

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for ambulante patienter på
Øjenafdeling J - Dagkirurgi
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	36
Besvarelser fra patienter:	25
Afdelingens svarprocent:	69%

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/2015/.

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

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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

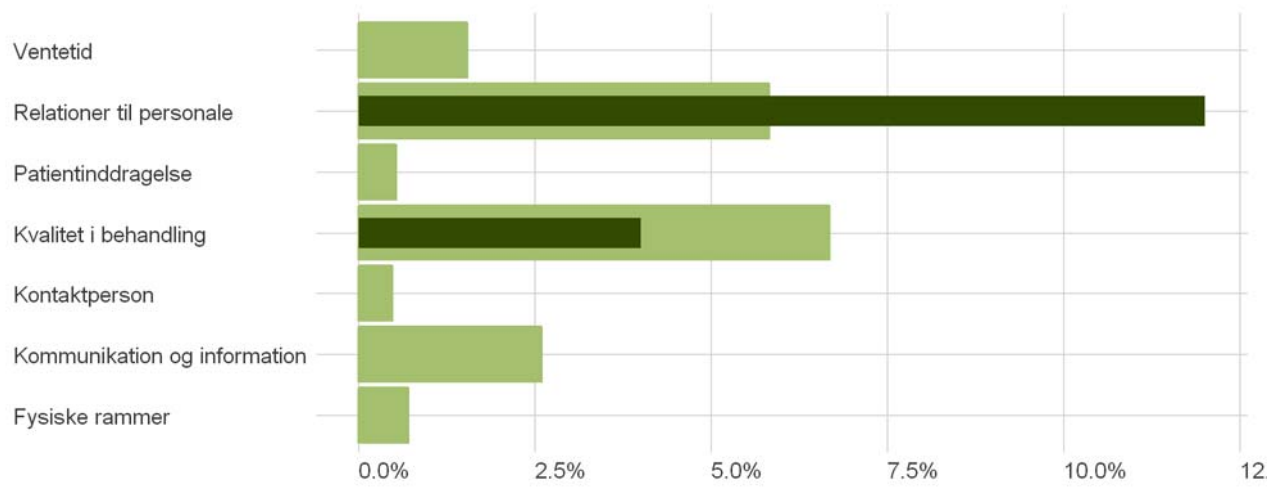
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.








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.)





Øjenafdeling J - Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi Ambulant	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Det er svært at undgå ventetid, det var ok.	I høj grad
 5	Det var OK.	I høj grad
 9	Det var en kort ventetid, som jeg betragter som forventelig.	I høj grad
 1	Jeg kom faktisk til før tiden, og det er første gang, jeg har prøvet dette. Førrige gang var til tiden. Så jeg fornemmer i forhold til de andre gange, igennem to år, at der er sket en markant forbedring. Men personalet er så venlige og søde, og jeg har stor forståelse for deres travlhed.	I meget høj grad
 4	Det var super :-).	I meget høj grad
 6	Fin modtagelse. Kompetente og imødekommende folk.	I meget høj grad
 7	Det virker fint, at man logger på med sit sygesikringsbevis, så personalet ved, man er kommet.	I meget høj grad
 8	Har været meget tilfreds med det hele samt læge NN.	I meget høj grad
 2	Det er på sin vis ok, at der er en vis ventetid, men i så fald bør man holde patienten løbende orienteret om, hvor langt han er i forløbet. Ligeledes ville det gøre ventetiden lettere at kapere, hvis man vidste, hvad årsagen var til ventetidens længde. Ikke sådan at forstå at man skal have en større medicinsk udredning, bare man får vished for, at man ikke er glemt.	I nogen grad

Øjenafdeling J - Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi Ambulant	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	9 I brevet blev jeg indkaldt til operation, men ved opringning til afdelingen fik jeg bekræftet, at det var en fejl. [Jeg var] kun [indkaldt] til en forundersøgelse, hvilket jeg også havde forventet. Der blev sagt, at de havde sendt et forkert brev.	I høj grad
	1 Jeg har fra begyndelsen af mit forløb haft brug for mere information om, hvem der kunne hjælpe mig videre med forskellige hjælpemidler til IT briller osv. Center For Syn og Hjælpemidler fik jeg kontakt med gennem kommunen, jobcentret, [i over et år]. Det er længe at gå i uvidenhed, man har faktisk bare brug for nogle, der kan guide en lidt på vej, så man har lidt håb for forbedringer i forbindelse med hjælpemidler .	I meget høj grad

Øjenafdeling J - Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi Ambulant	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Lægen var "menneskelig" og empatisk. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Er yderst tilfreds med NN og hans personale. Det var et behageligt forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	For det første vil jeg rose NN, NN og NN for deres dygtighed. Jeg følte mig i gode hænder, da jeg først kom til efter, at havde ventet [] timer. Ja, men tålmodighed belønner sig, og det har jeg meget af. Jeg ved godt at NN flyttede til [], og at min [tilstand og operation] kom på tværs af forløbet. Ja trak jo det hele lidt i langdrag, men her havde det jo været rart med en person, der kunne guide mig lidt. Jeg stod bare midt i det hele og håbede på det bedste. Jeg vil egentlig hellere fortælle forløbet i telefon eller face to face med en person, der kunne gøre brug af de informationer. Men de søde mennesker jeg har været omgivet af i forløbet er der ikke noget at udsætte på. Så i bund og grund er jeg meget taknemmelig for hjælpen så stor tak til alle. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Fint.	Uoplyst
6	Personalet var så gode til børn! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

