

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Øjenklinik
Regionshospitalet Randers

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 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 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.

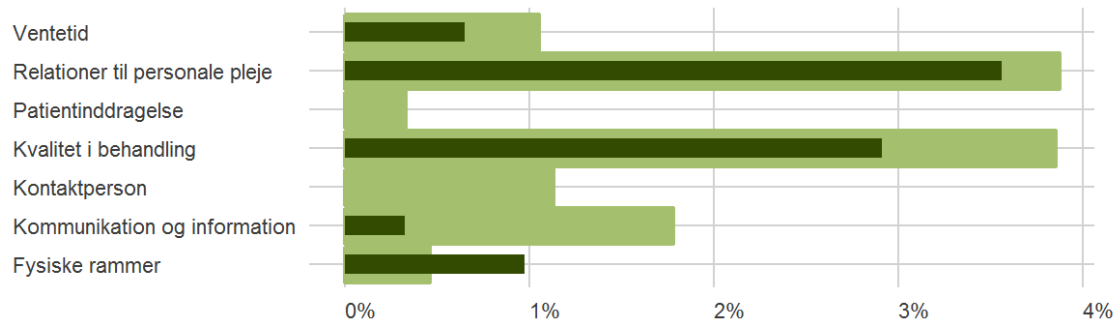
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



AMBØ Øjenklinik - RRA, Øjenklinik, Regionshospitalet Randers

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?
49 Kun stor ros til alle på ambulatoriet.	Uoplyst
40 Lokalet var ikke særligt stort, men det virkede godt. Fysiske rammer,	Uoplyst
6 Lægen forklarede mig hvordan operationen ville foregå, og hvilke forbedringer jeg kunne forvente. Kommunikation og information,	Uoplyst
26 Jeg var godt tilfreds med min operation af mine øjne, for grå stær, på Øjenklinikken. Helt igennem dygtige og rare mennesker. En god og munter tone. UG. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
35 Nej, alt ok.	Uoplyst
22 Jeg følte, at de var meget dygtige. De ville mig det bedste. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
18 En god oplevelse hvor jeg følte der var styr på tingene. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
55 Min oplevelse ved behandlingen var en fornøjelse til 100 procent.	Uoplyst
27 Har ikke været indlagt.	Uoplyst
45 Min oplevelse af Regionshospitalet Randers er MEGET positiv. Fra ankomst til færdig behandling blev jeg VIP-behandlet. Jeg følte mig, som om jeg var noget. Så alt i alt var det en meget god oplevelse. Tak. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
12 Gode til at skabe ro og tryk stemning ved at hele tiden at informere om hvad der skal ske. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
44 Efter min mening fungerede ALT perfekt.	Uoplyst
5 Personalet var venligt, omsorgsfuldt og gjorde alt for at det skulle blive en god oplevelse, hvis man kan snakke om god oplevelse, når man skal opereres for grå stær. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
54 Alt til højeste karakter på alle niveauer.	I meget høj grad
52 Jeg blev behandlet af en fantastisk rar "læge-mand". Han skal have meget ros. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
36 Kun indkørslen var dårlig. Den må gerne laves bedre. Fysiske ram-	Uoplyst

	mer,	
1	Jeg har været meget tilfreds.	Uoplyst
39	De var søde og rare alle sammen. Det var en god oplevelse. Tak for mine nye øjne. En meget dygtig øjenlæge. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
29	Jeg er dybt imponeret over den hyggelige, søde og venlige modtagelse og behandling. Og dybe respekt. Alt i alt en aha-oplevelse, hvis man kan omtale en operation som sådan. Jeg er så tilfreds og taknemmelig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
34	Havde indtryk af, at ventetiderne skyldes underbemanding på Øjenklinikken. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
51	Personalet var søde til at spørge ind til om jeg var bange eller om jeg havde brug for beroligende. Det var også rart, at man ikke var for mange i klargøringsrummet, så man kunne få en lille snak med sin medpatient. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
37	De gjorde det rigtig godt. Jeg var tilfreds og kan ikke klage over noget som helst :-). Det var en samlebåndsoperation (grå stær), men jeg følte mig taget godt om, og følte mig ikke som et nummer. Synes det var meget effektivt, og det sætter jeg pris på. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
19	Alt ok. Dog: ventetiden, dens længde og årsag er uoplyst. Ventetid,	Uoplyst
56	Meget godt tilfreds med hele forløbet. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
38	Alt var fint.	I nogen grad
13	Ville godt have været orienteret om årsagen til den lange ventetid inden operationen. Ventetid,	Uoplyst
28	Da problemet var klarlagt, sørgede den undersøgende øjenlæge for, at jeg fik en øjenlæge, der er ekspert/specialiseret på området som øjenlæge. Det kommende besøg er hos hende. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

**RETINAFOTO Øjenambulatorium - RRA, Øjenklinik, Regionshospitalet
Randers**

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrette-

Kommentar lagt?

53 Fantastisk. I meget høj grad

AMBØ Øjenklinik - RRA, Øjenklinik, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
49	Følte mig ventet og rigtig godt behandlet. Sygeplejersken fik min nervøsitet til at forsvinde hurtigt. Lægen gav sig god tid til at forklare, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
10	Venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
42	Fin modtagelse.	I meget høj grad
32	Ingen kommentar. Alt var perfekt undtagen en lille ventetid en enkelt gang.	I meget høj grad
43	Blev rigtig god modtaget. Fuld tilfreds.	I meget høj grad
48	Blev smilende og venligt modtaget.	I høj grad
14	Jeg var meget godt tilfreds. Jeg kom med på en afmelding så det gik kun én måned og alt var rigtig godt. Jeg bruger ikke briller mere. Det var en meget flink læge.	Slet ikke
35	Udmærket modtagelse straks. Der ville blive kort ventetid, fik jeg oplyst!	I meget høj grad
22	For mit vedkommende kunne det ikke blive bedre. Jeg er godt tilfreds, og mit problem blev løst til min fulde tilfredshed.	I meget høj grad
18	Jeg blev mødt af sødt personale der var meget behjælpelige og forstående.	I meget høj grad
16	Jeg fik den mest venlige modtagelse man kunne tænke sig.	I høj grad
8	Fin modtagelse.	I meget høj grad
55	Min oplevelse var positiv.	I meget høj grad
21	Jeg følte mig straks informeret om den, efter forholdene, korte ventetid der skyltes nedbrud i hospitalets telefon- og computersystem. De ventende patienter blev løbende informeret om ventetid.	I meget høj grad
27	Rigtig god modtagelse. Vil anbefale den til andre.	I meget høj grad
23	Fungerede fint.	I høj grad
12	Venlig og informativt personale. Jeg var i trygge hænder.	I meget høj grad
44	Jeg har været rigtig glad for hele forløbet, og jeg fået et fantastisk resultat. Jeg har 100 procent syn på øjnene nu. Tak for det.	I høj grad
2	Jeg har på alle måder haft en god oplevelse ved Randers Sygehus.	I høj grad
5	Modtagelsen var venlig og imødekommede. Tip Top.	I meget høj grad
3	Det var bare fint.	I meget høj grad
11	Jeg er bare meget tilfreds!	I meget høj grad

9	Jeg blev godt modtaget. Der var en kort ventetid den ene dag, men dagen efter kom jeg til før tid. Alt var ok.	I høj grad
54	Alt til højeste karakter.	I meget høj grad
36	Indgangen var under al kritik. Den var svær at komme ind til ude fra vejen (altså fra bilen og hen til indgangen). Kørestolen var også elendig. Den rystede meget. Man sad også ubehageligt i den.	I meget høj grad
50	Der gik ca. en time over den tid, øjenoperation skulle gøres.	I meget høj grad
31	Jeg følte mig meget velkommen.	I meget høj grad
1	Dejligt at sekretæren siger velkommen.	I meget høj grad
30	Jeg havde en fin behandling.	I meget høj grad
39	Rigtig god modtagelse. De var rigtig flinke alle sammen.	I meget høj grad
29	Modtagelsen var bare helt i top. Man følte sig bare velkommen.	I meget høj grad
47	OK venlig modtagelse. Informativ.	I meget høj grad
51	Jeg fik en fin modtagelse. Venligt personale. Det var dejligt, at der var adgang til kolde drikkevarer.	I meget høj grad
46	Meget OK.	I meget høj grad
37	Der var sygdom, og jeg var den første, derfor skulle de lige have styr på det.	I høj grad
19	Modtagelsen [var] OK. MEN [det] ville være god idé, om man oplyste om: 1. Hvor lang en evt. ventetid ville forventes. 2. Årsagen(erne) til samme. [I efteråret] viste ventetiden sig at blive godt en time. Man kunne have brugt den time til andet end lige [at] vente, [hvis] man havde kendt dens ca. længde.	I høj grad
56	Jeg følte mig rigtig godt modtaget og behandlet.	I meget høj grad
4	Modtagelsen var god.	I meget høj grad
15	Det var et rart personale der tog imod mig.	I høj grad
7	Jeg var tilsagt til klokken 13.00, men kom først til 14.30. Min oplevelse var at mange mødte senere end mig, men blev kaldt ind efter ganske få minutter medens jeg var sidste mand!	I meget høj grad
38	En behagelig oplevelse på Regionshospitalet Randers. Flinkt personale og et godt resultat. En behagelig oplevelse på Regionshospitalet i Randers.	I høj grad
20	Behandling fandt sted uden for sædvanlig åbningstid. Det var fint for mig. Jeg kom ind tidligere end aftalt, blev hurtigt behandlet og hjulpet med hjemturen.	Ikke relevant for mig
13	Fin modtagelse og et rigtig sødt personale.	I høj grad
17	Jeg fik en super modtagelse. Så jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad

AMBØ Øjenklinik - RRA, Øjenklinik, Regionshospitalet Randers

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?
49 Ikke manglet information.	Uoplyst
33 JEG har været meget tilfreds.	Uoplyst
35 Alt gik efter bogen, til UG.	Uoplyst
18 Fin information. Dejligt at både læge og sygeplejerske eller anden relevant personale var i samme rum, så man kunne ordne tingene i rolige omgivelser og få ny tid og information om det videre forløb. God oplevelse.	Uoplyst
55 Informationen var fuld dækkende.	Uoplyst
12 Det fungerede bare på den afdeling.	Uoplyst
44 Som skrevet før mega tilfreds.	Uoplyst
5 Afdelingen udleverede et særdeles informativ materiale. Alt ok.	Uoplyst
54 Alt til højeste karakter.	I meget høj grad
24 Man går ud fra som en selvfølge, at man har læst og forstået den skriftlige information som er blevet sendt. Det kunne være betryggende med en hurtig gennemgang af det som står i brevet.	Uoplyst
31 Ingen.	Uoplyst
29 Absolut ingen manglende information.	I meget høj grad
41 Jeg blev opereret for grå stær med efterfølgende sløret syn. Det varede en uge. Først på det ene øje og så på det andet. Det kunne have været rart med oplysning om, at hornhinden kan reagere på denne måde selvom det ikke er normalt.	Uoplyst
56 Alt var meget tilfredsstillende og effektivt.	Uoplyst
38 INGEN MANGLER.	I nogen grad

AMBØ Øjenklinik - RRA, Øjenklinik, Regionshospitalet Randers

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
14 Der var ingen fejl.	Uoplyst
27 Ingen fejl.	Uoplyst
25 Jeg blev opereret for grå stær. Aftalen var, at jeg skulle vedblive at være nærsynet. Jeg blev desværre langsynet. Jeg har fået grundig information om hvorfor og er blevet tilbudt reoperation.	Uoplyst