

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Øjenklinik
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kommentarsamling..... | 5 |

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 363 |
|------------------------------------|-----|
| Besvarelser fra patienter: | 273 |
| Afdelingens svarprocent: | 75% |

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

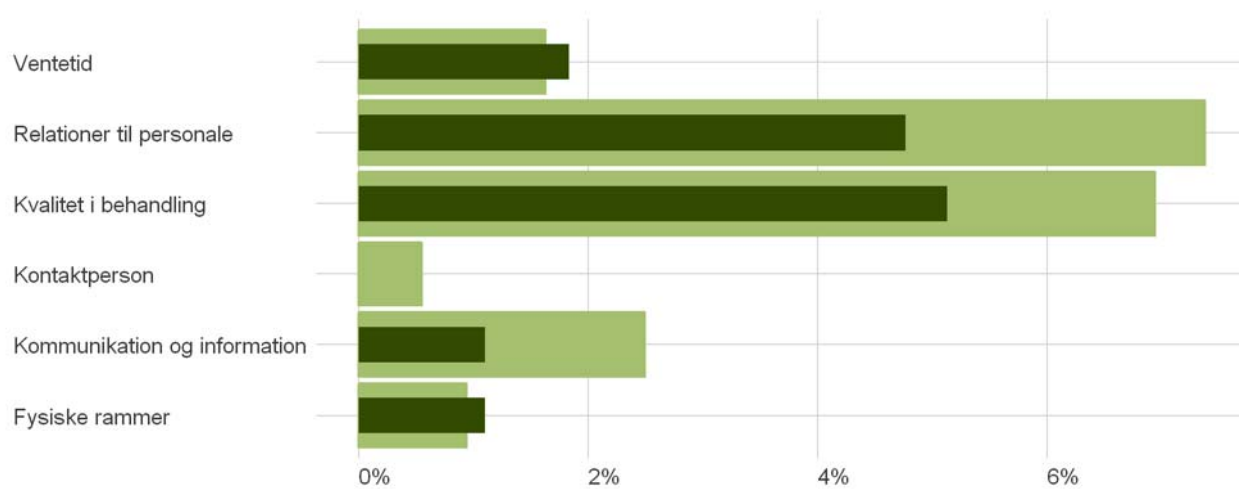
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/


















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)











Øjenklinik

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| ID | Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|--|--|
|  7 | Hvis alle modtages som jeg, er det top dollar :-). | I høj grad |
|  12 | Lidt klarhed. | I høj grad |
|  32 | Der er ikke noget at klage over. Alt har været ok. | I høj grad |
|  36 | Det var fint. | I høj grad |
|  47 | God modtagelse. | I høj grad |
|  53 | Mødte en utrolig sød og venlig sygeplejerske, der gav rigtig god information om grå stær operation, som en særdeles dygtige læge senere udførte. | I høj grad |
|  58 | Fra indgang Øst til Øjenklinik Vest er der meget langt at gå. Afsæt ti minutter fra Indgang Øst til Øjenklinik Vest. | I høj grad |
|  2 | Jeg var ikke interesseret i at få en hurtig tid pga. [flere ting jeg skulle], så jeg fik tid efter to måneder, som jeg ønskede. | I meget høj grad |
|  4 | Jeg er rigtig godt tilfreds. | I meget høj grad |
|  8 | Ventetid pga. [] (INR). | I meget høj grad |
|  21 | Ingen kommentar. MEGET FIN. | I meget høj grad |
|  25 | Fint nok. | I meget høj grad |
|  34 | Det vil sige en gang var der tre timers ventetid inden, jeg blev kaldt ind. Årsagen blev ikke nævnt! | I meget høj grad |
|  43 | Venligt, dygtigt og imødekommende personale. | I meget høj grad |
|  57 | Professionel modtagelse og glade og smilende medarbejdere. | I meget høj grad |
|  62 | Meget venligt personale og alle vidste, hvad jeg skulle. | I meget høj grad |
|  64 | Ingen ventetid. En rigtig god behandling. Tak. | I meget høj grad |
|  69 | Især sygeplejerskerne var meget venlige og smilende. | I meget høj grad |
|  14 | Da jeg arbejder på sygehuset, har jeg selv aftalt tid og er som sådan ikke modtaget som almindelig ambulatorie patient | Ikke relevant for mig |
|  11 | Det var usædvanligt. Blev henvist fra optiker. Alligevel pæn behandling. | Slet ikke |

Øjenklinik

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

| ID | Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|--|--|---|
|  10 | Jeg har været på afdelingen flere gange. Jeg kender derfor til, hvad der skal ske. | I høj grad |
|  18 | Videre forløb efter behandling. | I høj grad |
|  63 | Opereret for grå stær på begge øjne. Jeg fik udleveret et skema til drypning af begge øjne og tænkte: "Ok, det kan jeg da bare tage med hjem." Men det viste sig, at det var et godt skema, da jeg aldrig var i tvivl om, hvor langt jeg var kommet i drypningen og havde sat krydser og derfor ikke misset drypningen en eneste gang. ET SUPER SKEMA. | I høj grad |
|  70 | Både skriftlig og mundtlig information. | I høj grad |
|  30 | Meget fin både mundtlig og skriftlig information. | I meget høj grad |
|  62 | Nu er der jo grænser for, hvor kompliceret en stær operation er. Men der var både tilstrækkelig skriftlig og mundtlig information. | I meget høj grad |
|  71 | [] Jeg er meget tilfreds, nu kan han læse avisen uden briller, også de små tekster. | I meget høj grad |
|  42 | Efter stæroperation erfarede jeg, at jeg skulle være informeret ved forundersøgelsen om muligheden for at vælge kort- eller langsynslinse. Dette skete ikke! | Uoplyst |

Øjenklinik

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|--|---|
|  33 | Grus i øjnene. Nogle gange tåget syn. | Ja |
|  50 | Anden operation aflyst ca. to timer før mødetidspunkt. Det havde konsekvenser også for mit arbejde. Udsat [to uger], det er længe med uens øjne. | Ja |
|  56 | Desværre var der arvæv ved det bedste øje, som gør, at mit syn desværre kun blev 0,20, og det andet øje, [], som jeg desværre kun har 0,10 procent på. Ville gerne høre om øjet med arvæv, er [det] noget, der kan fjernes. | Ja |
|  60 | Ved første møde blev jeg sendt hjem igen uden operation pga. manglende kapacitet på operationsstuen. | Ja |
|  68 | Fik en forkert mødetid, fik en anden persons mødetid. Fik problemer med operation af højre øje. Læge NN spurgte, [hvem det var, der havde opereret]. Det var ikke en vellykket operation. | Ja |
|  35 | Øjenvipper er klippet kort. | Nej |
|  45 | Ingen behandling. | Nej |
|  71 | Der har slet ikke været nogle fejl under hele forløbet. Han mærkede ikke spor til operationen. Alt forløb meget godt. Han er begyndt at gå meget hurtigere. Nu kan han se det hele, og han har selv krydset af på spørgsmålene. | Nej |
|  13 | Kan have ønske om, man havde taget en synstest samme dag, inden man havde lavet indgrebet på mit øje. | Uoplyst |
|  62 | Jeg blev ved en fejl dryppet i øjet med en bedøvelsesvæske, som rent faktisk IKKE måtte komme ind i øjet. Lægen ringede efterfølgende hjem til mig og fortalte det. Hun mente, at der var blevet skyllet efter med vand, så meget at der ikke var sket noget. Og hun havde ret. Efter tre efterfølgende ekstra tjek har alle bedømt, at alt er ok. | Uoplyst |
|  64 | Ingen fejl. Tak for god behandling. | Uoplyst |




Øjenklinik

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

| ID | Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 1 | Venteværelset har store vinduer, og de er for lidt afskærmet. Det er meget ubehageligt med så meget sol/dagslys, når pupillerne er vidåbne :-). [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
| 6 | Fin orientering omkring operation (grå stær). Der bør (SKAL) være en afsluttende kontrol på ambulatoriet og IKKE hos egen øjenlæge. Det virker absurd, at der er kontrol efter første operation, men IKKE anden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 9 | Jeg følte mig tryk på afdelingen. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 58 | Lang vej fra synstest til øjenlæge (op til et halvt år), og så til samme undersøgelse på Øjenklinikken. Så langt overraskende hurtigt mulighed for operation, hvor jeg var med til at bestemme tidspunkt og forløb. Kunne blive opereret inden for 14 dage. [Ventetid] | I høj grad |
| 66 | Meget fint forløb. | I høj grad |
| 7 | De fik mig i den grad til at føle mig tryk og tilpas :-). Herligt. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 16 | Det var en stor glæde at møde et meget kompetent og venligt personale, lige fra modtagelse til efterbehandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 18 | Behageligt og omsorgsfuldt personale hele vejen. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 19 | Altid modtaget med venlighed og et smil på læben og samme læge fra forundersøgelse til operation af begge øjne. SUPER. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 57 | Det er skønt at komme et sted, hvor personalet er i top. Professionelt og kan det, de skal. Man bliver holdt orienteret om forløbet og ved, inden jeg tager hjem, hvordan resultatet er. Rigtig godt. Meget ros. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 62 | Jeg er meget positivt overrasket over hele forløbet. Ingen forslag. | I meget høj grad |
| 44 | Ventetiden var alt for lang. [Ventet i to omgange i henholdsvis tre måneder og to en halv måned]. [Ventetid] | I nogen grad |
| 49 | Dejligt personale. Har fået alle tiders behandling, og er rigtig glad. Mit syn [er gået] fra 40 pro- | Ikke relevant |

| | | |
|----|---|---------|
| | cent til 90 procent. Kan man ønske mere DYGTIG LÆGE NN. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | for mig |
| 5 | Vil gerne have tid efter middag. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 8 | Alt okay. God behandling. | Uoplyst |
| 13 | Det har været en meget positiv oplevelse trods alt. [].TAK | Uoplyst |
| 17 | En afdeling med et venligt og positivt personale. Der var tid til mig som patient. Der var smil og velkommen til patienter. Det var et personale, der havde smil til patienter og til hinanden, alle faggrupper imellem. Roste personalet for deres måde at være på! [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 23 | Jeg var meget imponeret over, at der ingen ventetid var. Alt fungerede meget præcist, og jeg fik en meget fin behandling. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Uoplyst |
| 24 | Alt er meget positivt. Skiltning fra parkering til ambulatoriet kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 26 | Min oplevelse er, at alle var hjælpsomme og positive. Det var en god oplevelse at være patient på afdelingen! [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 28 | Der var en god og tryk atmosfære. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 33 | Bedre information om forløbet. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| 37 | Alt ok. | Uoplyst |
| 40 | Fin modtagelse. Fin snak med sygeplejerske. Fin konsultation med læge. Toppoint alt sammen. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 41 | Fik indtrykket af et fortravlet miljø, der formentlig medførte de første fejlplaceringer af højre []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 43 | Godt. | Uoplyst |
| 46 | Personalet var meget informative, grundige, venlige og beroligende. Især på operationsdagen, hvor jeg faktisk var temmelig nervøs for indgrebet, hvilket dog var helt unødvendigt, da jeg overhovedet ikke kunne mærke noget, og så var det hurtigt overstået. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 51 | Der var en god atmosfære på afdelingen mellem personale og patienter. Stor tak for det. Der var kun et lille minus. Toiletterne kunne være bedre. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 52 | Jeg fik en meget fin behandling. Personalet gav sig god tid, da jeg har dårlig ryg med mange smerter, så det var svært at ligge stille. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 54 | Jeg synes, at jeg fik en god behandling af personalet. Også i den påfølgende operation, som bar præg af høj faglig ekspertise. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 55 | Alt var ok. | Uoplyst |
| 59 | Er blevet henvist til øjenlæge ved andet sygehus til operation for grå stær i begge øjne. Kort ventetid til Randers. På øjenklinikken i Randers har jeg fået en meget venlig behandling, og nu bruger jeg ingen briller med styrker, kun solbriller. Er meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| 63 | Der var en god tone og en god stemning blandt personalet, som gjorde, at jeg følte mig i gode | Uoplyst |






hænder.

- | | | |
|--|---|---------|
|  67 | Helt ok. | Uoplyst |
|  72 | Jeg har aldrig på noget hospital (heller ikke det i Randers) modtaget så god en behandling og omsorg, som den jeg fik på Øjenafdelingen. Stor ros til alle de involverede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  73 | Ja, der er nogen ventetid, når man skal til efter kontrol. Der synes jeg, at der er lang ventetid. [Ventetid] | Uoplyst |

Øjenklinik

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 1 | Besøget var kontrol af operation for grå stær [i sommeren]. I alt var jeg til forundersøgelse og operationer samt kontrol [flere gange i løbet af sommeren]. Alle gange var jeg meget tilfreds med behandlingen. | I høj grad |
| 6 | Når der støder "komplikationer" til en operation, SKAL man have ret til at kunne henvende sig DIREKTE til ambulatoriet! | I høj grad |
| 15 | Mit [ene] øje var efter undersøgelsen ikke modent til operation endnu. | I høj grad |
| 48 | Efter stær: det er ligesom jeg ser dobbelt. | I høj grad |
| 3 | Jeg havde, før jeg kom, besluttet, at jeg gerne ville opereres. | I meget høj grad |
| 7 | (-: (-: | I meget høj grad |
| 16 | Den afdeling var meget velorganiseret og meget dygtige. Selv sygeplejerskerne var meget dygtige til at formidle sit "stof". Læge NN og personale under operationen var super. | I meget høj grad |
| 25 | Kontrol i forbindelse med øjenoperation for grå stær i [det ene] øje og stillingtagen til operation af [det andet] øje ligeledes. Første øje var i [foråret]. Andet øje var i [efteråret]. | I meget høj grad |
| 62 | Som tidligere skrevet, så var det en stæroperation, så ud over, at jeg havde bestemt, at jeg endelig ville opereres og turde det, så skulle jeg jo ikke inddrages mere eller træffe flere beslutninger. | I meget høj grad |
| 38 | Da det var en forundersøgelse, var der ingen behandling. | Ikke relevant for mig |
| 2 | Individuelt hensyn til linsstyrken. Tager sig god tid til at orientere for og imod de forskellige muligheder. Læsesyn, langsyn mm. Stor ros til personalet. | Uoplyst |
| 20 | Jeg svarede ikke på det første brev. Der for meget, eller måske skal jeg sige for mange spørgsmål. Jeg er blevet opereret for grå stær på højre øje. Det gik godt. Jeg fik en god behandling, hurtig og uden ventetid. | Uoplyst |
| 22 | Det ville være lettere for mor, hvis der bare stod ja og nej. Hun er også [over 90], men frisk og rask. | Uoplyst |
| 27 | Det er lidt svært at sige helt præcis. Der skal gå seks uger, så skal jeg til optiker og have andre briller, men de skal da ikke være så stærke, som før jeg blev opereret. | Uoplyst |
| 28 | Min behandling var nødvendig. | Uoplyst |
| 29 | Jeg er ikke blevet opereret for grå stær endnu, da læge NN han vil vente lidt, da jeg er blevet blind på det ene øje []. | Uoplyst |
| 31 | Beslutningen om behandlingen, operation for grå stær, var jeg ikke i tvivl om at træffe og er glad for, at jeg har modtaget behandlingen. Med hensyn til forbedret helbredstilstand er det jo tiden, der kommer, der kan svare på det konkret. Har positive forventninger. | Uoplyst |
| 39 | Det var nødvendigt at blive opereret. | Uoplyst |

- | | | | |
|---|----|---|----------|
|  | 61 | Blev behandlet af læge NN og hans yderst kompetente og kærlige sygeplejersker. | Uoplyst |
|  | 64 | Ingen kommentarer. Alt er forløbet godt. Tak. | Uoplyst |
|  | 65 | Hvorfor sender I ikke digitalt? | Uoplyst |
|  | 70 | Ekstrem god behandling af alle. Tak. | Uoplyst |
|  | 56 | Ville gerne have en bedre opfølgning på operationen. Hvorfor [mit problem] ikke blev bedre. Tænker meget op om [det] kan fjernes. | Ved ikke |

