

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Ambulatorium
Klinisk fysiologi og nuclearmedicin
Skejby 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		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:	138
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

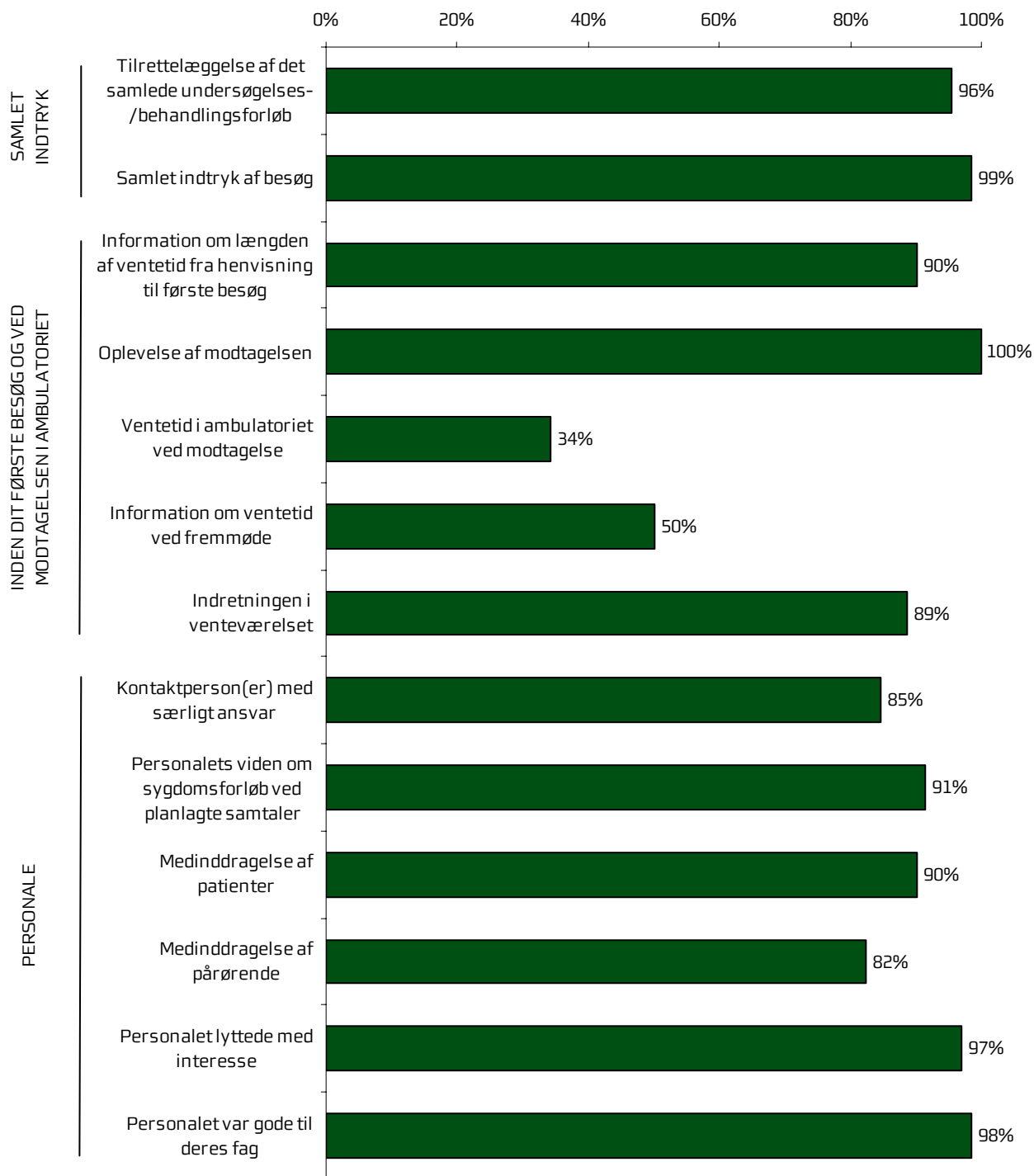
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

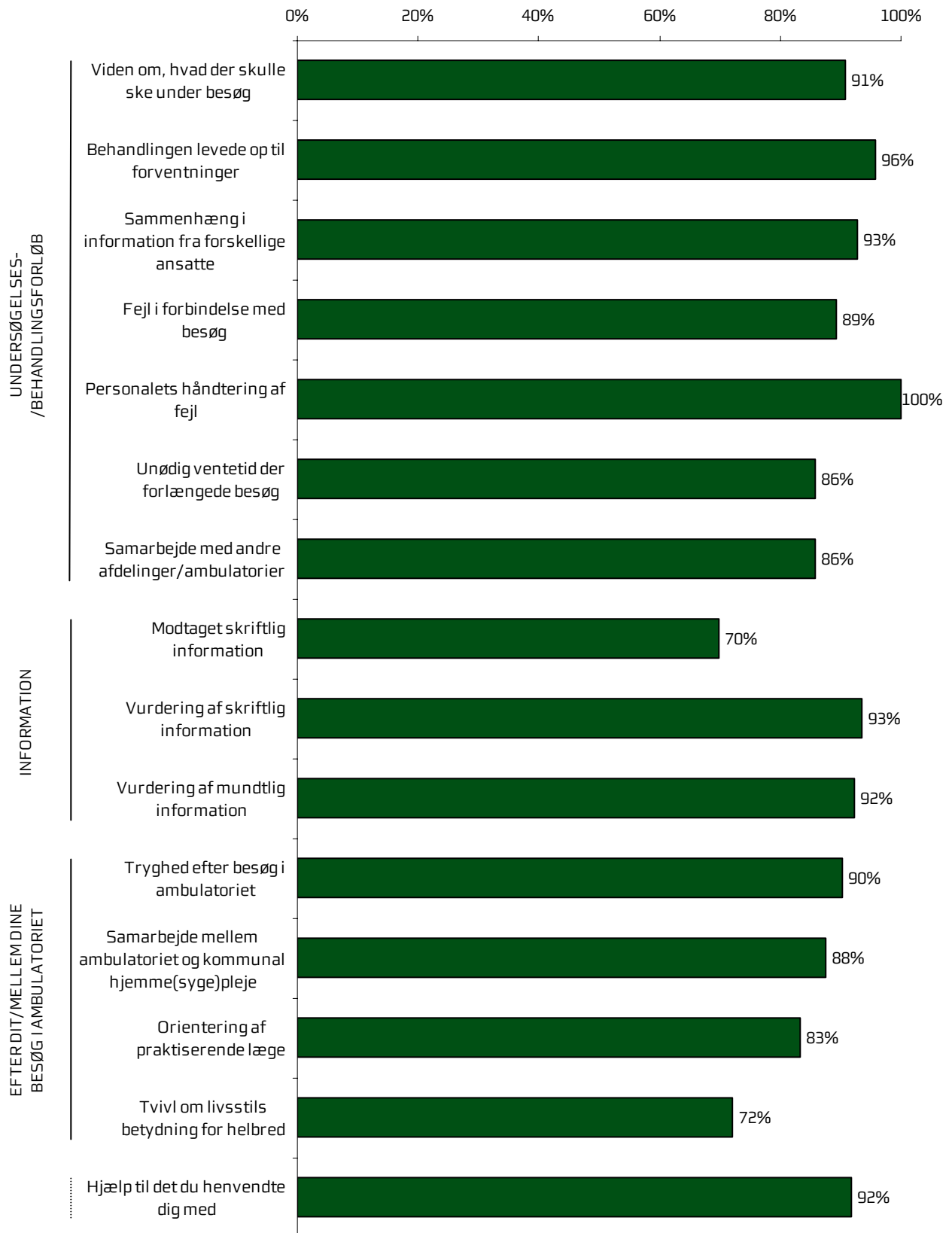
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

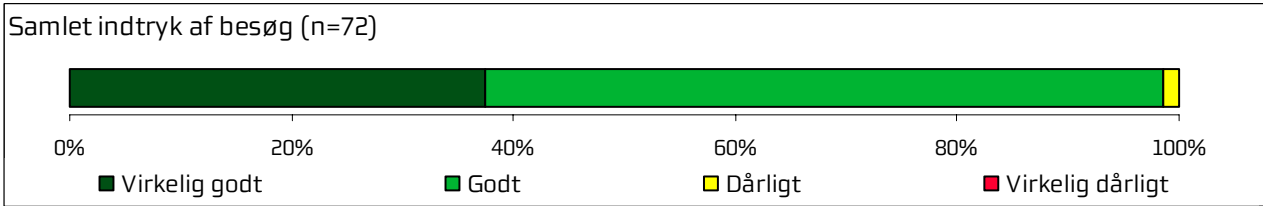
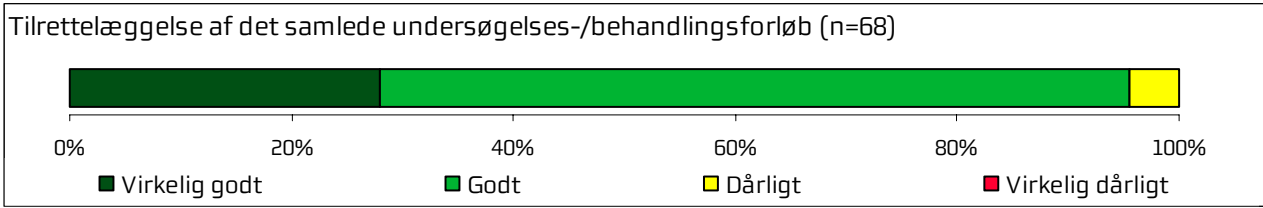
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

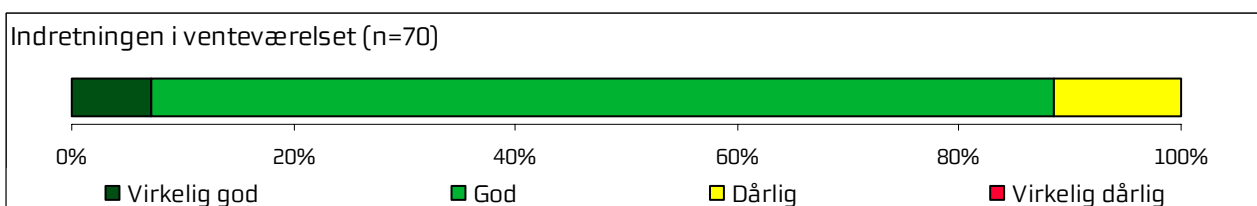
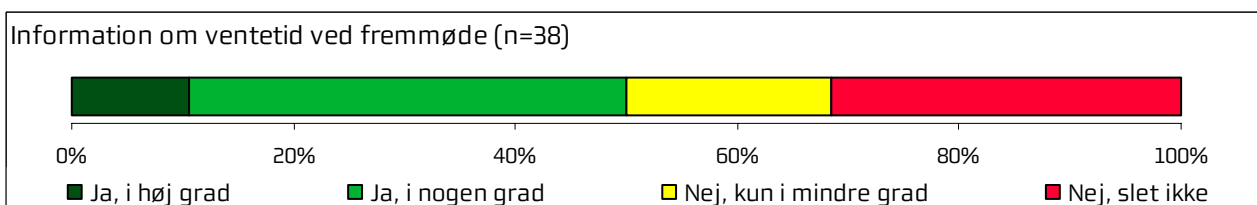
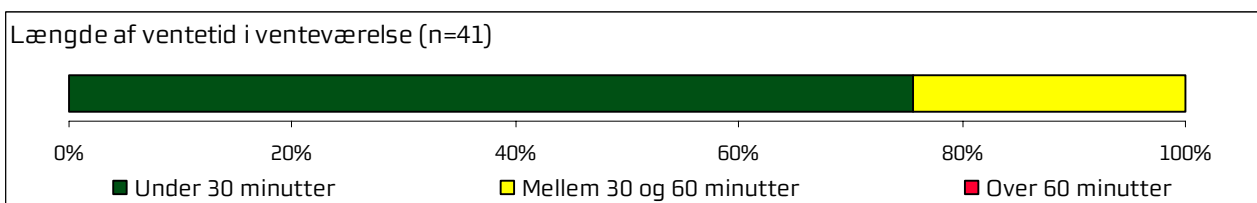
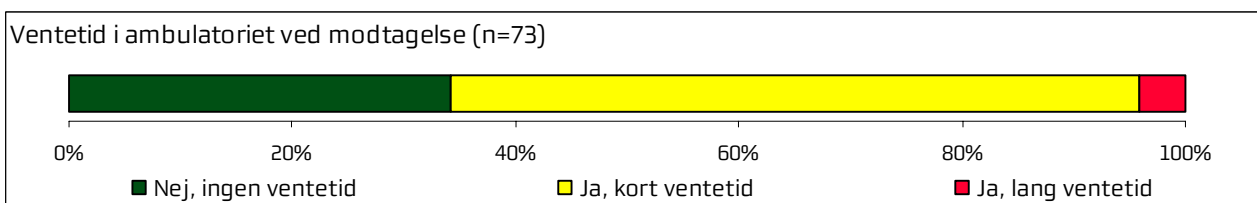
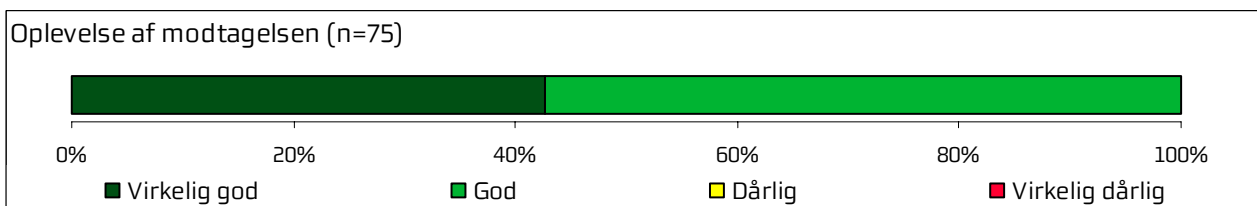
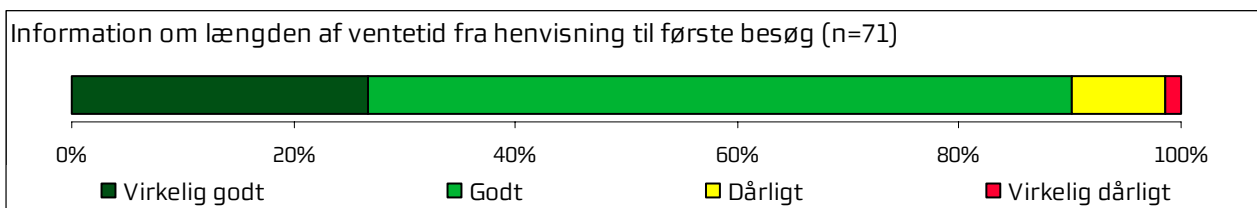
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

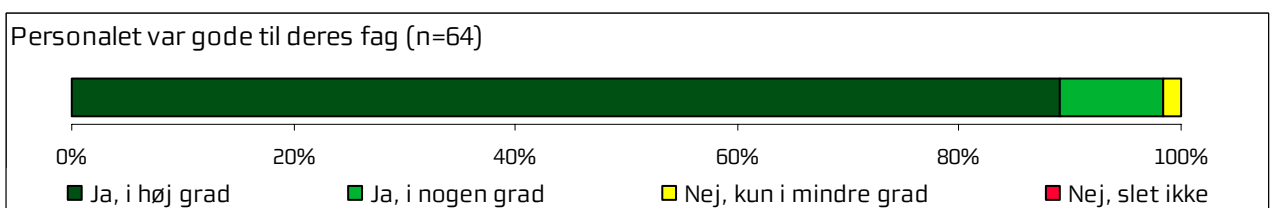
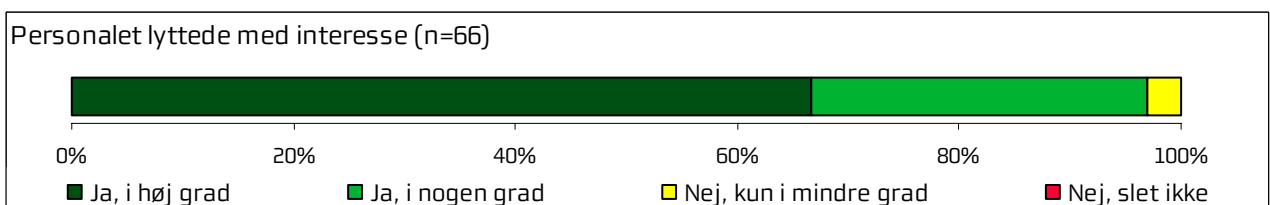
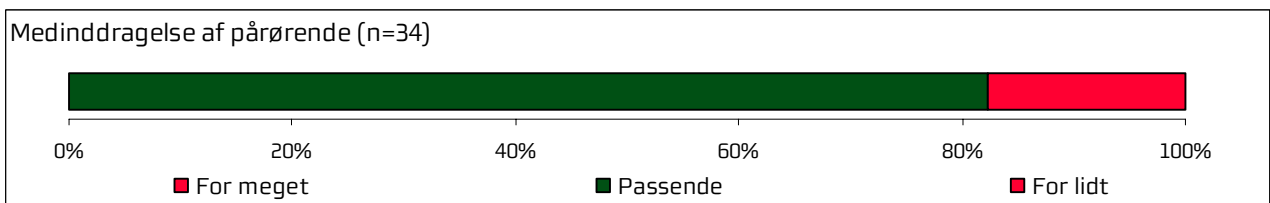
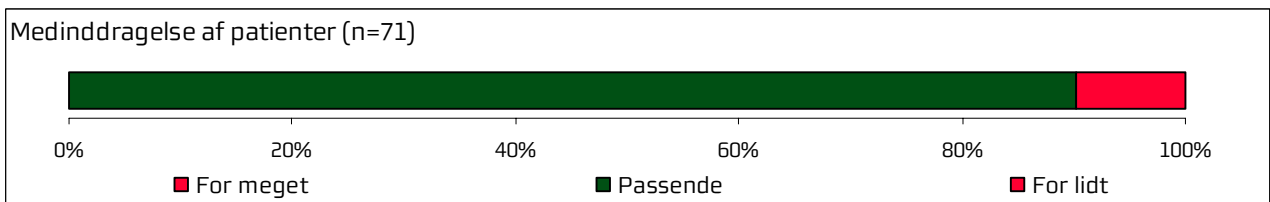
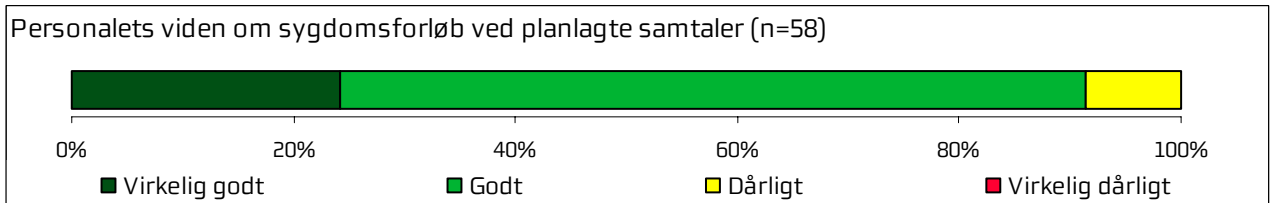
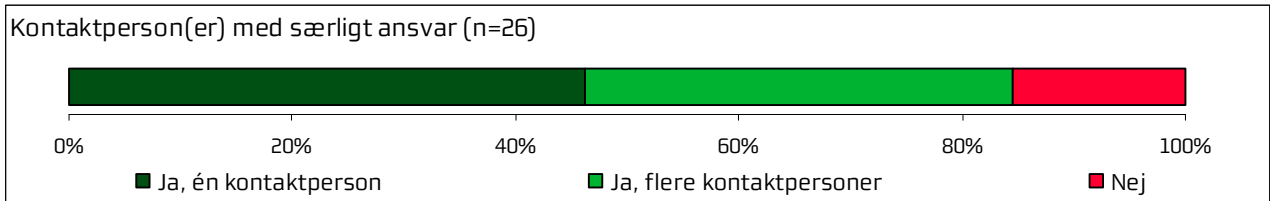
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	94%	96%

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?	90%	-	-	97%	75%*	89%
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?	34%	-	-	35%	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?	50%	-	-	72%*	18%*	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89%	-	-	93%	74%*	85%

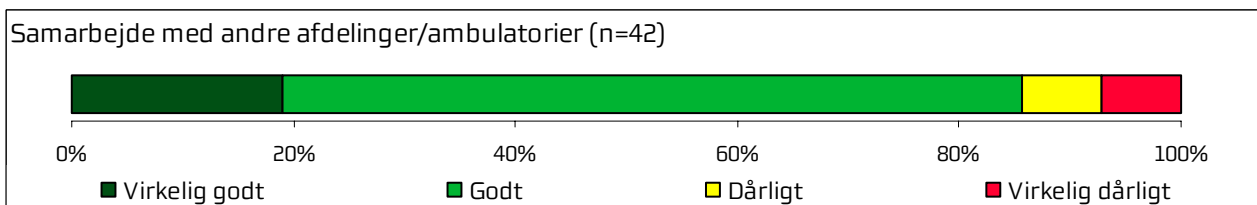
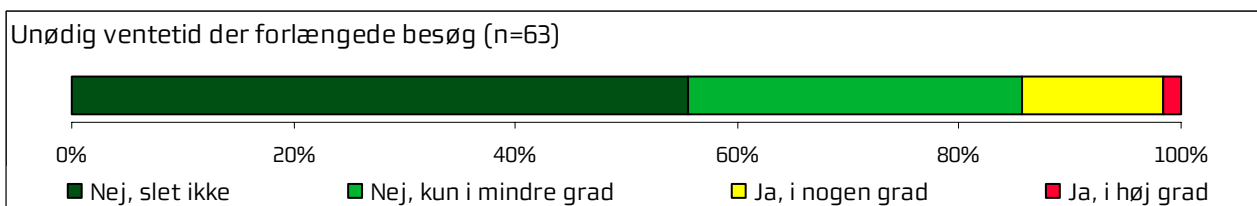
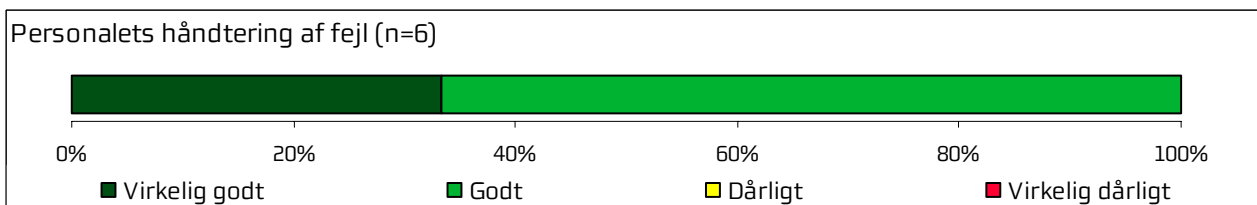
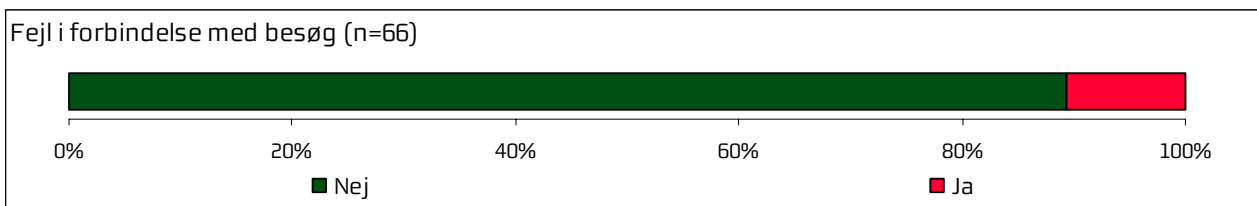
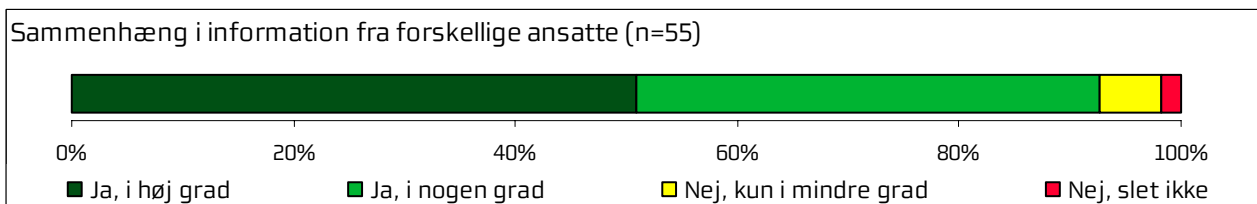
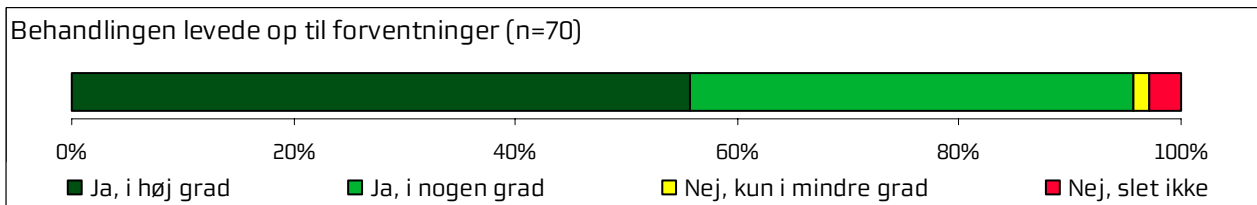
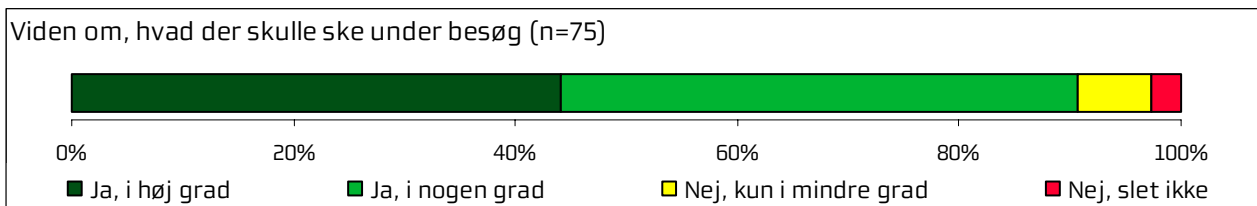
4.3 Personale



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%	-	-	93%	64%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	97%	81%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	88%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82%	-	-	96%*	80%	90%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	93%	97%

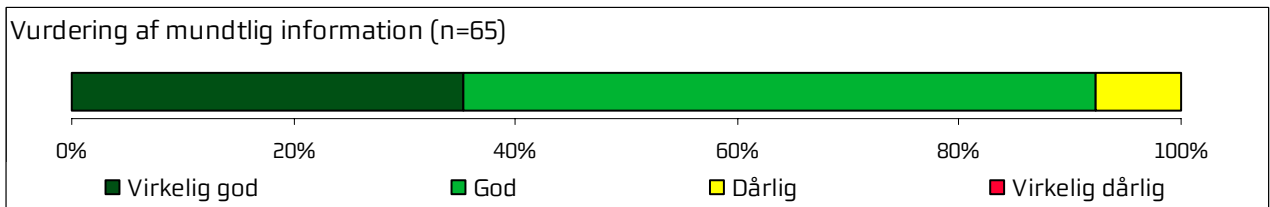
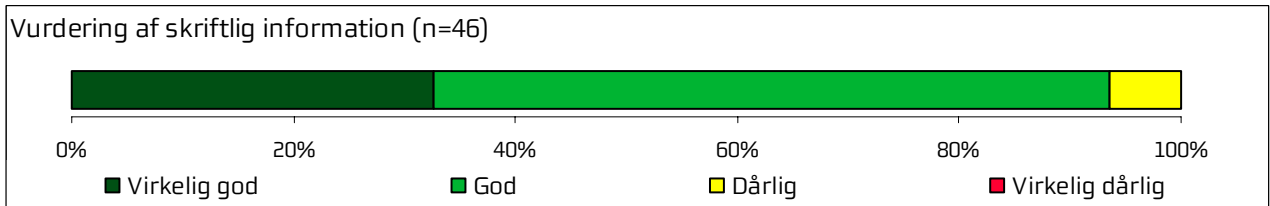
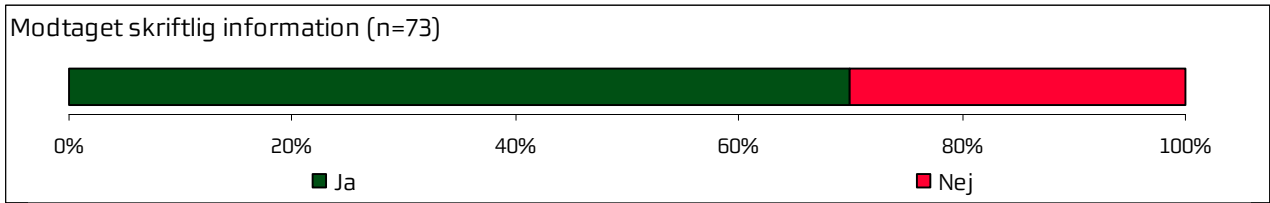
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

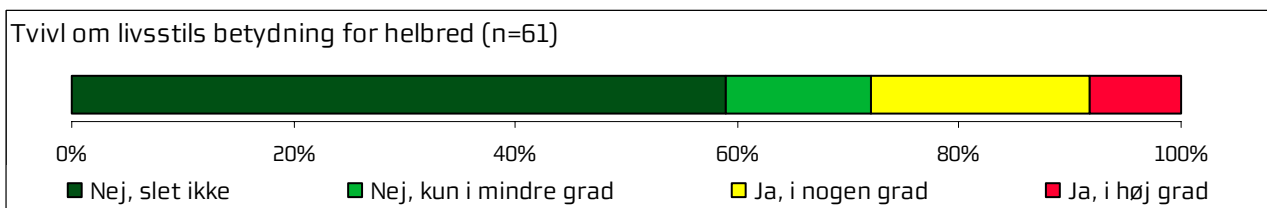
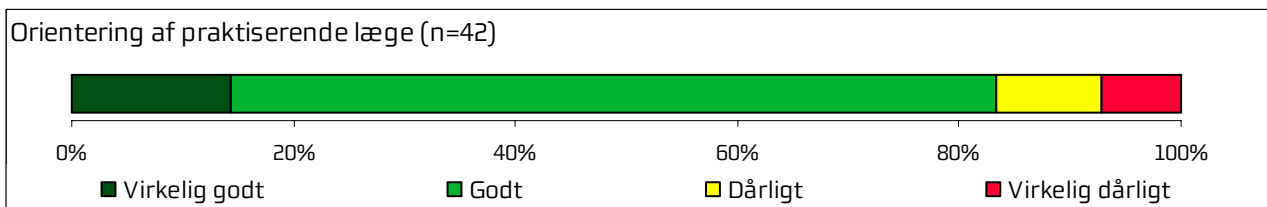
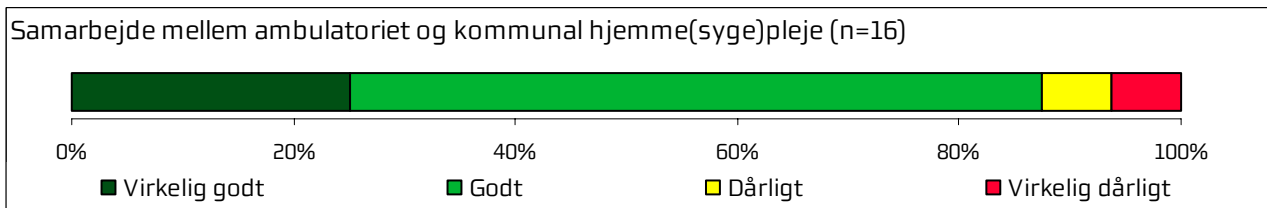
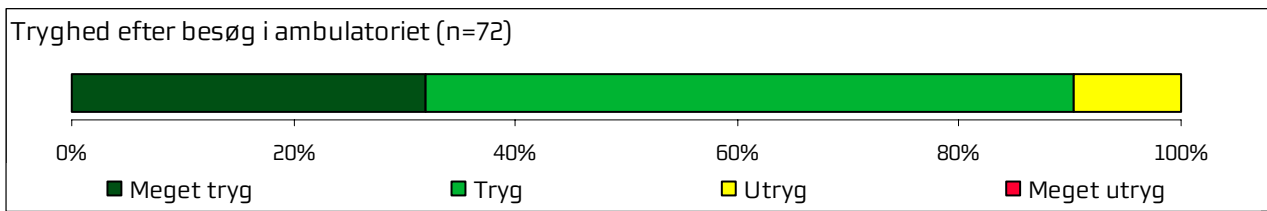
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	98%	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	86%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	94%	79%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	55%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	97%*	74%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	97%	82%	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?	70%	-	-	83%*	43%*	58%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	89%	96%

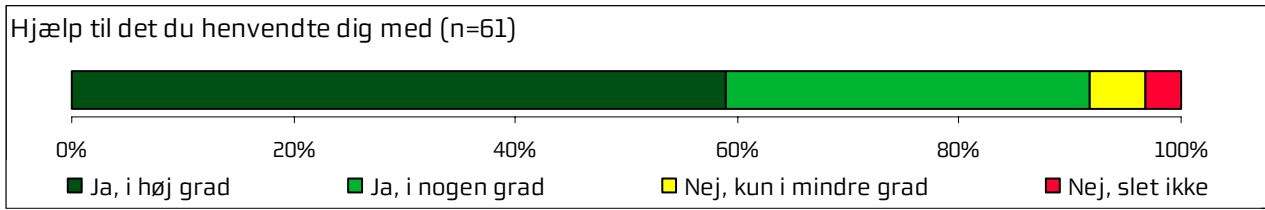
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	98%*	87%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%	67%	85%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	97%*	58%*	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	91%*	65%	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92%	-	-	98%	89%	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.

Ambulatorium

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	Når man sender pjecer ud, er det vigtigt, at personalet ved, hvad der står i dem og ikke vildleder patienten. Patienten skal stå fast på sit.	Godt
5	Kunne godt have ønsket en kort information om scanningsresultatet af læge eller sygeplejerske. Der går for lang tid inden undersøgelse på Skejby og for lang tid, inden man får svar på undersøgelse. Et lille ønske under en scanning: et ur i loftet - så man selv kunne følge, hvor langt man er i scanningsforløbet.	Godt
7	Min oplevelse af behandling og personale har ved mange "besøg" altid været særdeles positiv. Stor tak for det!	Virkelig godt
8	Jeg har aldrig fået svar på min tilstand.	Godt
10	Jeg har været til to undersøgelser med ti år imellem. Resultatet er åbenbart det samme. Hvorfor følger man ikke op, og finder ud af, hvad der er i vejen?	Intet svar
11	Bedre information til patienterne efter undersøgelse, da man, i mit tilfælde, gik over den tidsfrist, der ellers er for tilbagemelding til patienterne.	Virkelig godt
13	Det var rigtig godt. UG.	Virkelig godt
14	Alt forløb efter planen! Personalet var meget venligt og imødekommende.	Virkelig godt
15	Meget dygtige, medmenneskelige sygeplejersker, særligt kontaktpersonen.	Virkelig godt
16	En af gangene var jeg ved frokosttid på ambulatoriet. Det var meget, meget dejligt, at der lige pludselig kom frokost, som vi måtte tage af. Det kan jo godt tage lidt tid inden, man kommer igennem det hele og så undervejs bliver lidt sulten. Det var skønt - især fordi der var lang ventetid den dag, da der var en patient, der blev dårlig, og det skal der selvfølgelig være plads til.	Virkelig godt
19	Ris: Informere om ventetid (så føler man sig respekteret). Indrette rummet, så diskretion er mulig. Ikke optimalt med et stort rum, hvor alle betragter alle. Ros: Jeg har fået tider/ændret tider, som det passede mig. Har følt, at der var tid i samtalen trods travlhed.	Godt
24	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde alt godt undtagen at give informationer til min egen læge. Jeg synes, de kunne gøre det lidt bedre.	Godt
25	Meget kompetente, informative og venlige.	Virkelig godt
28	For lidt orientering omkring resultatet af prøverne.	Godt
29	Der gik tre uger med ingen information. Måtte ringe flere gange frem og tilbage.	Intet svar






Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Burde undersøge sagen og så sende brev om, at der er forundersøgelse, og at disse skal være klar inden selve undersøgelsen, når man ikke får journalen elektronisk regionens sygehuse imellem (lidt for dårligt).	Godt
2	Jeg fik tilsendt en pjece, som var god. Fik oplyst busnummer og nummer på bygningen, der ses fra bussen, og fandt frem uden besvær. I ambulatoriet blev jeg modtaget meget venligt.	Virkelig godt
5	Der var for lang tid fra anvisning til undersøgelse taget betragtning af, at det var en hjerteundersøgelse.	Godt
12	Svært at finde rundt.	Virkelig godt
13	Jeg blev modtaget meget venligt, så det var jeg glad for.	Virkelig godt
17	Var udskrevet fra hospitalet et par dage før - fik meget medicin, derfor er min hukommelse ikke god vedrørende den ambulante undersøgelsen.	Godt
18	Det føltes meget langt at gå til ambulatoriet, når man er dårligt gående. Ikke en stol at sætte sig på.	Godt
19	Ventetiden var lang.	Godt
21	Jeg blev serviceret rigtig godt og kom til med det samme.	Godt
27	Informeret pr. brev. Fik dato. Temmelig lang ventetid.	Virkelig godt

Ambulatorium

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
	4	Jeg fik ikke svar på prøven.	Virkelig godt
	7		Virkelig godt
	15	Havde glemt at give besked om at møde fastende.	Virkelig godt
	20	Modtog forkert behandlingspjece (folder).	Godt
	23	Forkert dato.	Godt






Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Blev orienteret godt. Fik udførlig besked om, hvordan jeg skulle ligge. Fik besked om, at nu er den halve tid gået. Det var rart. Det var et meget venligt personale. Jeg ved ikke, hvad vedkommende var af profession.	Virkelig godt
3	Det tager for lang tid at skrive besked til den, der har henvist.	Godt
4	De sidste to gange har jeg måttet ringe og rykke efter svar på min behandling. Det, synes jeg, ikke burde være nødvendigt.	Virkelig godt
5	Var utryk ved scanningsforløb. Første information var, at scanningen måske skulle tages om pga. manglende kontrastvæske. Fik efterfølgende besked, at det skulle den ikke, men det var muligt, at jeg skulle til flere undersøgelser. Fik besked på, at jeg godt kunne tage hjem, og der ville komme svar på undersøgelsen i løbet af et par uger (lang ventetid uden indikation om, hvor godt/galt det så ud).	Godt
7	Informationen fra hospital/ambulatorium er generelt meget dårlig til stor gene for både læge og PATIENT.	Virkelig godt
9	OK.	Virkelig godt
12	Jeg kan ikke forstå, at jeg pludselig skulle til Viborg, og der er ikke sket noget endnu!	Virkelig godt
13	Jeg blev meget godt underrettet om mit undersøgelsesforløb, så alt var meget fint, så jeg kan kun give det UG.	Virkelig godt
19	Det er kun et offentligt system, der kan tillade sig/har råd til (?) at lade folk vente så utroligt længe for ingenting... RYSTENDE!!!! Manglende respekt.	Godt
22	Jeg havde haft et "mærkeligt" hjerteanfald og skulle tjekkes for evt. blodprop. Årsagen blev ikke nævnt, jeg fik indtryk af en ren rutineundersøgelse uanset årsag. Ingen spørgsmål til "sagen".	Godt
26	Der skulle laves yderligere undersøgelser, men sygeplejersken ville ikke/måtte ikke informere om, hvorfor der skulle yderligere undersøgelser til. Manglende MEGET denne information. Er med til at skabe mindre bekymring og bedre forståelse for undersøgelsesplanlægningen.	Godt

Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	For lang ventetid på besked om positivt eller negativt svar (scanning).	Godt
	6	Alle var venlige og imødekommende.	Virkelig godt
	9	O.K.	Virkelig godt
	11	Der gik al for lang tid fra min undersøgelse i ambulatoriet, til jeg fik besked om resultatet. Resultatet fik jeg mundtligt pr. telefon efter, at jeg havde rykket efter det to gange. Først fik jeg at vide, at lægen var taget på ferie, anden gang at lægen havde en stor bunke på sit skrivebord, som skulle besvares først. Jeg har ikke modtaget noget skriftligt om resultatet, som jeg bad om under telefonsamtalen med lægen NN. Det var et stort minus ved besøget i ambulatoriet.	Virkelig godt
	12		Virkelig godt

