

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Øjenafdeling
Hospitalsenheden Vest

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

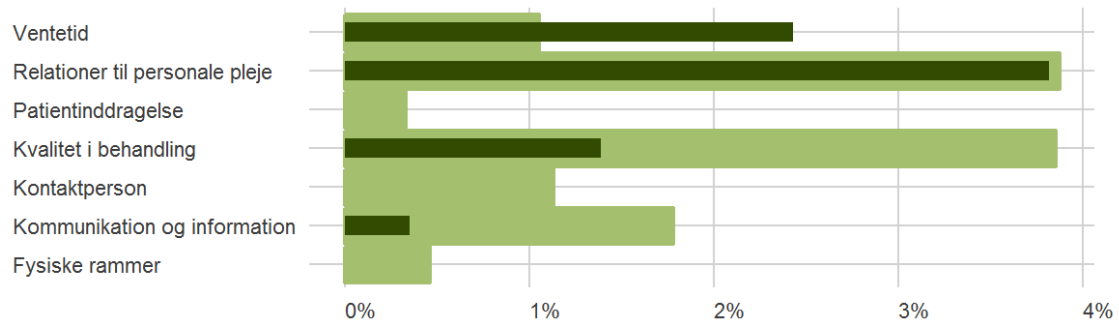
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Øjen Ambulatorium, Øjenafdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
27	En positiv og venlig behandling på [] Sygehus. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
7	Meget tilfreds med ambulatoriet.	Uoplyst
24	Meget venlig betjening af alle på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20	Personalet er altid meget kompetente og behagelige. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
35	Jeg har en fornemmelse af, at jeg er velkommen, da jeg kommer i forberedende behandling med det samme, selvom jeg kommer lidt for tidligt og det er rart. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12	Jeg synes det er et godt sted at komme, hvis man trænger til hjælp. De er meget flinke og behagelige på Holstebro Sygehus. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
34	Ventetid på læger kan være lang. Ventetid,	I høj grad
16	Meget venligt personale på trods af, at de synligt løb meget stærkt. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
26	Godt tilfreds.	Uoplyst
33	Alt ok.	I høj grad
41	De mange samtaler med forskellige personer kunne være forløbet meget hurtigere og smidigere, hvis de havde været mere koordineret. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
18	Jeg var godt tilfreds.	Ikke relevant for mig
39	Jeg synes, at jeg skulle have været opereret på det højre øje senest tre uger efter operationen i venstre øje, idet det også var dårlig. Jeg sagde betænkningstid, men efter en uge ved egen læge, der sagde 20 procent pålignende syn på højre øje, kunne jeg ikke blive opereret før tre måneder efter. Som om personalet ikke troede på min øjenlæges udsagn. Jeg synes med rene ord, at man laver for mange tidkrævende synsprøver inden den endelige operation, men grundigt ja. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

- | | | |
|----|--|------------------|
| 17 | Det var et rigtig dejligt sted at komme. Den første gode oplevelse var nok indkaldelsen til sygehuset, min øjenlæge sagde, hvis du ikke har hørt fra dem inden tre uger, så kom igen. Samme dags aften [], kom en dato til mig. På sygehuset kom jeg for præcis på det klokkeslet, jeg var bedt om at komme. Personalet var så søde, allesammen. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 6 | Jeg blev sendt til andet sygehus med en [bestemt sygdom], og der var behandlingsforløbet præget af lange ventetider. Ventetid, | I høj grad |
| 42 | Det var helt igennem en positiv oplevelse at være patient på ambulatoriet. Venligt og imødekommende personale. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 5 | Blev opereret [om sommeren] for grå stær på klinikken [] [] [] []. Pga. hastværk blev mit øje beskadiget, således at forløbet har været urimelig langt. Har været meget generet af dagslys, og føler mig ikke i stand til at køre bil. Der er endnu ikke tid til at tage mål til nye briller. Har været til kontrol i dag. Skal komme igen [snart] dage. Man har lovet at det hele ordner sig. Kvalitet i behandling, Ventetid, | I høj grad |
| 43 | Alle var meget venlige. Det var meget fint tilrettelagt og ingen ventetid af noget art. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 9 | Jeg havde udfyldt et spørgeskema inden undersøgelsen. Jeg bliver spurgt to gange til om jeg har udfyldt den, men det er ikke mit indtryk, at personalet har læst min besvarelse. I denne skriver jeg bl.a. at jeg har [en psykisk lidelse], hvilket gør at jeg er bekymret/angst for undersøgelser/sygehuse. Det var ikke mit indtryk, at den information var læst af personalet. Derfor virker det lidt irrelevant at bruge tid på at udfylde et skema, som ikke bliver læst! Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 30 | Jeg har tidligere været under behandling på andet sygehus, hvor jeg oplevede ventetid på fem til seks timer. Har også oplevet, på andet sygehus, at vente så længe at læge NN var taget hjem og vi måtte køre den lange vej til andet sygehus og hjem igen uden behandling, samtale og undersøgelse. Bad derfor om at blive tilknyttet Regionshospitalet Holstebro, øjenafdeling. Ventetid, | Slet ikke |
| 46 | Jeg er godt tilfreds. Jeg håber mit syn bliver stabilt. | Uoplyst |
| 49 | Personalet er altid venlige og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 36 | Læger samt sygeplejersker håndterede dette meget professionelt, og var meget forstående og tog god tid til at forklare. God oplevelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

Øjen Ambulatorium, Øjenafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
27 En venlig modtagelse.	Uoplyst
15 Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
7 Meget god modtagelse.	I meget høj grad
25 Det gik meget hurtigt, specielt i forhold til sidste gang jeg var der, der var der meget lang vente tid, men denne gang var der faktisk ingen, var meget tilfreds.	I meget høj grad
37 Altid venlig og hjælpsom hvis man har spørgsmål.	I meget høj grad
3 Alt gik efter planen. Et utrolig venligt og imødekomme personale. God information.	I meget høj grad
20 Var mere tryk da der var fem uger imellem kontrol.	I meget høj grad
8 Meget fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
22 I indkaldelsesbrevet burde I skrive, at man ikke kan køre bil umiddelbart efter undersøgelse. Og solbriller vil være at foretrække, da pupillerne udvides. Meget professionelt personale, der har styr på hvad de laver og som også er bedre end de private øjenlæger (Jeg har været ved flere forskellige øjenlæger, som ikke har været nær så grundige som dem på Holstebro sygehus).	I høj grad
35 Jeg bliver altid meget hurtigt kaldt ind til første tjek.	I høj grad
10 Da de fleste fejler noget med øjnene, syntes jeg bogstaverne er meget små, jeg kan ikke læse dem uden lup.	I meget høj grad
32 Jeg henvendte mig ved skranken, og eftersom det var første gang, at jeg var i jeres afdelingen, viste jeg mit sygesikringskort til personalet, men jeg var ikke blevet registreret som ankommet. MIT FORSLAG ER: At man skriver på skiltet, at man skal henvende sig til personalet første gang, og desuden skal køre sit sygesikringskort igennem.	I høj grad
1 Jeg er kommet på afdelingen hver sjette uge i mere end et år, og jeg oplever altid at der sidder mange i kø og venter. De to simple undersøgelser som personalet udfører, synsprøve og foto af øjet, går hurtigt, men vurderingen af undersøgelsen tager lang tid. Jeg venter omkring en time hver gang, nogle gange mere. Min forventning er en halv time når man bliver indkaldt til en bestemt tid.	I høj grad

16	Perfekt modtagelse. Absolut intet at påtale.	I meget høj grad
33	Meget venlig og grundig undersøgelse.	I høj grad
41	Jeg følte, at jeg skulle svare på de samme spørgsmål og høre det samme om min forestående grå stær operation mindst fire gange. Det forekom mig at være spild af ikke mindst personalet tid. Det skal pointeres, at alle var søde og venlige.	I meget høj grad
18	Godt tilfreds.	I meget høj grad
39	Jeg synes der er mange undersøgelser inden operation, idet min egen læge jo også har foretaget undersøgelser. Som om ingen stolede på hvad de andre undersøgte, men grundigt ja.	I meget høj grad
48	Jeg tager [] til Holstebro Afsnit 3, som jeg gerne vil give ROS.	I meget høj grad
47	De er alle venlige og meget hjælpsomme.	I meget høj grad
11	Fin modtagelse. Sødt og rart personale.	Ikke relevant for mig
28	Jeg har ikke nok roser til personalet på denne afdeling. Det eneste klagepunkt kunne være ventetiden.	Uoplyst
6	Efter mange besøg på klinikken er jeg bekendt med rutinerne og en del personale genkender mig. Jeg møder mest venlighed. Jeg vælger mødetider tidlig på dagen, idet jeg har oplevet lange ventetider senere på dagen og det ønsker jeg at undgå.	I meget høj grad
13	Jeg var der [tidligt] og kom hurtigt ind. Da de var færdig med undersøgelsen, sagde de, at jeg godt kunne tage hjem, men jeg fik ingen operation. De sagde, at de ikke ville gøre noget, hvis de kom til at lave en fejl.	I meget høj grad
44	Alt gik som jeg havde håbet på. Ventetid i den mængde jeg oplevede, er ikke værd at tale om, da det var mindre end hos min praktiserende læge.	I meget høj grad
42	Ventetiden var højst fem til 10 minutter. Det var helt OK.	I høj grad
2	Det var helt fint. God behandling, søde piger.	I meget høj grad
45	Der var lang ventetid, da de manglede læger. Få ansat nogle flere.	I høj grad
38	Ca. en halv time.	I meget høj grad
23	Har næsten altid sat og ventet, enkelte gange er der gået op til en time.	I nogen grad
40	Forslag om at afdelingen kunne sende en SMS eller ringe patienterne op hvis der er mere end en times ventetid? Jeg er før blevet ringet op fra [sygehuset] i forbindelse med en forsinkelse, fantastisk service. Har selv været en af dem der var med til at forsinke dagsprogrammet for sygeplejersker og læger, så jeg har derfor også forståelse for at det let kan forekomme.	I meget høj grad
19	Ingen.	I meget høj grad
29	Jeg kom ind akut efter henvisning fra min øjenlæge. Det virkede hurtigt, venligt og effektivt.	I høj grad
31	Modtagelsen var god.	I høj grad
30	Den pågældende dag oplevede jeg for første gang, i min lange sygdomsperiode, at jeg ikke skulle vente lang tid på undersøgelsessamtale med øjen-	I høj grad

lægen og videre behandling. Normalt skal jeg afsætte en hel dag til besøget, men denne dag var alt overstået på [få timer]. En meget positiv oplevelse.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 14 | Personalet er altid meget venligt og imødekommende. | I meget høj grad |
| 36 | Ingen kommentar. En meget god oplevelse, professionel personale, god information undervejs. | I meget høj grad |

Øjen Ambulatorium, Øjenafdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
7 Har ikke manglet noget.	Uoplyst
4 Personalet er i orden.	Uoplyst
33 Venlig information og venlig behandling.	I høj grad
18 Det gjorde jeg ikke.	Ikke relevant for mig
13 Jeg ville godt have vist hvorfor jeg skulle komme og så gå igen, i løbet af en time.	Uoplyst
23 Informerede om, at jeg stadig havde et sløret område i det ene øje. Blev ikke kommenteret, om jeg kunne forventet det forsvandt, eller om der var andre muligheder. Men blev bare afsluttet og sendt tilbage til egen øjenlæge.	I ringe grad
14 Har altid fået svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad

Øjen Ambulatorium, Øjenafdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Ingen.	Nej
41	Jeg skulle have en operation med en speciel linse til bygningsfejl, hvilket gav en del ventetid. Det viste sig efterfølgende, at det ikke var en bygningsfejl, der muliggjorde en speciel linse.	Uoplyst
21	Det gik ikke som det normalt gør i første forsøg, men fik det rettet næste dag.	Ja