

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øjen Ambulatorium Holstebro

Øjenafdeling

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	310
Afsnittets svarprocent:	78%

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.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).

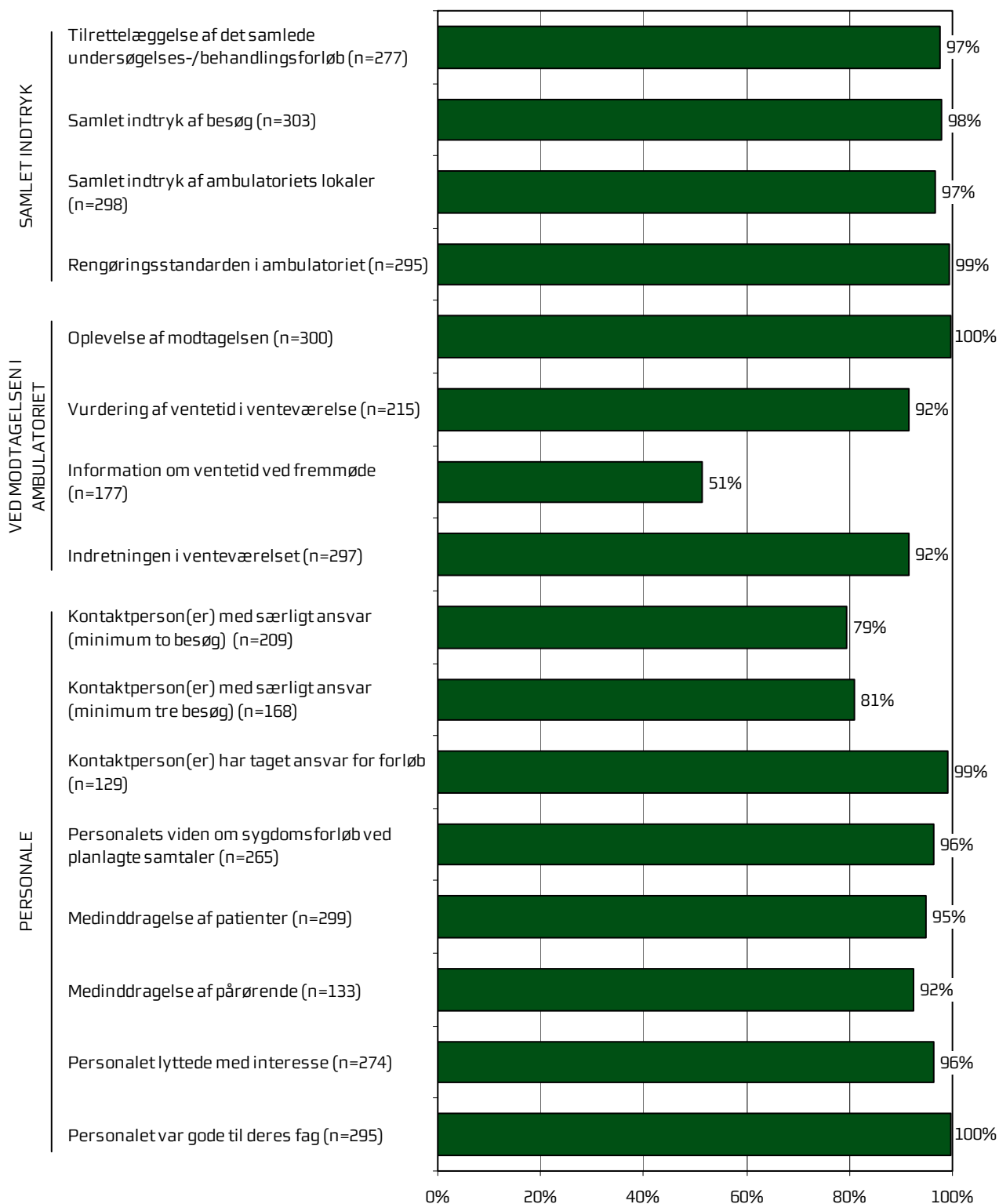
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

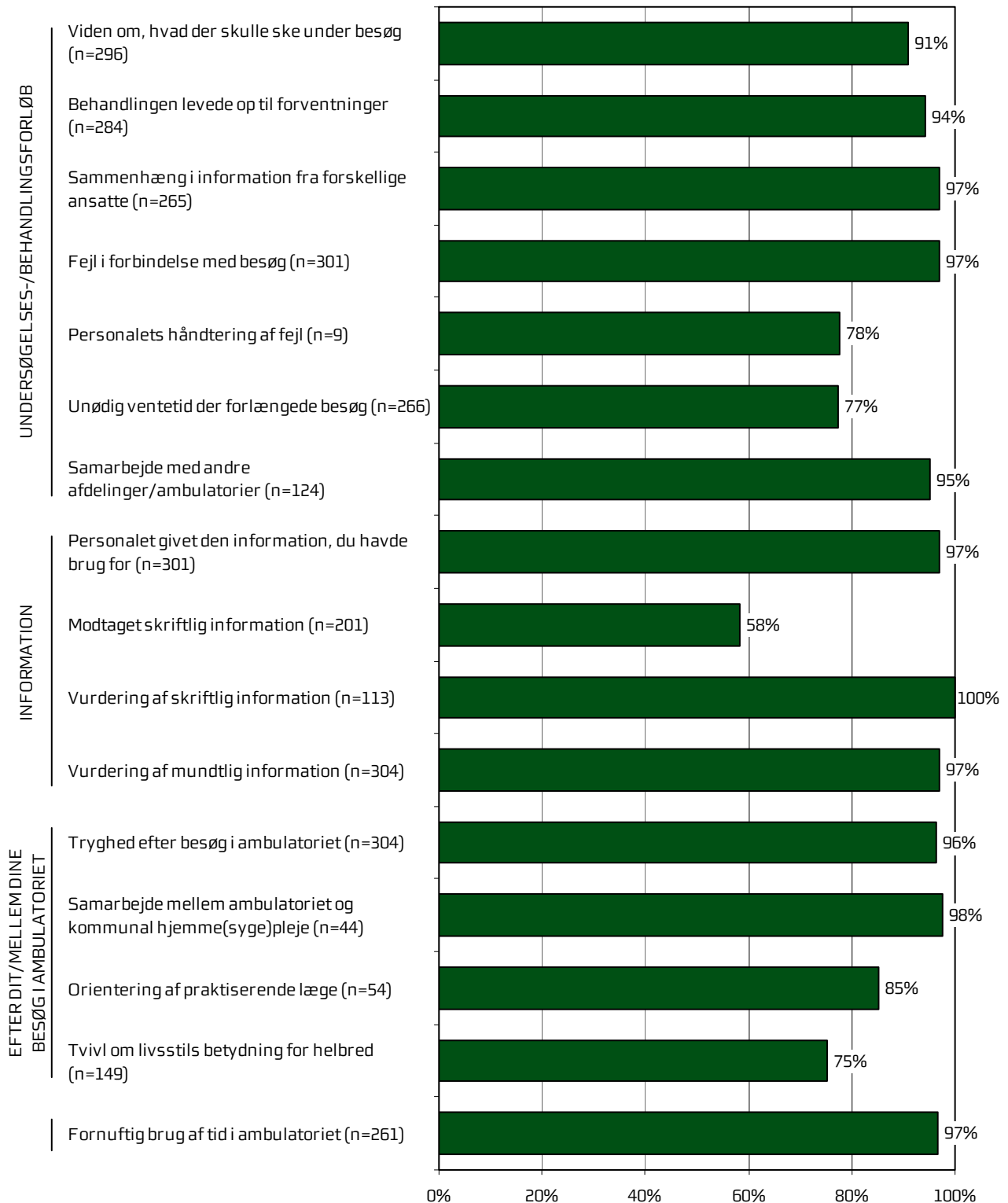
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Øjenafdelingens Ambulatorium

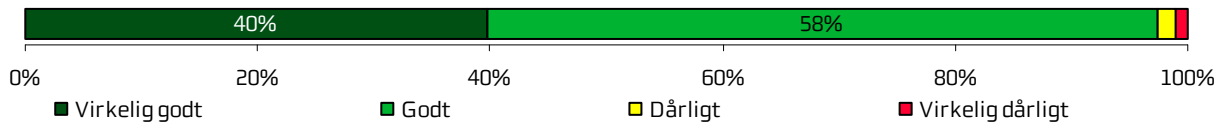
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

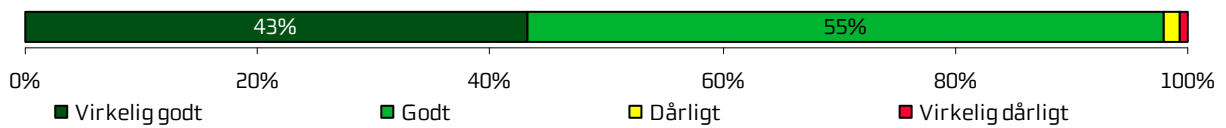
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

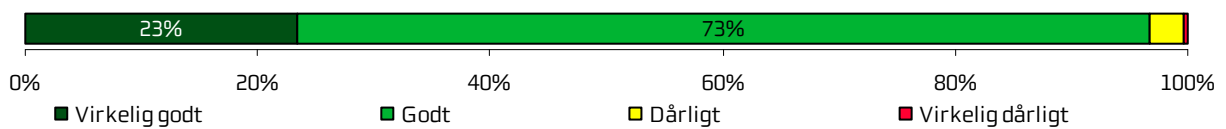
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=277)



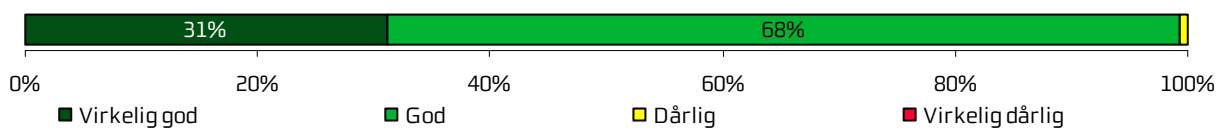
Samlet indtryk af besøg (n=303)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=298)



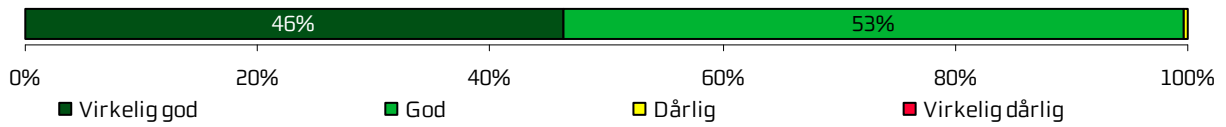
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=295)



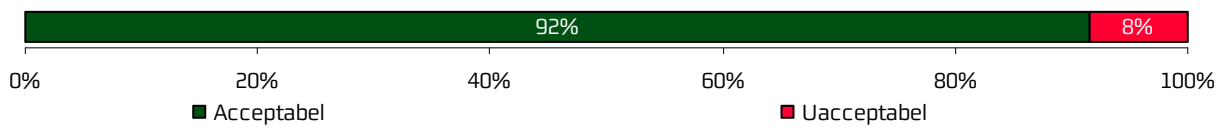
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	98 %	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

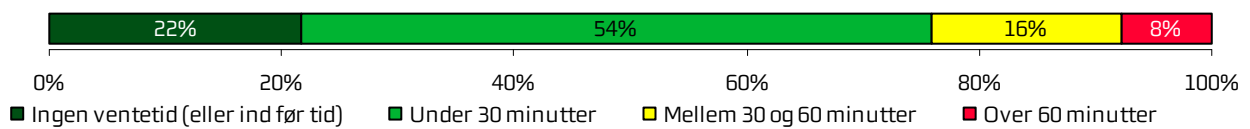
Oplevelse af modtagelsen (n=300)



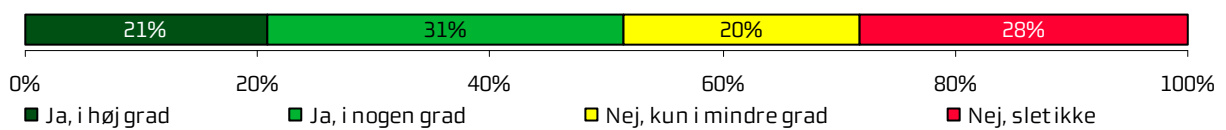
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=215)



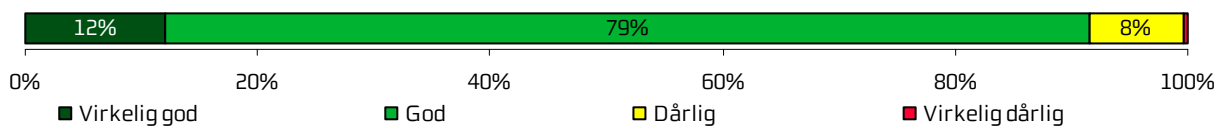
Længde af ventetid i venteværelse (n=207)



Information om ventetid ved fremmøde (n=177)



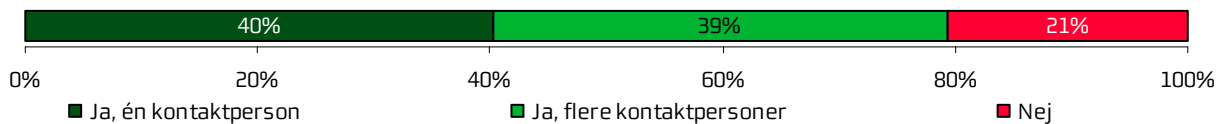
Indretningen i venteværelset (n=297)



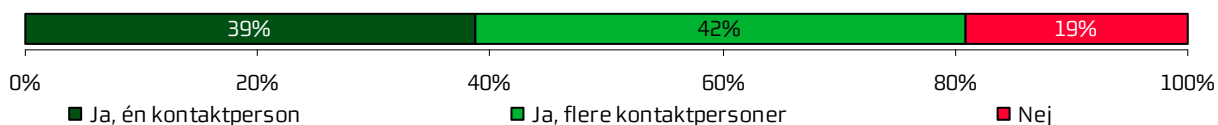
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	91 %	93 %	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	51 %	45 %	44 %	61 %	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	92 %	93 %	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

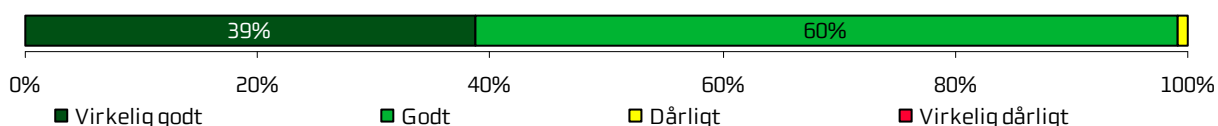
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=209)



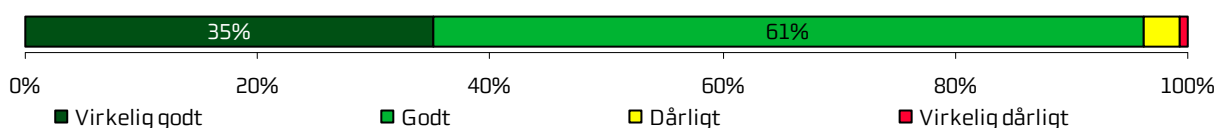
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=168)



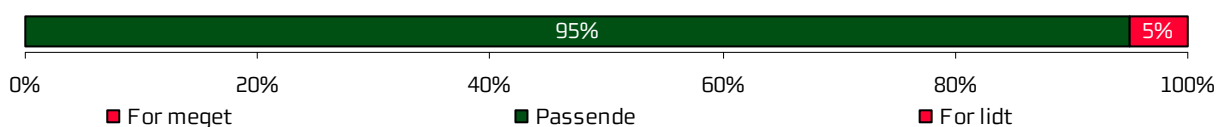
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=129)



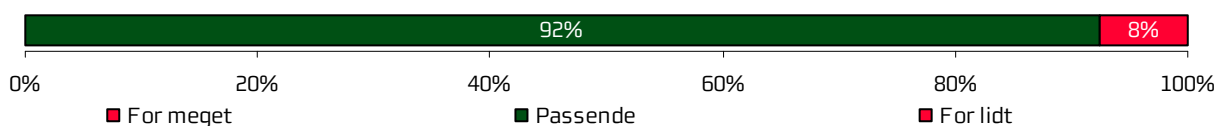
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=265)



Medinddragelse af patienter (n=299)



Medinddragelse af pårørende (n=133)



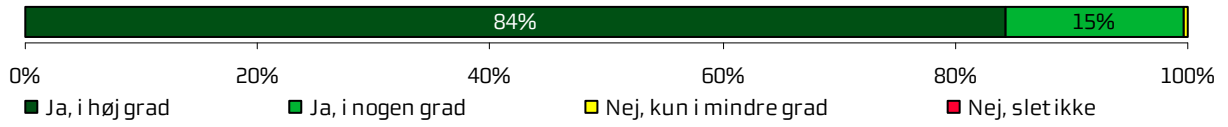
Personalet lyttede med interesse (n=274)



	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)	79 %	76 %	85 %	94 % *	62 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	77 %	86 %	98 % *	70 %	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	96 %	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	95 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	84 % *	87 %	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	98 %	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

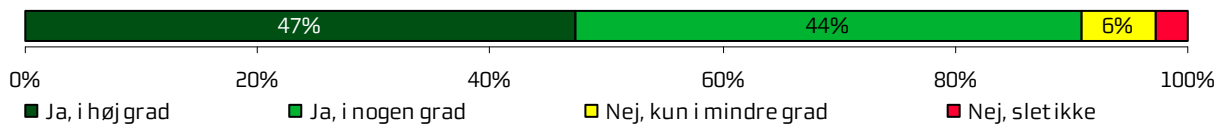
Personalet var gode til deres fag (n=295)



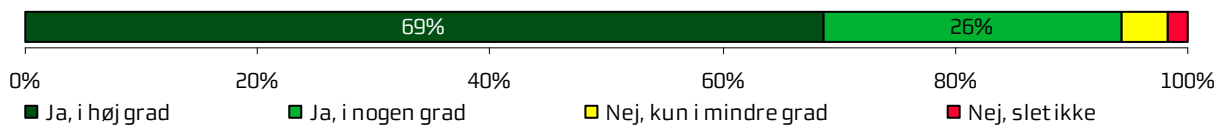
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=296)



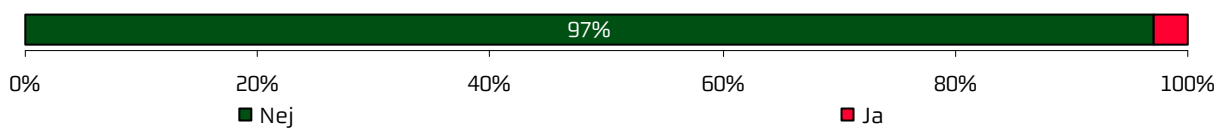
Behandlingen levede op til forventninger (n=284)



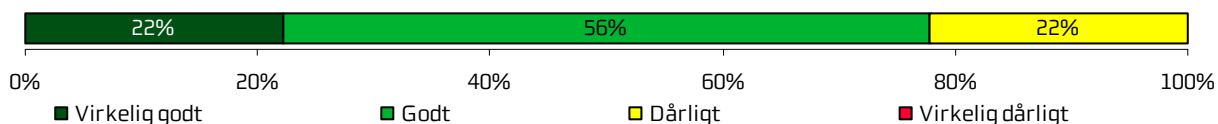
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=265)



Fejl i forbindelse med besøg (n=301)



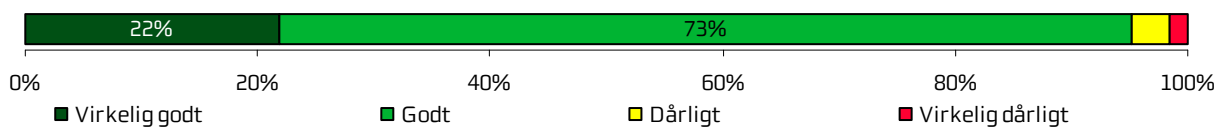
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=266)



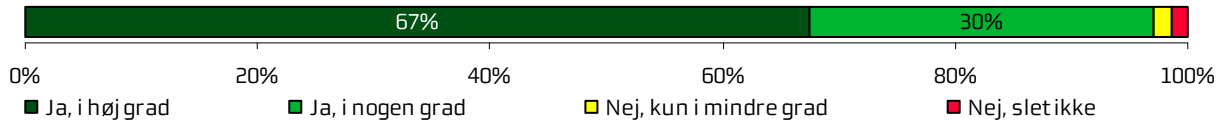
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=124)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	92 %	98 % *	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	94 %	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	99 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	95 %	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	78 %	85 %	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	77 %	82 %	86 % *	97 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	96 %	99 %	86 % *	93 % *

Information

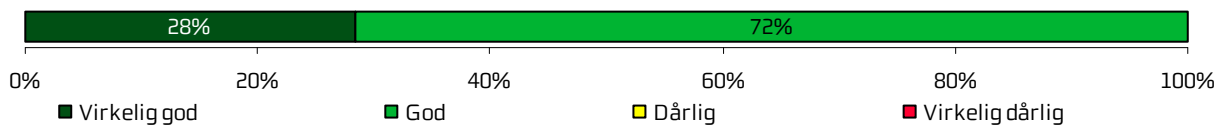
Personalet givet den information, du havde brug for (n=301)



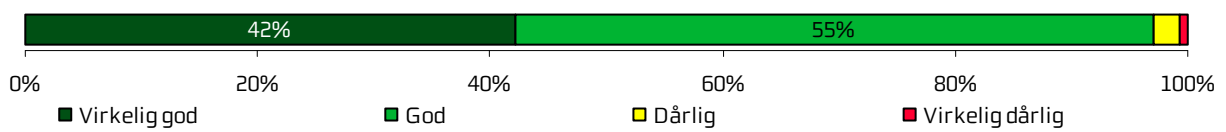
Modtaget skriftlig information (n=201)



Vurdering af skriftlig information (n=113)



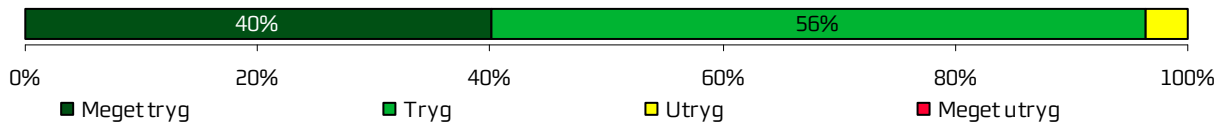
Vurdering af mundtlig information (n=304)



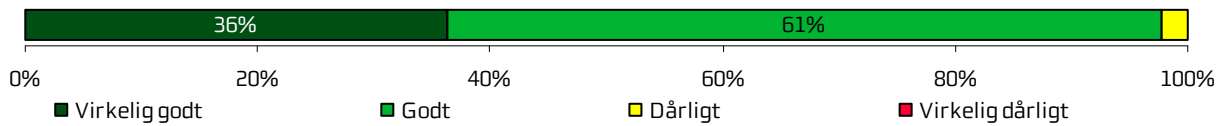
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	93 % *	-	99 %	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	61 %	66 %	91 % *	39 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

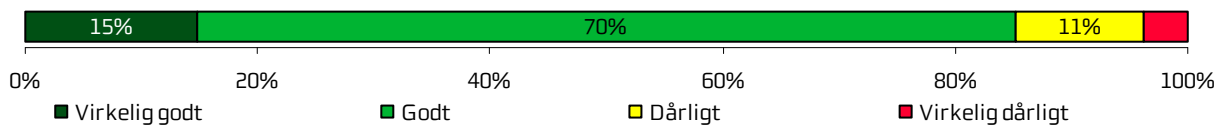
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=304)



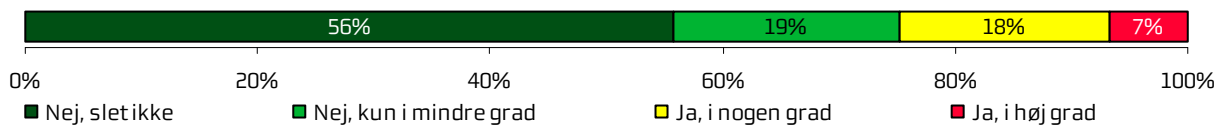
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



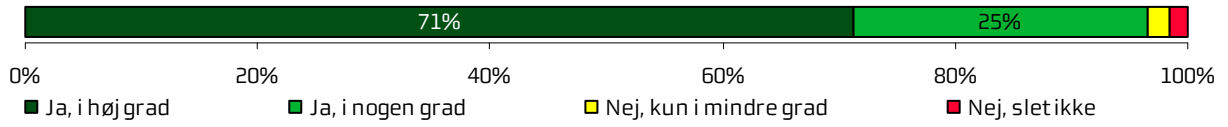
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=149)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 % *	95 %	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	88 %	87 % *	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	83 %	83 %	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	75 %	80 %	82 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=261)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	100 % *	92 % *	97 % *

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	12
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	13
Pleje	0
Relationer til personale	7
Ventetid	6











Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Flinke og hjælpsomme sygeplejersker!!!!	Virkelig god
5	God.	Virkelig god
7	Kun positive oplevelser. Super!	Virkelig god
9	Venlig og hjælpsom.	Virkelig god
12	Det var hurtigt og effektivt. Ingen spildtid og alligevel i tryk og varm tone.	Virkelig god
13	Venlighed og hjælpsomhed, når for eksempel sygesikringsbeviset ikke virker.	God
17	Foregår via ankomstterminal, som fungerer. Mere personligt, da man henvendte sig til en person.	God
18	En modtagelse, hvor man kun møder en maskine, hvor man skal køre sit sygesikringskort igennem er lidt upersonligt.	God
19	Personalet er meget søde og imødekommende. Rigtig god afdeling (stueetagen).	Virkelig god
29	Meget venligt personale.	God
30	God. En dag manglende kørestole ved indgangen.	Virkelig god
31	Alt var i orden.	Virkelig god
33	Ja. Ventetiden var meget lang for det meste. Der var kaldt rigtig mange ind til undersøgelse. Så de var altid bagefter.	God
35	Meget venlige sygeplejersker.	Virkelig god
37	I en øjenafdeling med svagt seende er det ikke logisk, at man selv skal køre sygesikringskort igennem ved ankomst.	God
38	Jeg synes, personalet i ambulatoriet er meget imødekommende og behjælpelig.	Virkelig god
41	Alle er så venlige og hjælpsomme på alle områder.	Virkelig god
44	Bliver altid budt velkommen. Søde og rare sygeplejersker.	Virkelig god
45	Min tid var blevet slettet ved en fejl, kunne de se, da jeg heller ikke havde en tid senere. Men de fandt tid til mig alligevel. Derfor talte jeg ikke med den sædvanlige læge.	God
46	Ventetid varierede noget, men aldrig grelt.	Virkelig god
53	Jeg mødte venlighed.	Virkelig god
54	Følte lidt forvildet.	God
55	Jeg kom tre måneder før datoen, hvor jeg var indkaldt. Så blev jeg tilbudt en afbestilt tid ugen efter. Det var flot.	Virkelig god
60	Dejligt man selv kan registrere sig med sygesikringskort og ikke skal stå og afvente.	God
64	Jeg kan kun sige, at jeg hver eneste gang, jeg har været der, udelukkende er blevet mødt med venlighed og omsorg af såvel personalet og de mange forskellige læger, der har behandlet mig. Jeg er meget ked af, at jeg ikke kan blive ved med at komme der. Jeg føler mig tryk og føler, jeg er i hænderne på ekspertisen, når jeg træder ind på øjenklinikken i Holstebro.	Virkelig god

- | | | |
|---|---|--------------|
| ✎ | 65 Den er god, når først du bliver mødt af en person, men du skal jo selv registrere dig og sidde og vente, og der kan gå lang tid. | God |
| ✎ | 67 Venlig og meget behjælpelig. | Virkelig god |
| ✎ | 68 Tag med i bedømmelse af mine svar, at jeg har været der [mange] gange. | Virkelig god |
| ✎ | 77 Det er dejligt, at komme hos jer. I er venlige, smilende, selv tidlig morgen. Der er mange, der godt kunne lære noget :-) | God |
| ✎ | 81 Altid god og venlig modtagelse! | Virkelig god |
| ✎ | 83 Ventetiden er for lang i forhold til den tid, man har fået. | God |
| ✎ | 85 Jeg synes, det er for dårligt, at man ikke bliver informeret om ventetid (årsag). | Virkelig god |
| ✎ | 87 Man kan jo ikke sige noget specielt om modtagelsen. Bruger sit sygesikringskort, og snakker ikke med nogen. | God |
| ✎ | 92 Person 1. Ankomstmodtagelse i venteværelse. God person 2. Registrering mv. En lidt halv-muggen sygeplejerske. Måske bare en dårlig dag for hende. Person 3. Undersøgelse/scanning af øjet mv. Super god behandling. Person 4. Super god forklaring mv. | Virkelig god |

Øjen Ambulatorium Holstebro**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
 4	Jeg fik allergisk reaktion efter øjendråber ved forundersøgelsen. Afdelingen ville ikke tro det. Fik derfor også allergisk reaktion af øjendråber ved operationen. Øjet blev rødt og hævet. Fik dråber igen til kontrol dagen efter. Afdelingen blev da nødt til at give tablet for at forhindre allergisk reaktion igen.	Uoplyst
 11	For lang tid mellem bedøvelse og behandling.	Uoplyst
 25	[Blev behandlet for] efterstær to gange på samme øje.	Godt
 45	Det med den slettede tid.	Virkelig godt
 62	Flere gange uoverensstemmelse mellem lægens besked og den trykte besked fra maskinen. Når jeg spurgte, fik jeg hver gang at vide, at maskinen havde været i stykker!!!	Uoplyst
 65	De glemte mig i venteværelset og spurgte efter en time, hvad jeg skulle.	Godt
 73	Ingen. Er fast patient og får indsprøjtning ca. 2/3 af gangene.	Uoplyst
 76	Manglende opfølgning på første besøg. Udsættelser af undersøgelser og operationer.	Godt
 80	Blev indkaldt til operation på overtid [om eftermiddagen]. Ventede i ca. tre timer, hvorefter lægen meddelte, at hun ikke kunne operere mig på dette sene tidspunkt.	Godt
 81	Jeg har endnu ikke oplevet fejl ved mine besøg.	Uoplyst
 86	Nethinden løsne sig igen.	Uoplyst

Øjen Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Det har været et langt forløb. [Fra foråret] og frem til [vinter] [har der været] udskiftning af NN, men indtil nu er det gået planmæssigt. Ting tager tid, noget tager lidt længere :O) Er nu næsten på fornavn med de fleste på afdelingen og føler mig helt hjemme. Trygt og godt. Kompetente folk, også lægerne :O)	Virkelig godt
2	For lang ventetid på lægerne.	Godt
3	Personalemangel (kirurger) synes at være skyld i, at der opstår ventetid.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at jeg bliver behandlet godt både med behandling og undersøgelse.	Virkelig godt
7	Akutte tilfælde kan jo altid forlænge ventetid, når en læge bliver hentet til akutmodtagelsen. Men den slags er der fuld forståelse for.	Virkelig godt
10	En [dame] var arrogant. Vidste for lidt.	Godt
13	Stor tilfredshed. Meget venligt personale. Kompetente, dygtige.	Godt
18	Jeg synes, der er urimelig lang ventetid på en forholdsvis lille operation. Der gik et år, fra jeg havde kontakt med egen læge, over speciallæge, og til indkaldelse til forundersøgelse og til jeg var færdigopereret.	Godt
21	Jeg ville have spurgt læge NN om noget, men han havde ikke tid. Og så var han væk. Meget frustrerende.	Dårligt
24	Umådelig flink personale.	Virkelig godt
26	Meget tilfredsstillende og effektivt undersøgelses- og behandlingsforløb.	Virkelig godt
34	Jeg kom akut [] og kan derfor ikke svare på mange af de foregående spørgsmål.	Godt
36	Kun at jeg med glæde vil tage imod tilbuddet om undersøgelse af [] et modermærke [et par gange om året] for at se, om det vokser.	Godt
38	Jeg kom til øjenafdelingen på grund af en fejloperation for grå stær, og jeg har gået hernede i [over et år] foreløbigt, men de kan ikke rigtig forstå, at jeg stadig har meget ondt i øjet.	Virkelig godt
40	Det undrer mig, at man sætter sin lid til min hukommelse om blodsukkerprocent mm., når disse data findes elektronisk. Det oplever jeg uprofessionelt. Også interessen for min søsters sygdomsforløb, der er [mange år] gammel, blev jeg udspurgt om. Uanset at den viden kan være relevant, er det et useriøst grundlag at træffe afgørelser på, synes jeg.	Godt
42	Nej.	Godt
43	Sygeplejersker arbejdede hurtigt og effektivt. Der har nogle gange været lang ventetid på lægen. Specielt hvis en læge også skulle passe skadestue.	Virkelig godt
47	Jeg kunne se/føle, at der var meget travlt.	Godt
48	Jeg er slet ikke tilfreds.	Uoplyst
51	I forhold til det antal personer (med pårørende), der var i venteposition, var venteværelset for lille.	Dårligt
56	Personen der skulle undersøge mig to af gangene, var [svær at forstå], og det gav mange misforståelser/problemer med at forstå hinanden. Og jeg følte ikke, at hun forstod, hvad jeg spurgte om. Seneste undersøgelse var [det en anden person], og alt var i orden med hensyn til kommunikationen.	Godt











✎	58 Sygeplejerskerne er hurtige til testene. Lang ventetid på læge, op til tre timer.	Godt
✎	64 Jeg ville blot gerne, at jeg måtte komme til kontrol i det mindste hvert halve år på Øjenklinikken i Holstebro.	Virkelig godt
✎	65 Efter forglemmelsen i venteværelset, kom der gang i tingene, og alting kørte godt derefter.	Godt
✎	69 Efterundersøgelse efter operation af to øjne. Undersøgelse af sygeplejerske ok. Ingen ventetid. Undersøgelse af LÆGE, ventetid over en time (lørdag). Ingen GOD oplevelse med modtagelse og information. Jeg har [arbejdet inden for sundhedsvæsenet i mange år] (pensionist).	Godt
✎	77 Jeg synes, personalet tjener deres penge. Er over det hele, næsten på samme tid. :-)	Virkelig godt
✎	78 Ventetiden til [] operation er for lang .	Virkelig godt
✎	79 Jeg kom ind akut og fik laser med det samme. Derefter til kontrol 14 dage efter, så det er vanskeligt at svare på alle spørgsmålene. Men jeg er meget tilfreds med behandlingen på afdelingen.	Godt
✎	80 Vist nok et lidt kompliceret tilfælde. Men trods nogle smerter, er det ok. Synet er så meget bedre, at jeg efter briller i [mange år], nu kan undvære dem.	Godt
✎	81 Personalet var virkelig gode til at informere, hvis der opstod ventetid på grund af akutte forløb, eller hvis der var sygdomsforløb og ferie hos lægerne!	Virkelig godt
✎	83 Man kan se, at de har travlt.	Godt
✎	87 Man bliver rimelig hurtigt kaldt ind til sygeplejerske og deres undersøgelse, men jeg har de sidste gange ventet en time, før jeg er kaldt ind til lægen. Dette, synes jeg, er at gøre grin med patienter og deres tid.	Dårligt
✎	88 Der er ofte en relativ lang ventetid efter kontakt med sygeplejersken til lægesamtalen. Det er lægen, man venter på. Mit første besøg på afdelingen tog seks timer. De andre gange max. halvanden time.	Godt
✎	92 Person tre (undersøgelse) og person fire (læge). Super god behandling og forklaring. Kan ikke forlanges bedre.	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
1	Almindelige pjecer, ganske udmærkede.	Virkelig godt
5	Nej.	Virkelig godt
7	Vær sød at ROSE personalet på øjenafdelingen i Holstebro. De er dygtige, søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
11	For dårlig forklaring om sygdom og forløb.	Godt
12	Det var lidt skræmmende af få "tilbudt" en operation. Måske ligger der oplagt i ordet "tilbud" en anbefaling til operation, men jeg blev usikker på min egen vurdering, så for mig personligt havde det været rarere med en klar anbefaling fra specialisten.	Virkelig godt
21	Man spørger ikke ind til, hvordan patienten har det. Man kan ikke få fremført, hvad man har af spørgsmål, der er ikke tid.	Dårligt
36	Nej, men man er jo altid bange for, om man kan mangle det, når kroppen i forvejen er nedbrudt. Og denne ene gang var hård! (Altså operationen).	Godt
51	Jeg fandt ikke den givne information fyldestgørende og forståelig nok.	Dårligt
56	Kun at kommunikationen er vigtig for at føle sig tilpas med situationen. Det duer ikke, at man ikke kan spørge og få svar.	Godt
57	Nej.	Virkelig godt
58	Læge NN er gud.	Godt
61	Sidste mødte vi [lidt over middag]. Vi blev færdige [et par timer senere]. Ventetiden var lang imellem hvert rum, især når transport hjem også tit indebærer lang ventetid.	Godt
67	Jeg føler, at de alle gør, hvad de kan, for at man kan få det bedre og være tilfreds. De er altid venlige og smilende og rare at tale med.	Virkelig godt
74	Efter min overbevisning mener jeg, at læge NN, som undersøgte mig, har fejlskønnet min sygdom. Jeg var så uheldig at gå med til en undersøgelse hos speciallæge andet sted (NN), som resulterede i en operation! Jeg har aldrig tidligere fejlet noget med mine øjne. Efter operationen [] fik jeg symptomer, som efterfølgende har forringet min hverdag og livskvalitet, og som også resulterede i besøget på Holstebro Sygehus. Jeg har fået to forskellige diagnoser fra to forskellige speciallæger. Jeg vil klage til Patientklagenævnet, og overvejer at konsultere et privat hospital.	Godt
77	Kunne ikke gøres bedre. :-)	Virkelig godt
80	Tak!	Godt
81	Jeg har altid fået god information om de forskellige prøver og selve behandlingen.	Virkelig godt
83	Det fejler aldrig noget.	Godt
86	Der var ingen skriftlig information.	Godt
87	Har ingen skriftlig information fået.	Dårligt
92	Er beskrevet før.	Virkelig 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	Som sagt, trygt og godt. :-)	Virkelig godt
 7	Ros, ros og atter ROS.	Virkelig godt
 28	Efter undersøgelse og samtale vedrørende min mand, havde vi hjemme nogle samtaler om eventuel operation. Vi besluttede os for at takke nej, da udsigterne og risikoen i forbindelse med dyb anæstesi var usikre, og kunne betyde usikkerhed i det hele taget. Dermed sluttede sagen for os.	Godt
 36	Ved de sidste øjensyninger blev jeg dårlig i hele kroppen, og jeg var iskold og frøs og havde kvalme. Ingen tog sig af det, da jeg fortalte det. Helhedsindtrykket var nu alligevel godt. Der var en fin atmosfære!	Godt
 39	Synes, der har været for lang ventetid på at blive indkaldt til operation. Kunne godt få skriftlig besked om den lange ventetid, da lægen lovede fem til seks uger, og ventetiden er blevet på [langt flere] uger.	Godt
 64	Nej. Ikke udover det, jeg allerede har svaret.	Virkelig godt
 68	Nul tobak og nul sprut. Ingen overvægt. Dyrker motion og bruger hovedet.	Virkelig godt
 77	Synes, at fem uger er passende. Jeg glæder mig til behandlingen hver gang:)	Virkelig godt
 84	Indkaldt ekstra gang pga. lægefravær, dvs. delvis dobbelt konsultation hos en af [].	Godt
 91	Nej.	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
1	Nogle flere ugeblade i venteværelset. Pårørende gider ikke kun læse om øjenproblemer! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Okay.	Virkelig godt
7	Kaffen kunne måske godt være gratis :-) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Alle var søde, flinke og godt tilpas.	Virkelig godt
10	Der er forskel på lægernes venlighed og troværdighed. [Relationer til personale]	Godt
13	På grund af min []operation blev min første planlagte []operation udsat ca. et halvt år. Da jeg var klar, blev jeg ikke henvist til en ny venteliste, men fik hurtigt en ny tid. Rigtig fin behandling. Alligevel blev det samlede forløb meget langstrækt og ubehageligt på grund af den lange ventetid [et par måneder] mellem de to [efterfølgende] operationer. I al den tid så jeg særdeles dårligt og følte ikke, at jeg kunne køre bil. Selv foreslog jeg at vente med begge []operationer til efter ferien, men blev rådet til at få den ene overstået nu og her. Det var et rigtigt dårligt forslag. Gør det ikke igen. Min meget dygtige, omsorgsfulde speciallæge fortjener stor og uforbeholden ros. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
14	De er ikke gode til at kalde folk ind. Der mangler højtalere. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
15	Venteværelset var koldt og kedeligt med gamle blade. [Fysiske rammer]	Godt
16	Ved modtagelsen kunne man informere om evt. ventetid i forhold til den reserverede tid. [Ventetid]	Godt
17	Godt humør og herlig stemning blandt personalet.	Virkelig godt
20	Gør mere ud af venteværelserne. Man føler, at man sidder på en banegård. [Fysiske rammer]	Godt
22	Professionelle og dygtige læger og sygeplejersker. Men alt for lang ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
23	Ambulatoriepersonalet har en meget positiv og venlig omgang med patienterne, der giver en god stemning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Det er meget tilfredsstillende at kunne blive opereret samme dag, som nethindeløsning konstateres.	Virkelig godt
27	Jeg måtte vente på en linse (speciel) i lidt for lang tid. Jeg har fået nyt brilleglas isat, og jeg ser rigtigt godt. Jeg er meget tilfreds. Tak for det.	Virkelig godt
28	Såvel læge NN som sygeplejerske ved undersøgelse fortjener ros!	Godt
32	Tilfreds med det hele.	Virkelig godt
34	Generelt fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
36	Det er lidt svært at vurdere for mig. Det var hårdt, men naturligvis dejligt, at der blev lyst omkring mig. Jeg har megen forstyrrelse omkring øjnene, så jeg har ikke den store glæde af det	Godt

	endnu og desværre heller ikke af brillerne endnu! Jo, jeg kan læse lidt, det kræver øvelse at nyde det.	
37	Personalet er hjælpsomme. Man følte sig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Jeg synes, at personalet var rigtig søde og behjælpelige, hvis der var noget. Så jeg synes, at de skal have mange roser. [Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Jeg synes at man skal benytte sig af eksisterende data, i stedet for at forlade sig på min hukommelse. I følge min praktiserende læge er data fra undersøgelser hos ham tilgængelige for ambulatoriet.	Godt
42	Altid venligt og smilende personale, hvilket er godt, hvis patienten føler sig utryk.	Godt
43	Avancerede apparater i små, skæve lokaler.	Virkelig godt
45	Skønt at de havde en tid til mig med det samme, selvom den gamle var slettet. [Kvalitet i behandling]	Godt
48	Jeg kommer ikke mere, hvis han siger, at det ikke er nødvendigt. Jeg går igen til optiker.	Uoplyst
49	Jeg synes, den lange ventetid er værst, men det er nok svært at lave om på. [Ventetid]	Godt
50	Positiv og venlig atmosfære.	Virkelig godt
52	Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere spændende læsestof og måske lidt mere hygge i venteværelset. Men man har jo lov til selv at medbringe noget, så det må være småtingsafdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
56	Min sidste undersøgelse var rigtig god. [Kvalitet i behandling]	Godt
59	Alt virkelig godt.	Virkelig godt
61	Pårørende fik selv information om sygdomsgraden, da en af døtrene tog med til den sidste konsultation. Var ikke klar over, at det var så galt med synet. Fik først nu en henvisning til hjælpemiddelcentralen. Jeg håber, at hun kan få hjælp til hjælpemidler med patienten. [Kommunikation og information]	Godt
62	Personalet uhyre venligt, læger samt sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
63	Jeg har gået ud og ind til øjenbehandling i [over to år]. Jeg har altid mødt dejlige mennesker, som jeg var meget tryk ved. Jeg synes, at det er en dejlig afdeling med god vestjysk humør. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
64	En venlig og personlig modtagelse, den fås ikke bedre.	Virkelig godt
66	[] Jeg synes, det skulle blive, hvor det er (i Holstebro).	Virkelig godt
67	De er gode til at hjælpe, når der kommer ældre svagtseende, som skal have kortet kørt igennem.	Virkelig godt
68	Det er meget dygtige og MEGET venlige mennesker. Venligst fortæl dem det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
70	Jeg er meget taknemmelig for, at ambulatoriet hurtigt gav mig en tid til behandling (halvanden uge efter, jeg havde været hos speciallæge). Lægen virkede yderst kompetent og behagelig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
71	Generelt var der for lang ventetid fra indkaldelsestidspunkt, til at jeg var færdigbehandlet. Har nedsat syn. [Ventetid]	Virkelig godt

✎	72	Tak for jeres hjælp. Men mit problem er ikke løst endnu. Jeg har stadigvæk et seriøst problem, når det er koldt (mine øjne bliver meget røde). [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	75	Højt fagligt niveau/behandling, som afhjalp mine smerter. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	77	Kunne godt tænke mig, at der var en kop kaffe i venteværelset. Det trængte jeg til. Ved godt, det kan købes andet sted, men ikke helt det samme :) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	78	Personalet virker topprofessionelt, og en god stemning var der også. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	81	Ambulatoriet har ikke brug for ændringer af proceduren. Alting virker perfekt.	Virkelig godt
✎	82	Venteværelset, dårlig lys, brummende lyd. [Fysiske rammer]	Godt
✎	83	I spidsbelastninger mangler der flere siddepladser i forhold til de ældre. [Fysiske rammer]	Godt
✎	84	Afmærkning ikke ok. Triste lokaler. [Fysiske rammer]	Godt
✎	85	Der mangler nye blade/magasiner, når man skal sidde og vente. Er det spare hensyn? [Fysiske rammer]	Godt
✎	87	De kunne lade være med at kalde flere ind, end der er tid og læger til.	Dårligt
✎	88	Især for ældre patienter, kunne man godt tilbyde andet end vand at drikke, når man venter meget lang tid. Der mangler læsestof! Meget venligt personale og tålmodige sekretærer. [Fysiske rammer]	Godt
✎	90	Jeg synes, at jeg fik en god behandling. Tingene foregik i en afslappet tone. En smule træls, at døren flere gange blev åbnet under undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	Godt

