

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øjen Ambulatorium Holstebro
Øjenafdelingen, Holstebro
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	297
Afsnittets svarprocent:	74%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.¹

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).

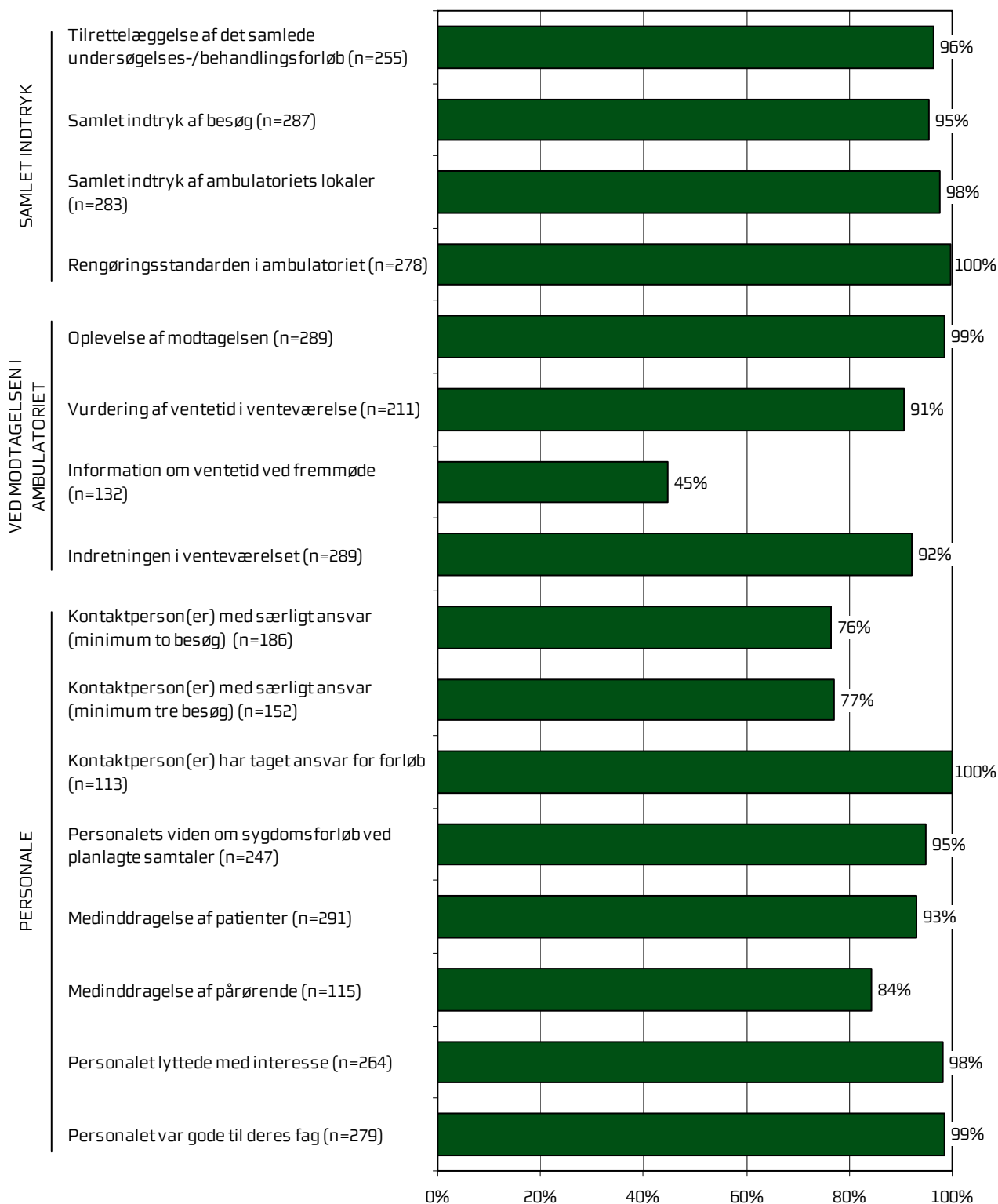
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

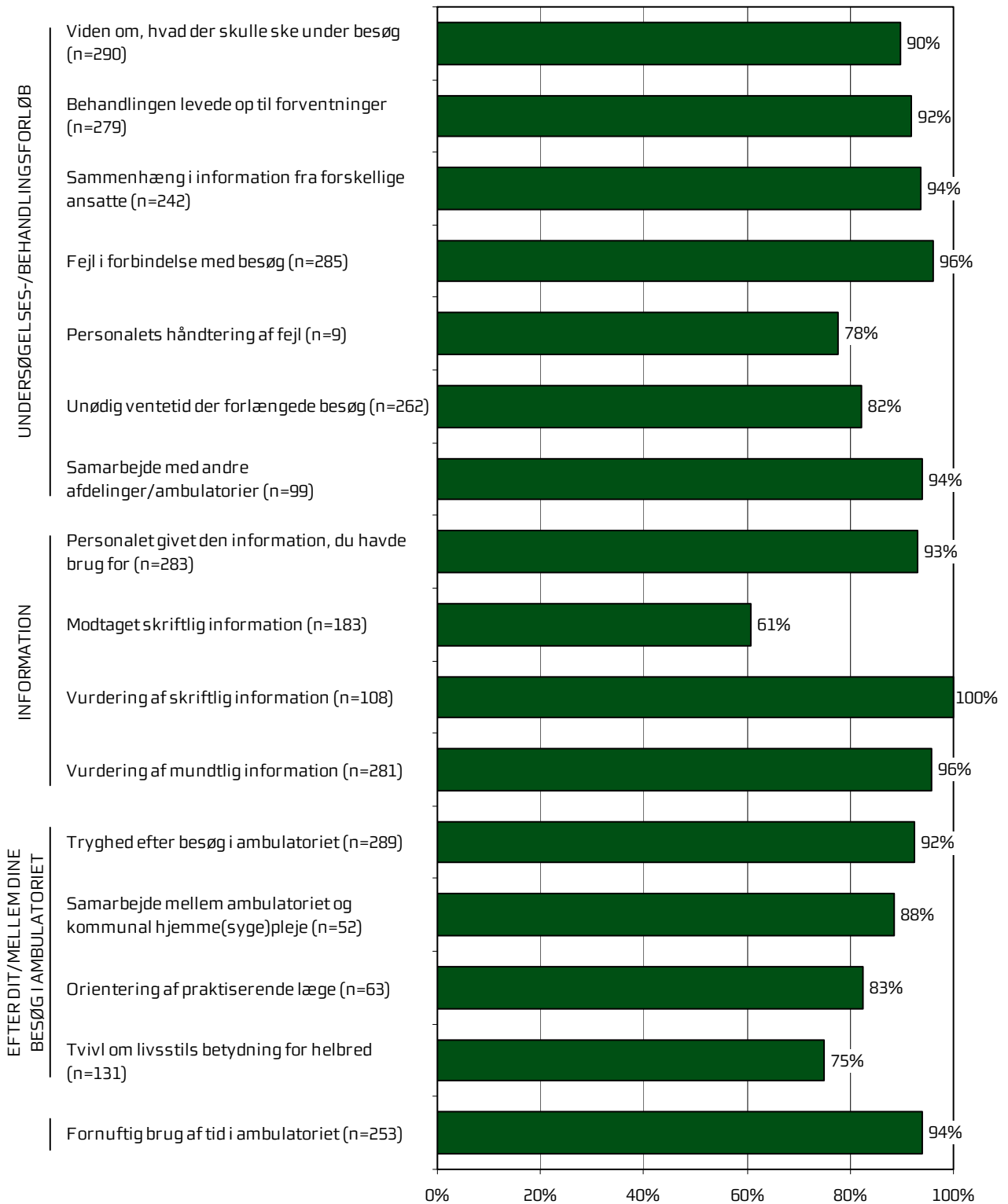
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Øjenafdelingens Ambulatorium

2009-tallet er for: Øjenafdelingens Ambulatorium

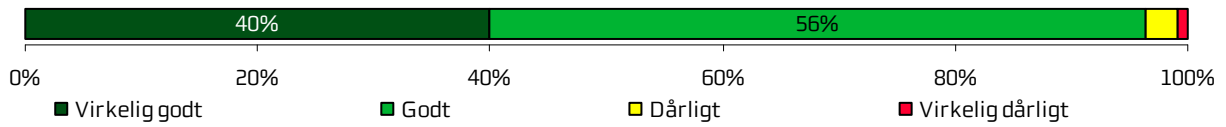
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

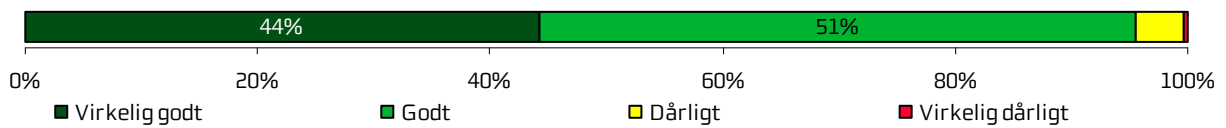
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

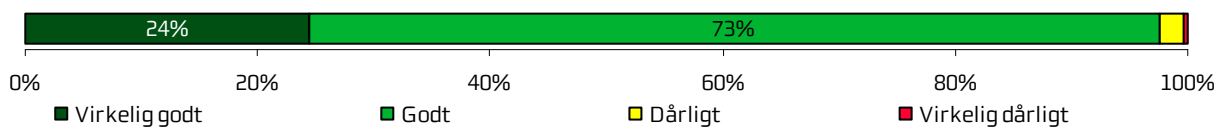
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=255)



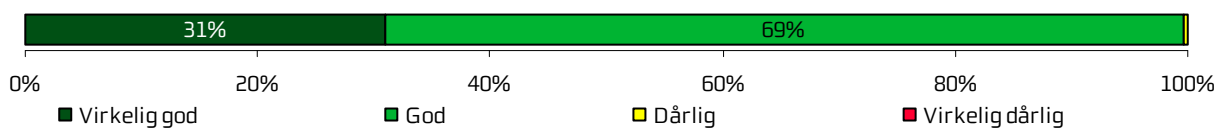
Samlet indtryk af besøg (n=287)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=283)



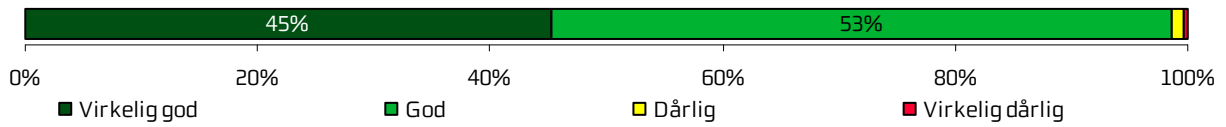
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=278)



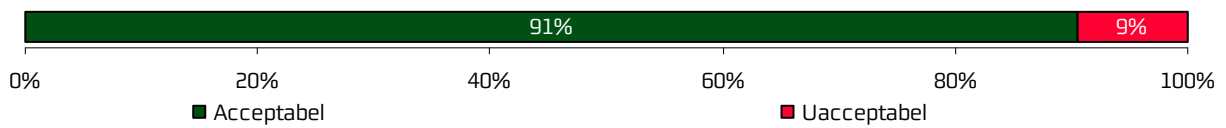
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	99 % *	100 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	100 % *	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

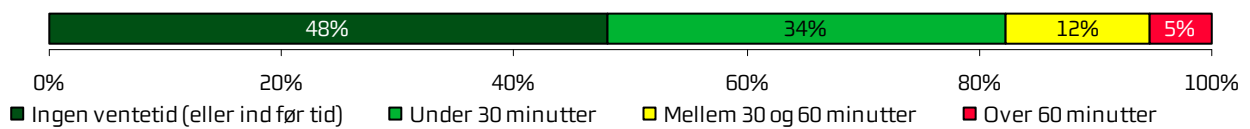
Oplevelse af modtagelsen (n=289)



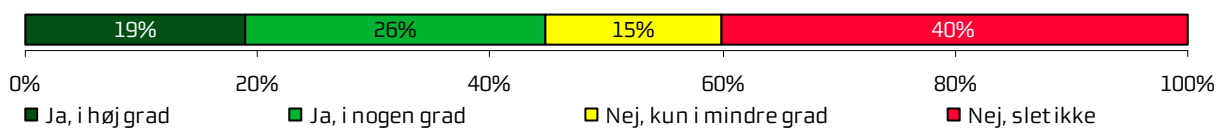
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



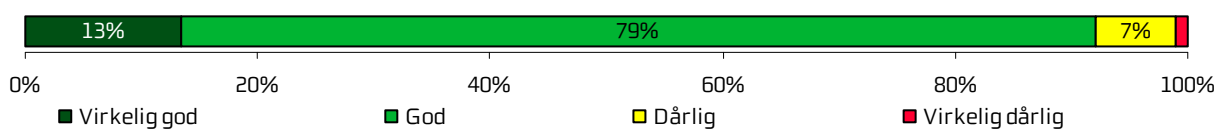
Længde af ventetid i venteværelse (n=281)



Information om ventetid ved fremmøde (n=132)



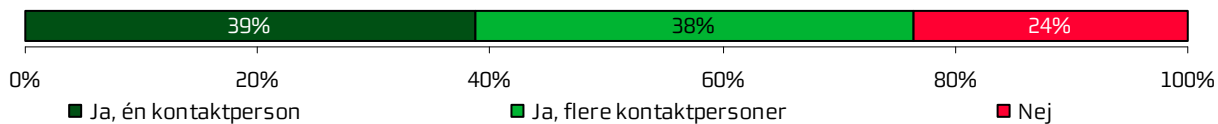
Indretningen i venteværelset (n=289)



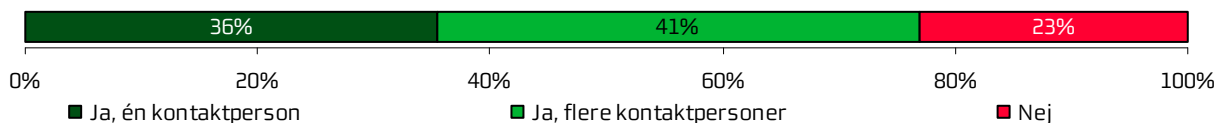
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	93 %	-	100 % *	86 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	44 %	40 %	61 % *	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	93 %	98 % *	99 % *	67 % *	86 % *

Personale

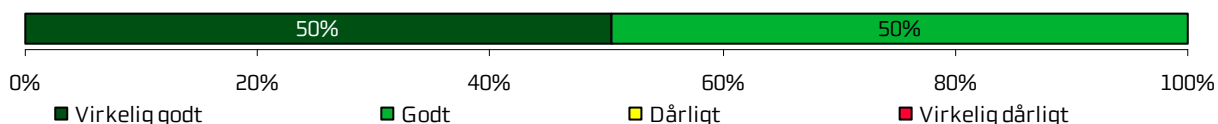
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=186)



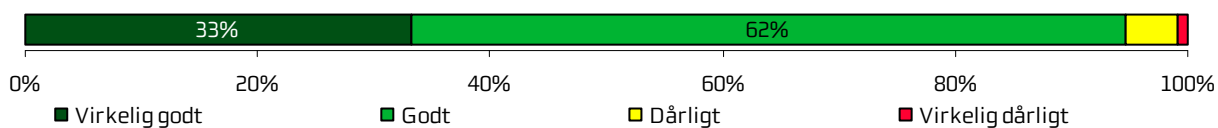
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=152)



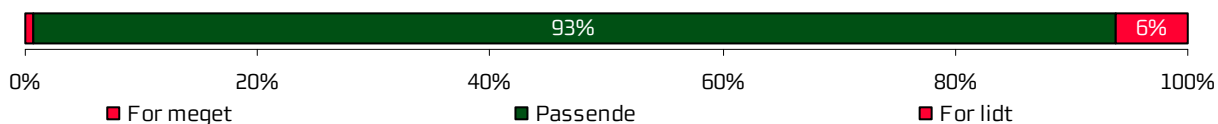
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=113)



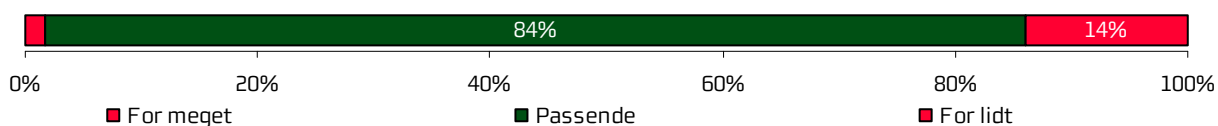
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=247)



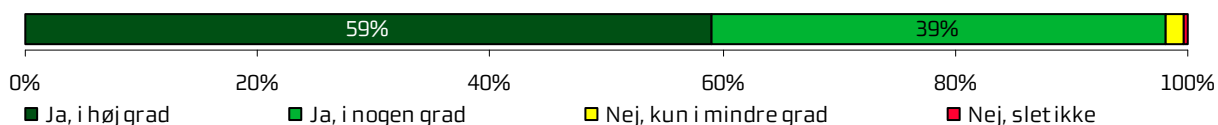
Medinddragelse af patienter (n=291)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



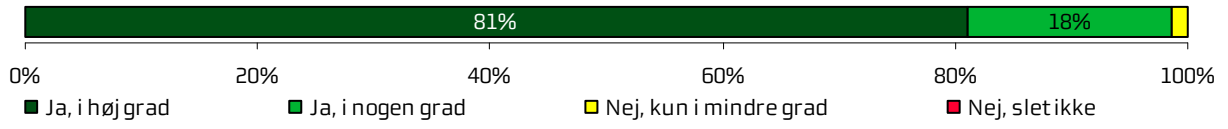
Personalet lyttede med interesse (n=264)



	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)	76 %	85 % *	81 %	95 % *	68 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	86 % *	-	98 % *	79 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	97 %	99 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	95 %	98 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	87 %	83 %	99 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	94 % *	100 % *	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

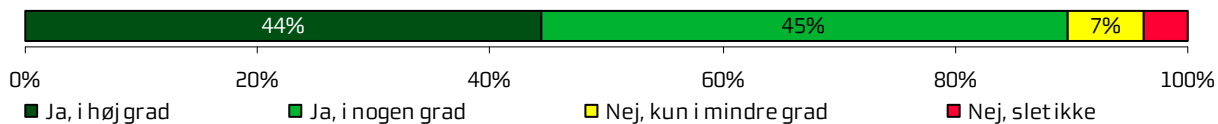
Personalet var gode til deres fag (n=279)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	99 %	100 % *	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

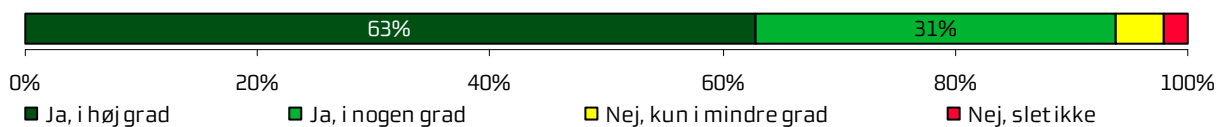
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=290)



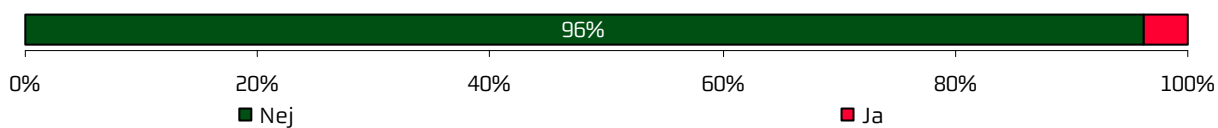
Behandlingen levede op til forventninger (n=279)



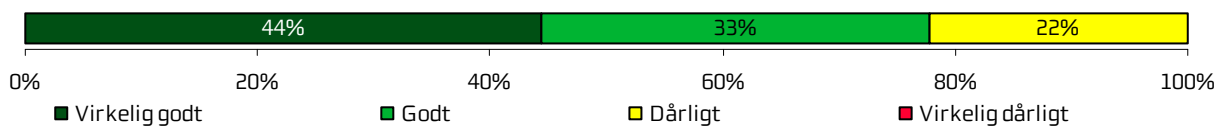
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



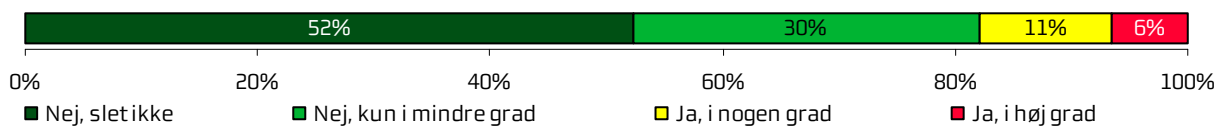
Fejl i forbindelse med besøg (n=285)



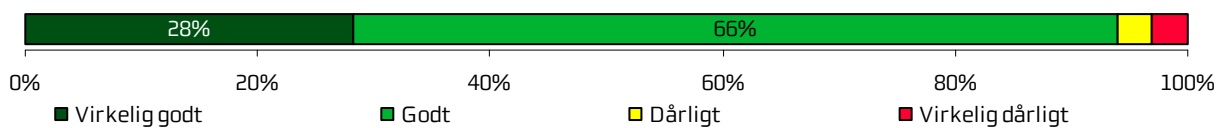
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=262)



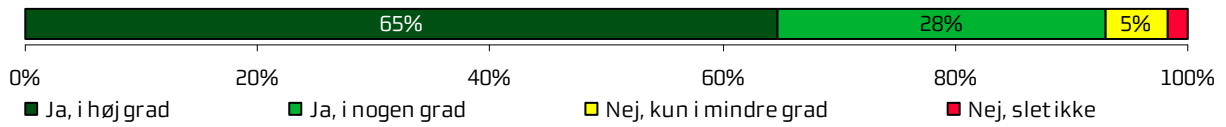
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=99)



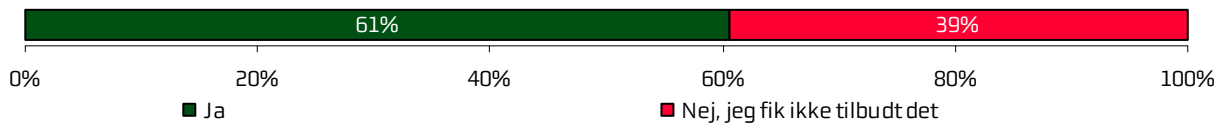
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	94 % *	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	94 %	99 % *	88 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 % *	99 % *	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	99 % *	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	85 %	-	94 %	60 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	86 %	89 % *	96 % *	80 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	98 %	99 % *	88 %	94 % *

Information

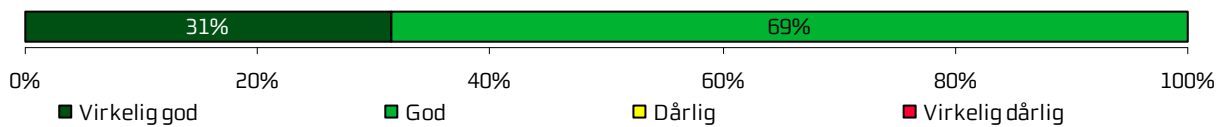
Personalet givet den information, du havde brug for (n=283)



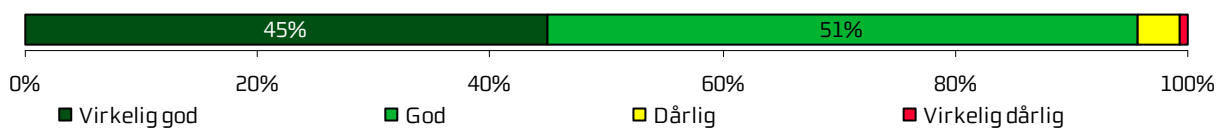
Modtaget skriftlig information (n=183)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



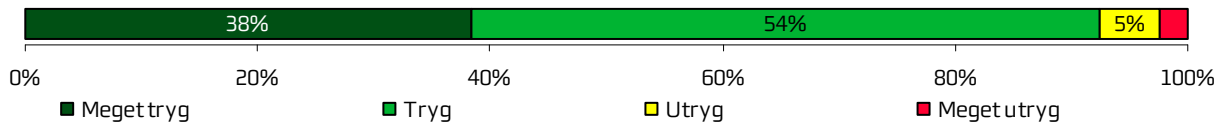
Vurdering af mundtlig information (n=281)



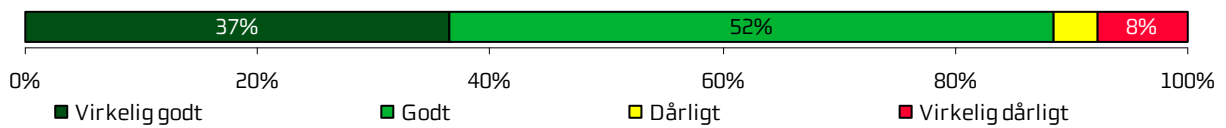
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	98 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	66 %	-	97 % *	56 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	99 % *	92 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

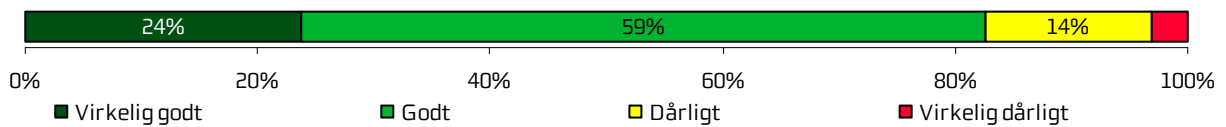
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=289)



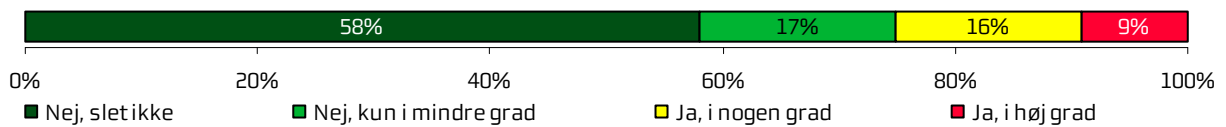
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



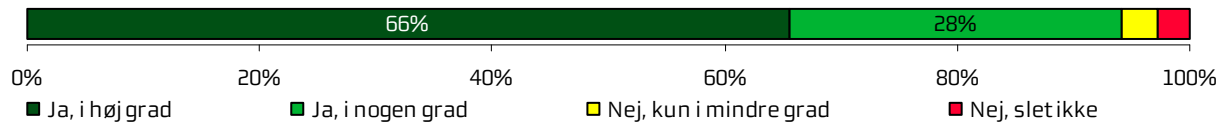
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	96 % *	99 % *	87 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	87 %	97 % *	100 % *	82 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	83 %	72 % *	95 % *	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	80 %	73 %	84 %	62 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=253)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 % *	99 % *	92 %	96 %

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.

Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Venlig.	God
6	Personalet er venligt og hjælpsomt.	Virkelig god
8	Et venteværelse med dagslys ville være optimalt.	Virkelig god
9	Meget venlig.	Virkelig god
10	Der var ingen, der modtog mig, før jeg blev kaldt ind.	Dårlig
11	Der står ikke højt og tydeligt, at man selv skal logge sig ind, når man ankommer.	God
13	Altid høflig og venlig.	Virkelig god
19	Alle var venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
20	Ikke helt tydeligt anvist ved indgang, hvor man skal vise sygesikring, samt hvor de forskellige afsnit er.	God
29	Alle var søde og flinke.	Virkelig god
35	Egen læge havde skrevet en seddel om, at jeg var mistænkt for [øjensygdom] og jeg skulle prøve at gå til skranken hos en speciallæge, for at komme til. Jeg blev afvist hos speciallægen og fik at vide, jeg måske kunne betale mig fra det på sygehuset. Gik til sygehuset, og de modtog mig med lang ventetid. De havde også sygdom blandt læger. Det var i orden. Jeg kom til efter mange timer, men samme dag.	Virkelig god
42	Bare ok.	God
46	Alle er simpelthen så venlige. Jeg fatter ikke, at personalet kan være så flinke over for alle.	Virkelig god
47	Automat til sygesikringskort.	God
48	Upersonlig modtagelse. Man "tjekker ind" ved at køre sygesikringskort gennem en scanner. Nemt og smart for os unge mennesker, men det virker besværligt for de ældre.	God
50	Super godt, der var tid til os.	Virkelig god
53	Alle var flinke og meget venlige.	Virkelig god
60	Nej.	God
62	Lyset var slukket, og der var ingen at henvende sig til.	Dårlig
71	Venlig og med humor.	Virkelig god
73	Jeg bliver altid modtaget venligt og kompetent. Jeg er kommet på afdelingen i [mange] år [].	Virkelig god
74	Behagelig, afslappet. Jeg er dog ked af, at kaffen blev taget fra os!	Virkelig god
76	Det var en lørdag formiddag, der var ikke noget synligt personale. Så det var umuligt at vide, hvor man skulle henvende sig.	Dårlig
77	Kort beskrivelse om hvad der skal ske.	God
85	Man føler sig velkommen.	Virkelig god
87	Jeg blev positivt overrasket, fordi jeg kom til en forundersøgelse hos en sygeplejerske (?) allerede inden min mødetid. Efter den fik jeg at vide, at øjenlægen var klar om kort tid. Der gik	God

imidlertid mere end en time, inden jeg blev kaldt ind, så der forsvandt det positive indtryk.

- | | | |
|--|---|--------------|
|  88 | Effektiv registrering af ankomne patienter ved brug af sygeskringskort. | Virkelig god |
|  89 | Skiltning kunne være bedre. Svært at finde, da et af skiltene vender forkert. | God |

Øjen Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?






ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
16	Da jeg ikke kan høre, hvad der bliver sagt, vil jeg sige, at de alle var rigtig gode til at skrive til mig, hvad der skulle ske.	Intet svar
23	Skulle til kontrol to dage efter, men de ville ikke tage mig pga. travlhed. De bad mig om at ringe til regionens øvrige speciallæger og få lavet kontrollen. Jeg var igennem otte forskellige klinikker i hele Midt- og Vestjylland, før der var en, der kunne tage mig. Jeg ringede endda tilbage, inden jeg nåede så langt, men de var ligeglade med mit syn. Jeg har i dag [varige men, hvilket] ville være undgået, hvis jeg var kommet i korrekt behandling i tide!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Lige inden jeg skulle behandles, var der sprunget en sikring, så jeg ikke kunne behandles. Det var en meget stor skuffelse. Så kunne jeg ikke få en tid igen inden [sidst på året].	Intet svar
35	Ved mit første besøg blev jeg undersøgt længe af en ikke-så erfaren læge, som blev mere og mere irriteret, fordi han ikke kunne få en tingest til at sidde fast i mit øje. Han skældte ud, fordi jeg kom til at lukke øjet pr. refleks, når han kom med tingesten. Han opgav og tilkaldte en med mere erfaring, som ikke behøvede putte tingesten ind i øjet og som kunne forklare, hvad det hele gik ud på og også kunne se, at der var en blødning. Da den erfarne var gået ville han prøve igen og blev ved alt for længe, jeg måtte sige fra til sidst og følte mig misbrugt og dårligt behandlet. Da jeg gik derfra sagde han i forbifarten, at jeg ikke måtte løfte tunge ting. Fik at vide, at jeg skulle henvende mig straks, hvis der kom ændringer i øjet. Det gjorde der en aften og jeg kom til akutøjnlæge. Hun var meget ubehagelig og informerede mig ikke om noget ud over, at der ikke var nogen nethindeløsning, og at jeg skulle komme igen til den aftalte tid et par dage efter. Først til den konsultation [senere] fik jeg ordentlig besked om, hvad det var der skete med mit øje og fik en god behandling, så jeg gik derfra, og var tryk og velorienteret.	Godt
38	Jeg blev glemt. Fik tilbud om at komme en anden dag.	Dårligt
40	Ved første øjenoperation ventede jeg i [et par] timer. Fik ikke at vide, hvad årsagen til ventetiden var. Blev ringet op dagen efter, om jeg kunne komme en time før til kontrol, men jeg ventede alligevel en time.	Intet svar
41	Jeg har aflagt klinikken seks besøg indtil nu, plus fået en ny tid [sidst på året]. Årsagen, siger de, kan ikke forklares. Svagt syn på [det ene øje].	Intet svar
43	I min besvarelse tænker jeg mest på min første operation af [det ene] øje, som slog helt fejl med efterfølgende varige smerter og [skader]. Men med min operation af [det andet] øje [senere] har jeg kun gode erfaringer med efter vellykket operation. [] Jeg har haft to forskellige resultater og oplevelser.	Intet svar
44	Ingen tid til næste besøg. Først efter ti dage kom der en tid.	Godt
61	Det virker besynderligt, at allerede foretagne undersøgelser, test m.v. fra egen speciallæge ikke er overdraget til klinikken.	Intet svar
70	Man havde glemt at informere mig om, at de havde aflyst min aftale. Det var træls, da jeg havde fået fri fra arbejdet, og min mand ligeledes skulle på arbejde.	Virkelig godt
74	Én gang var lægen uerfaren og kunne ikke injicere korrekt. Læge NN var der hele tiden og gjorde det fejlfrit og beroligende.	Godt
74	En yngre, uerfaren læge forsøgte to gange at injicere mit [ene] øje, men mislykkedes og opgav. Læge NN overtog straks og gjorde det gnidningsløst/problemfrit.	Godt
77	Efter [en øjenoperation] fik jeg at vide, at der opstod en blodprop. Men om det skete under operationen. Det mente de.	Dårligt
80	[Betændelsestilstand] i forbindelse med en operation.	Virkelig godt

Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	ugers] mellemrum. Dette var jeg blevet underrettet om forinden.	Virkelig godt
8	Ved mange behandlinger oplever man for mange behandlere.	Virkelig godt
9	Personalet var meget venligt og omsorgsfuldt med hensyn til hjælp, støtte, ganghastighed og talens højde og tydelighed.	Virkelig godt
10	Jeg blev kaldt ind til to sygeplejersker på skift tre gange med forholdsvis lang ventetid mellem hver gang. For mig virkede det uorganiseret og rodet, og jeg oplevede en stor grad af stress hos personalet.	Dårligt
15	Dygtige og meget effektive.	Virkelig godt
19	Jeg fik under hele forløbet en god og saglig behandling, så helt o.k.	Virkelig godt
23	Mine øjne blev bedøvede, da jeg kom ind. Lægen sagde, at han kom tilbage om ti minutter. Han kom tilbage efter [næsten en time].	Dårligt
31	Ville gerne have information om ventetidens længde.	Godt
32	Jeg fik skiftet briller og prøvede filter på brille, men kom egentlig for at blive opereret for skelen/dobbeltsyn igen, da det virkede omgående første gang [dog kun en begrænset periode]. Jeg kan ikke passe mit job, hvis jeg skal sidde og skifte briller konstant, så derfor afbrød jeg "behandlingen" med andre briller. Fik heller ingen ordentlig forklaring på, hvorfor jeg ikke kunne opereres igen. Kan se på nettet, at nogle bliver opereret helt op til tre-fire gange for dobbeltsyn, inden det fungerer helt. I det hele taget svært at kommunikere med behandler [].	Dårligt
33	Perfekt, [rigtig mange] besøg.	Virkelig godt
36	Jeg fik oplyst, at jeg skulle købe nye briller med stærkere glas og gå til en anden optiker, hvilket jeg gjorde, men mit syn kunne ikke forbedres med stærkere brilleglas, så det er resultatet.	Godt
39	Ja, jeg vil gerne vide, hvad der videre skal ske.	Intet svar
45	Jeg oplevede et meget venligt og imødekomende personale, der tog sig af mine problemer på en fin måde.	Virkelig godt
51	Jeg har en opfattelse af, at personalet og læge NN har strakt sig meget vidt for at give mig den optimale behandling hurtigst muligt.	Virkelig godt
56	Glemte mig to gange, så jeg fik en ny tid.	Virkelig godt
58	Jeg blev henvist akut []. Derfor var der ventetid, og den ventetid var forståelig.	Godt
66	Jeg synes, at det er for meget, at man skal vente i tre timer for behandling af grå stær. Og der er kaldt seks personer på ens tid. Og så får man at vide, at de er to timer forsinkede. Det kunne nok være bedre.	Godt
70	Jeg blev undersøgt af en anden læge NN. Vi blev i samråd med en anden læge NN enige om, at jeg skulle prøve kontaktlinser en periode, for at se, om jeg så kan nøjes med at blive opereret på det ene øje.	Godt
71	Høj grad af samarbejde og effektivitet.	Virkelig godt
72	Lægen sad med ryggen til mig, da jeg kom ind, uden at vende sig om, og uden at hilse. Så sidder man bare der, mens han prøver at sætte sig ind i problemet. Da jeg i mange år har gået hos NN og gør opmærksom på det, får jeg blot at vide, at den enes død er den andens brød. Meget arrogant.	Virkelig dårligt

Bilag 1







- | | | |
|--|--|---------------|
|  76 | Speciallægen sagde, at jeg burde få lavet mine tænder og få et høreapparat. Hvad kommer det hende ved (jeg har begge dele i skuffen)? Hun skulle tage at passe sig selv, måske finde et andet job. | Dårligt |
|  78 | Er meget godt tilfreds med behandlingerne. | Virkelig godt |
|  80 | Er tilfreds med behandlingen. | Virkelig godt |
|  82 | Er blevet godt behandlet. | Virkelig godt |
|  90 | Ved forundersøgelse kunne vi have undgået ca. en time, ved at læge NN havde læst papirerne. Han fortalte os ikke noget nyt og spurgte kun om ting, vi allerede havde svaret på én gang. | Virkelig godt |

Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg syntes det var dejligt, det var samme person i hele forløbet.	Virkelig godt
3	Vigtigt, at oplysninger bliver videresendt til f.eks. egen læge og andet hospital.	Godt
8	Mange forskellige behandlere (ved længerevarende forløb), som spørger og fortæller om det samme. Samtidig giver det dog patienten muligheder for flere forskellige vinkler på sit "tilfælde" (som er [øjenproblemer]).	Virkelig godt
10	Jeg var til forundersøgelse med henblik på eventuel grå stær henvist fra min egen speciallæge og blev afvist af ambulatoriets læge. Sygeplejerskerne forsøgte virkelig at gøre deres bedste, men min oplevelse inde hos læge NN gjorde mig frustreret, og jeg synes, der blev talt ned til mig. Mine spørgsmål blev nærmest affejet. Der var alt for meget stress på til at tage vare på den enkelte patient.	Dårligt
15	Et team der ved, hvad der skal ske.	Virkelig godt
19	Kun godt.	Virkelig godt
21	Jeg havde læst både blade og på pc inden.	Godt
23	Fik ikke klar besked om, hvad der skal ske efterfølgende. Kun at jeg skulle til kontrol, og at det var vigtigt, men ikke HVORFOR!	Dårligt
27	Der var ingen information af læge. Jeg var dybt skuffet og føler mig i dag utryk ved hele situationen.	Godt
29	Ja, virkelig god information. Særligt læge NN, som jeg havde under hele forløbet. Han var virkelig god til at informere og forklare alt.	Godt
32	Ville godt have haft en forklaring på, hvorfor jeg ikke kunne få den behandling, jeg håbede, men behandler virkede famlende og desuden svær at forstå.	Dårligt
40	Fik ikke skriftlig information i ambulatoriet. Min praktiserende læge har ikke været involveret. Blev sendt af sted af min speciallæge.	Virkelig godt
52	Jeg gik til lægen, som henviste mig til en speciallæge [], som så sagde, at det skulle opereres væk. Det skulle ske hos jer i Holstebro, men der fik jeg at vide, at jeg blot skulle smøre øjnene. Det kunne min egen speciallæge vel lige så godt have meddelt mig, men han havde måske ikke uddannelse til dette?	Godt
59	Det virkede som om, at læge NN ikke ville operere mig. Og så burde jeg nok have set et billede af noget lignende før operationen.	Dårligt
62	Fik besked om at kontakte egen læge med henblik på videre behandling.	Dårligt
64	Lægen gav udtryk for et par problemer, men skønnede ikke, der aktuelt kunne tilbydes behandling/operation. Man ville tilbyde ny undersøgelse inden for et halvt år. Efter [nogle måneder] har jeg endnu intet hørt. Rykkes for tid?	Godt
65	Jeg fik ikke nogen skriftlig information i ambulatoriet. Eneste skriftlige materiale var indkaldelsen med oplysninger om alternative muligheder.	Godt
67	Jeg fik fine svar på alle spørgsmål.	Godt
68	Jeg har kun været der én gang [].	Godt
69	Savnede information omkring gener på sigt efter behandling. Måske manglende tid?	Godt
72	Sygeplejerskerne er meget venlige.	Virkelig dårligt

Bilag 1

	75	Jeg skulle bruge briller i stedet for kontaktlinser i fire dage før konsultationen. Første gang glemte jeg det, da det ikke stod i indkaldelsen.	Virkelig godt
	76	Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, men ikke noget præcist. Første gang fik jeg at vide, at jeg havde [problemer] i øjet. Næste gang var der bare en plet. Jeg føler mig ikke i GODE HÆNDER.	Dårligt
	81	Sprogbarriere i samtalen. Lægen var vanskelig at forstå. Min datter [], som blev undersøgt, forstod ikke, hvad lægen sagde.	Godt
	82	Er ok.	Virkelig godt
	86	Samlebåndsvirksomhed. Et nummer i rækken.	Dårligt
	89	Modtog ingen skriftlig information.	Godt

Øjen Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Pt. Har jeg ikke, da man har fundet blodsprængning på [legemsdel]. , og jeg skal under yderligere observation, måske på grund af [sygdom].	Godt
2	Var lidt i tvivl om, hvad jeg skulle foretage mig, hvis ikke evt. eftervirkninger holdt op, og hvor længe.	Virkelig godt
9	Efterfølgende bivirkninger skyldes vist arveanlæg.	Virkelig godt
10	Der er ingen, der har berørt dette emne, men jeg er i stand til at vurdere min egen livsstils betydning.	Dårligt
11	Min speciallæge mener stadig, der er behov for operation, så næste gang bliver jeg sendt til Aarhus til forundersøgelse for grå stær.	Godt
17	Har altid fået en god og professionel behandling af nogle rare og venlige personaler, alle inklusiv.	Virkelig godt
19	Alt var for mig tilfredsstillende.	Virkelig godt
21	Kunne ikke ringe kontaktsygeplejerske op [om eftermiddagen]. Får næste dag telefonsvarer.	Godt
29	Ja, jeg fik en fantastisk god behandling. Kunne altid få en seng på Øjenafdelingen, når jeg skulle møde tidligt næste morgen.	Godt
46	Helt o.k.	Virkelig godt
54	Efter endt besøg og behandling, efterstær på øjenafdelingen, Holstebro Sygehus. [].	Godt
65	Jeg efterlyser, at sygehuset kunne sende relevante billeder til min egen speciallæge, men systemerne kan tilsyneladende ikke "snakke sammen".	Godt
66	Jeg synes ikke, den læge, der tjekkede efter operationen, er god nok, når man får at vide af sin egen speciallæge, at der er betændelse, og når så I skal tjekke, bare siger, at det er fint. Jeg spurgte, om der var betændelse, så sagde man bare, at det var i orden.	Godt
70	Efter afprøvning af linser ca. tre uger, måtte jeg kapitulere. Linser er ikke en løsning for mig. Jeg fik (pr. telefon) kontakt med den læge NN, jeg sidst var blevet undersøgt af. Konklusionen blev, at det bedste for mig nok var operation i begge øjne. Jeg fik at vide, at jeg ville få en indkaldelse til operation. Få dage efter fik jeg indkaldelse til forundersøgelse endnu engang (som læge NN, der skal operere mig, vil foretage). Det er først i [vinteren]. Jeg aftalte med sekretæren, at de skulle ringe, hvis de fik et afbud, da det generer mig meget. [] Det giver nogen gange hovedpine. Jeg har dog også forståelse for, at der kan være andre, der har større behov end jeg.	Godt
82	Har haft besøg fra hjælpemiddelcentralen. Jeg har fået forskellige hjælpemidler såsom briller, lup med mere.	Virkelig godt
84	Der gives ikke meddelelse til praktiserende læge, da det vurderes for uaktuelt. Det vil altid være øjenafdelingen, der vurderer synet i forbindelse med nyt kørekort.	Virkelig godt

Øjen Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Det var helt fint. Det varede lidt, inden jeg fandt ud af, at jeg kunne trække kaffe i en automat. Der var hyggelige mennesker at snakke med og noget at læse i. Lyst og venligt. Måske lidt grønne planter ville hjælpe.	Virkelig godt
3	Gøre venteværelset lidt mere [spændende for børn/unge].	Godt
4	Service i topklasse!	Virkelig godt
5	Griner, patienten siger med hensyn til rengøring: "Jeg kan ikke se" :-)	Godt
7	På opvågning efter operationen [] ventede jeg fem til seks timer på udskrivning fra lægen. Ikke tilfredsstillende.	Godt
8	Plus, plus, plus. Der udvises stor forståelse for at få forløbne behandlinger tilrettelagt, så det passer ind i patientens ønsker om ferie o.l.	Virkelig godt
9	Sætte alcogel dispenser op på toiletrum.	Virkelig godt
10	På trods af den store travlhed, var sygeplejerskerne smilende og venlige. Det var da altid noget.	Dårligt
12	Jeg er meget glad for forløbet af to operationer på [lidt over et år], og personalet hjalp til med at flytte mine papirer fra andet sygehus, hvor der var [lidt over et års] ventetid til forundersøgelse, som var sat til [efteråret et år senere]. I Holstebro var jeg i løbet af fire uger både til forundersøgelse og operation [et år tidligere].	Virkelig godt
14	Jeg var meget tilfreds under hele forløbet.	Virkelig godt
18	Pigerne er meget søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at alt var i orden. Der blev givet en virkelig god behandling. Alle var flinke og meget venlige.	Virkelig godt
22	Jeg var kun til eftersyn af grå stær.	Intet svar
23	Jeg er sikker på, at personalet gjorde alt hvad de kunne. Der var specielt en sygeplejerske, som tydeligvis havde det dårligt med, at jeg havde siddet derinde i over tre kvarter. Jeg fik rigtig ondt af hende. Det er synd, for det er IKKE hendes ANSVAR, at tingene er gået, som de er. Jeg er overbevist om, at det har noget med planlægning og ikke mindst besparelser at gøre, men det bringer ikke mit syn tilbage!	Dårligt
24	Jeg kan ikke vurdere [rengøringen, da min synsevne var nedsat], dog var indtrykket "Virkelig god".	Virkelig godt
25	Jeg skulle ringe og rykke tre gange, for at de fik lavet den recept, jeg skulle bruge.	Godt
26	Større informationsniveau, gerne af den samme person, under den lange ventetid. Bedre faciliteter (mad, kage, brød, kaffe/te) til køb.	Godt
29	Man kan prøve på at gøre ventetiden kortere. Alle på ambulatoriet var flinke og søde. Det er en venlig afdeling, hvor man befinder sig godt, trods ventetiden.	Godt
30	Særligt godt.	Virkelig godt
32	Jeg undrer mig over, at der ikke blev fulgt op på den [øjenoperation], jeg fik sidste år i stedet for at begynde at snakke andre briller/filtre osv. Der havde jeg jo været, inden jeg blev opereret. Virkede underligt på mig.	Dårligt
34	Ambulatoriet virkede meget positivt og effektivt. Det samme gælder i øvrigt på andet hospital.	Virkelig godt

- 35 Plejepersonalet og det hele var godt. Men den første læge gjorde mig virkelig bange, både pga. hans manglende erfaring, hans irritation og den måde den næste læge irettesatte ham på og hans dårlige måde at informere på. Jeg er uforstående over for, at jeg er til observation for [øjensygdom], og at min læge siger, jeg skal gå til en speciallæge som nok ikke har tid, og at jeg skal henvise mig til receptionen der. At jeg bliver afvist og får besked på, at jeg måske kan betale mig fra det på sygehuset. At min læge ikke kan henvise mig et sted, der kan tage mig uden, at jeg selv skal prøve mig frem og gætte mig til, hvordan systemet virker. Dårligt
- 37 Der mangler læsestof i venteværelset. Det er ikke rart at sidde der i to-tre timer uden at have noget at læse i. Godt
- 46 Det kan ikke gøres bedre. Smil og hjælpsomhed er der overalt. Virkelig godt
- 49 Være mere opmærksomme på de svagtseende, f.eks. følge dem langsomt til behandling i de forskellige rum. Virkelig godt
- 50 Mangler lidt til børn i venterummet/venteområdet. Personalet var rigtig dygtigt og nogle dejlige mennesker. Virkelig godt
- 51 Først og fremmest føler jeg, at jeg fik en særdeles kompetent behandling. Virkelig godt
- 53 Jeg er meget benøvet over, at de kan operere for grå stær, så man overhovedet ikke har ondt bagefter. Virkelig godt
- 55 Alt er ok! Virkelig godt
- 57 Jeg har indtryk af, at de indkalder for mange patienter på samme tidspunkt. Der sidder altid mange i venteværelset. Nogle gange var der ikke siddepladser til alle. Dårligt
- 62 Jeg kom til Holstebro efter at have været ved vagtlægen []. Mit umiddelbare indtryk var, at ingen vidste, jeg kom. Undersøgelsen var tilfredsstillende, men jeg havde en oplevelse af at være tidsspilde og ikke blive taget seriøst. Dårligt
- 63 Intet at klage over. Virkelig godt
- 70 Sekretæren undskyldte meget, at de havde glemt at informere mig om, at de havde aflyst mit besøg. Jeg kom ind til en anden speciallæge og fik prøvet af, hvilken løsning der vil være den rigtige for mig. Godt
- 71 Læge/sygeplejersker kunne godt bruge mere plads. Det mærkes især, når der er mange patienter i ambulatoriet. Virkelig godt
- 74 BEROLIGENDE at få indtryk af, at ambulatoriet virkelig vidste, hvad de gjorde. Og at ambulatoriet var gode til det! BEVAR AMBULATORIET I HOLSTEBRO! Virkelig godt
- 79 Det var mest det med ventetiden, jeg synes var slemt. Man kunne måske have gjort et eller andet for, at den var blevet kortere. Godt
- 82 Fri adgang til forskellige drikkevarer. Virkelig godt
- 83 Jeg var meget godt tilfreds med behandlingen. Virkelig godt
- 87 Min eneste anke over mine besøg har faktisk været den lange ventetid uden information under det første besøg, ellers har jeg været meget tilfreds med hele forløbet. En rigtig god ting var, at jeg i stedet for en indkaldelse til andet sygehus, kunne få læge NN til at ringe til mig i stedet for, da der ikke skulle foretages yderlige undersøgelser, men kun udveksles informationer/beslutninger. Godt
- 89 Obs. på skiltning. Godt