

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**JAMB**

**Øjenafdeling J**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|  |     |
|--|-----|
|  |     |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 103 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 68  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 66% |

### **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 tests 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.<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.



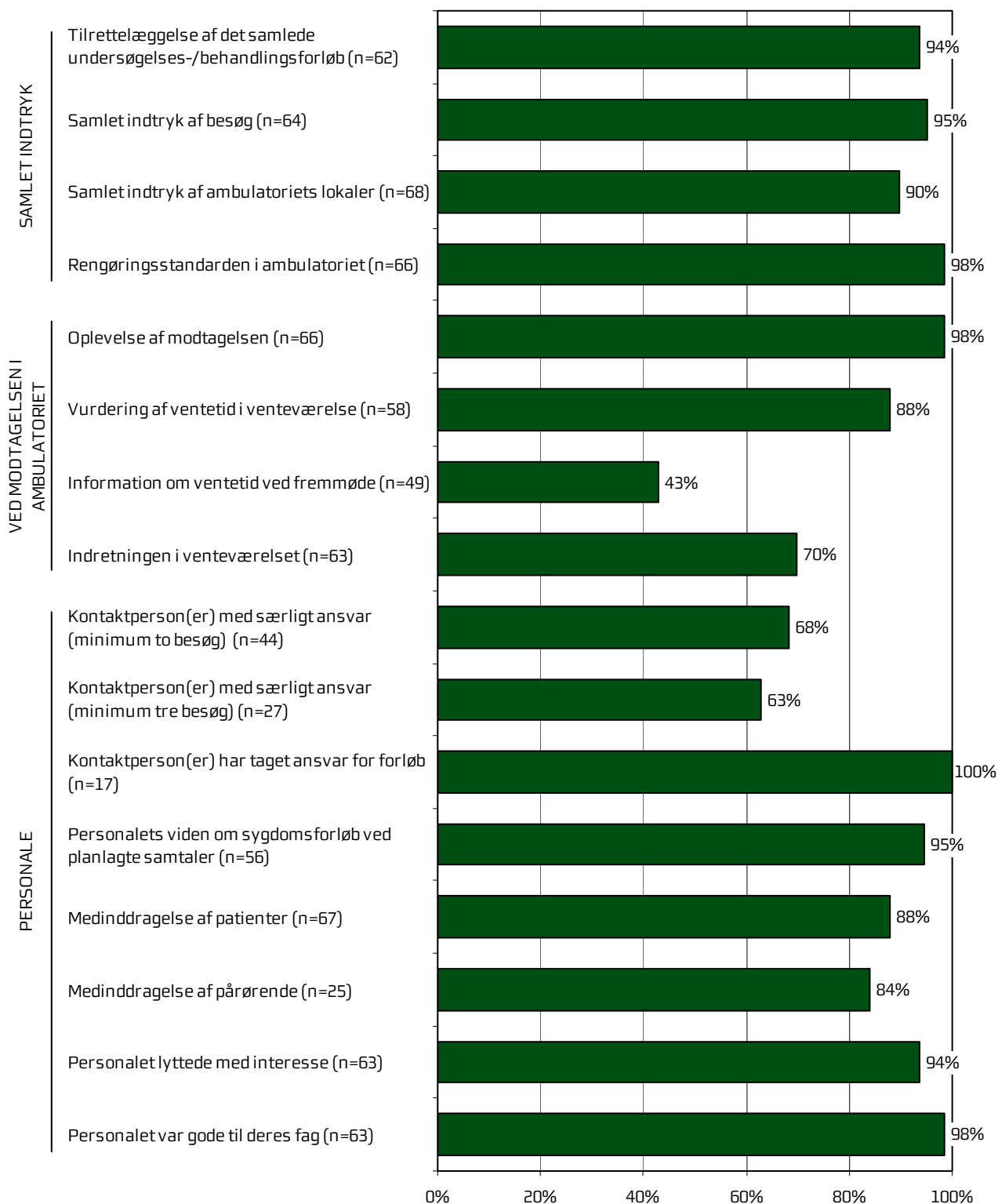


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

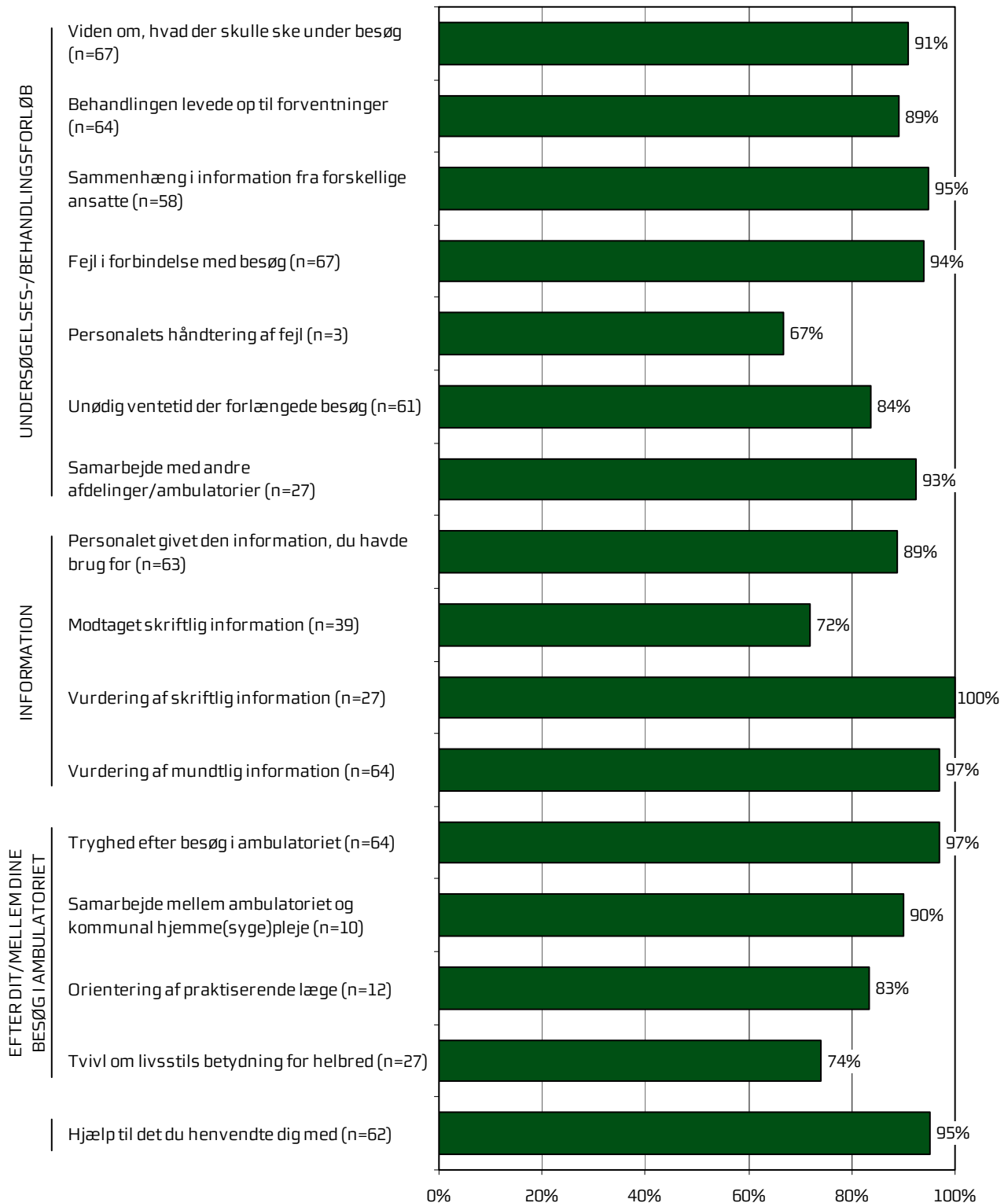
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: JAMB

2010-tallet er for: Øjenambulatoriet, Øjenambulatoriet

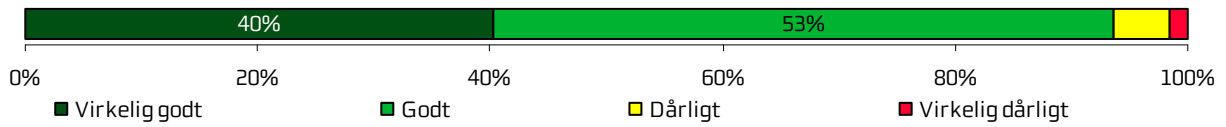
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

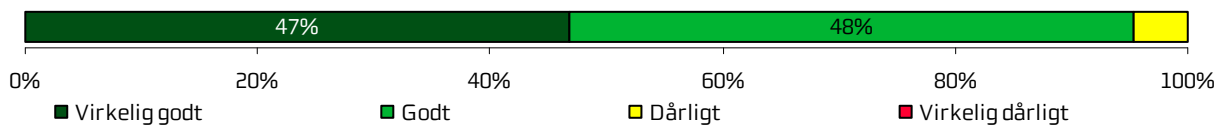
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

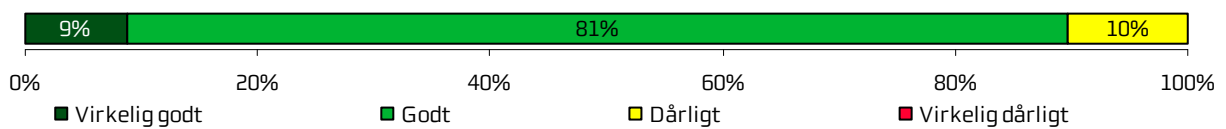
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=62)



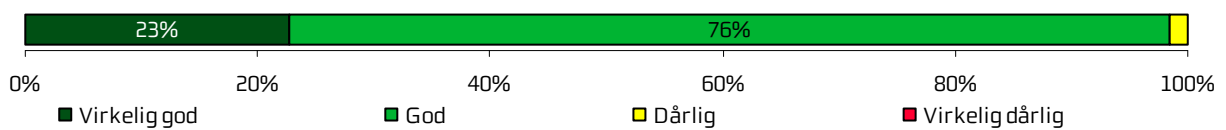
Samlet indtryk af besøg (n=64)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=68)



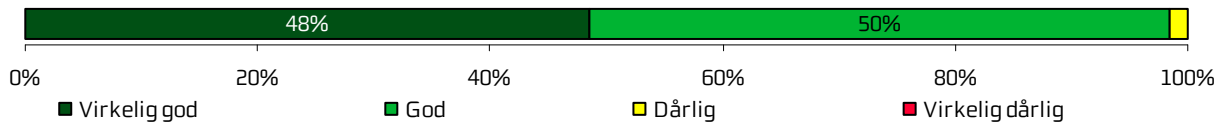
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=66)



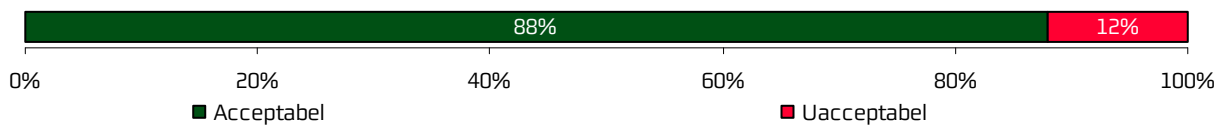
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 94 % | 98 % | 98 % | 100 % *       | 84 % *    | 95 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 95 % | 99 % | 99 % | 100 %         | 89 %      | 97 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 90 % | 86 % | -    | 100 % *       | 71 % *    | 91 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 98 % | 98 % | -    | 100 %         | 87 % *    | 98 % *     |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=66)



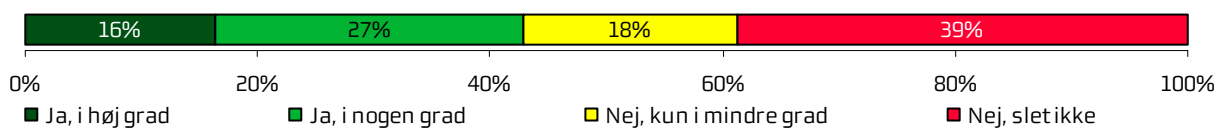
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=58)



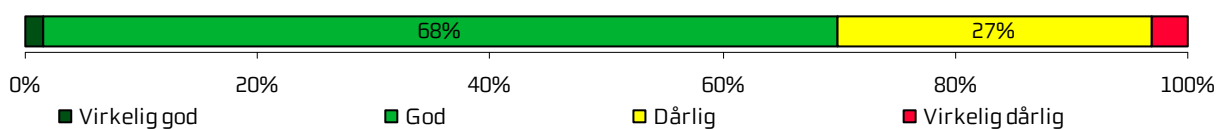
Længde af ventetid i venteværelse (n=54)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



Indretningen i venteværelset (n=63)

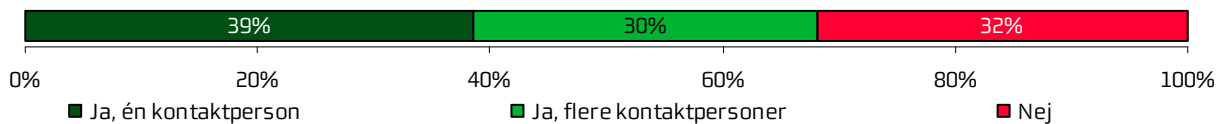




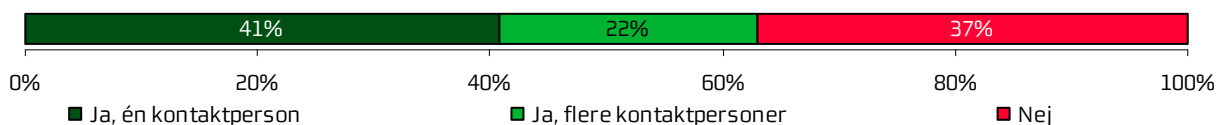
|  | 2012 | 2011 | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 98 % | 99 % | 100 % | 100 %         | 90 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 88 % | 92 % | 92 %  | 100 % *       | 67 % *    | 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?                 | 43 % | 37 % | 40 %  | 86 % *        | 25 % *    | 41 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 70 % | 69 % | 68 %  | 96 % *        | 58 %      | 82 % *     |

## Personale

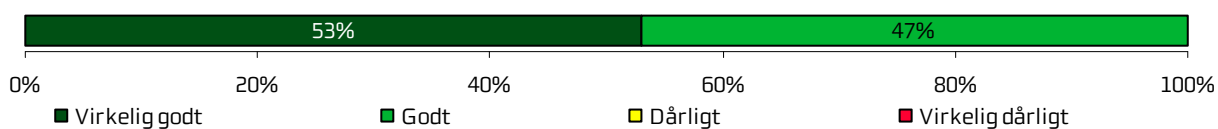
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=44)



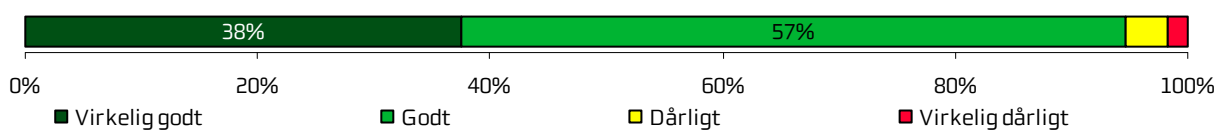
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=27)



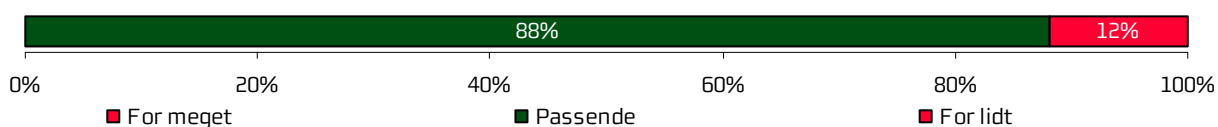
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



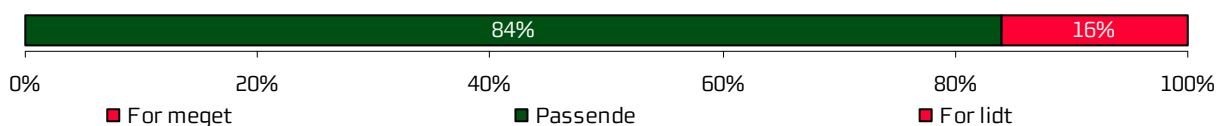
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



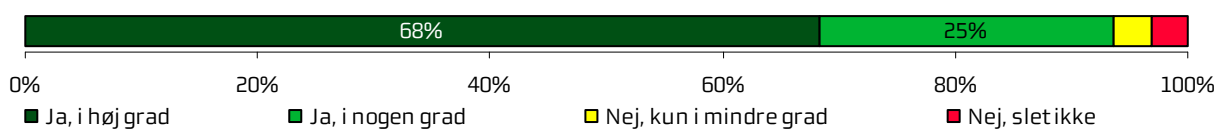
Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=25)



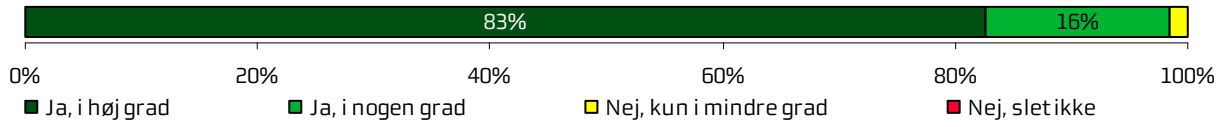
Personalet lyttede med interesse (n=63)



|  | 2012  | 2011  | 2010 | 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)  | 68 %  | 73 %  | 74 % | 100 % *       | 47 % *    | 77 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 63 %  | 74 %  | 74 % | 100 % *       | 49 %      | 80 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | 100 % | -    | 100 %         | 89 %      | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 95 %  | 96 %  | 96 % | 100 %         | 82 % *    | 92 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 88 %  | 93 %  | 94 % | 100 % *       | 87 %      | 93 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 84 %  | 93 %  | 93 % | 100 % *       | 81 %      | 92 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 94 %  | 96 %  | 96 % | 100 % *       | 89 %      | 96 %       |

### *Personale (fortsat)*

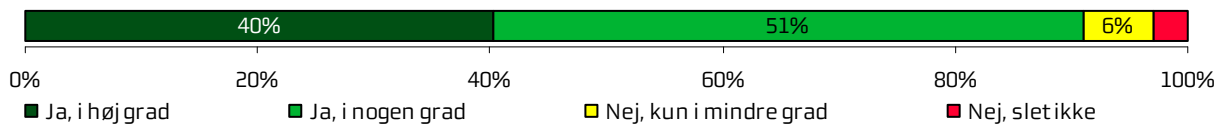
Personalet var gode til deres fag (n=63)



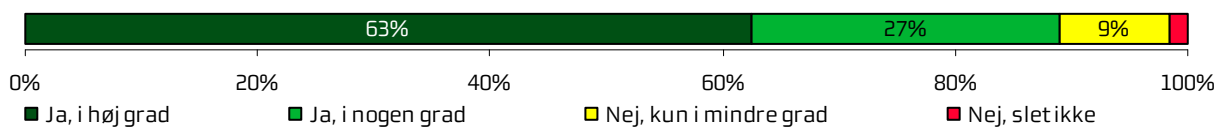
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 99 % | 99 % | 100 %         | 92 % *    | 98 % *     |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=67)



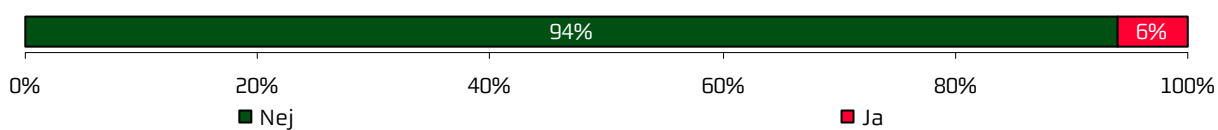
Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



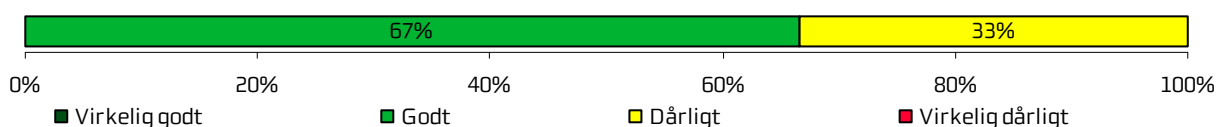
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=58)



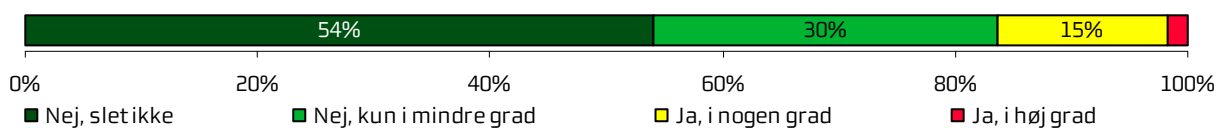
Fejl i forbindelse med besøg (n=67)



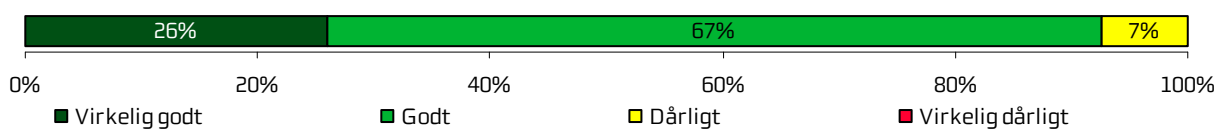
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



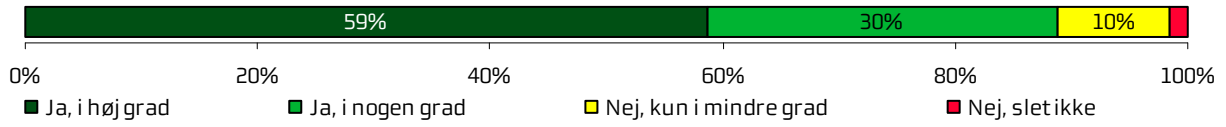
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=27)



|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 91 % | 88 % | 90 % | 100 % *       | 74 % *    | 90 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 89 % | 93 % | 95 % | 100 % *       | 79 %      | 93 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 95 % | 99 % | 94 % | 100 %         | 85 % *    | 94 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 94 % | 96 % | 96 % | 100 % *       | 80 % *    | 91 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 67 % | 67 % | 44 % | 91 %          | 32 %      | 70 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 84 % | 86 % | 84 % | 99 % *        | 63 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 93 % | 96 % | 95 % | 100 %         | 73 % *    | 91 % *     |

## Information

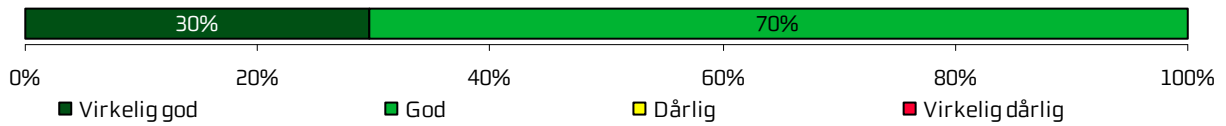
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



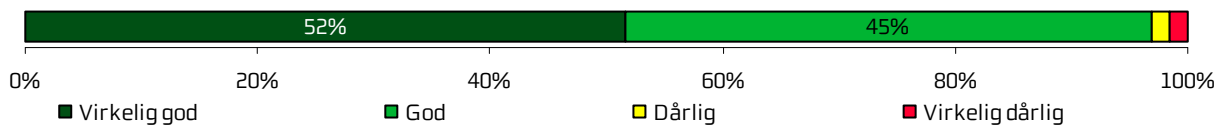
Modtaget skriftlig information (n=39)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



Vurdering af mundtlig information (n=64)

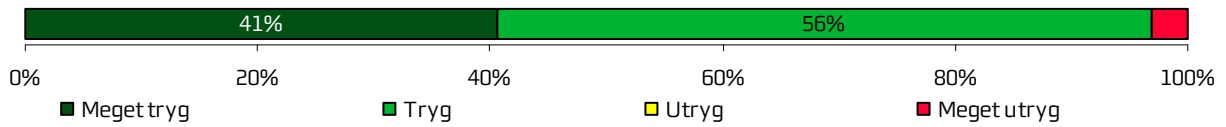




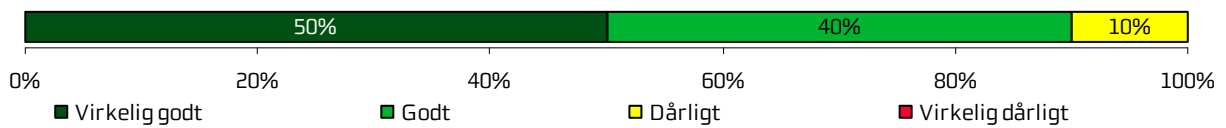
|  | 2012  | 2011  | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 89 %  | 95 %  | -    | 100 % *       | 78 %      | 92 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 72 %  | 61 %  | 67 % | 100 % *       | 37 % *    | 67 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 100 % | 100 % | 99 % | 100 %         | 80 % *    | 97 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 97 %  | 98 %  | 98 % | 100 %         | 89 % *    | 96 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

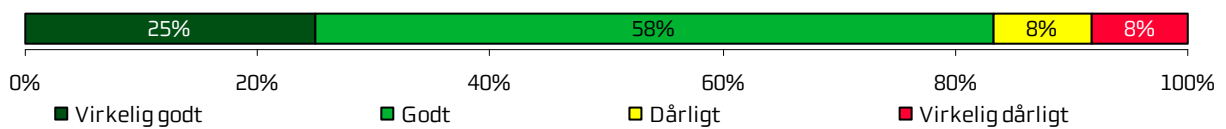
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=64)



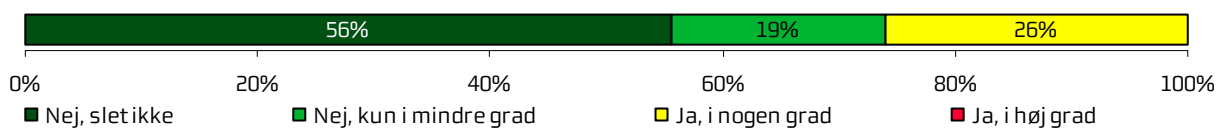
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=12)



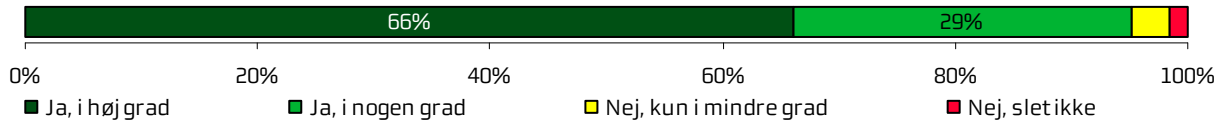
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=27)



|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 97 % | 96 % | 96 % | 100 %         | 80 % *    | 95 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 90 % | 94 % | 97 % | 100 %         | 62 %      | 90 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 83 % | 83 % | 74 % | 100 %         | 60 %      | 84 % *     |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 74 % | 77 % | 75 % | 93 % *        | 50 %      | 73 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



|   | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 95 % | 98 % | -    | 100 %         | 84 % *    | 95 % *     |



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**





|                              | Antal kommentarer |
|------------------------------|-------------------|
|                              | n                 |
| Fysiske rammer               | 6                 |
| Kommunikation og information | 4                 |
| Kontaktperson                | 0                 |
| Kvalitet i behandling        | 6                 |
| Pleje                        | 2                 |
| Relationer til personale     | 4                 |
| Ventetid                     | 0                 |

**JAMB****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - JAMB</b>  | <b>Modtagelsen</b> |
|--|--|--------------------|
|  4    | Ingen.   | God                |
|  8    | Skulle vente længe, da der var mange den morgen, hvor jeg kom ([om formiddagen]) ved lu-<br>gen.   | God                |
|  10   | Fin.   | Virkelig god       |
|  14   | Der var ingen i lang tid i modtagelsen. Det har vi oplevet flere gange, når vi er ankommet. Så<br>løber man rundt på gangen for at finde en, som kan indskrive en.     | Dårlig             |
|  15   | Den var fin. Sygeplejersken var sød og forklarede godt om den ventetid, der måtte påregnes,<br>når jeg ikke havde en booket tid, men var henvist fra [anden afdeling]. | Virkelig god       |
|  16   | Var samme sted [tidligere]. Denne gang en så fuldstændig ændring til den faglige dygtighed<br>og kommen med hurtig betjening og venlighed over hele linjen.            | Virkelig god       |
|  19   | Venlig og positiv.   | Virkelig god       |
|  22   | Synes, der var manglende oplysninger på nogle punkter. Kunne gøres bedre. Kunne oplyse om<br>evt. ventetid m.m.  | God                |
|  23  | Personalet var rigtigt søde, men ventetiden var MEGET lang i forhold til aftalt tid, ca. tre timer.  | God                |
|  26 | Da jeg var henvist akut fra egen læge, havde jeg ingen forventninger. Så derfor har jeg kun en<br>god oplevelse, selvom der gik syv timer fra ankomst til afgang.      | Virkelig god       |
|  27 | Det var en dejlig måde at blive præsenteret på.  | Virkelig god       |
|  30 | Begrænset ventetid.  | Virkelig god       |



**JAMB****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - JAMB</b>  | <b>Fejlhåndtering</b> |
|---|-----------|--|-----------------------|
|  | 17        | Ja, eller nej. Svært at vurdere. Jeg har mistet det meste af synet []. [Problemet opstod] op til en weekend. Efter undersøgelse blev jeg sendt hjem og skulle møde efter weekenden til behandling. Kunne mit syn eller noget af det være reddet, såfremt behandling var iværksat straks? Jeg ved det ikke, og nu er det jo også helt uinteressant. Fejl/ikke fejl? Erkendt/uerkendt? | Uoplyst               |
|  | 19        | Ingen!   | Uoplyst               |
|  | 22        | Forskellige forklaringer fra gang til gang.  | Dårligt               |
|  | 24        | At lægen ikke var til stede.   | Godt                  |

## JAMB






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

| ID | Kommentarer - JAMB   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Jeg er dybt taknemmelig: Blev opereret [i øjet] EN FREDAG AFTEN. Det er nu fantastisk service!   | Virkelig godt  |
| 3  | NN og NN var søde.   | Virkelig godt  |
| 5  | Med henblik på at erhverve tilstrækkelig erfaring i forhold til den ret sjældne øjensygdom, jeg led af, er behandlingen samlet til kun at blive udført af to læger. Disse to læger tog utrolig godt hånd om mit sygdoms- og behandlingsforløb. De er utroligt venlige, lyttende, omhyggelige og dygtige. Jeg føler, at jeg var i trygge hænder under hele behandlingsforløbet. En stor cadeau til disse to læger og til samtlige øvrige læger, sygeplejersker med flere, som jeg har været i kontakt med på Aarhus Universitetshospital.   | Virkelig godt  |
| 6  | Jeg var kun til undersøgelse én gang og det var ikke en bestilt tid, da det var akut efter et uheld.   | Virkelig godt  |
| 8  | Super dygtig læge NN.  | Virkelig godt  |
| 9  | Jeg var derinde, idet jeg havde fået noget stærkt ætsende i øjet. Jeg skyllede konstant øjet og fik også udleveret mere øjenskylllevæske til dette. Jeg synes dog, at ventetiden var alt for lang, når det har noget med noget ætsende i øjnene at gøre. Dog vil jeg sige, at jeg blev behandlet godt.   | Godt           |
| 13 | Kun haft med læge NN at gøre, og han var super kompetent.  | Virkelig godt  |
| 14 | Vores oplevelse er, at vi ingen guidning fik vedrørende hvad man måtte og hvad man ikke måtte lave. Endvidere stod det ikke klart, hvad det var, vi var ude i. Hvad var processen for patienten efter operation? Vi fik ingenting at vide og når vi spurgte, virkede lægerne stressede og følelsen var, at vi bare skulle ud af vagten hurtigst muligt. Speciel [en dag sidst på ugen i efteråret], men også efterfølgende, hvor vi stillede spørgsmål og lægen svarede irriteret tilbage og demonstrativt begyndte at læse journalen højt for os. Han havde åbenbart ikke sat sig ind i sagen på forhånd. Det var en generel følelse. Også hos sygeplejerskerne, hvor de bramfrit sagde, at de havde travlt i dag, så vi skulle skynde os videre. Men vores ventetid var åbenbart ikke noget problem for dem. | Dårligt        |
| 19 | Jeg følte mig fuldstændig tryk!  | Virkelig godt  |
| 22 | Sendte papirer videre til en anden sygehusafdeling uden at orientere dem om, hvad I havde tænkt om den videre behandling hos både jer og dem.  | Dårligt        |
| 25 | Gode læger og sygeplejersker. Professionel (på den gode måde).   | Virkelig godt  |
| 27 | Jeg er glad for alt det, der skete. NN var især rigtig sød.  | Virkelig godt  |
| 31 | Jeg undrer mig over, at en øjenlæge kun undersøger øjnene, når problemer med synet kan komme fra hjernen. Og hvorfor øjenlægen ikke sender mig videre til en neurologisk undersøgelse, i stedet for at jeg skal tilbage til min praktiserende læge, for at blive sendt til en neurolog. Virker dumt og som tidsspilde.   | Uoplyst        |
| 32 | Meget god oplevelse. Kom ind til forundersøgelse og efterfølgende check FØR min egentlige tid. Absolut ingen ventetid. Selve operationen gik også fint, hurtigt og effektivt.  | Virkelig godt  |

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

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - JAMB</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|-----------|---|-----------------------|
| 7         | Jeg fik ingen skriftlig information.  | Godt                  |
| 11        | Fik ikke noget på skrift.   | Godt                  |
| 12        | Jeg er selv [uddannet inden for hospitalsbranchen], og mit informationsbehov har nok været mindre end den gennemsnitlige patient.   | Virkelig godt         |
| 14        | Jeg tror, at de alle sammen er dygtige nok til deres fag, men menneskebehandling er en by i Rusland for dem. Man virker meget som et nummer og bliver sendt hjem uinformeret, hvilket har givet patienten psykiske problemer under forløbet pga. manglende viden om processen: hvornår, hvad og hvordan? En person, som er truet på sin synsevne, har brug for meget støtte, vedrørende om behandlingen lykkes eller ikke lykkes. Her har vi været holdt i uvidenhed, selv om vi har prøvet at formulere spørgsmål, som kunne give os svar på proces og muligheder for helbredelse. Vores viden har vi fra den folder, som vi tog med hjem fra receptionen, og hvad vi kunne finde på nettet. | Dårligt               |
| 15        | Jeg blev behandlet af en [] læge, og da han blev i tvivl om det han så på min hornhinde, tilkaldte han en kollega, som så undersøgte mig. Det synes jeg var rigtig godt og gav tryghed, at han var klar over sin usikkerhed/begrænsninger.  | Virkelig godt         |
| 16        | OK.   | Virkelig godt         |
| 22        | Fik ikke meget information, næsten ingen.   | Dårligt               |
| 25        | Sygeplejerske NN er super og giver sig tid.   | Virkelig godt         |
| 30        | Ok.   | Virkelig godt         |
| 31        | Jeg synes, mine besøg var spild af tid. Jeg forventer, at når jeg bliver sendt fra min praktiserende læge ind i sygehusvæsenet, så slipper de mig først, når der er en forklaring/løsning på problemet.   | Uoplyst               |

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





| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - JAMB</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|--|--|-----------------------|
|  13 | Ved ventetiderne inden operationen, og efter kontrol, var der altid en sygeplejerske, som fortalte om det tog en halv eller en hel time, og det kom til at passe.  | Virkelig godt         |
|  14 | Billeder og journal var ikke fremsendt til vores speciallæge. Han måtte lave sin egen undersøgelse.  | Dårligt               |
|  20 | Godt tilfreds med forløbet den ene dag jeg var der. [].  | Godt                  |
|  22 | Havde meget travlt. Følte ikke, der var sat tid nok af til patienterne. Lægen måtte mange gange forlade en patient for at gå over til en anden, og derefter komme tilbage for at gøre behandlingen færdig. | Dårligt               |
|  30 | Meget positivt. NN var fantastisk, sød, venlig og informativ. En virkelig professionel [specialist].   | Virkelig godt         |

## JAMB

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

| ID | Kommentarer - JAMB  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Der er MEGET travlt! Alligevel er stemningen god, og ALLE, jeg har haft kontakt med, har været venlige, hurtige og professionelle. Jeg tror, læge NN er meget afholdt og skaber et godt klima for de ansatte.<br>[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 2  | Bedre forberedt på patienternes situation og sygdom. Mangelfuld undersøgelsesmetoder hos små børn [].<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst        |
| 3  | Mere legetøj.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt  |
| 5  | Venteværelset har ikke tilstrækkelig kapacitet til de mange patienter, der behandles på afdelingen.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt  |
| 9  | Det er ikke just et venteværelse, man sidder i. Mere bare nærmest nogle stole på en gang. Man sidder da ok der, men jeg kunne godt have tænkt mig, at det var i et rum i stedet. Så alle, der går forbi, ikke kigger og skal stoppe op og spørge til, hvorfor jeg sad og skyllede mit øje.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |
| 13 | Læge NN var effektiv, præcis, behagelig, dygtig og ordentlig. Det er værd at bruge som forbi- lede. Ved nyt møde []: møde med en ny kompetent, behagelig, præcis og ordentlig læge.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |
| 14 | Lad være med at presse konsultationen. Ved kontrol efter operationen havde lægen så travlt, at man undlod at dryppe øjnene inden undersøgelsen, og vores fornemmelse var, at vi hurtigst mulig skulle ud! Lægen var ikke særlig villig til at svare på vores spørgsmål. Vi var så utrygge, at vi måtte ringe [kort efter] for at få en ekstra kontrol []. Denne læge var meget flink, informerende og grundig. [Vedkommende] foretog en CT-scanning af øjet, som viste, at der var en hævelse []. Det havde lægen, som havde meget travlt [ved den første konsultation], ikke set. Vi fik endvidere ved denne konsultation svar på alle vores spørgsmål, bl.a. at patienten ikke måtte [foretage sig bestemte ting]. Det burde vi have fået at vide [langt] tidligere ved den første operation.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje] | Dårligt        |
| 15 | God atmosfære, venligt personale. Tydeligt at der er pladsmangel, men dette må vel antages løst, når afdelingen flytter til Skejby.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 18 | Lægerne NN var virkelig dygtige til at lytte og informere, meget VENLIGE, GRUNDIGE og IMØ- DEKOMMENDE. Der er ikke meget plads, der hvor man skal vente, og ventetiden kan nogle gange være LIDT LANG. Lægerne NN kunne også godt fortjene lidt bedre forhold til undersøgelserne.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 19 | Jeg var så lykkelig over, at operationen gav mig et meget bedre syn (operation efter stær). Jeg er meget taknemmelig. Tak!<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt  |
| 21 | Jeg har en enkelt klage. Den indkaldelse, han modtager, er mangelfuld. Dato og måned er ok, men årstal er med to tal, det skal være fire. Resultatet er, at man overset årstallet.<br>[Kommunikation og information]  | Virkelig godt  |
| 22 | Giv information. Eventuelt altid give skriftlig kopi af journalen. På den måde kunne man læse de ting, som lægen glemte at orientere om.<br>[Kommunikation og information]  | Dårligt        |
| 25 | Alt er gammelt. Der mangler plads. Personalet gør, hvad de kan.   | Virkelig godt  |

[Fysiske rammer]

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 26 | Jeg synes, personen i modtagelsen var meget opmærksom på os, der sad og ventede, kom med kaffe og hyggede i det hele taget om os og vores pårørende. Så stor ros til ham.<br>[Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 27 | Det var dejligt at få [min bamse], og det var dejligt, at I tog jer godt af mig.  | Virkelig godt |
|  | 28 | Der er for langt interval mellem besøg [i sommers] til at udfylde dette skema korrekt!  | Godt          |
|  | 29 | Jeg føler mig velinformeret hele vejen igennem af kompetent personale. Det gjorde mig tryk ved hele forløbet.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]                                  | Virkelig godt |



