

Regional rapport



Kommentarsamling
JAMB Ambulatorium
Øjenafdeling J
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

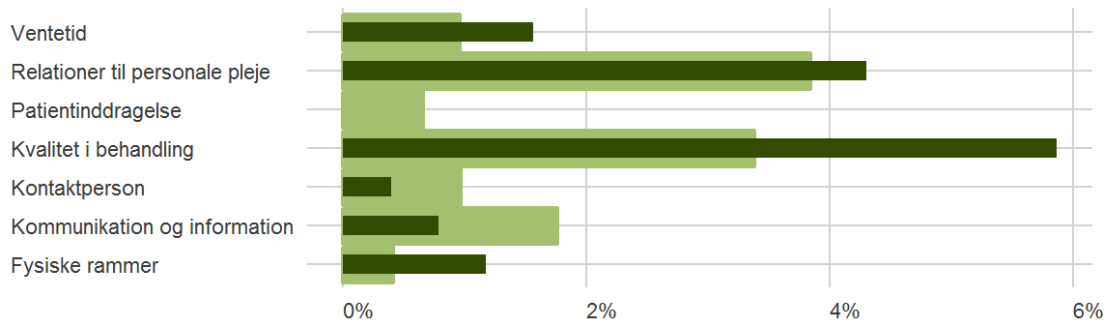
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
21 Jeg er udmærket tilfreds. Tak for en god behandling!	Uoplyst
39 Patienthotellet er lidt dårligt. Moren og barnet var gratis. Men mig som far de krævet 650 kr. i to nætter. En kande kaffe koster 30 kr. og den næsts halv. Der var kun tre små kopper. Maden skal være bedre. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	Uoplyst
4 Om muligt nedsætte ventetiderne. Ventetid,	Uoplyst
49 Startede mine undersøgelser på andet sygehus. Var ikke egnet til den type operation de kunne tilbyde, så skulle henvises til Aarhus. Fem gange måtte jeg ringe til det andet sygehus før Aarhus fik min henvisning, SÅ ringe. Hvis ikke [en pårørende], som er i hospitalsvæsenet, havde sagt at jeg skulle følge op på det, da henvisninger har det med at forsvinde, så havde jeg gået i to år (ventetiden i Aarhus) og troet, at jeg var på ventelisten uden at være det. Hele mit forløb, fra læge NN sendte den første henvisning til operationen skete, tog syv år? Ventetid, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I ringe grad
46 Super behandling. Kunne ikke være bedre. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
26 Ventetiden på diabetiske øjenundersøgelser er tåbeligt lang og man tager bare den tid, man bliver tildelt. Ventetid,	I nogen grad
57 Min [lille] datter skulle opereres ved øjet. Alt personale vi mødte på ambulatoriet var virkelig søde, og gav sig tid til at tale med min datter og forklare, hvad der skulle ske. Så ved selve indgrebet var hun fuldstændig rolig og tryk. Så jeg har kun ros til personalet på ambulatoriet. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
19 Jeg har på fornemmelsen, at personalet gjorde det ypperste for, at man skulle være i gode hænder i [den tid], som undersøgelsen varede. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
23 Det er forvirrende at det er forskellige personer, man møder hver gang man møder op, men alle har været UTROLIGT SØDE OG VENLIGE hver eneste gang. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
15 Overraskende fin behandling. Måske justering af skriftligt materiale inden besøg, da ny læge NN havde ændret på, hvordan man skulle	Uoplyst

	forholde sig efterstående. Kommunikation og information,	
1	Jeg har kun mødt søde og rare personaler hver gang. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
36	Personalet, receptionisten og lægerne, var meget imødekommende og parat til at besvare spørgsmål. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
29	Da min journal er meget lang, har jeg været ude for to gange, at lægerne har overset, at der er nogle øjendråber, jeg ikke tåler. Det ville være en fordel, at problemer med behandlingen står først i journalen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
45	De var flinke. Men de oplevede at jeg sagde, at der var en klar forskel på billede 1 og billede 2 uden at nogle af dem dog var helt tilfredsstillende (omend ingen dog heller var helt slemme), hvor jeg senere fik at vide, at billede 1 var som mit syn ville være med korrektion (nu kun mulig med briller) og billede 2 som mit syn er nu uden korrektion. Jeg bemærkede endda (før jeg fik det at vide), at jeg ved billede 2 ville have trang til at gå og knibe øjnene sammen hele tiden, og jeg så sagde noget ala "haha, men det har jeg jo alligevel". Så trods det, at jeg gjorde det klart (uden at vide det), at billede 2 (mit syn nu) var virkelig utilfredsstillende, så mener de ikke, at der var noget at gøre, for der er så lidt rest, og de kan ikke se nogle fejl i mine øjne osv. Jeg følte i hvert fald, at min oplevelse af mine problemer ikke blev taget seriøst overhovedet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
32	Rengøring af al legetøjet. Små børn spiser/tager alt i munden, det er vist ikke hver dag, at det legetøj bliver vasket. Meget uhygiejnisk. Vi skulle have haft en tid efter seks måneder, men fik i stedet en tid efter ni måneder. Igen uvist hvorfor. Fysiske rammer, Ventetid,	I høj grad
41	NN tog godt imod. På gangene kunne jeg se at han havde travlt (ventede efter jeg havde fået øjendråber, der skulle udvide pupillerne), men når jeg var inde tog han sig god tid til at tale med mig, forklare tingene og lytte til mig. Jeg havde forventet en verdensfjern læge uden sociale kompetencer, men blev mødt af et empatisk menneske, som var tillidsvækkende og professionel. Jeg følte mig derfor helt tryk, selvom jeg desværre skal laseropereres for [bestemt problem] i mit venstre øje. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
61	Altid venligt modtaget. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
30	Jeg er ganske imponeret over afdelingens opbygning og funktioner.	Uoplyst
38	Man får den bedste behandling, man kan ønske sig.	Uoplyst
50	Jeg følte mig meget tryk ved den behandlende læge. Meget empatisk læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5	Fantastisk det de kan udføre af operation. Dygtige læger, sygeplejer-	Uoplyst

	sker og personale, stor ros til alle. Skulle der være noget at kritisere, så er det parkeringsforholdene og det både for personale og patienter, det kan ingen ikke være bekendt. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	
48	I betragtning af, hvor travlt personalet har, synes jeg, de gør det fremragende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
28	Jeg synes, det fungerer godt.	I høj grad
59	[I sommers blev jeg opereret.] Alt forløb tilfredsstillende, og de efterfølgende timer på opvågningen var til UG med flere krydser. [Besøget i måneden efter] var ren kontrol, som også forløb i en dejlig atmosfære. Øjnene virker perfekt, og det er jo bare dejligt! Stor ros! Kvalitet i behandling,	I høj grad
8	Har fået begge øjn opereret. Det første øje blev opereret en morgen og det sidste øje en eftermiddag. Første operation forløb gik rigtig godt, og resultatet er storartet. Anden operation foregik lidt i en anden stemning. Personalet var venligt og imødekommende, men selve operationen gik meget stærkt, og jeg fik indtrykket af, at de gerne ville hjem. Resultatet er, her fem dage efter, ikke lige så godt, som første operation. Jeg håber, at de hævelser jeg har fået i øjet forta-ger sig snart, så synet bliver bedre. Stor ros til hospitalsklovn, som jeg så ved første operation :-). Kvalitet i behandling,	Uoplyst
31	Jeg synes det har fungeret godt den tid, jeg har været her.	Uoplyst
10	Havde tidligere fået udleveret et spørgeskema, jeg skulle besvare og tilbagesende. Dette var umuligt, medmindre man var øjenlæge. Der blev fortalt, at en læge ville hjælpe, når jeg kom igen. Det var der ingen, der ville. Ved sidste besøg var der en læge, der så spørgeske-maet og gav mig ret. Hun ville gerne have spørgeskemaet og gå videre med det. Hun forstod mig.	Uoplyst
33	Jeg synes de lever op til et højt niveau.	I meget høj grad
34	Samme læge hver gang, det fungerer rigtig godt. Kontaktperson,	I meget høj grad
35	Planlagt besøg hver sjette uge, hvor vi selv er med til at planlægge dato og tid på dagen for næste besøg. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
40	Jeg har været på øjenafdelingen 18 gange indtil nu. Jeg har fået en yderst venlig og kompetent behandling af alle. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
24	Mit indtryk er at personalet er meget omhyggelige med forklaringer og behandlinger af mine øjne. Stor ros til alle. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
54	Jeg synes bestemt at Øjenafdelingen på Aarhus Universitetshospital har udført et godt og kvalificeret stykke arbejde under læge NNS ledelse. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
21 Jeg er udmærket tilfreds med den behandling jeg har fået. Det var en virkelig god og professionel behandling. Jeg er fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
18 Blev taget godt imod.	I meget høj grad
17 Den var god.	I meget høj grad
42 Jeg er gammel og døv, men store smil og hjælpsomhed. Ok.	I høj grad
39 Det er fint nok.	I høj grad
3 Ingen ventetid. Tror det er første gang i de fire år, jeg er kommet på afdelingen.	I høj grad
44 Ingen kommentarer Venlig hilsen Hanne Hoffmann Larsen	I nogen grad
55 Synes, det er en behagelig afdeling at komme på. Og den, jeg bliver tjekket af, er sød, smilende og dygtig.	I høj grad
22 Modtagelsen var ovenud tilfredsstillende.	I meget høj grad
16 Det ville være rart om man blev informeret om omtrentlig ventetid. Op til et par timer føles meget længe, når man ikke har nogen anelse om, hvor længe man skal vente, og heller ikke kan få det at vide ved at spørge. Det synes at være blevet lidt bedre, men øjenafdelingen har meget lang ventetid.	I nogen grad
51 Jeg synes det virker tilfredsstillende. Venligt personale.	I meget høj grad
46 Fin modtagelse.	I meget høj grad
12 :-).	I høj grad
52 Det var en ganske kort ventetid, som jeg synes man sagtens kan forvente.	I høj grad
57 Vi, min datter, der skulle opereres, og jeg, blev mødt af en utrolig imødekommenhed og et fantastisk nærvær fra det personale, vi havde kontakt med.	I meget høj grad
19 Jeg blev modtaget i receptionen og blev henvist til venteværelset (max fem minutter). Så var vi i gang med undersøgelsen og det gik fint. Jeg følte at jeg var i kompetente hænder, og fik en god forklaring på mit syn. Skal møde igen om 2 år efter henvisning fra egen øjenlæge.	I meget høj grad
43 Jeg kunne høre, at andre patienter fik oplyst, at der var operationer, som lige havde forskudt tiden. Så det var helt i orden med ganske lidt forsinkelse, også for mig.	Ikke relevant for mig
15 Meget fin behandling af tilstedeværende sygeplejersker. Men lang ventetid før operation, 1 time og 15 min. Måske nødvendigt, men der var sygdom i personalet, så måske var der for få på arbejde til at operere.	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 1 | Jeg er fuld af beundring af både læger og sygeplejerske på den afdeling. Vi kan være ti til femten der sidder og venter på at komme [ind]. | I høj grad |
| 53 | Nogle gange er der lang ventetid før indkaldelse, og der er også tit mellem []. | I meget høj grad |
| 36 | Jeg blev henvist af en læge i skadestuen der informerede personalet i Øjenafdelingen J om min tilstand. | I meget høj grad |
| 25 | Alt gik perfekt. | I meget høj grad |
| 7 | Den ualmindeligt søde læge. Han havde en vagttelefon. Det er faktisk ikke rart at blive undersøgt, og telefonen ringer, og der bliver snakket øjensygdomme m.v., mens jeg sidder i stolen! Andre læger og kom spurgte denne læge, igen mens jeg sad der. Vi blev afbrudt mange gange. Lægen virkede stresset. Ikke sikkert det er sådan virkeligheden er. Dog er det min oplevelse. Er dybt taknemmelig over jeg kom så hurtigt ind og fik den behandling jeg skulle have. En måned efter var der en udenlandsk læge, der var med. Den "danske" læge undersøgte mig grundigt og ville gerne lære fra sig. | I nogen grad |
| 45 | Da jeg modtog indkaldelsen kort inden, jeg tog på et længerevarende ophold i udlandet, og jeg gerne ville have gjort noget ved mine øjne umiddelbart efter, at jeg kom tilbage, arrangerede jeg det hele fra udlandet. Jeg havde derfor ikke den oprindelige indkaldelse med mig, og spurgte, hvad jeg skulle have med eller forberede. "Intet", var svaret. Men det viste sig så, at jeg skulle udfylde et spørgeskema (som havde været med den oprindelige indkaldelse, og som jeg havde udfyldt, men som jeg efter otte måneder havde glemt alt om). Havde jeg fået det at vide, havde jeg fået lagt det frem inden. Nu vidste jeg ikke, at der skulle ledes efter det, og jeg blev derfor nødt til at udfylde det, da jeg ankom. | Ved ikke |
| 32 | Vi blev bedt om at udfylde samtykkeerklæring, hvilket vi blev bedt om at komme tilbage med, når vi havde udfyldt dette. Dette betød, at vi skulle gå fra venteområdet tilbage til receptionen med en blanket. I den tid blev vi kaldt ind, men var ikke til stedet, og dermed skulle øjenlægen vente på os. Det kunne have været mere fordelagtigt, at vi blot afleverede dette hos øjenlægen/sygeplejersken, der kaldte os ind. | I meget høj grad |
| 47 | Jeg blev sendt fra lægevagten. | Slet ikke |
| 27 | Jeg havde en tidsaftale, og jeg fik den lovede undersøgelse med en ganske lille, forventelig, ventetid. At skulle udfylde et tilfredshedsspørgeskema efterfølgende virker lidt ude af proportioner med sagens karakter og betydning. Der er spørgsmål patienten ikke kan svare relevant på. F.eks. "Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?" Det logiske svar er enten JA eller NEJ. Men patienten bliver bedt om at vælge mellem "I meget høj grad", "I høj grad", "I nogen grad" eller "I ringe grad" osv. Hvordan skulle patienten kunne tage stilling til dette, hvis det overhovedet giver mening. | Ikke relevant for mig |

30	Jeg har ingen kommentarer eller forslag til forbedringer. Jeg går ud fra, at der er travlhed og enkelte tager måske lidt ekstra tid.	I meget høj grad
38	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
48	Jeg har været der mange gange og ved selv hvordan det hele virker. Det er meget effektivt at man registrerer sig ved ankomsten og bliver anvist venteområde på skærmen.	Ikke relevant for mig
28	Venlig modtagelse og ingen ventetid.	I høj grad
9	En venlig modtagelse.	I meget høj grad
2	Det var en meget professionel behandling.	I meget høj grad
6	Det var kort ventetid, ikke noget der betyder noget. Meget tilfreds.	I høj grad
33	En gang 15 minutters ventetid, som man undskylder mange gange. FLOT.	I meget høj grad
34	Modtagelsen med en stander til registrering fungerer fint. Venteområdet er noget trist med stole på en gang, men det er ok.	I meget høj grad
20	Super. Alt var i orden.	I meget høj grad
13	Meget kort ventetid. Ingen grund til besked om dette til mig.	I meget høj grad
24	Ingen forslag til forbedringer, da alt er fuldt ud tilfredsstillende.	I meget høj grad
14	Tænkte ikke meget over ventetiden. Man er vel altid forberedt på en vis ventetid på sygehuse.	I høj grad

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
56 Ingen manglende information.	Uoplyst
42 De "løber stærkt", men sådan er det [].	I meget høj grad
16 Det ville være godt med mere information om medicinen. For eksempel om, hvor længe man skal vedblive med at tage den, og også om evt. bivirkninger.	Uoplyst
52 Det var et kontrolbesøg, og jeg fik svar på de spørgsmål jeg havde.	I høj grad
23 De besøg jeg har været til (siden 2015), der har jeg ikke mødt den samme to gange, så det har været meget forvirrende for mig!	Uoplyst
1 Jeg vil meget gerne have information om, det går den ene eller anden vej. Jeg tror ikke, der er tid til det.	Uoplyst
36 Jeg fik information om virkningen af det medicin, jeg skulle bruge efter besøget, men ikke om mulige bivirkninger. Jeg spurgte heller ikke.	Uoplyst
37 Jeg fik ikke tilstrækkelig information, om restitution efter operation. Dette havde negativ indflydelse på mit erhverv, som selvstændig. Jeg fik heller ikke i tilstrækkelig grad information, om indgrebets karakter/omfang.	I høj grad
45 Jeg havde fået at vide at det var eksperter jeg skulle til. Jeg har været ekstremt utilfreds med mit syn siden en øjenoperation, men også her hos eksperterne var de primære øjentests "er billede et eller billede to bedst?" Det ved jeg ikke. Jeg kan ikke huske billede et, når jeg ser billede to) og "hvad kan du læse på den her linje?" Hvorfor er det relevant hvad jeg kan læse, når min anke udelukkende går på hvordan jeg ser ting? Jeg var meget skuffet. Og jeg har ingen ide om, hvad jeg så gør nu. Mit syn er jo stadig dårligt.	Uoplyst
32 Personalet gav information omkring sygdommens art m.v. i lægetermologi. Da sygdommen er meget sjælden, var det også mere uvidst, hvordan forløbet skal indrettes fremad.	I høj grad
38 Jeg har ikke manglet information i forbindelse med mit besøg.	Uoplyst
5 Jeg har fået en rigtig fin og professionel behandling af alle, både læger og personale.	Uoplyst
28 Jeg er godt informeret.	I høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 11 | Fik ikke at vide, hvad årsagen til mit dårlige øje var, eller hvad der skulle ske, hvis en øjenoperation ikke blev aktuel. Spørgsmålene kom først til mig, da jeg var hjemme igen. | Uoplyst |
| 33 | Ingen bemærkninger fra en særdeles tilfreds patient. | I meget høj grad |
| 34 | Der er tidspres i ambulatoriet, og tiden bliver brugt på den lægelige behandling. Der er ikke ret meget tid til at tale om hvordan man kan leve med sin øjensygdom. Men når der er travlt er denne prioritering ok. | I meget høj grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
42 Professionel og fin rutine med: "Vi gør nu dette".	Uoplyst
58 Fik forkert antal tabletter og forkert dato for nedtrapning i medicin.	Ja
60 Der kom en byld.	Ja