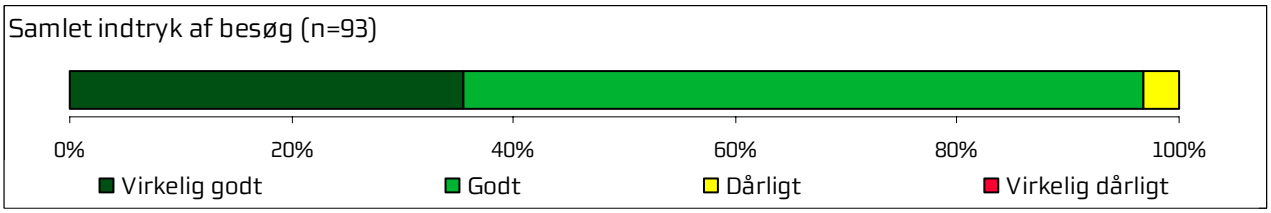
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, 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.

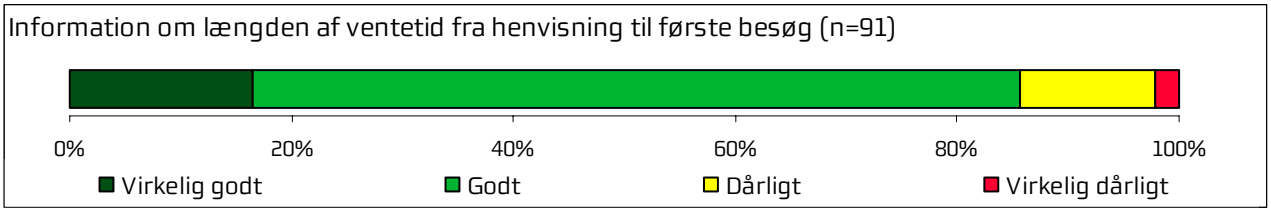
4.1 Samlet indtryk

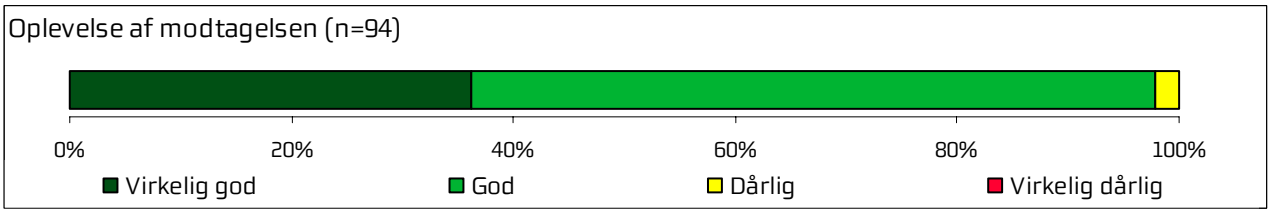


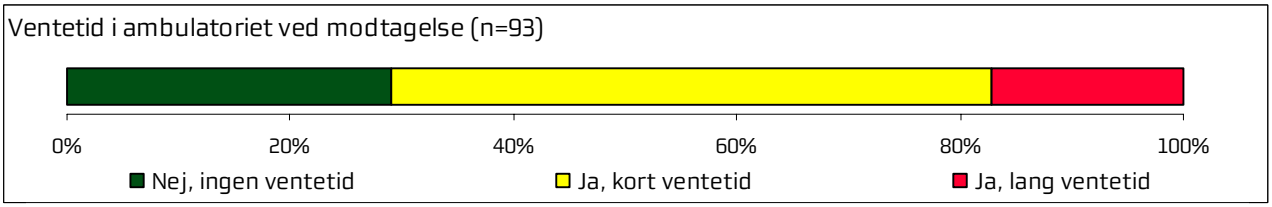


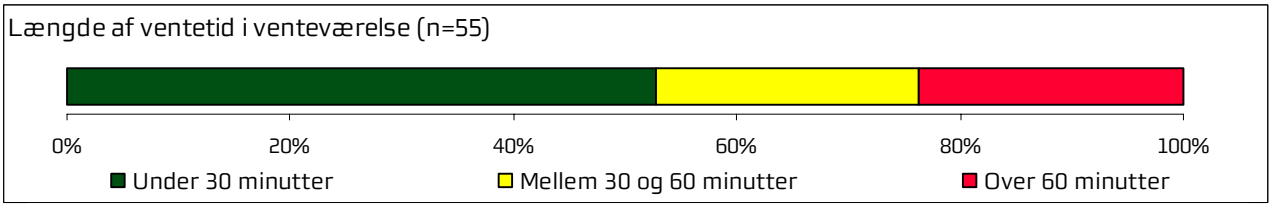
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	91%	97%

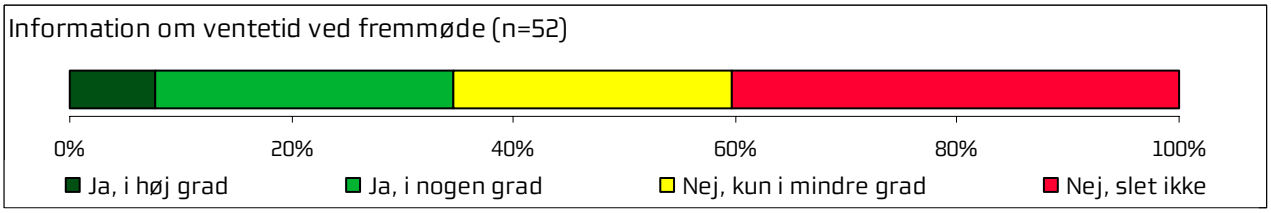
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

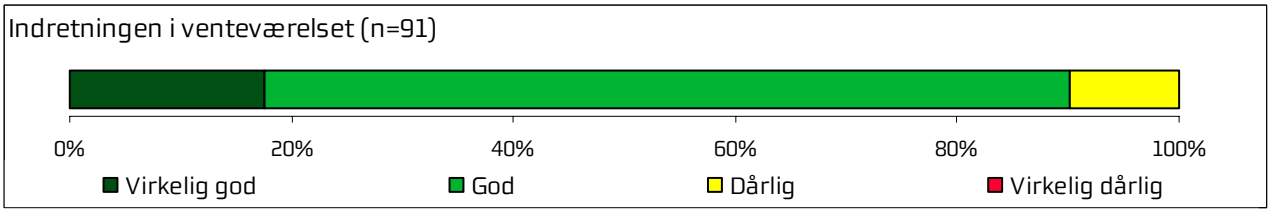






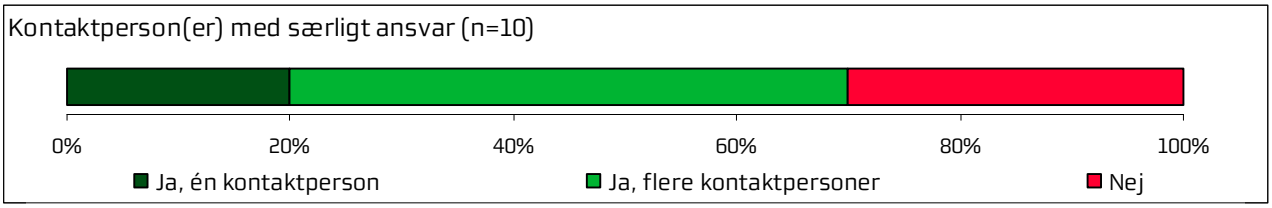


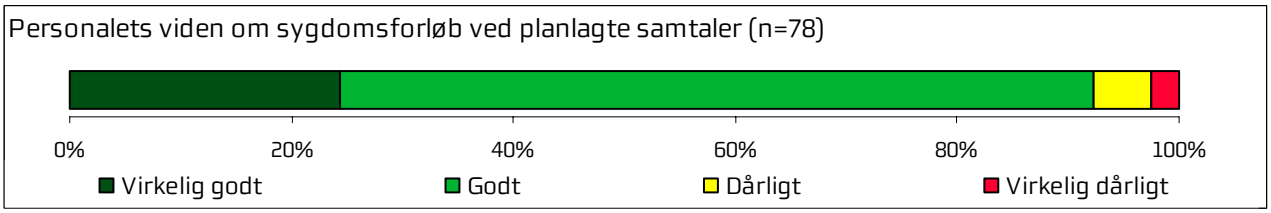


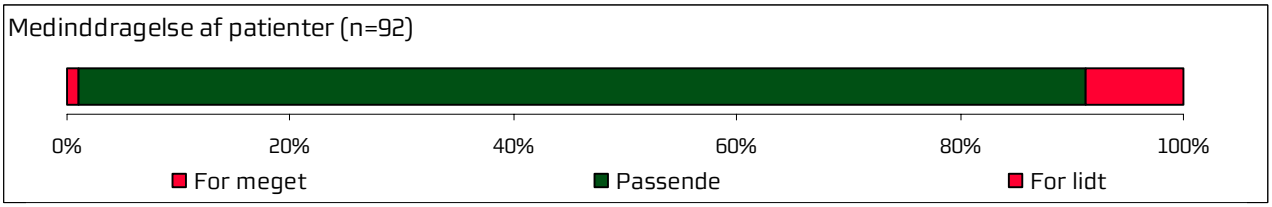


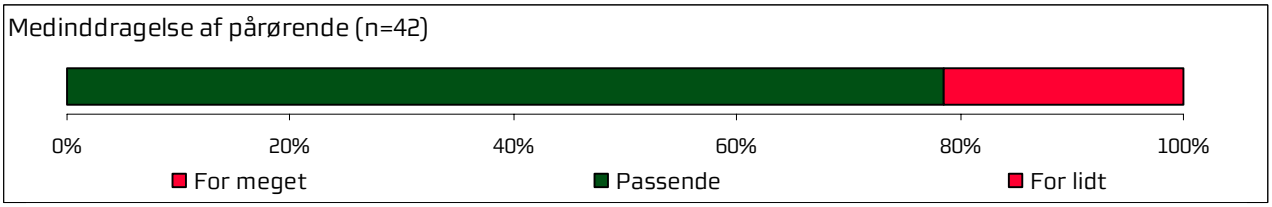
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	77%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	58%*	14%*	34%
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?	35%	-	-	80%*	25%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90%	-	-	98%*	70%*	88%

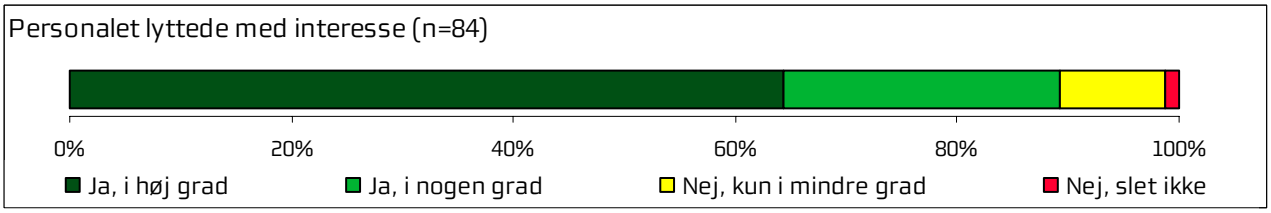
4.3 Personale

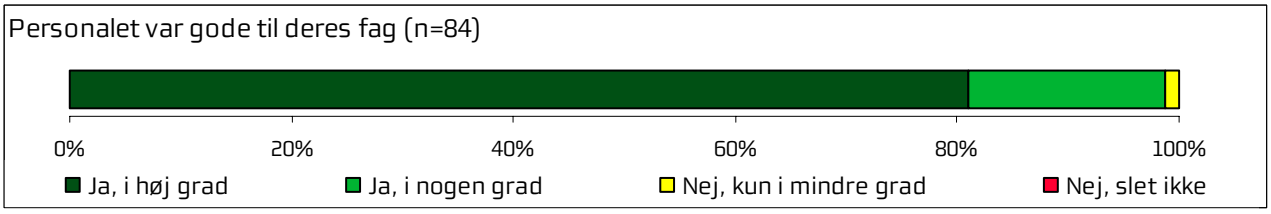






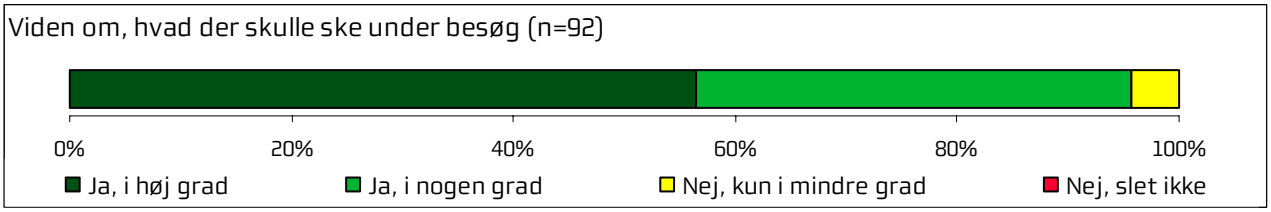


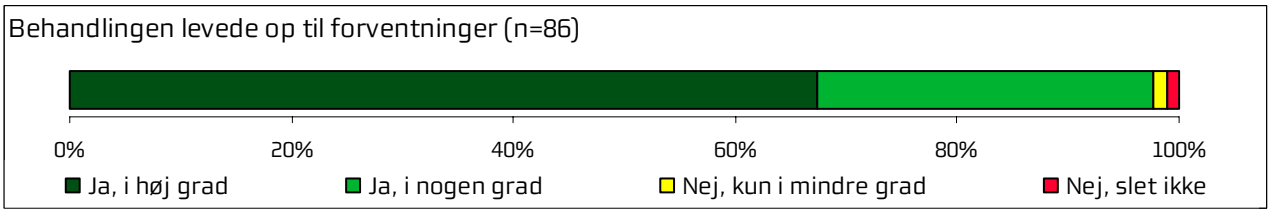


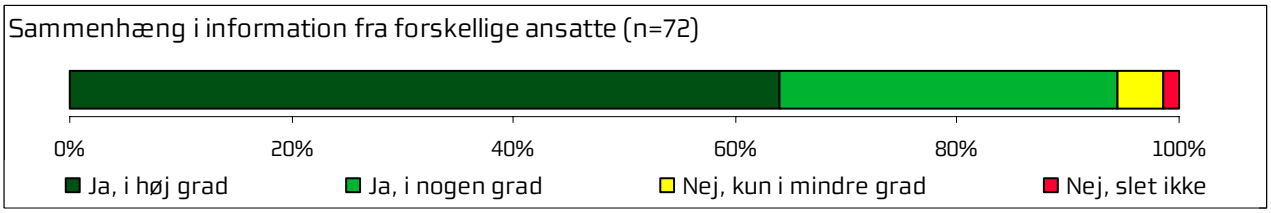


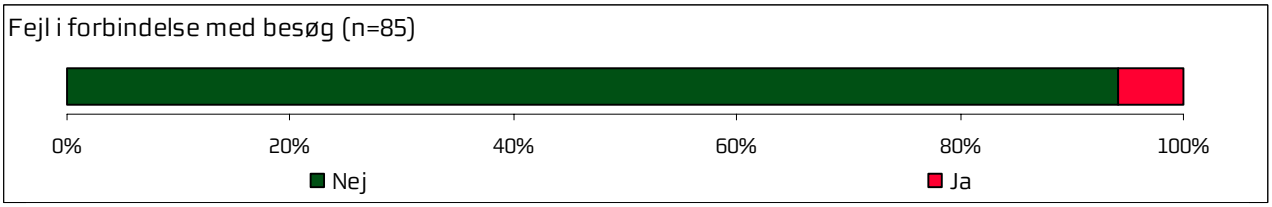
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70%	-	-	100%	60%	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	82%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	73%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	89%	-	-	100%*	88%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	98%

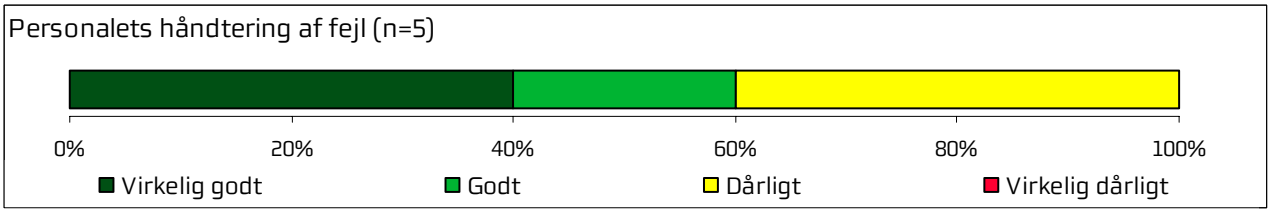
4.4 Undersøgelses-/behandlingsforløb

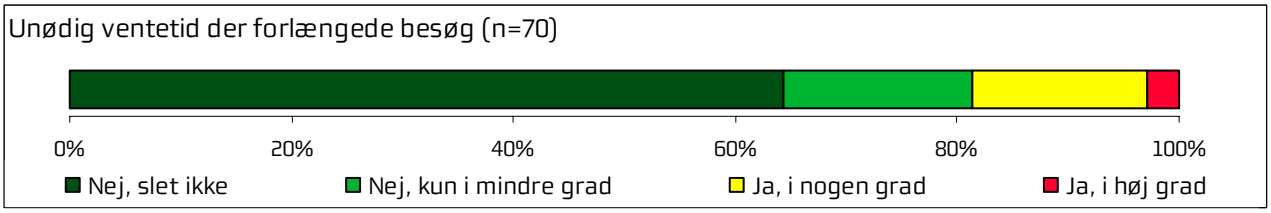


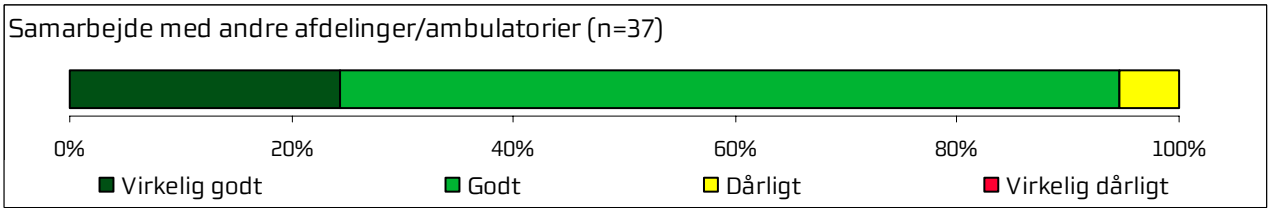






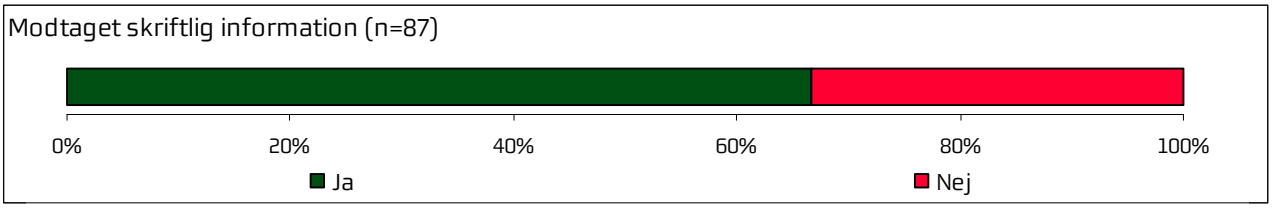


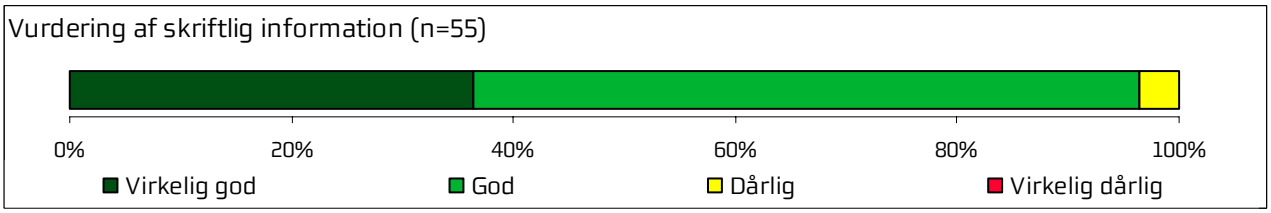


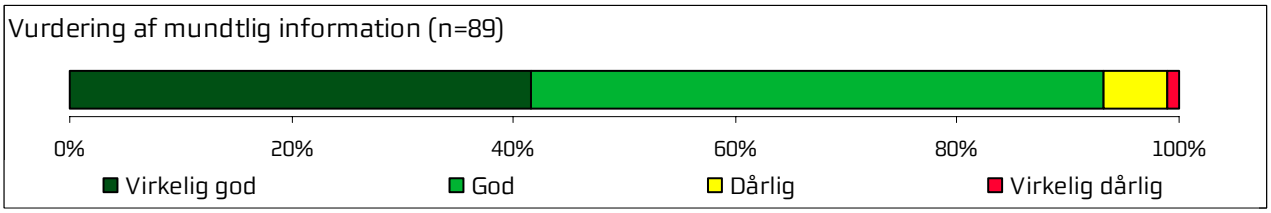


	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	77%*	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98%	-	-	100%	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	100%	33%	76%
Oplevede du, at der opstod unødig ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81%	-	-	98%*	75%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%	76%*	93%

4.5 Information

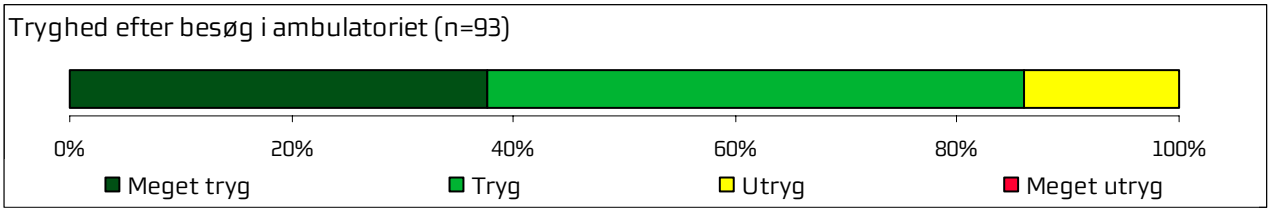


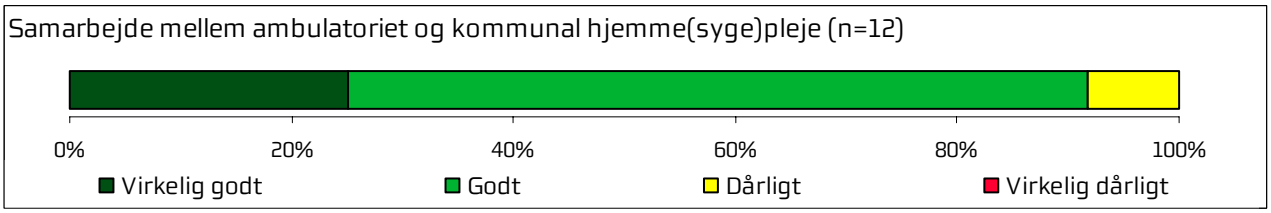


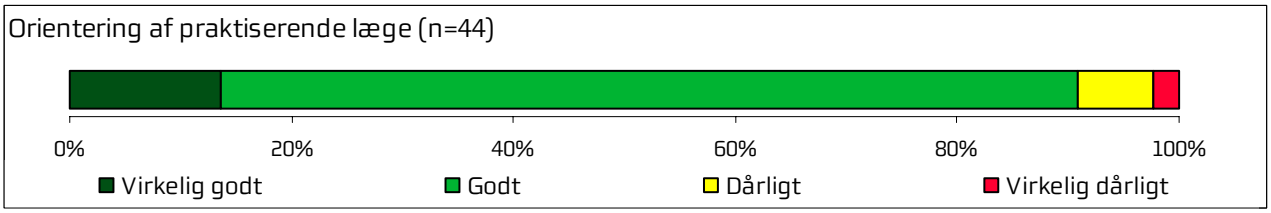


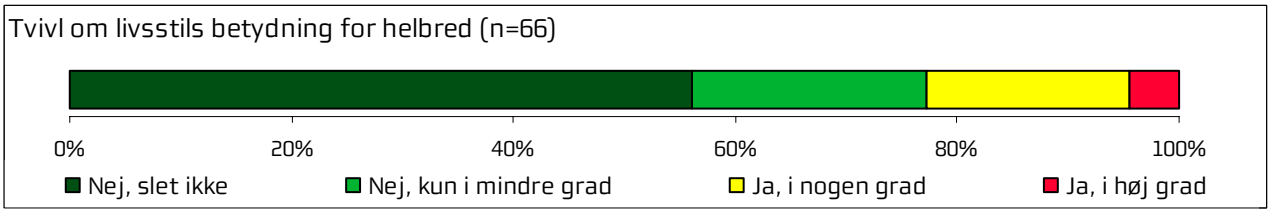
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	67%	-	-	87%*	45%*	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	86%	96%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



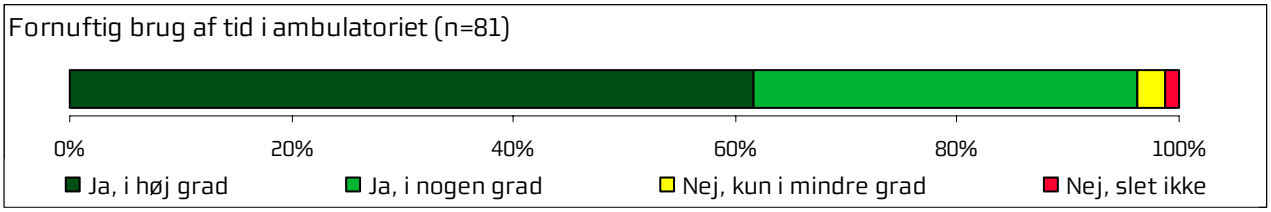






	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Var du tryg eller utryg, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	86%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	71%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	100%*	65%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	92%*	54%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennem-snit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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	Det var som forventet ok.	Godt
3	Forkorte ventetiden.	Godt
4	Mine ambulatoriebesøg og sygehusophold har været MEGET positive!	Virkelig godt
5	Negative oplevelser skyldes udelukkende manglende information om lange ventetider.	Godt
6	Mit første besøg og forundersøgelse foregik i Holstebro med læger fra Herning. Og så fik jeg at vide, at jeg selv kunne vælge Herning eller Holstebro, når jeg skulle opereres. Det vil være fint, hvis det også var valgfri, hvor forundersøgelsen skulle foregå.	Virkelig godt
7	Jeg synes godt, jeg kunne blive bedre informeret om den ventetid, der var, inden jeg blev kaldt ind.	Godt
8	Lægen, der foretog kikkertundersøgelsen, måtte opgave pga. arvævet. Blev CT-scannet efterfølgende uden ventetid. En meget ubehagelig undersøgelse pga. luft pustes i tarmene, men en utrolig omsorgsfuld læge sørgede for mindst mulig ubehag.	Virkelig godt
9	Mangler personligt engagement!	Dårligt
11	En virkelig god behandling!	Virkelig godt
12	Et stort problem med ventetid. Der var ingen information om dette, man skulle selv spørge. Jeg spurgte, da der var gået over en time.	Godt
13	Altid god behandling på Herning Sygehus og dejligt personale. Kan ikke klage over noget. Tak!	Virkelig godt
14	Læger (både anæstesi og kirurg) samt sygeplejersker tog i høj grad hensyn til mine ønsker og behov.	Virkelig godt
15	Informer patienter, så snart henvendelsen er kommet, det er dårligt at give computeren skylden!	Virkelig godt
16	Super gode. En tilfreds patient.	Godt
17	Jeg har været yderst tilfreds med Regionssygehuset Midtjylland, som har taget sig virkelig godt af mig som patient. Kun ros er der tale om.	Virkelig godt
18	Synes, at ventetiden på prøverne var lang, det var ubehageligt.	Godt
19	Informationsmaterialet angående brokoperation er ikke fyldestgørende vedrørende, hvad og hvor meget, man kan og må lave efter operationen.	Godt

20	Jeg synes, de behandler bedre, så der er ingen kommentarer fra mig.	Virkelig godt
21	MR scanner: Alt O.K. Dog lidt mere om larm og "klaus" når man er i røret (evt. ind ud før og snak). Evt. at man har fornemmelsen af, at man ikke er alene i røret en time. Evt. headset så man kan tale sammen.	Godt
23	Have styr på deres journaler og mine oplysninger samt deres egne erfaringer fra mine tidligere behandlinger.	Dårligt
24	For mig at se var alt O.K.	Virkelig godt
26	Jeg synes, jeg blev informeret rigtig godt før og under undersøgelsen, og det var rart at sidde og slappe af og få lidt at spise bagefter. Det var også fint, at lægen kom og fortalte om undersøgelses-resultatet en gang til, inden man gik hjem.	Godt
27	Lægen som undersøgte mig kom og forklarede alt om min tilstand og forhold!	Godt

Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det var ganske godt.	Godt
10	Jeg skulle møde til undersøgelse, men var så blevet skrevet op til at møde dagen efter, så jeg måtte vente tre timer inden, jeg blev kaldt ind til undersøgelse. Det var et par år siden jeg havde været til den samme undersøgelse. De regnede med, at det var tre måneder siden.	Godt
15	Jeg ringede, for at høre om de havde modtaget en henvisning fra min læge. Den var der ikke! Og jeg blev stillet om flere gange til andre steder i huset. Egen læge erklærede, at den var sendt cirka 14 dage før. Ved 2-3 forsøg var den der - altså knap tre uger.	Virkelig godt
16	Meget sødt personale, samt en fantastisk sød sygeplejerske, som hjalp og støttede under hele forløbet. En undersøgelse, som ikke var særlig rar, men ved hjælp af sødt personale, overlevede jeg slangen nede igennem halsen.	Godt
18	Jeg kom ind akut og syntes bare det var dejligt, at de kunne undersøge mig. Ventede fire timer, men det var bare helt ok.	Godt
26	Da jeg i slutningen af efteråret blev udskrevet efter en operation, fik jeg besked om, at jeg ville blive indkaldt til en kontrol koloskopi, som skulle udføres tre måneder senere. Da vi kom til slutningen vinteren året efter var jeg endnu ikke blevet indkaldt. Jeg kontaktede derfor selv sygehuset for at blive indkaldt .	Godt
27	Jeg er meget godt tilfreds med modtagelsen.	Godt

Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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
	22	Forkert udtømning. Undersøgelsen måtte laves om.	Godt

Kirurgisk Dagafsnit, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Tilfredsstillende.	Godt
16	Dejligt med svar med det samme. Og dermed undgå at være nervøs i flere dage, som i mit tilfælde var unødvendigt. Superdejligt og afslappende at gå derfra!	Godt
24	Følte mig i trygge hænder. Var alle søde ved mig.	Virkelig godt
25	Der var en ventetid på 12 uger, fra min læge indstillede mig, til at jeg fik besked om at komme.	Intet svar

Kirurgisk Dagafsnit, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Vil gerne have haft noget mere at vide om, hvordan operationen gik. Men jeg var meget omtåget, da lægen kom efter operationen. Så jeg fik ikke spurgt. Kunne jeg evt. have ringet til kirurgisk ambulatorium og fået det at vide?	Virkelig godt
16	Dygtig og humoristisk læge, og MEGET SØDE sygeplejersker.	Godt
18	Skulle vente på svar af prøver på betændelse og var jo selvfølgelig utryg, da man jo straks tænker det væreste.	Godt
25	Fra sagen blev sendt til Århus Kommunehospital til 1. kemobehandling blev indledt gik 1½ måned.	Intet svar