

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øjenambulatoriet

Øjenafdeling J

Århus Sygehus



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	378
Besvarelser fra afsnittets patienter:	267
Afsnittets svarprocent:	71%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



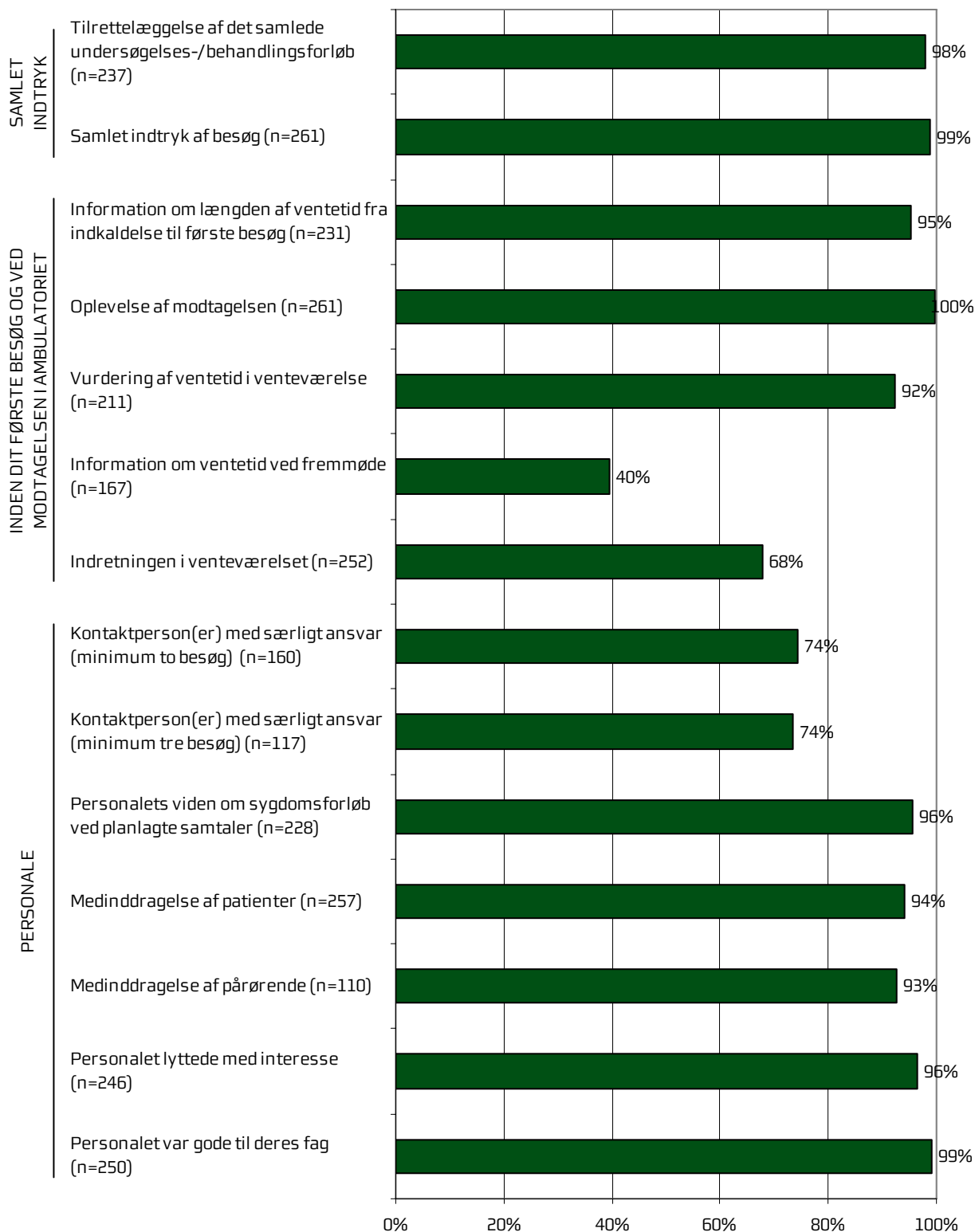


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

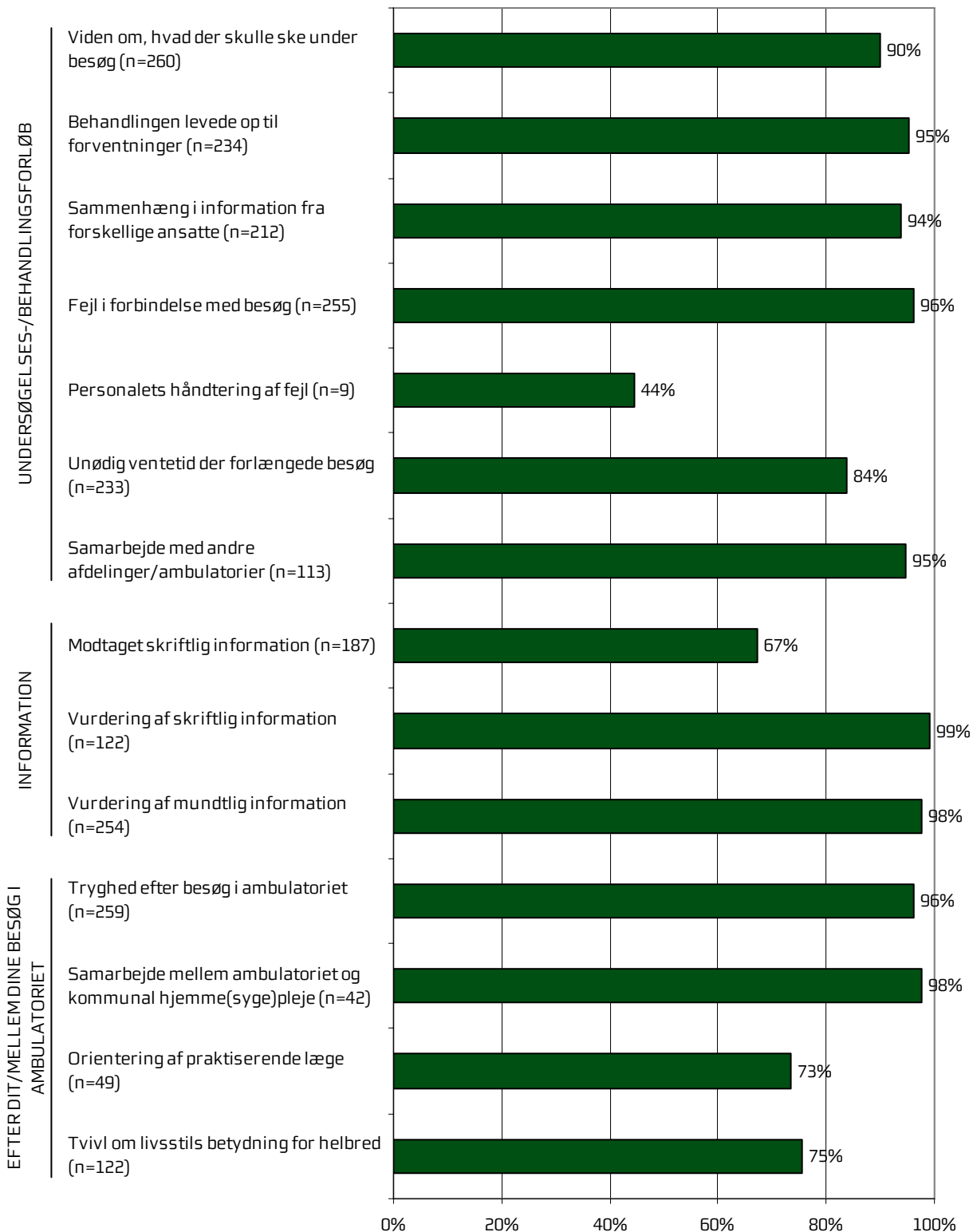
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Øjenambulatoriet

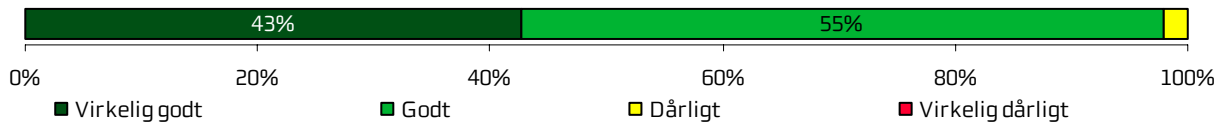
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

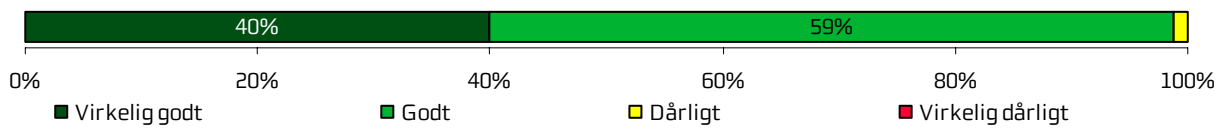
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=237)



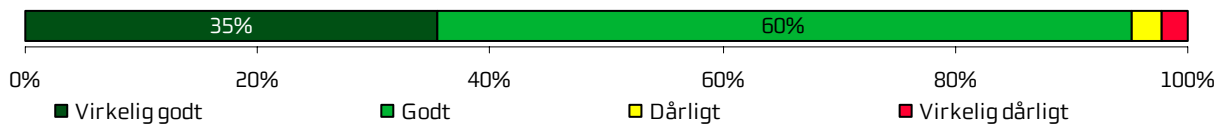
Samlet indtryk af besøg (n=261)



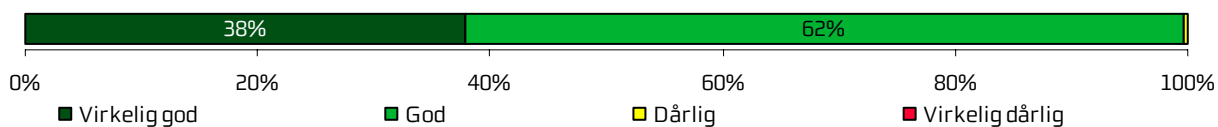
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	96 %	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	84 % *	96 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

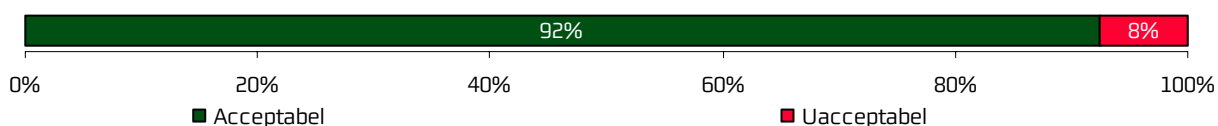
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=231)



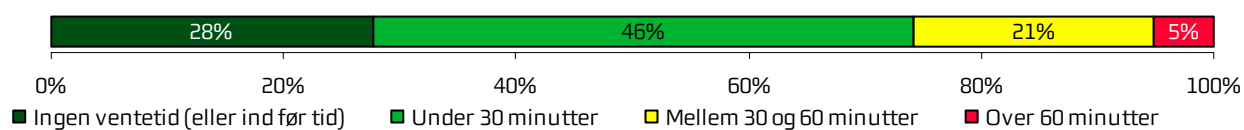
Oplevelse af modtagelsen (n=261)



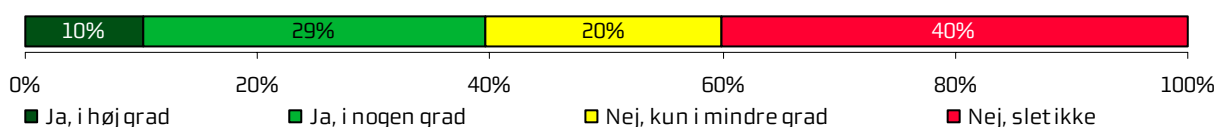
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



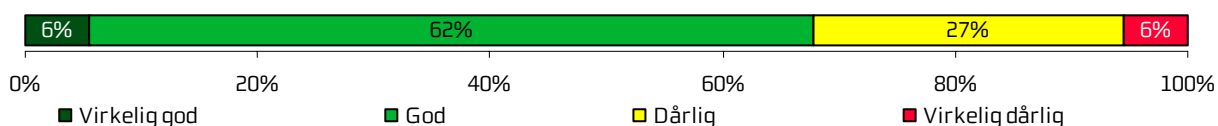
Længde af ventetid i venteværelse (n=252)



Information om ventetid ved fremmøde (n=167)



Indretningen i venteværelset (n=252)

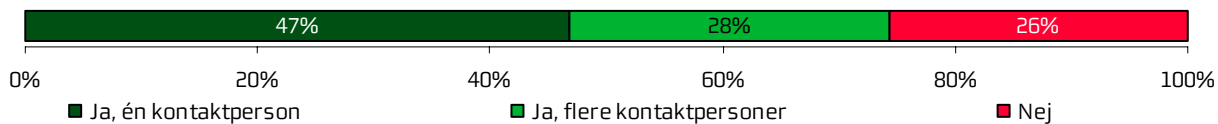




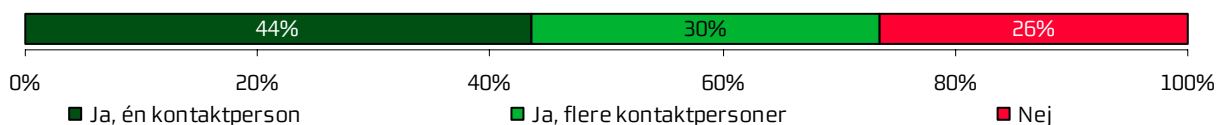
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	97 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	100 % *	80 % *	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		40 %	34 %	83 % *	26 % *	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		68 %	56 % *	96 % *	59 %	79 % *

## Personale

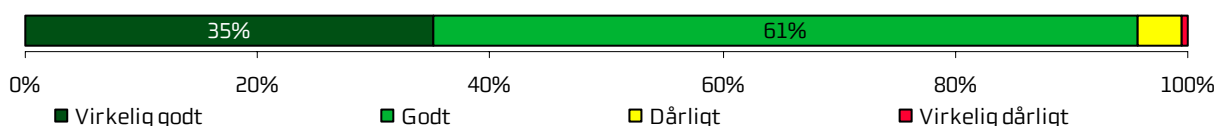
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=160)



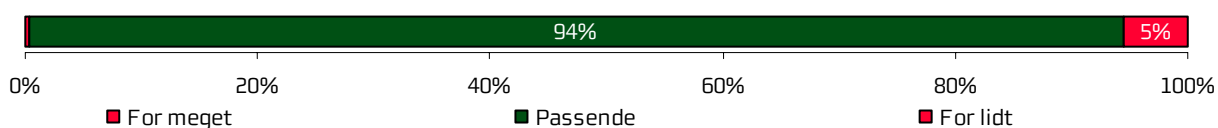
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=117)



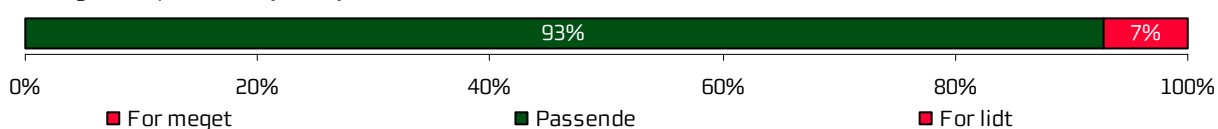
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=228)



Medinddragelse af patienter (n=257)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



Personalet lyttede med interesse (n=246)



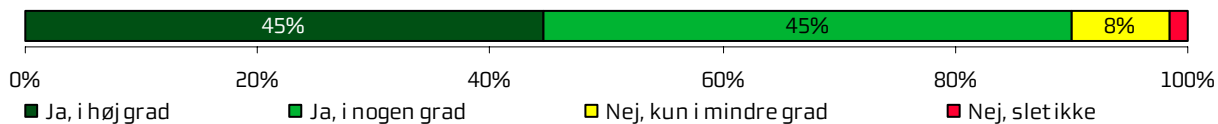
Personalet var gode til deres fag (n=250)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		74 %	76 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		74 %	-	96 % *	59 % *	79 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	93 %	100 % *	81 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	94 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	89 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	96 %	100 % *	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	89 % *	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

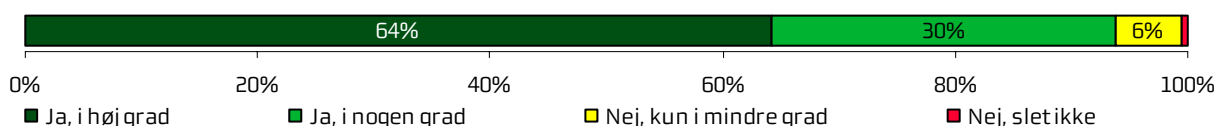
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=260)



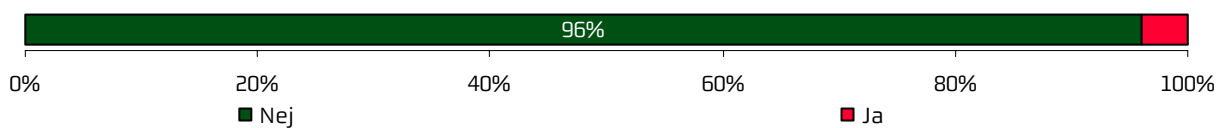
Behandlingen levede op til forventninger (n=234)



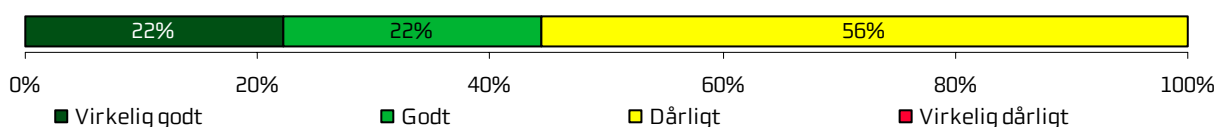
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=212)



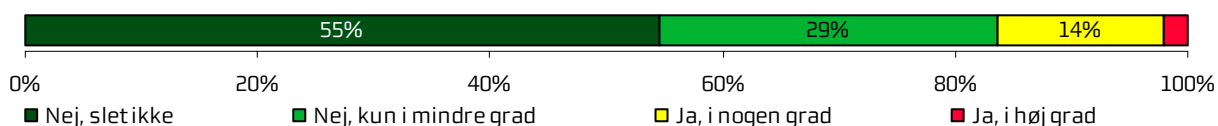
Fejl i forbindelse med besøg (n=255)



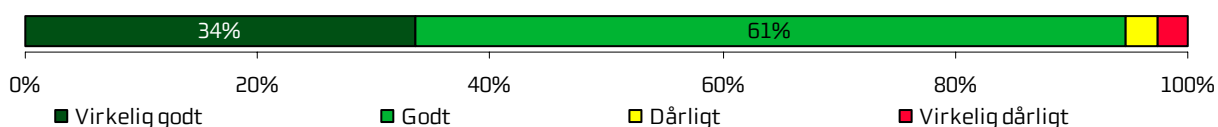
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=233)



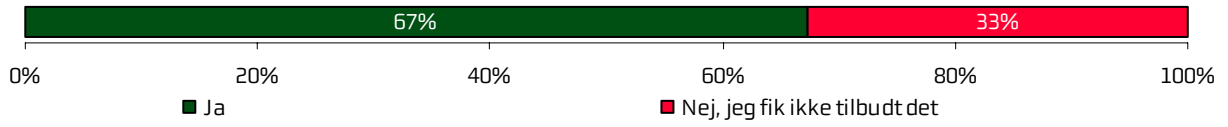
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=113)



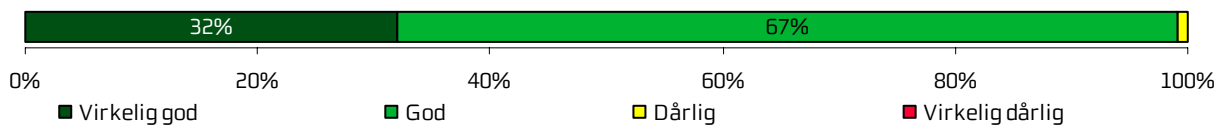
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	86 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	93 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	93 %	100 % *	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	85 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		44 %	-	92 % *	49 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	83 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	97 %	100 %	77 % *	92 %

## Information

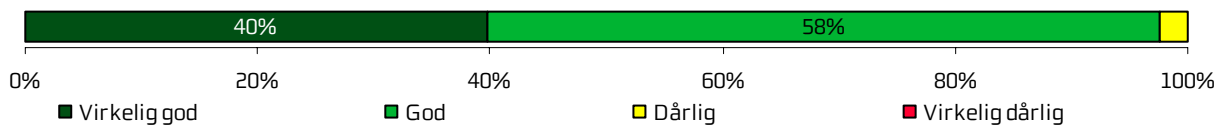
Modtaget skriftlig information (n=187)



Vurdering af skriftlig information (n=122)



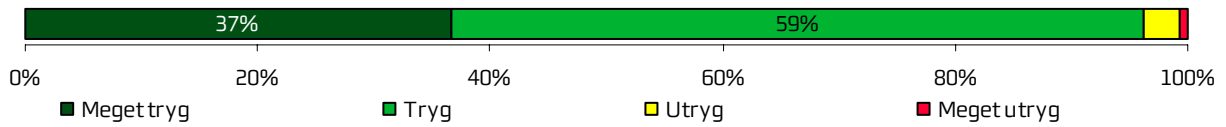
Vurdering af mundtlig information (n=254)



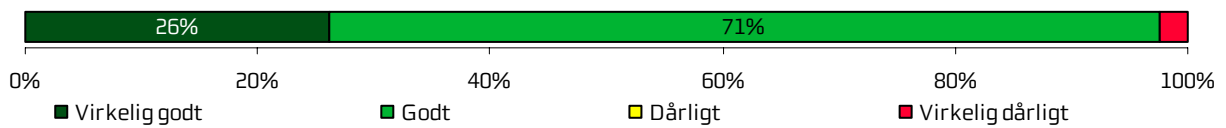
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	88 % *	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

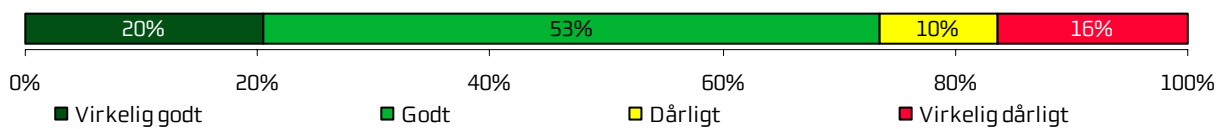
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=259)



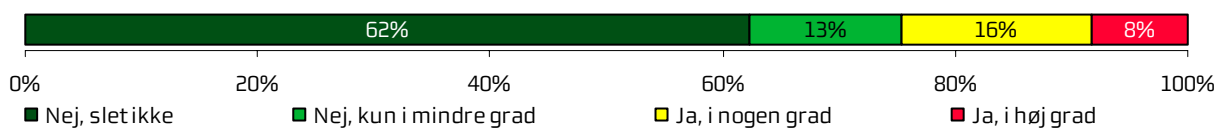
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=122)

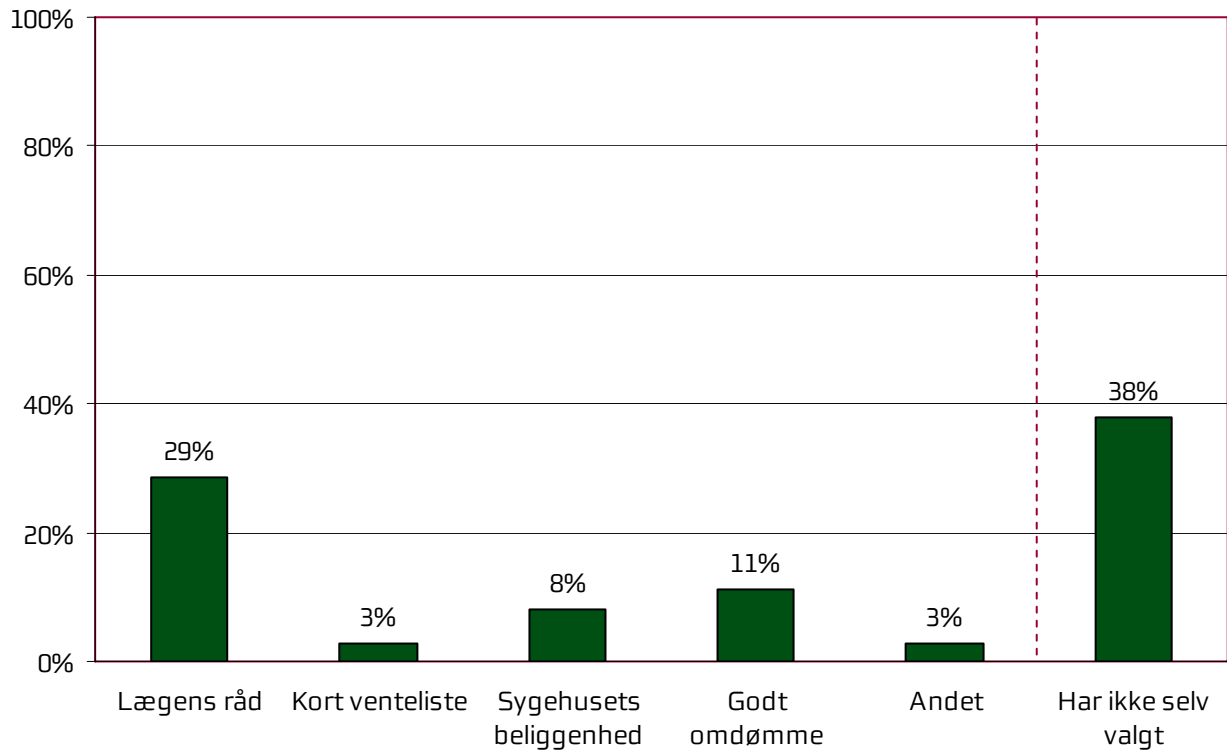




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	92 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	100 %	100 %	75 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		73 %	74 %	100 % *	69 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	80 %	87 %	56 % *	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling














Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.



















## Øjenambulatoriet, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Øjenambulatoriet	Samlet indtryk
1	Man fik en meget fin, saglig, professionel behandling i en rolig omgivelse. Og grundig, venlighed.	Virkelig godt
2	Alle har været meget venlige, og jeg har virkelig følt, der blev gjort noget for mig. Meget tryk fornemmelse. Jeg var glad for at komme der.	Virkelig godt
3	Jeg oplever det som et godt forløb. Flinkt og tålmodigt personale.	Virkelig godt
4	Dejlig, imødekommende, venlig og personlig betjening af personalet. Selv om der behandles mange, gav de sig altid god tid til spørgsmål.	Virkelig godt
5	Jeg har ikke noget at klage over. De forskellige læger jeg har været hos, har alle haft en sikker hånd og har befriet mig for en plagsom øjenlidelse. Tak for det.	Virkelig godt
7	Venteområdet er absolut kritisk i forbindelse med, at der ventes på gangen - gamle stole - umage borde. Meget hyggeligt, men det kan gøres bedre.	Godt
8	Super personale - alle faggrupper! Altid med smil på læben!	Virkelig godt
10	Når jeg skal have [forberedende] øjendråber i mine øjne, får jeg dem ofte, når min tid rigtigt er, så der kommer ekstra ventetid. Der kunne de godt give mig dem fem minutter før, så jeg var klar, når jeg blev kaldt ind. Ellers er ALT godt. :)	Godt
12	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
13	Forbedre vente"værelset", der bare er en stol på gangen. Hvis man er uheldig, er der ikke engang siddeplads - så må man stå op.	Virkelig godt
14	Jeg blev rykket en måned frem på afbud begge gange. Det var jeg meget glad for.	Godt
18	Jeg fik en formidabel mundtlig vejledning.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Ved indkaldelse til bestemt tid, synes jeg, at man bør tage hensyn til transportlængde []. Jeg har mere end en times kørsel samt skal finde parkeringsplads mv. Med min afstand ville en tid efter klokken 10.00 være mere formålstjenligt.	Godt
20	Bemærkninger om ventetid.	Godt
21	Speciallægens henvisning til Aarhus Sygehus.	Godt
23	Jeg synes alt i alt godt om helhedsindtrykket. Er ovenud tilfreds. Men det eneste jeg kunne ønske er, at Århus øjenafdeling lå [i en anden by], og at der var lige så god behandling.	Virkelig godt




-  24 Forsøg at gøre noget ved den til tider voldsomme og også uforudsigelige ventetid. Virkelig godt
-  27 Jeg er yderst tilfreds og meget taknemmelig over, at det er muligt at få den gode hjælp og behandling, når det er nødvendigt. Og så skal I alle sammen have tak for alle de dejlige smil, som I aldrig glemmer, selvom der kan være travle dage. Virkelig godt
-  30 Find et sted, man kan vente, hvor gardinet kan trækkes for. Lysindfaldet fra det store vindue er generende. Godt
-  31 Jeg har oplevet den bedste service, den korteste ventetid, den bedste behandling og det bedste, mest professionelle og samtidig sødeste personale. Et fantastisk og effektivt ambulatorium, der kunne være super model for mange andre afdelinger/sygehuse. Så tror jeg ikke, der var ventelister på ret mange behandlinger. []. Virkelig godt
-  32 I indkaldelsen stod der, at den pågældende tid kun kunne ændres i meget presserende tilfælde. Så jeg afbrød et kursus [] for at rejse til Århus! Og så fik jeg faktisk fornemmelsen af, at speciallægen tog det ret nonchalant og ikke gjorde sig umage for at forklare/redegøre! Kun at der ikke var noget galt (hvilket selvfølgelig var positivt), men jeg gik derfra med en stor usikkerhed og manglende viden om, hvad der skulle ske efterfølgende/eller OM, der skulle ske noget. Dårligt
-  33 Under min anden ICL-operation oplevede jeg en del smerter under operationen, da bedøvelsen ikke virkede så godt på dét øje. Jeg oplevede herefter en meget stor opmærksomhed på mit velbefindende fra sygeplejersken, der så til mig i venteværelset. Det gjorde, at oplevelsen blev langt mindre ubehagelig, end den kunne have været. Det var/er jeg meget glad for. Virkelig godt
-  34 Jeg fik en fin behandling og fik svar på det, jeg spurgte om. Godt
-  35 Mine besøg på øjenambulatoriet, øjenafdeling d, har været en meget positiv oplevelse af sygehuset. Mine operationer har været meget vellykkede, og den rolige, afslappede atmosfære på afdelingen var super. Virkelig godt
-  36 jeg ville gerne have haft mere besked om, hvorfor jeg ikke skulle opereres, når MIN egen læge syntes, det var relevant med en operation. Jeg kan ikke læse en avis eller en bog, og knap nok se fjernsyn. Det er et SAVN, når man er helt alene. Det kan jeg ikke vurdere
-  37 Ventefaciliteterne er ikke optimale, man har fornemmelsen af at sidde på et travlt befærdet gangareal. Godt
-  38 Ville ikke have fravalgt behandling, hvis de kunne tilbyde "custom lasik" i stedet for almindelig risikofyldt og aldrende lasik teknologi. Det er mit håb, at de i fremtiden kan tilbyde netop det. Godt
-  39 Rigtig søde læger, som gav gode forklaringer. Evt. lidt mere spændende/nutidig læsning i venterummet. Virkelig godt
-  40 Det har været meget god service, at der mulighed for at kontakte den behandlende læge/sygeplejerske dagligt i deres telefontid. Det kunne være godt med skriftlig information om behandling og efterforløb. Det kan være svært at huske den mundtlige information. Der er nogle gange lang ventetid i ambulatoriet. Venteværelset er kaotisk, ofte er der ikke siddeplads til alle. Det er fint, der er mulighed for drikkevarer. Jeg havde en overnatning efter operationen på neurologisk afdeling. En del af personalet var uforstående overfor mit ophold. Godt

## Bilag 1

	42	Har været fuldt tilfreds.	Godt
	43	Det var akut. Jeg kom til [et sygehus] og blev derefter sendt til [andet sygehus] i en taxi, og det blev valgt på den måde. Men jeg var meget glad for, at det blev ved jer.	Virkelig godt
	45	Jeg kan mærke på personalet, at de arbejder så hurtigt og samtidig så godt, de kan. Man kan dog godt mærke, at de har travlt, da man kan føle sig meget irettesat, og da de ikke rigtig engagerer sig, hvis en patient føler sig utryk eller usikker.	Dårligt
	49	God modtagelse.	Virkelig godt
	50	I forbindelse med min øjenoperation blev jeg anbefalet kontrol hos min egen øjenlæge ugen efter. Da det ikke var muligt at få en tid, tilbød ambulatoriet, at jeg kunne komme til kontrol dér.	Godt
	51	Jeg synes, det var meget godt.	Godt
	52	Godt forløb.	Godt
	53	Jeg var meget glad for, at lægen og sygeplejerskerne fortalte mig, hvad der skulle ske både før og under behandlingsforløbet. Mange tak.	Virkelig godt
	55	Ambulatoriet har dygtigt og venligt personale.	Virkelig godt
	57	Meget venlige læger. Rigtig søde og rare sygeplejersker. Ikke mindst sygeplejerskerne NN, de var søde og hjælpsomme.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Ventetiderne var trælse, men eller har jeg et meget positivt indtryk af ambulatoriet og vil varmt anbefale det til andre.	Virkelig godt
	59	Fint med ny tid i lægekonsultationen. Dedikeret personale. Dårlige bygningsmæssige forhold. Godt med Det ny universitetshospital.	Virkelig godt
	60	Information om venteværelse havde været godt at vide. Jeg oplevede god faglighed, men også, at den enkelte læge ikke havde mulighed for den fornødne hjælp fra læge NN/supervisor i forbindelse med undersøgelse. Rigtig rart at jeg var med til at aftale dato og tidspunkt for behandling. Opleves utrolig positivt, menneskeligt og (heldigvis) meget lidt bureaukratisk. Meget praktisk tillige.	Virkelig godt
	61	Man følte sig tryk ved, at der var en rolig stemning og god tid til forklaringer og spørgsmål under forundersøgelsen.	Virkelig godt
	63	En gennemgående optiker ønskes.	Virkelig godt
	64	Tage imod én inden man skal ind til operationen. Have drikkevarer i venteværelset inden operationen.	Godt
	66	Perfekt service og behandling.	Virkelig godt
	67	Jeg må sige, med alle disse spørgsmål på papiret, vil jeg KUN skrive: Har været meget tilfreds med det hele. Jeg har bedt om den samme læge til at foretage indgrebet, da jeg er noget OVERTROISK. Dette var der ikke noget i vejen for. Blev opereret på Brædstrup sygehus for [sygdom]. Ved operation kan der opstå [komplikation], men det er jo ikke jeres fejl.	Intet svar

- ✎ 69 Følte virkelig, jeg så hele verden i et nyt lys efter øjenoperation []. Alt i alt var det hele suverænt. Det var min optiker, der rådede mig til at få det gjort og min speciallæge, der [gav mig besked per] brev. Virkelig godt
- ✎ 70 Meget behjælpelige og flinke. Virkelig godt
- ✎ 71 Speciallægen mente, at det var Århus, der kunne hjælpe mig bedst med min styrke til laseroperati-on. Jeg er super glad for resultatet. Virkelig godt
- ✎ 72 Du føler, at man ikke tager hensyn og ikke er opmærksom på, at det er svage patienter, det drejer sig om. Lidt mere venlighed og tid - alle har så travlt, så travlt. Ventetid er OK, hvis blot man får en venlig besked. Intet svar
- ✎ 74 Synes, alt personale gør en stor indsats. Men det virker som om, der altid er meget travlt på ambu-latoriet. Godt
- ✎ 76 Jeg vil håbe, at alle patienter har den samme vurdering af behandlingsforløbet. Jeg kan kun rose afdelingen. I mit arbejdsliv kommer jeg tit på øjenambulatoriet []. Jeg oplever her, at venterummet ofte er fyldt, og at patienterne faktisk sidder på nakken af hinanden. Derfor håber jeg, at ambulatoriet må blive prioriteret, således der vil være mere plads og hygge for patienterne. Virkelig godt
- ✎ 78 Det er rart, at man, inden man forlader ambulatoriet, har en eller anden form for svar/afgørelse med hjem, og det gjorde de meget ud af, at man havde. Godt
- ✎ 79 Det ville være betryggende, at det var en og samme person (sygeplejerske - læge), der fulgte en i hele behandlingsforløbet. Godt
- ✎ 80 Jeg føler, at både lægerne og sygeplejerskerne fortjener ros for deres måde at være på. Godt
- ✎ 81 Jeg har kun et godt indtryk af de læger og sygeplejersker, der har været med i forløbet. De har været gode til at informere og vejlede. Godt
- ✎ 82 Havde kun kontakt med NN, som virkelig gjorde meget ud af at fortælle præcist om forløbet, som virkede meget trygt og rart. Meget god og kompetent. Meget positivt forløb hele vejen. Både før og efter operation. Tak for det. Når der kommer patienter ind, som er kommet alvorligt til skade, må det være ubehageligt at blive kørt igennem den lange gang, hvor der er mange patienter, der ven-ter. Lidt til beskuelse for alle :( Virkelig godt
- ✎ 83 Fortsæt det gode arbejde. Godt
- ✎ 84 Jeg har følt mig så tryk hele tiden og uden nervøsitet. Det er en meget overraskende god behand-ling, der er hele vejen igennem forløbet. Tak for det. Virkelig godt
- ✎ 85 Det giver meget tryghed for patienter, hvis man får ens forklaring fra alle lægerne. Mange gange er det ikke nemt, hvem man skal tro på med hensyn til forklaring af sygdom, og hvad der var sket med mine øjne. Godt
- ✎ 86 Kunne være rart med information omkring rækkefølgen på ambulatoriet. Altså måske fortælle patienten, at du nu først skal ind og have undersøgt dine øjne og syn af en sygeplejerske, og efter-følgende så lige vente en halv times tid inden lægen kan kigge på dine øjne, som f.eks. i mit tilfælde Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 1

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 88 | Det var rigtig rare mennesker alle sammen.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 89 | Min gamle demente mor kom akut i jeres ambulatorium []. I undersøgte hende meget grundigt og behandlede hende så venligt både til efterfølgende operation og kontroller. I har bare gjort det hele så godt.  | Virkelig godt            |
|  | 91 | Jeg synes, at venteværelset er ALT for småt til ALLE de patienter, der skulle undersøges/behandles. Man sad også på gangene, der støder op til venteværelset (og så var der endda ikke nok siddepladser for alle!) Ved receptionen var der ikke mulighed for diskretion! | Godt                     |
















## Øjenambulatoriet, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjenambulatoriet	Samlet indtryk
6	Ventetiden er for lang. Ca.10 måneder.	Virkelig godt
10	Det var ikke første gang, jeg var der. Men vi fik ikke noget at vide om ventetid. Men det varede også kun omkring fem minutter, inden vi kom ind.	Godt
11	Jeg mener ikke, at være blevet orienteret om eventuelle ventetider.	Godt
15	De var længe om at finde mailen fra min øjenlæge.	Virkelig godt
18	Godt og informativt materiale. Der kunne dog godt være et www-link til ekstra information, der kunne være med til at belyse fordele/ulempen ved operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Kom akut efter henvisning fra lægevagten.	Virkelig godt
25	Nej. Alt er perfekt.	Virkelig godt
26	Jeg aftaler løbende tid, så jeg har ingen problemer haft med ventetid. Jeg får stort set altid tid, når det passer ind i min kalender.	Godt
28	Receptionen.	Godt
29	Vagtlægen [] sendte mig direkte til Århus med det samme. De var klar til at se på mig.	Virkelig godt
30	Der er lang ventetid på tider, men det er jo også muligt at planlægge næste besøg, når det ligger to år ude i fremtiden.	Godt
31	Jeg har kun det allerbedste at sige om første besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
34	Tiden blev lavet om én gang. Da jeg så skulle møde, ringede de og sagde, at lægen var syg, og da var jeg halvvejs derude. Det kunne måske laves på en anden måde.	Godt
36	Fra henvisning til behandling gik der et halvt år.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg fik udleveret en dårlig fotokopi om dystoni med kryds ved [en rubrik], og beskeden at det er sådan noget lignende jeg fejler. Der gik et år, før jeg fandt ud af, hvad jeg virkelig fejlede. Hurra for internettet!	Godt
45	At jeg føler, at de ikke følger op. Desuden ville jeg gerne have anført "nogenlunde" under hvordan, jeg synes, at jeg blev informeret.	Dårligt
46	Akut.	Godt

## Bilag 1








	48	Jeg blev slet ikke informeret om evt. ventetid. Blev blot bedt om at tage plads.	Godt
	53	Jeg var meget nervøs.	Virkelig godt
	55	Henvisningen kom fra egen øjenlæge angående grå stær, men resulterede i [en anden diagnose].	Virkelig godt
	57	Min øjenlæge sendte brev til sygehuset angående hul i den gule plet. Efter 14 dage fik jeg brev om, at der var fem måneders ventetid på operation. Jeg måtte selv finde et sygehus, der kunne operere efter to måneder. Fik senere at vide, at det skulle have været ordnet akut. I dag har jeg kun 5 % syn på øjet.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Fik ingen information om ventetider.	Virkelig godt
	60	Der gik kun få dage, fra jeg var henvist, til jeg fik brev med fremmødedato.	Virkelig godt
	64	Der stod i indkaldelsen, at man kunne forvente en operation en til to uger efter forundersøgelsen. Det passede ikke, da der gik næsten to måneder imellem.	Godt
	80	Jeg var nervøs, for på venstre øje havde jeg [lidelse] uden at opdage det, og nu var det også galt med det højre øje. Så det var selvfølgelig meget svært.	Godt
	81	Blev akut indlagt med [lidelse]. Ankomst [først på aftenen] og opereret og forladt afdelingen [et par timer senere]. Det er jeg fuldt tilfreds med.	Godt
	82	Lige lang ventede fra besøg hos egen speciallæge til besøg på Århus øjenambulatoriet. ([omkring halvandet år]).	Virkelig godt
	86	Kunne være rart at vide, at den første, jeg var til undersøgelse hos, var en sygeplejerske. Jeg troede, at det var en læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	87	Der blev ikke taget hensyn til min [tilstand]. En tilstand, der stadig bliver værre, hvorfor operationen var nødvendig. Men først efter flere henvendelser fra patientvejledning, læger m.fl. lykkedes det.	Godt
	90	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt

## Øjenambulatoriet, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjenambulatoriet	Samlet indtryk
1	Meget fin.	Virkelig godt
3	Sødt personale.	Virkelig godt
16	Meget venlig modtagelse.	Virkelig godt
17	Mangel på siddepladser.	Godt
18	Det kunne være rart, hvis man fik at vide, hvor man kunne få noget at spise/drikke til at fordrive ventetiden.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Venlige, kompetente medarbejdere. Aldrig ventetid.	Virkelig godt
26	Det kan virke lidt frustrerende at stå og vente, mens de taler i telefon eller skal ringe efter transport, før de kan taste én ind. Det ville være smartere, at kunne køre sygesikringskortet igennem en automat, som man kan andre steder.	Godt
29	Det var sent på dagen. Der var kun to patienter i ventesalen.	Virkelig godt
31	Jeg fik en fantastisk og professionel modtagelse.	Virkelig godt
33	Altid en sød, smilende og venlig modtagelse.	Virkelig godt
35	Meget venligt og professionelt.	Virkelig godt
37	Det er måske ikke helt indlysende, hvor man skal henvende sig i receptionen (finde receptionen).	Godt
45	Jeg ville gerne anføre "nogenlunde".	Dårligt
49	God.	Virkelig godt
54	Jeg blev modtaget af et meget FLINKT personale!	Virkelig godt
58	Alle var søde og venlige. De overholdte ikke klokkeslettet. Der var meget lange ventetider. Den ene gang ventede jeg fire timer.	Virkelig godt
60	Jeg mødte kun smil og venlighed. Længden af ventetiden blev uacceptabel, fordi jeg ikke fik ordentlig information om, at der var yderligere et venterum. Jeg skulle finde en stol, og var ikke klar over, at stolene uden for undersøgelsesrummene ikke skulle bruges.	Virkelig godt
61	Speciallægen havde ikke fået besked om, at vi var kommet, men spurgte selv til navnet, da han så hvor længe vi ventede udenfor.	Virkelig godt

## Bilag 1

	66	Meget venlig.	Virkelig godt
	69	Venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt
	73	Det kunne måske være værd at overveje, at personalet i modtagelsen IKKE snakker privat og OM ANDRE PATIENTER, mens der står andre patienter og hører på det. Det er ikke rart for den, der bliver omtalt og dem, der overhører det (mig). Tænk hvis det er en man kender, der blev omtalt.	Virkelig godt
	76	Ved modtagelsen i ambulatoriet blev jeg hurtigt sendt til undersøgelsen, hvilket var SUPER.	Virkelig godt
	77	Der var ualmindelig lang ventetid ved mit første besøg på ambulatoriet, men det skyldtes, at alle computerne var nede.	Virkelig godt
	80	Alle var søde og rare, og lægerne gav sig god tid til at fortælle om behandlingen.	Godt
	89	Venlig og høflig betjening.	Virkelig godt

## Øjenambulatoriet, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øjenambulatoriet	Håndtering af fejl
7	Fra lægelig side blev det ved et besøg påpeget til behandlingen, at her på stedet arbejdede man for forskningen og lægerne. Med tydelig konstatering af: der smides ikke gode penge efter dårlige.	Godt
9	Divergerende forklaringer på sygdommens opståen og behandlingsmuligheder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Jeg oplevede ingen fejl.	Intet svar
26	Det er egentlig et tidligere besøg, hvor jeg ikke blev informeret om konsekvenserne af laserbehandling, jeg fik [i øjet]. [Der er efterfølgende tilstået alvorlige komplikationer]. Det skal siges, at jeg også har [andet] problem, og det er det, jeg behandles for p.t.	Dårligt
32	Speciallægen startede med at fortælle mig, at den operation jeg havde fået lavet, absolut ikke ville gøre mig brillefri. Senere indrømmede han, at det var en fejludtalelse. Han troede ikke, de havde givet mig [bestemt behandling] på privatklinikken. Men han nåede da at gøre mig forvirret og nervøs!!	Dårligt
44	Jeg skulle skrives op til forundersøgelse [], men beskeden var ikke sendt videre, da jeg mødte [mange] uger efter på afdelingen til kontrol. Skuffende!!	Dårligt
56	Ikke at blive kaldt ind, fordi min ankomst fejlagtigt ikke var blevet registreret. Fejlinformation omkring evt. behov for re-operation og virkning/bivirkning af operation.	Virkelig godt
57	Blev opereret [flere] gang i løbet af [et år] og har nu [meget dårligt syn] på øjet.	Intet svar
61	En lille fejl: Optikeren blev ikke informeret om vores ankomst ved først undersøgelse. Ellers kørte alt perfekt.	Virkelig godt
65	Ved ikke, fik varig synsskade.	Intet svar
75	Opereres igen.	Dårligt
85	Der var ikke nogen fejl ved sygehuset, men der var stor fejlvurdering hos den private klinik [], som I har henvist mig til [for behandling af min lidelse].	Intet svar
92	Jeg fik meget ondt i øjnene og var på skadestuen i Skive om aftenen.	Intet svar

## Øjenambulatoriet, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjenambulatoriet	Samlet indtryk
3	Jeg brugte [styrke] -10 og -12 før (med bygningsfejl). Nu, 14 dage efter laser, går jeg rundt, kører bil, har en hverdag uden briller. Er dog stadig generet af lys, men det bliver langsomt bedre. Så jeg synes, at det er fantastisk, det bedste jeg har gjort :)	Virkelig godt
7	Trods tydelig travlhed og tendens til rutine, gives en venlig og professionel behandling.	Godt
19	Ventetid i gangarealet (ventesal) virkede for mig som unødvendig.	Godt
20	Ventetiden er urimelig lang på op til 3-4 timer, og det er ikke kun enkelte gange. Skal afsætte en hel dag for noget, der i realiteten tager maksimum en halv time.	Godt
26	Jeg har faktisk kun kontakt med en bestemt læge og sekretær. Den læge, jeg er fast tilknyttet til, er super dygtig, kompetent og behagelig. Det var i forbindelse med en anden læge, der skulle give mig laserstråler, at jeg oplevede manglende information om konsekvenser og en utryghed ved behandlingen. Der er ikke efterfølgende taget hånd om dette. Jeg skrev til lægen NN, men fik ikke et ordentlig svar. Sekretæren er også altid meget venlig og forsøger at finde tider, der passer i min hverdag.	Godt
29	Jeg var der tre gange. Den første gang var der ikke ventetid, anden gang var der MEGET ventetid, sidste gang var der ingen ventetid.	Virkelig godt
30	Øjenundersøgelsen er en meget simpel procedure, som kører standardiseret og fint. Jeg er skuffet over, at jeg ikke bliver spurgt om et af mine andre forløb, hvor jeg har oplevet væsentlig dårligere behandling.	Godt
31	Jeg har en fantastisk god oplevelse af mit forløb indtil nu, på trods af en rigtig kedelig sygdom.	Virkelig godt
32	Han skulle ikke have udtalt sig så hurtigt, når han ikke havde den rigtige information/viden. Der var en ubehagelig oplevelse, da jeg har betalt mange penge for den operation.	Dårligt
33	Jeg har kun positivt at sige om mit forløb. Topprofessionelt, men samtidig en hjertevarm behandling.	Virkelig godt
37	Jeg oplever et stort arbejdspress for personalet, men der er altid tid til at drøfte problemstillingerne i mit sygdomsforløb. Ros til personalet.	Godt
38	Fin rådgivning der i sidste ende fik mig til at fravælge behandling.	Godt
40	Den første læge, der undersøgte mig i [foråret] 2010, fandt ikke min sygdom, hvilket jeg opfatter som manglende faglig kompetence. Men efter senere kontrolbesøg fik jeg stillet en korrekt diagnose (kræft []), og efterfølgende oplevede jeg stor faglig kompetence hos både læger og sygeplejersker.	Godt

✎	43 Ved ikke, for det har jeg ikke været informeret om.	Virkelig godt
✎	46 Akut fra speciallæge, som blev ordnet få timer efter indstilling. (FINT).	Godt
✎	52 Skulle have været opereret noget tidligere.	Godt
✎	55 NN har været min kontaktperson, de fleste gange jeg har været i ambulatoriet, og jeg er særdeles godt tilfreds med hans faglige viden, ægte engagement og venlige imødekommenhed.	Virkelig godt
✎	56 Det ser ud som om, personalet spilder meget tid på at løbe rundt og lede efter patienter, som de ikke kan finde/ved, hvor er på afdelingen. Desuden var der mange ældre mennesker uden hjælpere, der "tog" meget af personalets tid f.eks. ved indkaldelse og afhentning af Falck.	Godt
✎	59 Top-"proffe" folk. Tak!	Virkelig godt
✎	61 Det gik overraskende hurtigt og nemt, både mht. ventetiden til behandling, og når jeg var på stedet.	Virkelig godt
✎	62 Samarbejde mellem øjen- og øreundersøgelse (læger fra begge afdelinger).	Godt
✎	68 Det var lidt træls at skulle tage en bus for at komme et nyt sted hen.	Godt
✎	70 Rare og venlig personer.	Virkelig godt
✎	74 Det virker som om, der er meget travlt på afdelingen. Ville ønske, at man kom til på det tidspunkt, man havde fået tildelt.	Godt
✎	76 Jeg var virkelig imponeret over den gode modtagelse og endnu mere over den professionelle behandling. Fantastisk læge NN. Første klasses behandling.	Virkelig godt
✎	80 Jeg føler mig tryk ved behandlingen og lægerne.	Godt
✎	82 Trygt og godt forløb med gode, korrekte informationer.	Virkelig godt
✎	86 Forløbet gik fint, idet jeg først var på skadestuen på Silkeborg Sygehus. De gjorde det virkelig godt og ringede blandt andet til øjenambulatoriet for at sikre sig, at det mest korrekte ville være at sende mig forbi ambulatoriet. Gik rigtig godt.	Det kan jeg ikke vurdere

## Øjenambulatoriet, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjenambulatoriet	Samlet indtryk
26	Jeg har kun positivt at sige om den behandling, jeg har fået i forhold til min hornhinde, men laserbehandlingen for over et år siden var en dårlig oplevelse, som jeg nok vil tage fat om igen. Så jeg taler om to forløb hvilket gør det lidt vanskeligt, men det har dog betydning for helhedsindtrykket.	Godt
27	Jeg mener ikke, at min praktiserende læge har fået besked fra øjenafdeling 7, da jeg er henvist til den af [anden afdeling], der efter kontrolundersøgelserne, derefter sender resultaterne skriftligt til min egen læge.	Virkelig godt
30	Jeg mangler mulighed for at bestille den næste tid, allerede når jeg får resultatet af undersøgelsen (om to år) Jeg mangler en post i min e-journal på sundhed.dk fra besøget. Det er ikke nok, at jeg får en mail med, at det ser godt nok ud, og at jeg skal komme igen om to år. Andre kan også have brug for oplysningen.	Godt
40	Jeg fik udsat operationen [flere] gange. Det var meget frustrerende.	Godt
41	Bortset fra første gang har jeg haft NN1 som læge med få undtagelser i næsten [mange] år. Så overlod han det til NN2, og sidste gang var det så NN3, der skulle stå for det. Både NN2 og NN3 er kompetente, men jeg savner orientering om disse lægeskift.	Godt
47	Ventetiden var for lang og ikke plads nok til alle. Mange måtte stå op på gangene og [i] ventesalen.	Virkelig godt
55	Jeg var ikke opmærksom på, at det ville tage mange måneder, inden mit øje ville være helet efter operationen, og mit syn igen ville være tilbage til det samme som inden operationen. Jeg fik derfor det fejlagtige indtryk, at operationen havde forringet øjets syn. Dette blev afkræftet ved seneste besøg.	Virkelig godt
57	Jeg kunne godt tænke mig en efterfølgende kontrol af lægen, som opererede. Det føles som om, der er noget arvæv, der generer. Jeg har mange []rester, som generer i mit synsfelt. Min egen speciallæge kan ikke se dem. Har stadig betændelse i [øjet].	Det kan jeg ikke vurdere
58	Meget dygtig læge NN. Ualmindelig godt informeret. Følte mig meget tryk.	Virkelig godt
60	Jeg var glædelig overrasket over den korte ventetid mellem undersøgelse og behandling.	Virkelig godt
76	Jeg blev taget alvorligt, da jeg ringede til ambulatoriet og fik igen en flot behandling af førnævnte læge.	Virkelig godt
80	Har henvendt mig mellem besøgene på grund af allergi og har siden fået dråber uden konservering.	Godt