

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBØ Øjenklinik - RRA

Øjenklinik

Regionshospitalet Randers

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	226
Besvarelser fra afsnittets patienter:	173
Afsnittets svarprocent:	77%

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).

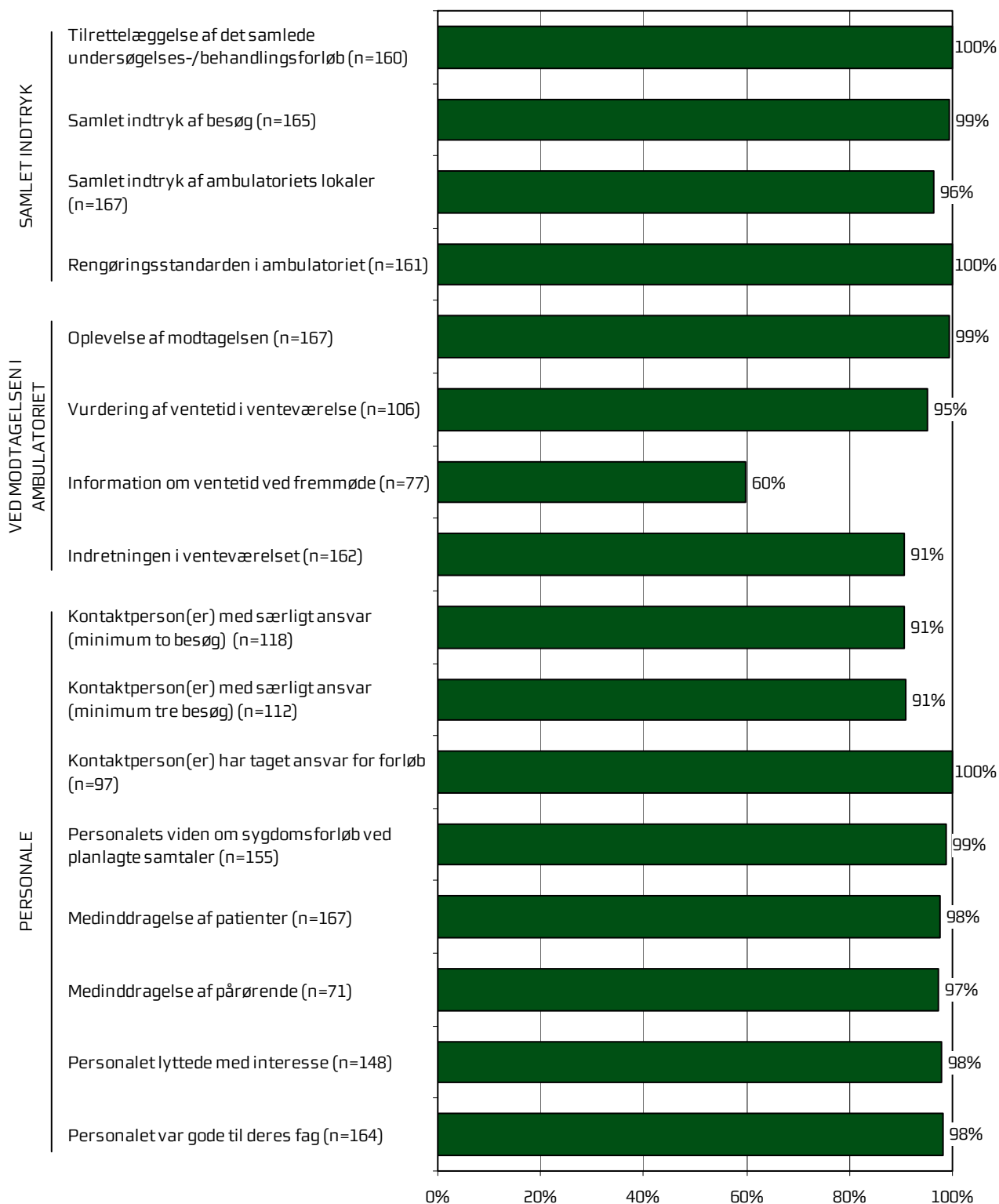
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

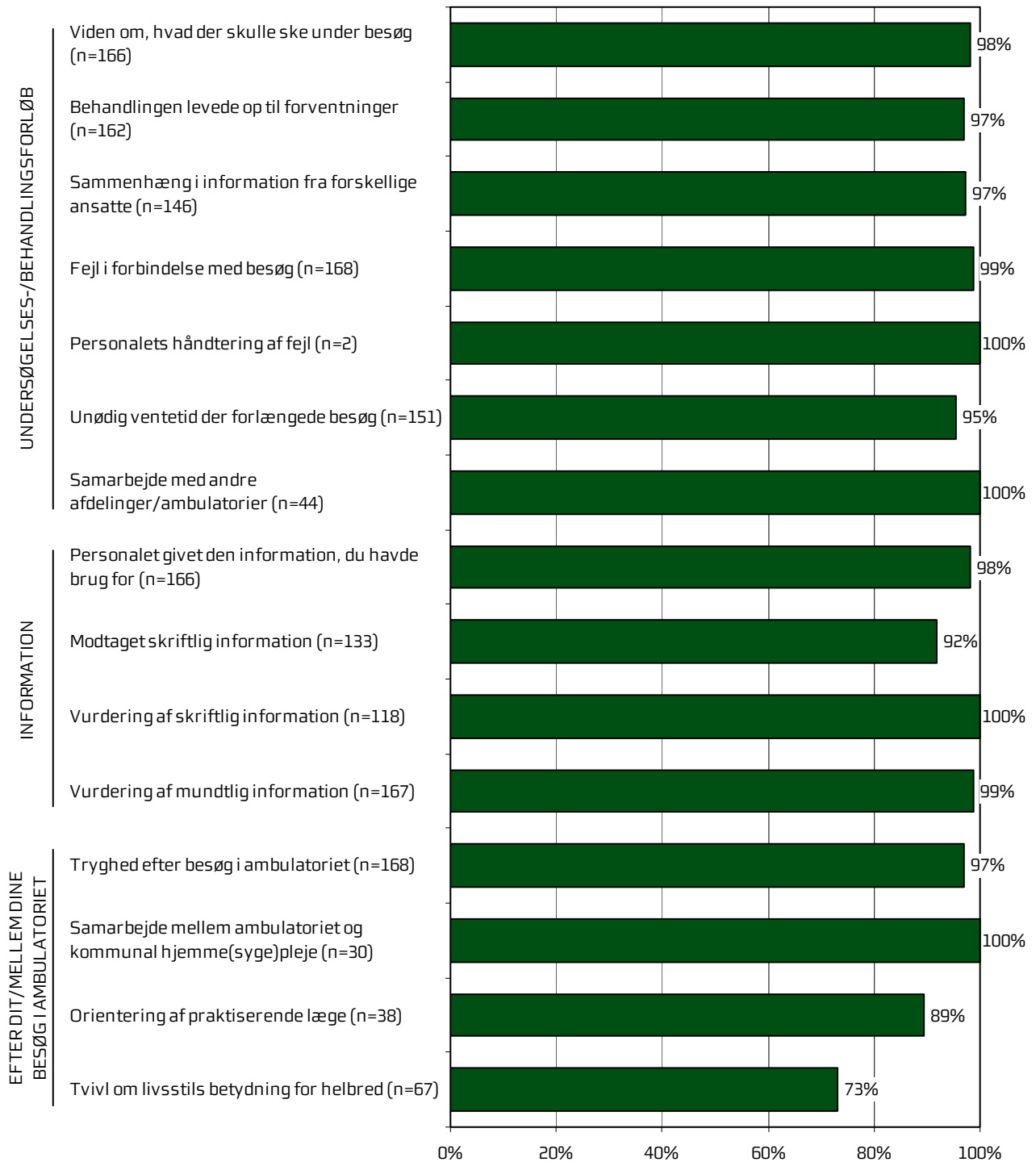
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

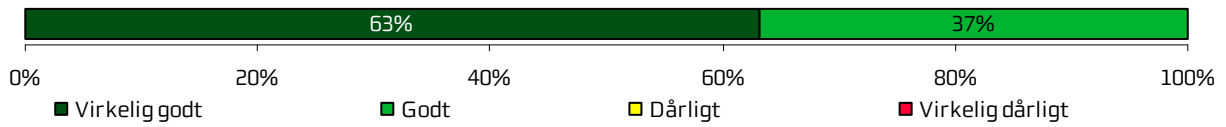
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

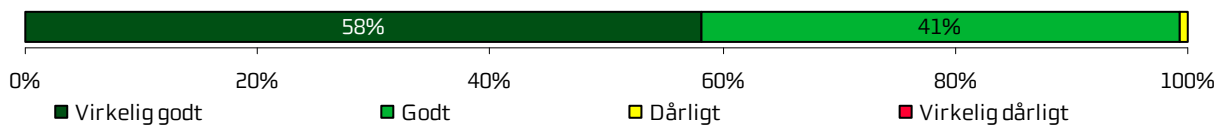
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

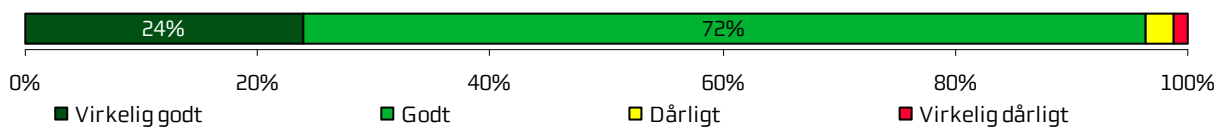
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=160)



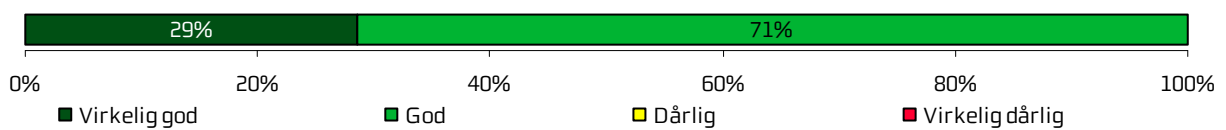
Samlet indtryk af besøg (n=165)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=167)



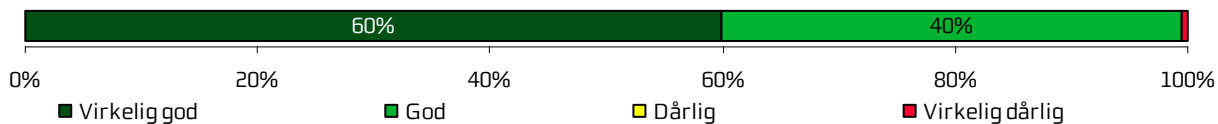
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=161)



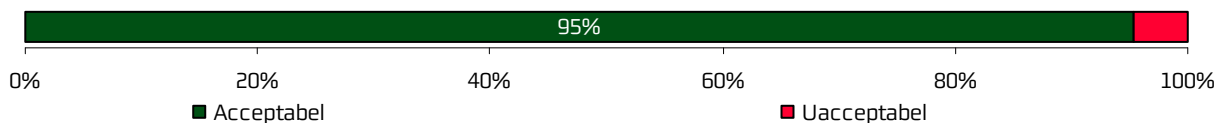
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	-	-	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	97 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

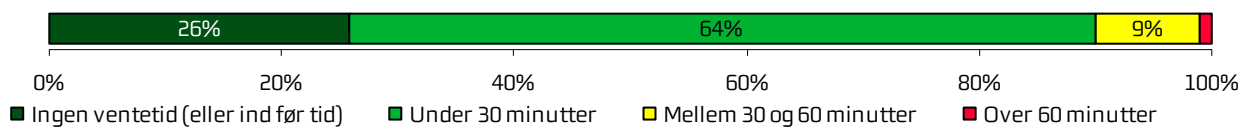
Oplevelse af modtagelsen (n=167)



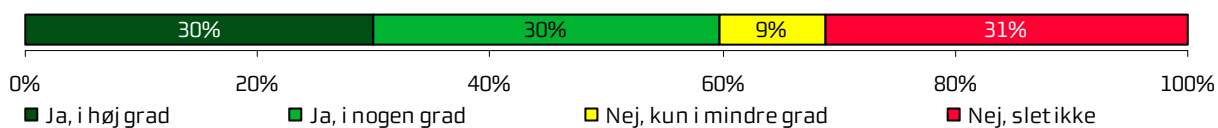
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=106)



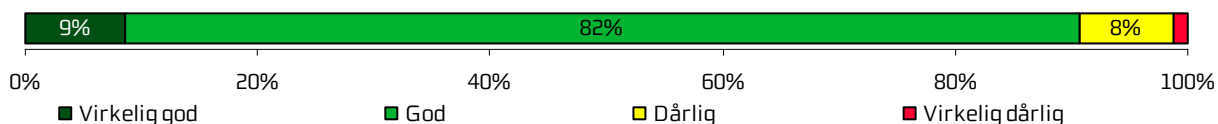
Længde af ventetid i venteværelse (n=101)



Information om ventetid ved fremmøde (n=77)



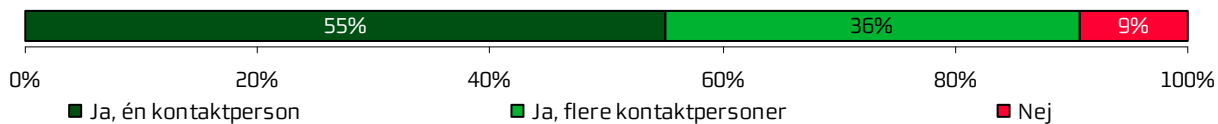
Indretningen i venteværelset (n=162)



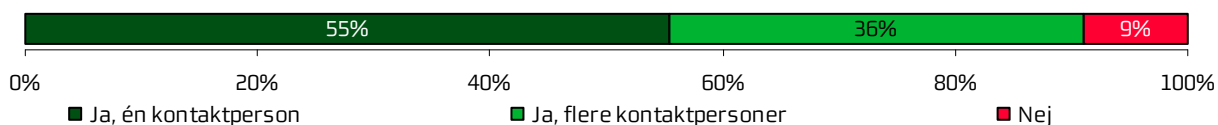
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	95 %	84 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	60 %	-	-	57 %	29 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	-	-	94 %	75 % *	87 % *

Personale

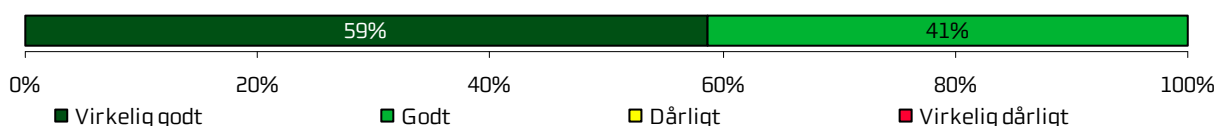
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=118)



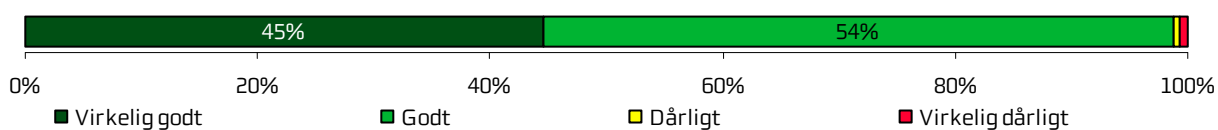
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=112)



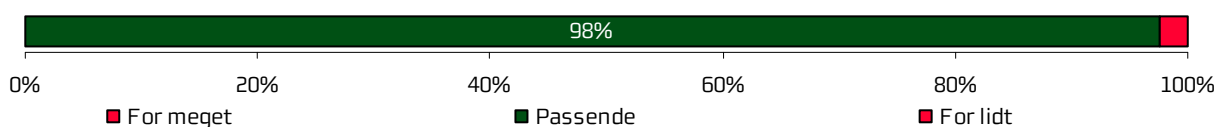
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=97)



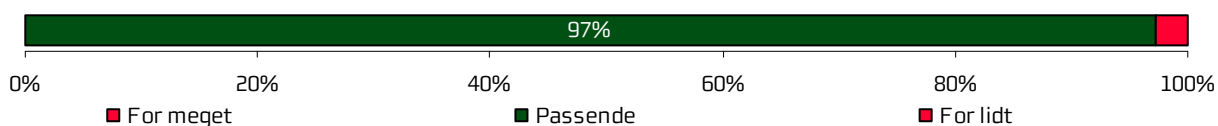
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=155)



Medinddragelse af patienter (n=167)



Medinddragelse af pårørende (n=71)



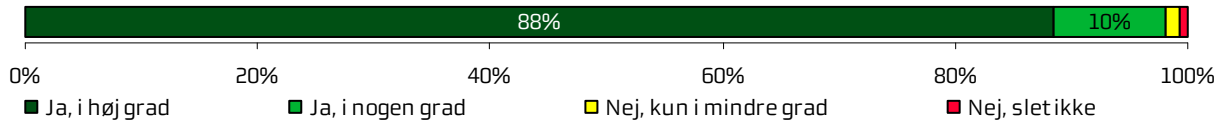
Personalet lyttede med interesse (n=148)



	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)	91 %	-	-	95 %	73 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	-	-	94 %	76 % *	84 % *
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?	99 %	-	-	100 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	100 % *	92 % *	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	97 %	87 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

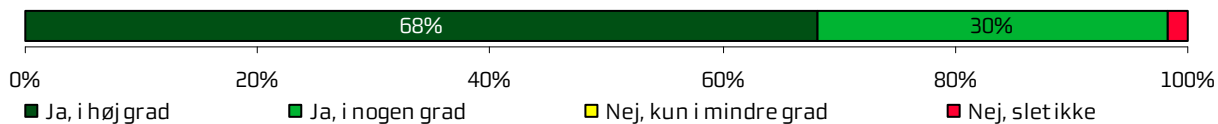
Personalet var gode til deres fag (n=164)



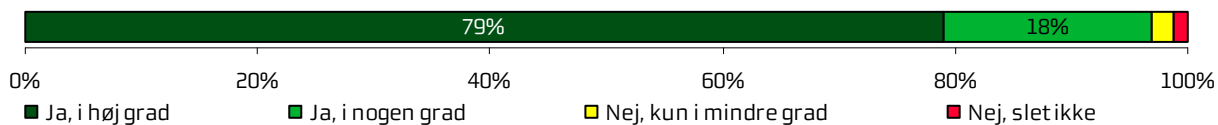
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=166)



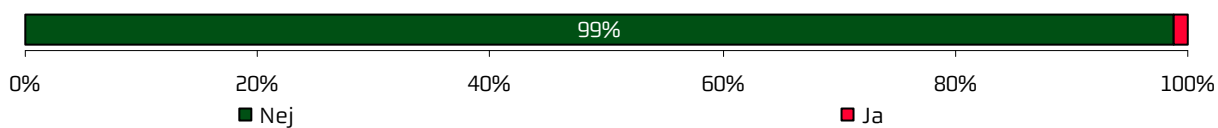
Behandlingen levede op til forventninger (n=162)



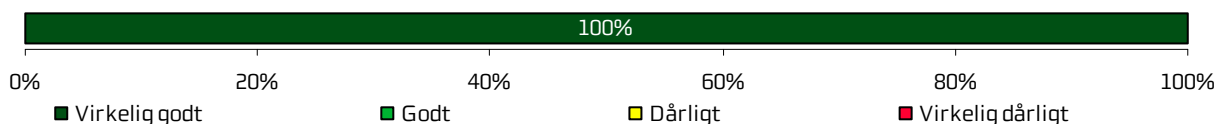
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=146)



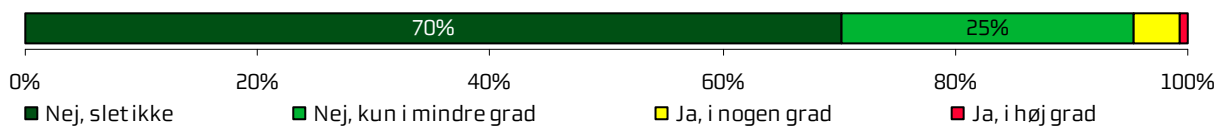
Fejl i forbindelse med besøg (n=168)



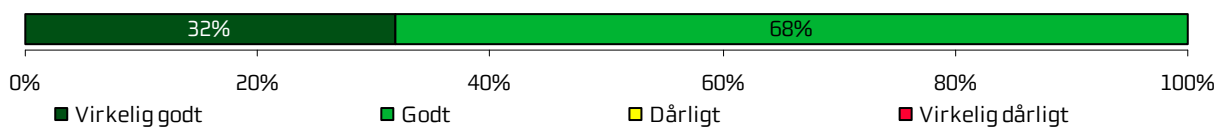
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=151)



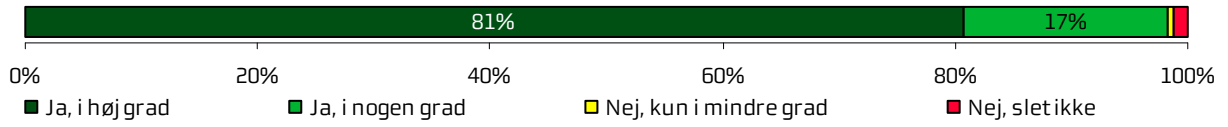
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=44)



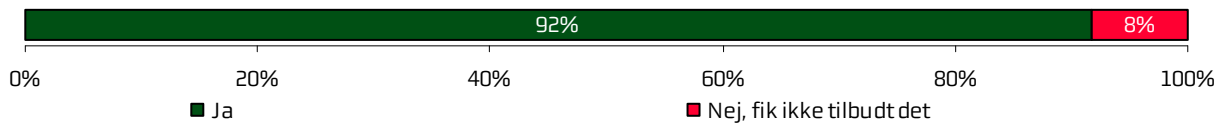
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	-	-	96 %	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	94 %	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	99 %	86 % *	92 % *

Information

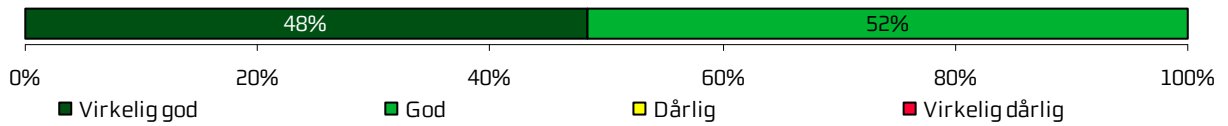
Personalet givet den information, du havde brug for (n=166)



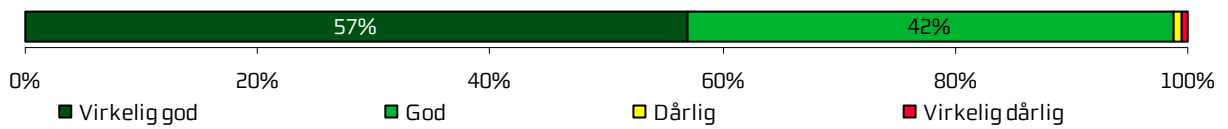
Modtaget skriftlig information (n=133)



Vurdering af skriftlig information (n=118)



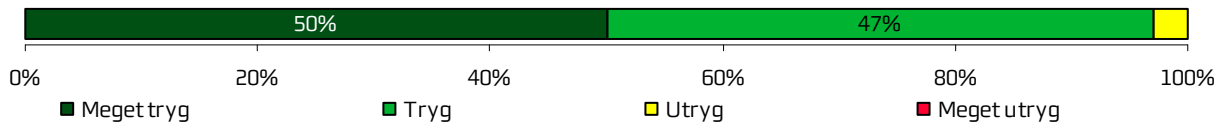
Vurdering af mundtlig information (n=167)



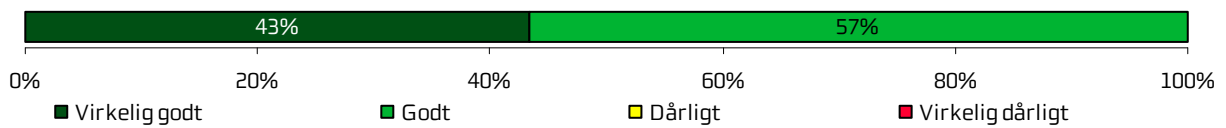
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	98 %	91 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	92 %	-	-	94 %	61 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

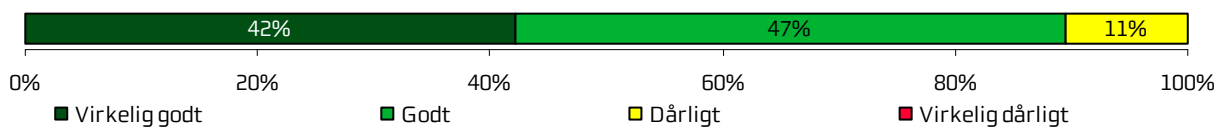
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=168)



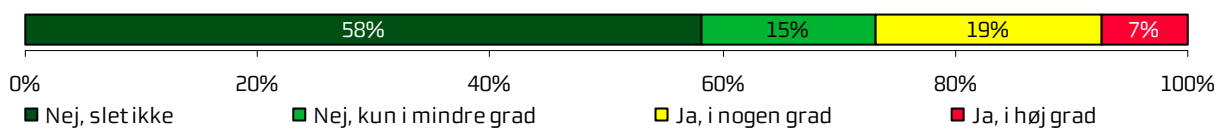
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=67)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	94 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	-	-	93 %	82 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	-	-	88 % *	63 %	73 %

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	3
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	14
Pleje	2
Relationer til personale	5
Ventetid	1

AMBØ Øjenklinik - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Modtagelsen
 1	For lang ventetid med et handikappet barn.	God
 2	En smilende og venlig modtagelse.	Virkelig god
 3	God.	God
 11	Venlige og hjælpsomme!	Virkelig god
 16	Hurtig og god modtagelse. Nåede forinden toiletbesøg (kommer fra [by NN]). Blev derefter kaldt ind på klokkeslæt.	Uoplyst
 17	Stille og rolig.	Virkelig god
 20	Jeg oplevede en meget fin service under mine besøg på øjenklinikken. Blev eskorteret op til venteværelset og hentet der igen. Der blev ringet efter en taxa til hjemturen. Alle var søde og rare imod mig. Tak for det.	Virkelig god
 21	Jeg synes, ventetiden er for lang.	God
 22	Personalet er meget venlige.	Virkelig god
 23	Imødekommende, effektiv og høflig.	Virkelig god
 26	Meget imødekommende og kompetent.	Virkelig god
 29	Det er et meget lille rum, og meget tæt møbleret (samt klemte legeplads). Også gerne lidt nyere blade.	God
 30	Sød og venlig modtagelse.	Virkelig god
 33	Venlig atmosfære og betjening.	Virkelig god
 34	Ventetiden, inden man kaldes ind, er lidt for lang for et barn! Der er jo også acceptabel ventetid mellem undersøgelserne.	God
 35	God.	God
 39	Professionelt.	Virkelig god
 41	Venlige og imødekommende.	God

AMBØ Øjenklinik - RRA**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Fejlhåndtering
	8	Jeg vil ikke kalde det fejl. Var overfølsom over for øjendråber. Først [efter flere] forsøg lykkedes det.	Virkelig godt
	10	Da jeg har prøvet behandlingen før på et andet sygehus, var der en meget dårlig informering.	Uoplyst
	29	For lidt bedøvelse under operation, så den måtte stoppes.	Virkelig godt
	40	Ved tidligere behandling []: Allergisk reaktion efter operation [nr. et]. Dette gentog sig ved operation [nr. to]. Kunne man ikke have brugt et andet bedøvelsesmiddel/desinfektionsmiddel anden gang, når jeg reagerede allergisk første gang. Det blev en langvarig og frustrerende proces. Og også lidt skræmmende for hvem er ikke bange for at miste synet?	Uoplyst

AMBØ Øjenklinik - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Umådeligt tilfreds. Sødte og venligt personale. En god oplevelse.	Virkelig godt
3	Professionelt og oplysende.	Virkelig godt
5	Virkelig fantastisk. Imponeret. TAK!	Virkelig godt
9	Perfekt forløb og resultat.	Virkelig godt
13	Sygeplejerskerne var gode til at informere mig. Lægerne var knap så gode! Men alle var venlige, men havde meget travlt.	Godt
14	Venligt og smilende personale.	Godt
15	En rigtig god behandling.	Virkelig godt
18	Ønsker at få en samtale.	Godt
19	Det tog meget lang tid, at få rekvireret til [anden undersøgelse], hvorfor jeg kom bag i køen til behandling.	Godt
22	Meget dårligt venteværelse. For varmt. For mange mennesker.	Godt
23	Undersøgelser og form giver mig tryghed og vidner om engagement fra personalets side.	Uoplyst
26	- Stor faglig kompetence. - Indtryk af godt samarbejds-klima på afdelingen. - Tillidvækkende kommunikation mellem de involverede personalegrupper. - Respektfuld optræden over for patienterne.	Virkelig godt
27	Meget positivt behandlingsforløb.	Virkelig godt
30	Følte virkelig, jeg var i gode og professionelle hænder. Kan kun rose personalet på afdelingen.	Virkelig godt
31	Et enkelt svigt ved efterundersøgelse.	Virkelig godt
32	Fin behandling.	Virkelig godt
33	Tilfredsstillende på alle måder.	Virkelig godt
35	Fuldt tilstrækkelige.	Godt
37	En super god oplevelse med meget engagerede fagfolk.	Virkelig godt
38	Jeg har været yderst tilfreds med operationen/behandlingsforløbet både fra lægers, sygeplejerskers og øvrigt personales side. Når man skal opereres, er det vigtigt at man som patient føler, at man er i professionelle hænder. Det følte jeg fra første besøg. Især skal nævnes læge NN, som jeg føler er i særklasse som læge og som menneske. Tak.	Virkelig godt
43	Ved modtagelsen på operationsdagen sad jeg i et værelse med to til tre andre (patienter og pårørende) og blev i denne offentlighed spurgt om mit CPR-nummer, mine symptomer og min skræk for operationen []. Er det ikke brud på tavshedspligten?	Godt

AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Kun godt.	Virkelig godt
5	Rigtig godt!	Virkelig godt
9	Perfekt.	Virkelig godt
12	Jeg fik svar på alt, jeg spurgte om.	Godt
16	At man får mere af vide, hvis man spørger.	Virkelig godt
18	Vil gerne have mine øjne kontrolleret igen.	Godt
22	Personalet var stresset og havde travlt.	Godt
23	Jeg har fået svar og uddybet forskellige spørgsmål fyldestgørende.	Uoplyst
26	God både skriftlig og mundtlig kommunikation, hvor jeg også fik fyldestgørende svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
27	Venligt og empatisk personale.	Virkelig godt
29	Gerne mere information om kørsel. Når man bor et sted, hvor der hverken er bus eller tog, er det både dyrt og besværligt at være til behandling mange gange. Med Midttrafik koster det 35 kr. i byen, men udenfor bliver det dyrt, men trods alt en hjælp, når der ikke er andre muligheder. Men det skulle være ens for alle.	Godt
33	Kompetente informationer.	Virkelig godt
35	Ok.	Godt
37	Perfekt.	Virkelig godt

AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
9	Alt er forløbet som forventet.	Virkelig godt
16	Dette besøg var planlagt og blev fulgt på klokkeslæt.	Virkelig godt
23	Ikke ud over, at jeg [] er godt orienteret om kommende, planlagte undersøgelser.	Uoplyst
26	Alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
35	Ok, en god oplevelse.	Godt
36	Sidste besøg gik fint. Har ved andet besøg, operation, været ude for, at læge NN pjattede lidt for meget med personalet. Meget ubehageligt. Det er dog alvorligt, når det er ens syn.	Godt

AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
3	Meget god information om forløbet samt løbende orientering i operationsforløbet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Rigtig god behandling af personalet. Det har jeg også udtrykt mig om den sidste dag, jeg var på afdelingen.	Virkelig godt
5	Fantastisk behandling og dejligt personale.	Virkelig godt
6	Jeg har fået meget livskvalitet tilbage efter min []operation.	Godt
7	Jeg synes, det var dejligt, at ambulatoriet tog hensyn til, at jeg kom [langvejs fra], så jeg ikke fik alt for tidlige tider. [Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg fik en virkelig god behandling. Er meget godt tilfreds. Jeg valgte jer, fordi der var [mange måneders] ventetid på andet sygehus. Mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
9	Personalet havde hele tiden fuld kontrol over tid og patienter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Jeg har kontakt til læge NN hvert halve år. Har et positivt livssyn.	Uoplyst
11	Jeg synes, jeg fik en særdeles fin og kompetent behandling af alle, jeg var i forbindelse med. Personalet var ualmindeligt imødekommende, og alle var meget venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Har fået lavet efterstær, som også var helt i orden!	Godt
16	Min vurdering var hurtig og effektiv behandling samt en god og venlig atmosfære. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Jeg var særligt glad for det tilsendte kontaktkort, hvor alle datoer og tidspunkter var opført. Det gav mig tryghed at se på det. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
23	Jeg oplever Øjenklinikken på Randers Sygehus som velfungerende, med et særdeles kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Lyttede til mit ønske om at se og læse bedre, så de omopererede [mig], selv om det blev noget besværligt for både lægen og mig. Meget venlig og rolig atmosfære overalt. De ansatte var glade for deres arbejde. Det kunne patienterne mærke, tror jeg. [Kvalitet i behandling]	Godt
25	Jeg synes, at jeg har fået en virkelig fin behandling, og at der blev taget hånd om mig fra først til sidst, både af lægerne og sygeplejerskerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Især vil jeg fremhæve afdelingens evne og vilje til, at koordinerede det samlede forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Tror, det er umuligt at gøre noget bedre.	Virkelig godt
28	Ser dårligere end før operationen. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Meget venlig hjælp i information vedrørende hjælp til udfyldelse af skema. Og en stor hjælp, at tre kunne sende videre. Der var ingen sure miner (ros for det).	Godt

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 30	Jeg synes, personalet på ambulatoriet fortjener ros. Følte fra første undersøgelse, at jeg var i gode hænder, og de var meget venlige og obs. på, hvordan jeg havde det, også fordi jeg fik det dårligt, da jeg havde fået dryppet øjet og skulle vente på operation, hvor jeg var ved at besvime. Det så sygeplejersken med det samme og fandt et sted, jeg kunne ligge ned. På trods af at vi sad flere og ventede, var hun der med det samme. Har kun roser til hele ambulatoriet :-) [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 33	Det var alt i alt en god oplevelse at være patient der. Og for min mands vedkommende ligeledes ok.	Virkelig godt
✎ 35	Et behageligt sted at komme.	Godt
✎ 36	God behandling. Venteværelse for lille. Føles indelukket. Der er for mange ting derinde. Godt med LIDT udluftning. Dejligt at kunne få et glas vand. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 42	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 44	Jeg synes godt, at venteværelset kunne være bedre indrettet. Der er ikke meget plads til overtøj. Det er værdiløse blade, der ligger der. Indholdsløse og interessante. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 45	Jeg var meget nervøs, inden jeg kom til afdelingen, men personalet var meget behagelige og venlige, så jeg var meget tryk ved det, jeg skulle igennem. Jeg har kun godt at sige, tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 46	Venteværelset er ikke det mest hyggelige. Personalet og behandlingen virkede meget professionelt, og de var gode til at bringe ro og trygge rammer. Alt i alt yderst tilfreds. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

