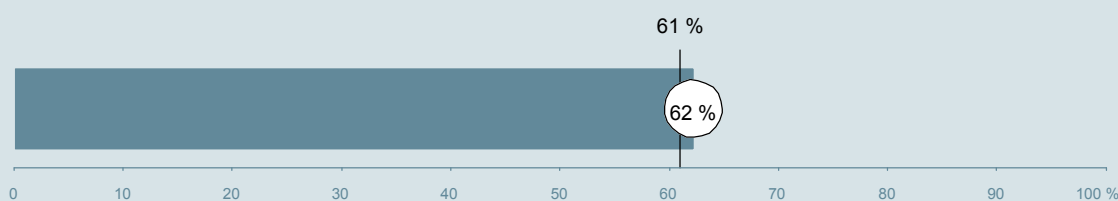




Medicinsk ambulatorium, Horsens Regionshospitalet Horsens og Brædstrup

Undersøgelsen er blandt 463 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.
62 % af disse svarede på spørgeskemaet.
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for
Brugerundersøgelser**

www.patientoplevelser.dk



INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22

Om rapporten

Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

Omkodninger af spørgsmål:

Spørgsmålene er ikke altid opgjort, som de fremstår i spørgeskemaet. Her følger et par eksempler:

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret (4(1)).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

Mere detaljeret information om, hvilke spørgsmål, der er omkodet og hvordan, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/omkodninger

Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

Pilene i figurer og tabeller viser, om ambulatoriets resultat i år er bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt fra ambulatoriets eget resultat i 2009.

Placering i forhold til specialeresultatet (O, U eller G):

I figurer og tabeller angiver O, U og G, om ambulatoriets resultat er over, under eller ikke signifikant forskelligt fra specialeresultatet for Intern Medicin på landsplan.

Manglende tal (- eller blank) og (*):

En stjerne (*) betyder, at datagrundlaget er for spinkelt til at foretage analysen.

En streg (-) i tabellerne eller en blank () i figurerne betyder, at analysen ikke giver mening at gennemføre. De to mest almindelige eksempler på det er:

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2009 og 2010.

Læsevejledning:

Du kan få mere hjælp til at læse figurer og tabeller i læsevejledningen på: www.patientoplevelser.dk/vejledning

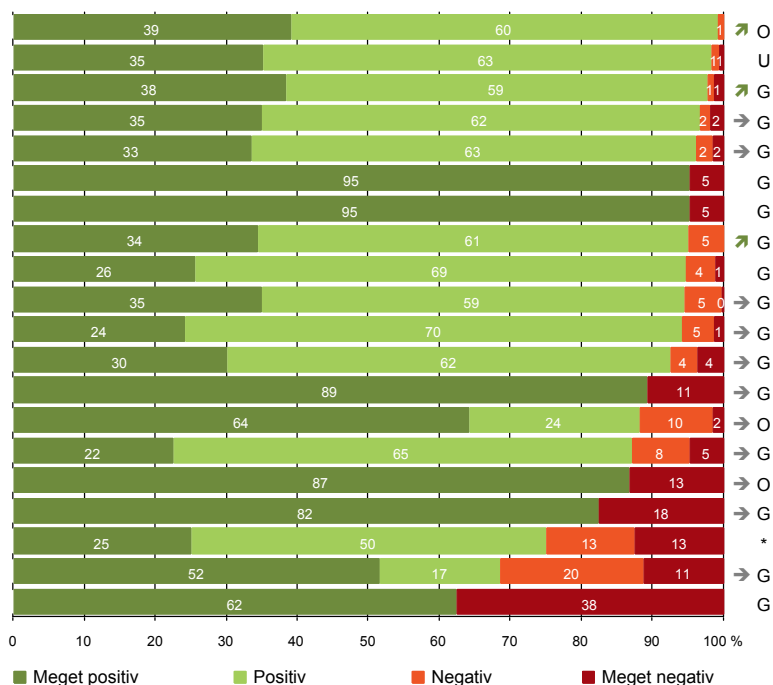
Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/skema

LUP 2010 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR

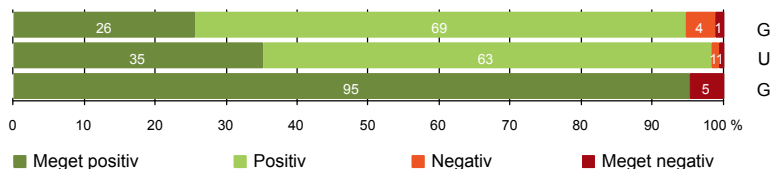
- 15. Den skriftlige information er god (120)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (276)
- 22. Det samlede indtryk er godt (271)
- 16. Den mundtlige information er god (263)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (251)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (208)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (268)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (61)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (246)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (269)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (153)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (242)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (269)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (246)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (147)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (174)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (131)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (8)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (229)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (205)



Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden (**) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første *) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden *) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt i begge analyser.

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (246)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (276)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (208)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 1 måler *indikator 5 i standard 2.5.2 Indkaldelse af patienter til undersøgelse og behandling.*

Standardens formål er at sikre, at patienter indkaldes, informeres og behandles rettidigt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer ambulatoriets information om ventetiden, fra patienten blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling, til patientens første besøg i ambulatoriet.

Spørgsmål 2 måler *indikator 3 i standard 2.6.2 Modtagelse af elektivt henviste patienter.*

Standardens formål er at sikre, at modtagelsen af elektive patienter er rettidig, samt planlægges og udføres med respekt for patientens tid, ønsker og behov under de givne lovmæssige og lokale rammer. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten oplevede modtagelsen i ambulatoriet.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 4, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 4(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 4(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 4(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at skrive en kommentar til modtagelsen i ambulatoriet i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 3). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	13410	28,2	66,3	4,5	1,1	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	246	25,6	69,1	4,1	1,2	-	G
0-59 år	86	23,3	68,6	5,8	2,3	-	-
60+ år	160	26,9	69,4	3,1	0,6	-	-
Mand	122	26,2	68,9	4,1	0,8	-	-
Kvinde	124	25,0	69,4	4,0	1,6	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	227	25,1	70,5	3,5	0,9	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	19	31,6	52,6	10,5	5,3	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	15270	41,8	56,2	1,7	0,3	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	276	35,1	63,0	1,1	0,7	-	U
0-59 år	100	28,0	69,0	3,0	0,0	-	-
60+ år	176	39,2	59,7	0,0	1,1	-	-
Mand	132	40,9	58,3	0,8	0,0	-	-
Kvinde	144	29,9	67,4	1,4	1,4	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	257	35,0	63,0	1,2	0,8	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	19	36,8	63,2	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



4(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

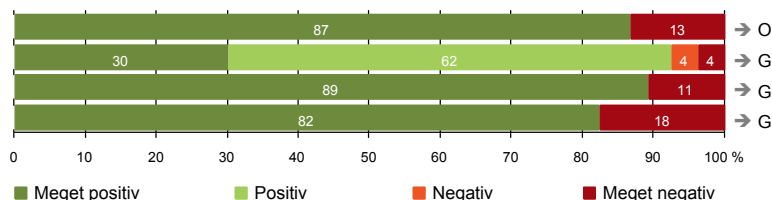
	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Intern Medicin	15224	77,0	23,0	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	272	76,5	23,5	-	G
0-59 år	98	77,6	22,4	-	-
60+ år	174	75,9	24,1	-	-
Mand	131	75,6	24,4	-	-
Kvinde	141	77,3	22,7	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	254	75,2	24,8	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	18	94,4	5,6	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	-	-

4(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Acceptor-tabel	Uacceptor-tabel		
Specialeresultat for Intern Medicin	11545	91,6	8,4	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	208	95,2	4,8	-	G
0-59 år	76	94,7	5,3	-	-
60+ år	132	95,5	4,5	-	-
Mand	99	96,0	4,0	-	-
Kvinde	109	94,5	5,5	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	191	94,8	5,2	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	17	100,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	-	-

PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (174)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (242)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (269)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (131)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 5 måler *indikator 5 i standard 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson*.

Standardens formål er at sikre koordinering af de sundhedsfaglige ydelser i ambulante forløb samt information til patient og pårørende om forløbet. Spørgsmålet belyser, om patienten har haft én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 6 måler *indikator 4 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, om personalet havde sat sig ind i patientens sygdomsforløb ved de planlagte samtaler. (Se også spørgsmål 16, som måler indikator 3 i samme standard)

Spørgsmål 7 måler *indikator 3 i standard 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen*.

Standardens formål er, at personalet gennem hele patientforløbet er opmærksom på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang patienten blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål 8 måler *indikator 3 i standard 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen*.

Standardens formål er at sikre, at personalet er opmærksomt på pårørendes ønsker om information og den ressource, pårørende kan udgøre i patientforløbet. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang de pårørende blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 5, der handler om patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, er opgjort på to måder. Spørgsmål 5(1) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder. Spørgsmål 5(2) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder. Det er kun spørgsmål 5(1), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

LUP 2010 - Ambulante



5(1). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	10542	53,0	28,0	19,0	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	174	65,5	21,3	13,2	→	O
0-59 år	67	62,7	26,9	10,4	-	-
60+ år	107	67,3	17,8	15,0	-	-
Mand	81	65,4	22,2	12,3	-	-
Kvinde	93	65,6	20,4	14,0	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	174	65,5	21,3	13,2	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	-	-

5(2). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	6584	52,5	30,4	17,1	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	110	62,7	24,5	12,7	-	G
0-59 år	41	63,4	26,8	9,8	-	-
60+ år	69	62,3	23,2	14,5	-	-
Mand	55	61,8	29,1	9,1	-	-
Kvinde	55	63,6	20,0	16,4	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	110	62,7	24,5	12,7	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



6. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	13470	30,9	62,4	5,4	1,3	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	242	30,2	62,4	3,7	3,7	→	G
0-59 år	87	26,4	62,1	5,7	5,7	-	-
60+ år	155	32,3	62,6	2,6	2,6	-	-
Mand	121	31,4	62,0	3,3	3,3	-	-
Kvinde	121	28,9	62,8	4,1	4,1	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	226	30,1	62,4	4,0	3,5	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	16	31,3	62,5	0,0	6,3	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

7. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Intern Medicin	15005	1,2	91,8	7,0	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	269	1,1	89,2	9,7	→	G
0-59 år	100	1,0	86,0	13,0	-	-
60+ år	169	1,2	91,1	7,7	-	-
Mand	131	1,5	92,4	6,1	-	-
Kvinde	138	0,7	86,2	13,0	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	250	0,8	89,6	9,6	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	19	5,3	84,2	10,5	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

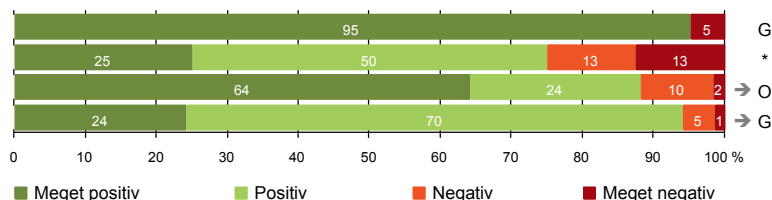


8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Passende	For lidt		
Specialeresultat for Intern Medicin	7240	1,2	85,3	13,6	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	131	0,0	82,4	17,6	→	G
0-59 år	38	0,0	68,4	31,6	-	-
60+ år	93	0,0	88,2	11,8	-	-
Mand	77	0,0	84,4	15,6	-	-
Kvinde	54	0,0	79,6	20,4	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	126	0,0	82,5	17,5	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	5	0,0	80,0	20,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	-	-

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (268)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (8)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (246)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (153)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 11 måler *indikator 3 i standard 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse.*

Standardens formål er at tilbyde patienter, pårørende og personale relevant omsorg og eventuel behandling, der bidrager til at fjerne eller mindske fysiske og/eller mentale men efter en utilsigtet hændelse. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten synes, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev opdaget.

Spørgsmål 12 måler *indikator 3 i standard 2.8.1 Planlægning af udredningsforløb.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever et koordineret og effektivt udredningsforløb. Spørgsmålet belyser, om patienten oplever unødigt ventetid under patientens undersøgelse/behandling, der forlænger patientens besøg.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at uddybe, hvilke(n) fejl han/hun oplevede i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 10). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



9. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Intern Medicin	15091	7,2	92,8	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	268	4,9	95,1	-	G
0-59 år	97	7,2	92,8	-	-
60+ år	171	3,5	96,5	-	-
Mand	130	3,8	96,2	-	-
Kvinde	138	5,8	94,2	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	249	5,2	94,8	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	19	0,0	100,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	-	-

11. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl, og hvor personalet har kendt til fejlen(e))

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	845	19,2	51,1	21,6	8,0	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	8	25,0	50,0	12,5	12,5	-	*
0-59 år	5	20,0	40,0	20,0	20,0	-	-
60+ år	3	33,3	66,7	0,0	0,0	-	-
Mand	4	50,0	50,0	0,0	0,0	-	-
Kvinde	4	0,0	50,0	25,0	25,0	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	8	25,0	50,0	12,5	12,5	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



12. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

	Antal	Ja, i høj grad	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
Specialeresultat for Intern Medicin	14040	3,0	11,6	29,6	55,7	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	246	1,6	10,2	24,0	64,2	→	O
0-59 år	92	4,3	10,9	17,4	67,4	-	-
60+ år	154	0,0	9,7	27,9	62,3	-	-
Mand	122	1,6	9,0	23,8	65,6	-	-
Kvinde	124	1,6	11,3	24,2	62,9	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	230	1,7	10,0	23,9	64,3	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	16	0,0	12,5	25,0	62,5	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

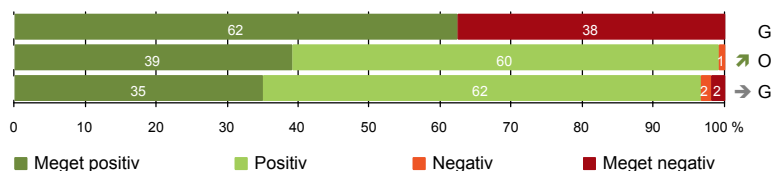
13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
Specialeresultat for Intern Medicin	8726	24,2	68,8	5,1	1,9	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	153	24,2	69,9	4,6	1,3	→	G
0-59 år	57	19,3	73,7	3,5	3,5	-	-
60+ år	96	27,1	67,7	5,2	0,0	-	-
Mand	79	26,6	67,1	6,3	0,0	-	-
Kvinde	74	21,6	73,0	2,7	2,7	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	146	24,0	69,9	4,8	1,4	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	7	28,6	71,4	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (205)
- 15. Den skriftlige information er god (120)
- 16. Den mundtlige information er god (263)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 14 og spørgsmål 15 måler *indikator 3 i standard 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet*.

Standardens formål er at understøtte og supplere mundtlig information samt at sikre, at patienten har mulighed for at repetere og genkalde den information, der er givet. Spørgsmålene belyser, om patienten har modtaget skriftlig information om sin sygdom og/eller behandling i forbindelse med besøget, samt hvordan patienten vurderer den skriftlige information.

Spørgsmål 16 måler *indikator 3 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer den mundtlige information. (Se også spørgsmål 6, som måler indikator 4 i samme standard)

LUP 2010 - Ambulante

14. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Omfatter kun patienter, der har haft behov for skriftlig information)

	Antal	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	%		
Specialeresultat for Intern Medicin	10417	63,9	36,1	-	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	205	62,4	37,6	-	G
0-59 år	79	53,2	46,8	-	-
60+ år	126	68,3	31,7	-	-
Mand	99	60,6	39,4	-	-
Kvinde	106	64,2	35,8	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	191	62,3	37,7	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	14	64,3	35,7	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	-	-

15. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? (Omfatter kun patienter, som har modtaget skriftlig information og læst den)

	Antal	Virkelig god			Virkelig dårlig		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		God	Dårlig	Virkelig god	Virkelig dårlig			
Specialeresultat for Intern Medicin	6538	26,9	71,0	1,6	0,4	→	-	
Medicinsk ambulatorium, Horsens	120	39,2	60,0	0,8	0,0	↗	O	
0-59 år	42	40,5	57,1	2,4	0,0	-	-	
60+ år	78	38,5	61,5	0,0	0,0	-	-	
Mand	57	43,9	54,4	1,8	0,0	-	-	
Kvinde	63	34,9	65,1	0,0	0,0	-	-	
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	112	37,5	61,6	0,9	0,0	-	-	
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	8	62,5	37,5	0,0	0,0	-	-	
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-	

LUP 2010 - Ambulante

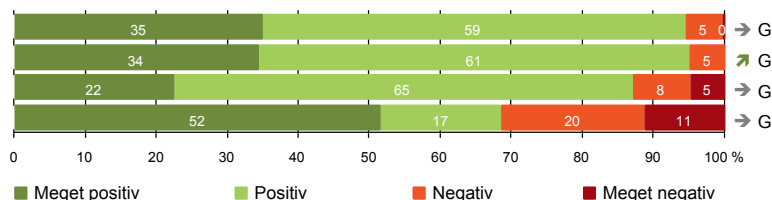


16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	%				Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
Specialeresultat for Intern Medicin	14943	36,1	60,1	3,3	0,5	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	263	35,0	61,6	1,5	1,9	→	G
0-59 år	97	34,0	60,8	1,0	4,1	-	-
60+ år	166	35,5	62,0	1,8	0,6	-	-
Mand	129	37,2	61,2	0,8	0,8	-	-
Kvinde	134	32,8	61,9	2,2	3,0	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	245	34,7	62,0	1,6	1,6	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	18	38,9	55,6	0,0	5,6	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (269)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (61)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (147)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (229)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 18 måler *indikator 3 i standard 2.17.3 Information til kommune ved udskrivelse af patient fra institution.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overgangen til kommunalt regi som koordineret, samt at kommunen har relevante oplysninger. Spørgsmålet belyser, samarbejdet mellem ambulatoriet og den kommunale hjemme(syge)pleje under undersøgelses/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 20 måler *indikator 4 i standard 2.16.3 Intervention over for patienter med sundhedsmæssig risiko.*

Standardens formål er at sikre information til patienten om muligheder for forebyggelse og sundhedsfremme. Spørgsmålet belyser, om patienten i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet har været i tvivl om sin livsstils betydning for helbredet.

LUP 2010 - Ambulante



17. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Intern Medicin	15090	33,1	61,3	4,9	0,7	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	269	34,9	59,5	5,2	0,4	→	G
0-59 år	98	34,7	57,1	7,1	1,0	-	-
60+ år	171	35,1	60,8	4,1	0,0	-	-
Mand	130	37,7	60,8	1,5	0,0	-	-
Kvinde	139	32,4	58,3	8,6	0,7	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	251	34,3	60,2	5,2	0,4	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	18	44,4	50,0	5,6	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

18. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	2828	24,9	66,5	6,0	2,6	→	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	61	34,4	60,7	4,9	0,0	↗	G
0-59 år	13	38,5	61,5	0,0	0,0	-	-
60+ år	48	33,3	60,4	6,3	0,0	-	-
Mand	35	34,3	62,9	2,9	0,0	-	-
Kvinde	26	34,6	57,7	7,7	0,0	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	57	35,1	59,6	5,3	0,0	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	4	25,0	75,0	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



19. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%				Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
Specialeresultat for Intern Medicin	7275	19,2	64,2	12,0	4,6	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	147	22,4	64,6	8,2	4,8	→	G
0-59 år	42	16,7	61,9	9,5	11,9	-	-
60+ år	105	24,8	65,7	7,6	1,9	-	-
Mand	80	18,8	65,0	10,0	6,3	-	-
Kvinde	67	26,9	64,2	6,0	3,0	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	141	21,3	65,2	8,5	5,0	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	6	50,0	50,0	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

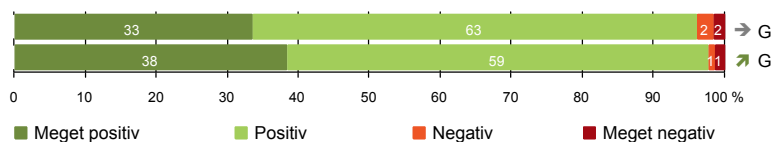
20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

	Antal	%				Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
Specialeresultat for Intern Medicin	12100	12,4	18,8	16,8	52,0	→	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	229	11,4	20,1	17,0	51,5	→	G
0-59 år	82	7,3	17,1	15,9	59,8	-	-
60+ år	147	13,6	21,8	17,7	46,9	-	-
Mand	115	12,2	24,3	19,1	44,3	-	-
Kvinde	114	10,5	15,8	14,9	58,8	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	214	12,1	20,1	16,8	50,9	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	15	0,0	20,0	20,0	60,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (251)

22. Det samlede indtryk er godt (271)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 21 måler *indikator 3 i standard 2.17.1 Aftaler om samarbejde med primærsektoren*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overdragelsen koordineret. Spørgsmålet belyser tilrettelæggelsen af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb.

Kommentarfelt

Hvis patienten synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis patienten synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt, kan det skrives i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 23). De kommentarer patienterne har skrevet er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



21. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	13914	32,6	63,7	2,9	0,8	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	251	33,5	62,5	2,4	1,6	→	G
0-59 år	90	31,1	62,2	2,2	4,4	-	-
60+ år	161	34,8	62,7	2,5	0,0	-	-
Mand	126	39,7	57,1	2,4	0,8	-	-
Kvinde	125	27,2	68,0	2,4	2,4	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	233	33,0	63,1	2,6	1,3	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	18	38,9	55,6	0,0	5,6	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

22. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	15122	38,5	58,7	2,3	0,4	↗	-
Medicinsk ambulatorium, Horsens	271	38,4	59,4	0,7	1,5	↗	G
0-59 år	98	34,7	61,2	1,0	3,1	-	-
60+ år	173	40,5	58,4	0,6	0,6	-	-
Mand	131	48,1	51,1	0,0	0,8	-	-
Kvinde	140	29,3	67,1	1,4	2,1	-	-
6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	252	37,7	59,9	0,8	1,6	-	-
6006_04D Medicinske skopier, Horsens	19	47,4	52,6	0,0	0,0	-	-
6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium, Horsens	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

DATAMATERIALE

Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Medicinsk ambulatorium, Horsens	288	100,0	463	62,2	-
Speciale	Intern Medicin	15824	100,0	26073	60,7	-
Alder	0-59 år	102	35,4	207	49,3	0,0000
	60+ år	186	64,6	256	72,7	0,0000
Køn	Mand	138	47,9	210	65,7	0,1557
	Kvinde	150	52,1	253	59,3	0,1557
Afsnit	6006_049 Medicinsk Ambulatorium, Horsens	269	93,4	430	62,6	*
	6006_04D Medicinske skopier, Horsens	19	6,6	31	61,3	*
	6006_04G Medicinsk GVA ambulatorium,	-	-	2	0,0	*
Besøg	1 besøg	99	34,4	188	52,7	0,0002
	2-3 besøg	111	38,5	174	63,8	0,0002
	Mere end 3 besøg	78	27,1	101	77,2	0,0002

Forklaring på tabellens indhold

Kolonnerne viser

De første to talkolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyse for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyse sammenlignes patienter, der har besvaret spørgeskemaet (respondenter), med de patienter, der ikke har besvaret spørgeskemaet (ikke-respondenter). Hvis p-værdien i chisq-testen er 0,05 eller højere, så er der ikke en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter i forhold til den testede baggrundsvariabel. Hvis p-værdien derimod er lavere end 0,05, er der en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter. Hvis der er signifikant forskel, kan svarprocenten bruges til at se, hvilken gruppe der er overrepræsenteret i forhold til den anden. Den med den højeste svarprocent, er den overrepræsenterede.

Brug af oplysningerne

Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalysen, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere negative end mændene, så ved vi, at det samlede resultat for afdelingen er blevet lidt mere positivt, end hvis svarprocenten var lige høj for mænd og kvinder. Det er bl.a. grundet denne problematik, at der er justeret for effekten af baggrundsvariablene køn og alder i forbindelse med placeringen (O, U eller G) af ambulatoriet i forhold til specialeresultatet.

Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: www.patientoplevelser.dk/vejledning