

# Glaukomföreningen Västernorrlands medlemsenkät

## Februari – Mars 2020

### Sammanfattning av resultatet

88 % av våra medlemmar är mycket nöjda eller ganska nöjda på vår fråga gällande helhetsintrycket av upplevd vårdkvalitet och bemötande vid sitt sista besök. Det är ett bra betyg från våra medlemmar.

Med ledning av enkäten och andra erfarenheter har vi även identifierat ett antal områden som vi vill förbättra tillsammans med Region Västernorrland:

Patienter kallas inte enligt muntliga besked som lämnas av läkare/sköterska. Glapp mellan lämnat besked om återbesök och dess verkställighet. Många upplever att man måste bevaka kallelser själva, dvs driva sin egen agenda. Vad händer med de som inte gör detta? Blir de bortglömda utan återkommande vård?

Delgivna vårdplaner saknas för patienterna

Brister när det gäller inskrivning av journalanteckningar. Vi lever i en digital värld där allt går snabbare. Finns det inte i journalen så finns det inte!

Telefonservicen vid Ögoncentrum i Sundsvall får mycket kritik.

Önskemål om SMS/ Mailpåminnelse av inbokad tid ( som hos alla funktioner i samhället)

Synrehabiliteringen är rätt okänd för våra medlemmar. Är inträdeskraven för remiss dit för stränga med tanke på glaukompatienters synfältsbortfall?

Lång tid för receptförnyelse

Framtidsvisioner, tankar från Glaukomföreningen

Glaukomskola för patienter och anhöriga saknas i regionen

Kan tryckmätning i framtiden ske på hälsocentraler i Regionen? ( nya hand instrument )  
Jämför med blodtrycksmätning. Många kollar själva idag sitt blodtryck på HC.

## **1. Bakgrund**

Under sommaren 2019 fick vår förening svara på ett antal frågor om Glaukomsjukvården i Region Västernorrland. Uppdraget kom från Svenska Glaukomförbundet som vi och alla andra Glaukomföreningar i Sverige tillhör. När svaren sammanställdes i tabellform visade det sig att vår regions placering i riket var i den nedre delen av tabellen. Styrelsen beslöt därefter att genomföra en enkät bland våra medlemmar för att få reda mera om hur de upplever Glaukomsjukvården i Region Västernorrland.

Det är viktigt att framhålla att vi upplever att personalen i Regionens Glaukomsjukvård gör ett fantastiskt arbete för våra medlemmar. Med glatt humör möter de oss under hårda arbetsvillkor. Tillsammans kan vi skapa mera resurser och göra Glaukomsjukvården än bättre.

## **2. Glaukomenkät 2020**

Vi har sänt ut vår enkät till 110 mottagare och av dessa har vi fått in 67 svar vilket ger en svarsprocent på 61 %.

Förutom svaren på själva enkäten har vi glädjande fått in många spontana kommentarer kring våra frågeställningar. Kommentarererna visar på ett stort engagemang från våra medlemmar som i många fall även lämnas konkreta förslag till förbättringar. Vi har valt att publicera medlemmarnas synpunkter som en not till varje fråga där synpunkter framförts. En medlem sände med ett personligt brev som vi fått tillstånd att publicera under punkt 4. Brevet är sakligt och visar på förbättringsmöjligheter för Glaukomsjukvården i regionen.

## **3. Enkät 2020**

### **Fråga 1a:**

#### **Hur länge sedan genomfördes kontrollen av ditt ögontryck**

**1 – 3 månader: 55 %**

**4 – 6 månader: 17 %**

**7 – 12 månader: 17 %**

**13-18 månader: 4 %**

**Mer än 18 månader: 6 %**

**Vet ej: 1 %**

**Fråga 1 b:**

**Hur länge sedan genomfördes din senaste kontroll av ditt synfält**

**1 – 3 månader 36 %**

**4 – 6 månader 18 %**

**7 – 12 månader 27 %**

**13 – 18 månader 6 %**

**Mer än 18 månader 12 %**

**Vet ej 1 %**

**Fråga 2:**

**Var gjordes kontrollerna ( antal )**

**Ögoncentrum Sundsvall 46 st**

**Stenstans Ögonpraktik Sundsvall 5 st**

**Härnösand 5 st**

**Sollefteå 2 st**

**Örnsköldsvik 4 st**

**Hudiksvall 2 st**

**NUS Umeå 1 st**

**StEriks ögonklinik i Stockholm 1 st**

**Ej angivet 1 st**

**Fråga 3:**

**När undersökningarna gjordes, var det vid den tidpunkt som "utlovats" för:**

<b>Ögontryck</b>		<b>Synfält</b>	
<b>Ja</b>	<b>73 %</b>	<b>Ja</b>	<b>63 %</b>
<b>Nej</b>	<b>24 %</b>	<b>Nej</b>	<b>34 %</b>
<b>Vet ej</b>	<b>3 %</b>	<b>Vet ej</b>	<b>3 %</b>

**Fråga 4:**

**Hur lång tid skilde det mellan utlovad tid och verklig tid ( not 1 )**

<b>Ögontryck</b>		<b>Synfält</b>	
<b>0 månader</b>	<b>73 %</b>	<b>0 månader</b>	<b>63 %</b>
<b>1 - 3 månader</b>	<b>12 %</b>	<b>1 - 3 månader</b>	<b>15 %</b>
<b>4 – 6 månader</b>	<b>9 %</b>	<b>4 – 6 månader</b>	<b>7 %</b>
<b>7 – 12 månader</b>	<b>3 %</b>	<b>7 – 12 månader</b>	<b>4 %</b>
<b>Vet ej</b>	<b>3 %</b>	<b>13 – 18 månader</b>	<b>3 %</b>
		<b>Mer än 18 månader</b>	<b>2 %</b>
		<b>Vet ej</b>	<b>3%</b>

**Fråga 5:**

**När fick du senast träffa en ögonläkare ( Not 2 )**

**1 – 3 månader 35 %**

**4 – 6 månader 18 %**

**7 – 12 månader 15 %**

**13 – 18 månader 18 %**

**Mer än 18 månader 9 %,**

**Vet ej 4 %**

**Fråga 6: ( Not 3 )**

**Om du gör en helhetsbedömning av såväl upplevd vårdkvalitet som bemötande vid ditt senaste besök vid ögonmottagningen, hur nöjd är du?**

**Mycket nöjd 60 %**

**Ganska nöjd 28 %**

**Ganska missnöjd 6 %**

**Mkt missnöjd 4 %**

**Ej svar 2 %**

**Fråga 7: ( Not 4 )**

**Vad tycker du om Ögonmottagningens telefontider**

**Bra 69 %**

**Dålig 22 %**

**Ej svar/vet ej 9 %**

## Fråga 8:

### Några önskemål från medlemmarna vad Glaukomföreningen skall driva för frågor

- Organisera samtalsgrupp i Hudiksvall, erfarenhetsutbyte
- Telefontid för rådgivning varje dag(SVL)
- Få låna/hyra tryckmätare för hemmabruk då det är långa avstånd
- Önskar tätare kontroll av ögontryck och synfält (Hsand)
- Ev info utåt hur viktigt det är att ta sina ögondroppar. De flesta vet inte hur viktigt det är (SVL)
- Med tidigare erfarenheter från ögon så skickar jag alltid mail inför min 6 mån kontroll. (SVL)
- Har fungerat men känns otryggt.
- Frågan är hur lång tid det skulle ta om man inte själv stötte på
- Önskar ögontryck och synfältskontroll 2 ggr/år
- Rutinerna, man måste själv bevaka sina planerade återbesök (SVL)
- Utlovad kallelse skall komma inom rätt utlovad tid (SVL)
- Lång resa 15 mil t/r. Svårt att ta del av intressant info
- Måste kunna få kontakt på telefon (SVL)
- Mer läkartid vid besök så man hinner ställa frågor ang alt åtgärder. Erhålla tidigare remiss till Umeå. (SVL)
- Tätare besök vid högt tryck och dåligt synfältsresultat. Pat skall inte behöva ringa och tjata sig till en tid. (SVL)
- All ögonsjukvård skall ske i Övik
- Mycket nöjd med besök och behandling på mottagningen i Övik. (ÖVIK)
- Att tid från kontakt till besök kortas (SVL)
- Vid senaste besöket på Capio fick jag träffa en ögonläkare från Umeå. Hen bestämde att jag skulle undersökas var tredje månad. Fungerade en gång. Enligt hen är min glaukom totalt misskött. (SVL)
- Ett besök per år hos ögonläkare vid aggressiv sjukdom. Inget läkarbesök trots blindhet på ett öga 2015 - Mitt seende öga är gravt skadat. Min oro har inga gränser. (SVL)
- Är tacksam för den förändring som skett och att få träffa en läkare som såg mig. (SVL)
- Att trycka på så att undersökningar/återbesök får bättre kontinuitet (SVL)
- Förbättra ögonavdelningens telefonservice
- Trycka på Landstingets (Regionen) politiker så att läget förbättras
- Att det finns resurser på ögonkliniken. Att förbättra telefonservicen. Att ingen blir bortglömd (SVL)
- Bättre telefonkontakter och en avstressad miljö vid personligt besök (SVL)
- Hur säkerställs att de som inte hör av sig får kontroll/undersökning??? (SVL)

#### **4. Bifogat brev från en medlem**

En av våra medlemmar bifogade ett personligt brev om hens upplevelser som patient vid en ögonklinik i Regionen. Vi har fått tillstånd att publicera detta och vi finner att det som tas upp i brevet visar på områden som behöver förbättras inom Glaukomsjukvården i Regionen.

---

I mars 2018 fick jag en remiss av optikern till ögonkliniken om befarad glaukom. Jag fick tid i juni samma år och vid mitt besök fick jag ögondroppar som skulle hjälpa mot min glaukom. Inte förrän i september fick jag tid för återbesök och då visade det sig att jag hade förlorat stora delar av synfältet. Om jag hade fått tid för ett återbesök efter en kortare tid hade andra kompletterande ögondroppar kunnat rädda en del av mitt synfält. Jag opererades i oktober och mitt ögontryck har kunnat hållas nere även om jag har andra komplikationer.

Ett annat exempel är att min doktor tyckte att jag skulle göra en synfältsundersökning i maj 2019 men på grund av ombokningar fick jag inte komma förrän i september 2019.

Synen är vårt mest viktiga sinne och är otroligt betydelsefullt för vår livskvalitet.

Att möjlig vård finns men inte är tillgänglig skapar frustation. Efter att ha varit patient i nästan två år vid ögonkliniken vet jag nu hur illa det fungerar. Jag upplever att jag som patient måste driva mina egen vård, se till att tider blir bokade etc. Jag är relativt ung och kan hantera det men hur är det för äldre eller andra som inte kan tala för sin sak? Blir de helt bortglömda? Att det finns resurser på ögonkliniken måste vara den viktigaste frågan att driva för glaukomföreningen. Telefonservicen måste förbättras.

---

#### **5. Noteringar från några frågeställningar**

##### **Not 1 ( Fråga 4 Synfältsundersökning )**

##### **Övriga kommentarer:**

- Blir inte kallad längre, begär själv undersökning 2 ggr per år (SVL)
- Synfält 24 mån (SVL)
  
- Synfält 36 mån (SVL)
- Tom på en lördag (SVL)

## Not 2 ( Fråga 5 När fick du senast träffa en ögonläkare)

Hudiksvall 2 ggr på 13 år	Svl > 3 år	
Hsd 2,3 år	Svl 2,5 år	Svl 1,5 år
Hsd 1,6 år	Svl 2,0 år	
Svl 1,8 år	Svl 2,0 år	

## Not 3 ( Fråga 6 Helhetsbedömning )

### Kommentarer från medlemmarna

- Hade velat ha synfältet kollat (Hudiksvall)
- Ny läkare gick igenom allt (SVL)
- Läkaren ringde upp och kollade i efterhand (SVL)
- Alltid bra bemötande av läkare (SVL)
- Man måste hålla reda på tid för kallelse själv (SVL)
- 2 duktiga systrar och trevlig läkare (SVL)
- Fördel att få komma till Hsd. Fick göra mer synkontroll än beställt. Duktig psl. (Härnösand)
- För lång tid mellan kontrollerna 12-18 mån (SVL)
- Skulle vara mycket nöjd om jag fick träffa samma läkare ,nu alltid olika (ÖVIK)
- Önskar synfält 2 ggr per år
- Träffade samma läkare vilket är bra (SVL)
- Min optiker skrev till ögon och ville att en läkare skulle kolla ett öga. Detta har ej hänt (Härnösand)
- De är stressade (SVL)
- Stenstan med op på sjukhuset. Mycket nöjd (SVL)
- Läkaren verkade tämligen ointresserad (SVL)
- När man väl har kommit dit (SVL)
- Långt mellan tryckkontrollerna (SVL)
- Fick inte träffa min egen läkare (SVL)
- Totalt sett fungerar det ej (SVL)
- Hade tur och fick en återbudstid (SVL)
- Har ibland fått besked att läkare inte har tid att skriva ut recept (SVL)
- Inget planerat återbesök (SVL)
- Jag väntar på kallelse inom 3-4 mån. Stämmer det inte så blir jag mkt missnöjd (SVL)
- Kort tid för frågor (SVL)
- De tider läkare lämnar för återbesök/kontroll stämmer aldrig. De försenas alltid. Varför? (SVL)



## Not 4 ( Fråga 7 Ögonmottagningens telefonservice)

### Kommentarer från medlemmarna:

- Det vore bra om man fick kallelse när det är dags för kontroll utan att behöva ringa och påminna (SVL)
- Får ofta svar att det är fullt för dagen å inget telesvar på fredagar (SVL)
- Använder mail
- Fullt i kön återkom en annan dag (SVL)
- Tar för lång tid att få en receptförnyelse
- Kommer inte fram, fullt för dagen (SVL)
- Glad att få komma en gång om året
- Fick förnyat recept samma dag (SVL)
- Förbättra tillgängligheten - Lär av tandläkarna (SVL)
- Kontakt via 1177 fungerar bättre (SVL)
- Efter 5 min blev man hänvisad till nästa dag. Många dagar stängd pga sjukdom. (Härnösand/SVL)
- Mycket nöjd, med kontakt vid ögoninflammation. Hjälpt samma dag (SVL)
- Svårt att höra alla olika val - det går så fort (SVL)
- Oftast är den dag jag ringer fulltecknad-Men snabbt kommer en kallelse efter lång väntan (SVL)
- Vänligt bemötande. Får ganska snart en tid efter min begäran (SVL)
- Kommer aldrig fram. Ej svar. Bara telefonsvarare. " Kan ej ta emot fler samtal" (SVL)
- Mycket dålig (SVL)
- Då man har ett jobb är det svårt vänta att de skall ringa upp (ÖVIK)
- Önskar att ögontrycket kollas flera gånger per år. Skulle kännas tryggare (SVL)
- Fick tjata mig till denna tid trots alltför högt tryck i november. Op. diskuterades (SVL)
- Har aldrig haft några problem att komma fram. (ÖVIK)
- Ringde själv och fick en återbudstid inom 4 dagar (SVL)
- Svårt att komma fram använder 1177 (SVL)
- Efter 2015 telefonkontakt bedrövlig , har kämpat för varje besök (SVL)
- Vid ett tidigare tillfälle svarade de att det inte fanns några tider. Åkte dit och uppsökte dem. Då hände saker för då fanns det tider. (SVL)
- Svårt att få kontakt (SVL)
  - Använder alltid 1147 (SVL)
- Väldigt bra (UMEÅ)
- Har inte haft problem med kontakt (SVL)